



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

INFORME GESTIÓN DEL SDQS MES DE AGOSTO 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. OCTUBRE DE 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



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

**ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE
REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS
MES DE AGOSTO DE 2016**

Página 2 de 38

**SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL
CIUDADANO**

TABLA DE CONTENIDO

- 1. RESUMEN GLOBAL REQUERIMIENTOS D.C - SDQS**
- 2. GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS POR SECTORES D.C**
 - 2.1. REGISTRO DE PETICIONES POR SECTORES Y ENTIDADES
 - 2.2. VARIACIÓN EN EL REGISTRO DE PETICIONES POR SECTOR
 - 2.3. GESTIÓN DE RESPUESTA POR SECTORES
 - 2.4. TEMAS Y SUBTEMAS MÁS REITERADOS POR SECTOR
 - 2.5. TIEMPOS PROMEDIO DE GESTIÓN POR SECTORES Y TIPOLOGÍAS
 - 2.6. SEGUIMIENTO A PETICIONES VENCIDAS POR SECTOR
- 3. CLASIFICACION DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA**
- 4. CANALES DE INTERACCIÓN**
- 5. CALIDAD DEL REQUIRENTE**
- 6. CONDICIÓN DEL PETICIONARIO**
- 7. PARTICIPACION POR TIPO DE PETICIONARIO**
- 8. PARTICIPACIÓN EN EL SDQS POR LOCALIDADES**
- 9. UTILIZACION DEL SDQS POR ESTRATO SOCIO-ECONÓMICO**
- 10. PETICIONES DE VEEDURÍAS CIUDADANAS**
- 11. CUMPLIMIENTO DECRETO 371/2010**
- 12. ADMINISTRACIÓN FUNCIONAL DEL SDQS**
- 13. RECOMENDACIONES**

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



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

**ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE
REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS
MES DE AGOSTO DE 2016**

Página 3 de 38

**SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL
CIUDADANO**

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 Art. 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 dispuestos por la Administración Distrital.

Así mismo, teniendo en cuenta el Art. 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 registrados durante el mes de agosto través del SDQS por sectores (variación en el registro de peticiones, gestión de respuesta, temas y subtemas más reiterados, tiempos promedio de gestión, seguimiento a peticiones vencidas) clasificación de peticiones por tipologías, canales de interacción, calidad del requirente, condición del peticionario, participación por tipo de peticionario, participación por localidades, utilización por estrato socio-económico, peticiones de veedurías ciudadanas y administración funcional.

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





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

**ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE
REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS
MES DE AGOSTO DE 2016**

Página 4 de 38

**SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL
CIUDADANO**

**ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE REQUERIMIENTOS
A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL
DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS**

1. RESUMEN GLOBAL DE REQUERIMIENTOS D.C. - SDQS

Seguidamente se muestran las cifras consolidadas (años 2013 a 2016) de requerimientos recibidos en el SDQS, que permiten comparar el registro de peticiones ciudadanas, con cifras de meses y años anteriores:

CONSOLIDADO REQUERIMIENTOS RECIBIDOS								
PERIODO	2013	2014	2015	2016	DIFERENCIA 2015-2016		DIFERENCIA FRENTE A MES ANTERIOR 2016	
					No	PORCENTAJE	No	PORCENTAJE
Enero	13.388	12.117	13.930	15.039	1.109	8,0%	1.049	7,5%
Febrero	12.118	17.371	20.585	20.458	-127	-0,6%	5.419	36,0%
Marzo	12.923	18.067	19.991	18.233	-1.758	-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	21.583	2.677	14,2%	1.246	6,13%
Junio	14.748	14.449	18.157	21.012	2.855	15,7%	-571	-2,65%
Julio	16.378	18.112	24.734	17.127	-7.607	-30,8%	-3.885	-18,49%
Agosto	12.630	17.123	17.735	20.342	2.607	14,7%	3.215	18,77%
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	154.131				

**Tabla No 1 Consolidado requerimientos 2013 al 2016 -
Fuente: Reporte SDQS generado 02/09/2016**

Las cifras muestran que en el mes de agosto se recibieron 20.342 peticiones ciudadanas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS, cifra que muestra un aumento de 3.215 peticiones (18,77%) con relación al mes anterior (julio/2016) e igualmente un aumento de 2.607 peticiones (14,7%) con respecto al mismo mes del año anterior (agosto/2015).

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



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

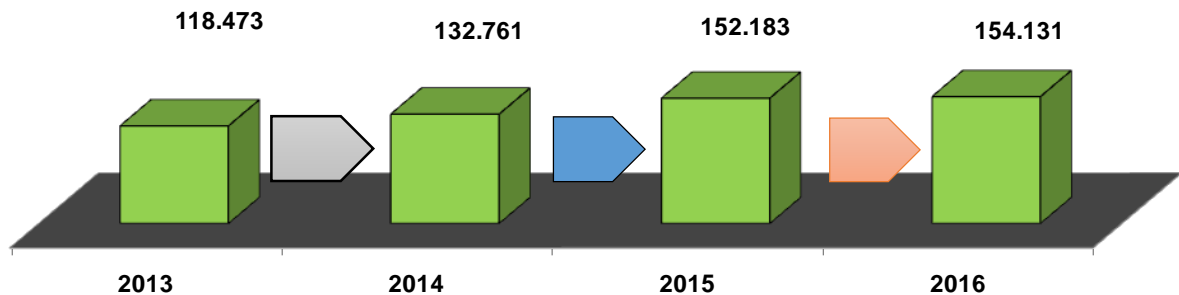


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

**ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE
REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS
MES DE AGOSTO DE 2016**

Página 5 de 38

**SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL
CIUDADANO**



Gráfica No. 1 Comparativo requerimientos 2013 al 2016 - periodo enero a agosto
Fuente: Reporte SDQS generado 02/09/2016

Las cifras muestran que durante el año 2016 (enero a agosto) se han registrado en el SDQS 154.131 peticiones, cifra que muestra un aumento del 1,28% (1.948 peticiones) con relación al mismo periodo del año 2015, en el cual se recibieron 152.183 peticiones.

A continuación se muestra el seguimiento y control del número de requerimientos recibidos mes a mes, No de consecutivo por periodo, para los años 2015–2016, así:

CONSECUTIVOS SDQS					
PERIODO	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	CONSECUTIVO INICIAL	CONSECUTIVO FINAL	PETICIONES
					INGRESADAS
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	01/052/2015	31/05/2015	726522015	915572015	18.906
JUNIO	01/06/2015	30/06/2015	915582015	1097142015	18.157

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





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

**ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE
REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS
MES DE AGOSTO DE 2016**

Página 6 de 38

**SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL
CIUDADANO**

JULIO	01/07/2015	30/07/2015	1097152015	134448201	24.734
AGOSTO	01/08/2015	31/08/2015	1344492015	1521832015	17.735
SEPTIEMBRE	01/09/2015	30/09/2015	152192015	1723762015	20.193
OCTUBRE	01/10/2015	31/10/2015	1723772015	1915682015	19.192
NOVIEMBRE	01/11/2015	30/11/2015	1915692015	2096302015	18.061
DICIEMBRE	01/12/2015	31/12/2015	2096312015	2236192015	13.990
AÑO 2016					
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
MAYO	01/05/2016	31/05/2016	740872016	956722016	21.583
JUNIO	01/06/2016	30/06/2016	956732016	1166882016	21.012
JULIO	01/07/2016	31/07/2016	1166892016	1338162016	17.127
AGOSTO	17/08/2016	31/08/2016	1338172016	1541592016	20.342

Tabla No 2 Consecutivo SDQS 2015-2016
Fuente: Reporte SDQS generado 02/09/2016

Hay que señalar que el ingreso de requerimientos en el aplicativo puede darse por ingresos directos por parte del Ciudadano(a), o por contacto del ciudadano con cualquier entidad por medio escrito, buzón, telefónico, presencial y es la entidad la que registra al ciudadano y el respectivo requerimiento.

2. GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS POR SECTORES D.C.

En el mes de agosto los sectores Gobierno, Seguridad y Convivencia y Salud recibieron el mayor número de peticiones en el SDQS, representando el 24% y el 16% respectivamente del total de peticiones registradas; en tercer lugar se encuentra el Sector Gestión Pública (13%) y en 4to lugar se encuentra el Sector Hábitat (10%) en cuanto al número de peticiones registradas.

Al comparar estas cifras con las del mes anterior (julio/2016), se observa que los sectores Gobierno, Seguridad y Convivencia y Salud continúan siendo los dos (2) sectores con mayor número de peticiones en el Distrito Capital.

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



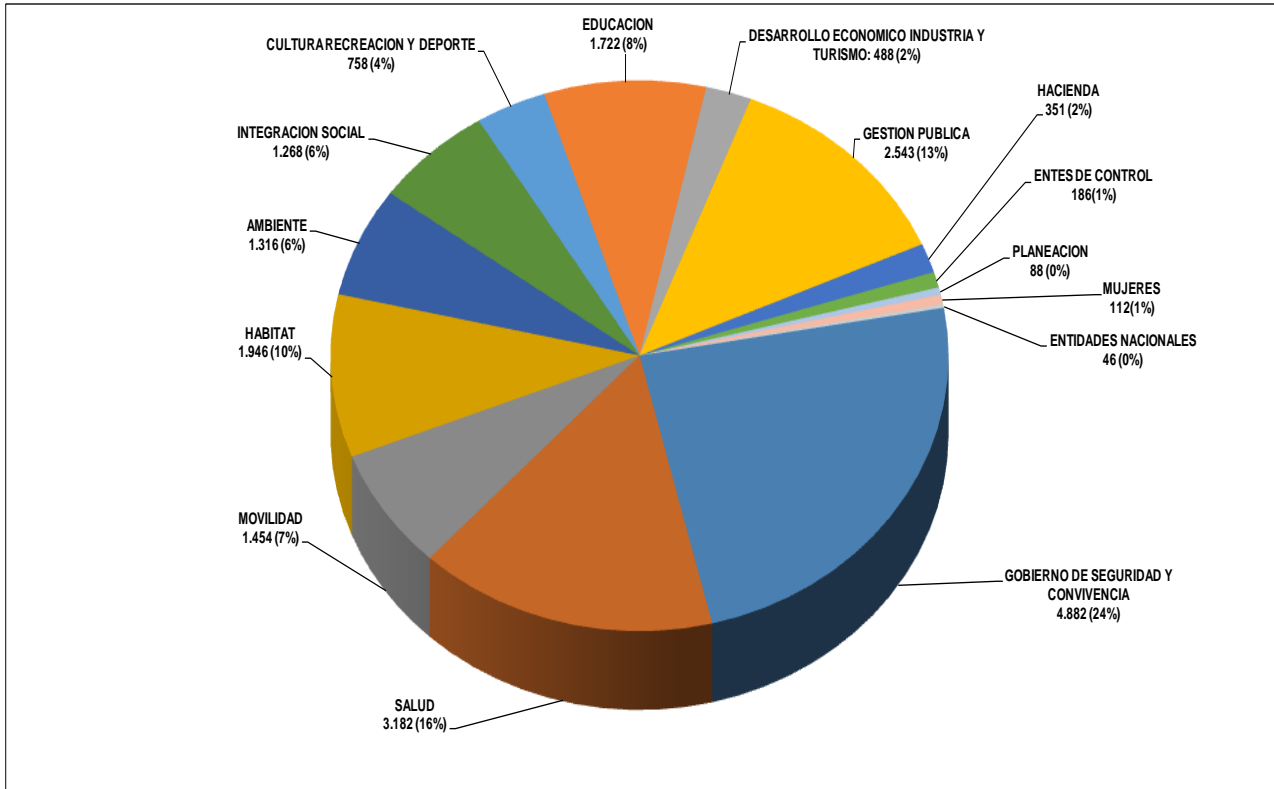


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

**ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE
REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS
MES DE AGOSTO DE 2016**

Página 7 de 38

**SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL
CIUDADANO**



Gráfica No. 2 Peticiones registradas por sectores – agosto/2016
Fuente: Reporte SDQS generado 02/09/2016

Con respecto a las peticiones registradas en el Sector Gestión Pública, hay que recordar que en la Secretaría General opera la Central de Quejas - SDQS, y la Línea 195, en donde se recepcionan un gran número de peticiones (para este período 2.543) que en su gran mayoría son trasladadas a las entidades distritales, nacionales y privadas competentes para dar solución, según sea el tema de su competencia o misionalidad.

2.1 REGISTRO DE PETICIONES POR SECTORES Y POR ENTIDADES DEL D.C.

Seguidamente se muestra el número de peticiones recibidas en los diferentes sectores en el mes de agosto y las cifras por entidades:

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





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

**ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE
REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS
MES DE AGOSTO DE 2016**

Página 8 de 38

**SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL
CIUDADANO**

SECTOR	ENTIDAD	N° PETICIONES AGOSTO 2016	PORC.
GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	4.238	86,8%
	DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO - DADEP	414	8,5%
	POLICIA METROPOLITANA	79	1,6%
	FONDO VIGILANCIA Y SEGURIDAD - FVS	72	1,5%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PARTICIPACIÓN Y ACCION COMUNAL – IDPAC	69	1,4%
	U.A.E. CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	10	0,2%
TOTAL SECTOR GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA		4.882	100%
SALUD	SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD	1.354	42,6%
	HOSPITAL VISTA HERMOSA	470	14,8%
	HOSPITAL CENTRO ORIENTE	229	7,2%
	HOSPITAL DEL SUR	166	5,2%
	HOSPITAL LA VICTORIA	126	4,0%
	HOSPITAL DE KENNEDY	109	3,4%
	HOSPITAL PABLO VI	106	3,3%
	HOSPITAL CHAPINERO	75	2,4%
	HOSPITAL SAN BLAS	73	2,3%
	HOSPITAL SIMON BOLIVAR	58	1,8%
	HOSPITAL DE SUBA	55	1,7%
	HOSPITAL ENGATIVA	54	1,7%
	HOSPITAL SANTA CLARA	51	1,6%
	HOSPITAL BOSA	50	1,6%
	HOSPITAL FONTIBON	49	1,5%
	HOSPITAL RAFAEL URIBE URIBE	47	1,5%
	HOSPITAL USAQUEN	37	1,2%
	HOSPITAL SAN CRISTOBAL	27	0,8%
	CAPITAL SALUD EPS	22	0,7%
HOSPITAL TUNJUELITO	8	0,3%	

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



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

**ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE
REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS
MES DE AGOSTO DE 2016**

Página 9 de 38

**SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL
CIUDADANO**

SECTOR	ENTIDAD	N° PETICIONES AGOSTO 2016	PORC.
	HOSPITAL MEISSEN	6	0,2%
	HOSPITAL TUNAL	6	0,2%
	HOSPITAL DE USME	3	0,1%
	HOSPITAL NAZARETH	1	0,0%
TOTAL SECTOR SALUD		3.182	100%
GESTIÓN PÚBLICA	SECRETARIA GENERAL	2.513	98,8%
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL	30	1,2%
TOTAL SECTOR GESTIÓN PÚBLICA		2.543	100,0%
HÁBITAT	SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT	678	34,8%
	CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR -CVP	571	29,3%
	U.A.E. DE SERVICIOS PUBLICOS -UAESP	392	20,1%
	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	134	6,9%
	METROVIVIENDA	81	4,2%
	EMPRESA DE RENOVACION URBANA -ERU	45	2,3%
	CODENSA	26	1,3%
	ETB - EMPRESA DE TELEFONOS	13	0,7%
	GAS NATURAL	6	0,3%
TOTAL SECTOR HÁBITAT		1.946	100%
EDUCACIÓN	UNIVERSIDAD DISTRITAL	1.271	73,8%
	SECRETARIA DE EDUCACION	427	24,8%
	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACION EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGOGICO- IDEP	24	1,4%
TOTAL SECTOR EDUCACIÓN		1.722	100%
MOVILIDAD	SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	572	39,3%
	TRANSMILENIO	539	37,1%
	TERMINAL DE TRANSPORTES	151	10,4%
	SERVICIOS PARA LA MOVILIDAD-SIM	86	5,9%
	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO-IDU	63	4,3%
	UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL- UMV	39	2,7%
	GRUAS Y PATIOS	4	0,3%

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



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

**ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE
REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS
MES DE AGOSTO DE 2016**

Página 10 de 38

**SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL
CIUDADANO**

SECTOR	ENTIDAD	N° PETICIONES AGOSTO 2016	PORC.
TOTAL SECTOR MOVILIDAD		1.454	100%
AMBIENTE	SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE	957	72,7%
	JARDIN BOTANICO DE BOGOTÁ	342	26,0%
	FOPAE - IDIGER	17	1,3%
TOTAL SECTOR AMBIENTE		1.316	100%
INTEGRACIÓN SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	1.262	99,5%
	IDIPRON	6	0,5%
TOTAL SECTOR INTEGRACIÓN SOCIAL		1.268	100%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACION Y DEPORTE - IDRD	265	35,0%
	IDRD INSTITUTO DE LAS ARTES - IDARTES	224	29,6%
	SECRETARIA DISTRITAL DE CULTURA	95	12,5%
	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC	80	10,6%
	FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	57	7,5%
	CANAL CAPITAL	24	3,2%
	ORQUESTA FILARMONICA DE BOGOTÁ-OFB	13	1,7%
TOTAL SECTOR CULTURA RECREACION Y DEPORTE		758	100%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	IPES	472	96,7%
	SECRETARIA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONOMICO	11	2,3%
	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO-IDT	5	1,0%
TOTAL SECTOR DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO		488	100%
HACIENDA	SECRETARIA DE HACIENDA DISTRITAL	230	65,5%
	U.A.E. CATASTRO DISTRITAL	108	30,8%
	LOTERIA DE BOGOTA	12	3,4%
	FONCEP	1	0,3%
TOTAL SECTOR HACIENDA		351	100%
ENTES DE CONTROL	CONCEJO DE BOGOTA	72	38,7%
	PERSONERIA DE BOGOTA	66	35,5%
	VEEDURIA DISTRITAL	48	25,8%
TOTAL ENTES DE CONTROL		186	100%
MUJERES	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	112	100%
TOTAL SECTOR MUJERES		112	100%
PLANEACION	SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACION	88	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



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

**ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE
REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS
MES DE AGOSTO DE 2016**

Página 11 de 38

**SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL
CIUDADANO**

SECTOR	ENTIDAD	Nº PETICIONES AGOSTO 2016	PORC.
TOTAL SECTOR PLANEACION		88	100%
ENTIDADES NACIONALES	MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL	46	100%
TOTAL ENTIDADES NACIONALES		46	100%
TOTAL PETICIONES		20.342	100%

Tabla No 3 Peticiones registradas por entidades – agosto/2016
Fuente: Reporte SDQS generado 02/09/2016

La tabla anterior muestra que en el mes de agosto las entidades con mayor registro de peticiones son: En el Sector Gobierno, Seguridad y Convivencia, la Secretaría Distrital de Gobierno con el 86,8% del total de peticiones recibidas; en el Sector Salud, la Secretaría Distrital de Salud con el 42,6%; en el Sector Hábitat, la Secretaría Distrital del Hábitat con el 34,8%; en el Sector Educación, la Universidad Distrital con el 73,8%; y en el Sector Movilidad, la Secretaría Distrital de Movilidad con el 39,3%; del total de peticiones recibidas en el sector.

2.2 VARIACIÓN EN EL REGISTRO DE PETICIONES POR SECTOR

Seguidamente se muestra la variación en el número de peticiones por sectores con respecto al mes anterior (julio/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



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

**ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE
REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS
MES DE AGOSTO DE 2016**

Página 12 de 38

**SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL
CIUDADANO**

SECTOR	JULIO	AGOSTO	PORCENTAJE VARIACION (MES ANTERIOR)
GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	4.263	4.882	● 14,52%
SALUD	3.206	3.182	● -9,09%
GESTION PUBLICA	2.357	2.543	● -18,99%
HABITAT	1.486	1.946	● -9,02%
AMBIENTE	1.350	1.316	● -38,27%
MOVILIDAD	1.147	1.454	● 19,38%
INTEGRACION SOCIAL	901	1.268	● 22,99%
EDUCACION	756	1.722	● 261,76%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	712	758	● -20,55%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	388	488	● 8,93%
HACIENDA	218	351	● 112,73%
ENTES DE CONTROL	127	186	● 1,09%
MUJERES	119	112	● -36,36%
PLANEACION	70	88	● 41,94%
ENTIDADES NACIONALES	27	46	● 17,95%
TOTAL	17.127	20.342	● -3,19%

Tabla No 4 Variación mensual de peticiones julio/agosto de 2016
Fuente: Reporte SDQS generado 02/09/2016

Las cifras anteriores muestran que en el mes de agosto se presentó una disminución del 3,19% (3.215 peticiones) con respecto al número de peticiones recibidas el mes anterior (julio), observándose que algunos sectores presentan aumento y otros disminución en cuanto al número de peticiones recibidas; dentro de los sectores/entidades que se destacan por un mayor aumento en cuanto a peticiones recibidas, están los sectores: Educación (261%), Hacienda (112%) y Planeación (41,94%).

Por otra parte, dentro de los sectores/entes que presentan mayor disminución en el número de peticiones recibidas, están los sectores Mujeres (-36%), Cultura, Recreación y Deporte (-20,55%), entre otros.

2.3 GESTIÓN DE RESPUESTA POR SECTORES

Seguidamente se detalla el número de peticiones registradas en los sectores a través del SDQS y número de peticiones cerradas en el mes de agosto; para el análisis estadístico es necesario tener presente que una petición puede ser trasladada a diferentes entidades distritales y/o asignada a diferentes dependencias.

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





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

**ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE
REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS
MES DE AGOSTO DE 2016**

Página 13 de 38

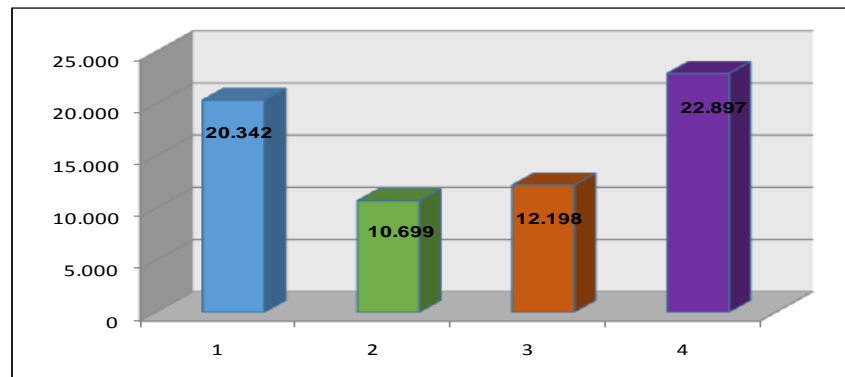
**SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL
CIUDADANO**

SECTOR	N° PETICIONES REGISTRADAS AGOSTO 2016		N° PETICIONES RECIBIDAS Y CERRADAS AGOSTO	N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	
	No	PORCENTAJE			No	PORCENTAJE
GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	4.882	24,00%	2.621	3.729	6.350	27,73%
SALUD	3.182	15,64%	1.857	1.741	3.598	15,71%
MOVILIDAD	1.454	7,15%	1.379	854	2.233	9,75%
HABITAT	1.946	9,57%	947	2.793	3.740	16,33%
AMBIENTE	1.316	6,47%	366	995	1.361	5,94%
INTEGRACION SOCIAL	1.268	6,23%	731	566	1.297	5,66%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	758	3,73%	444	355	799	3,49%
EDUCACION	1.722	8,47%	1.492	319	1.811	7,91%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	488	2,40%	281	278	559	2,44%
GESTION PUBLICA	2.543	12,50%	63	229	292	1,28%
HACIENDA	351	1,73%	225	111	336	1,47%
ENTES DE CONTROL	186	0,91%	158	42	200	0,87%
PLANEACION	88	0,43%	67	86	153	0,67%
MUJERES	112	0,55%	63	97	160	0,70%
ENTIDADES NACIONALES	46	0,23%	5	3	8	0,03%
TOTAL	20.342	100%	10.699	12.198	22.897	100,00%

Tabla No 5 Registro gestión de respuesta por Sectores - agosto/2016

Fuente: Reporte SDQS generado 02/09/2016

En el mes de agosto se realizó el cierre y gestión de 12.897 peticiones; de estas, 10.669 se recibieron y cerraron en el mismo mes (agosto) y 12.198 son peticiones registradas en meses anteriores que fueron cerradas en el mes de agosto; los sectores que presentan el mayor número de cierres son el Sector Gobierno Seguridad y Convivencia con 6.350 respuestas que corresponden al 27,73% del total, seguido del Sector Salud con 3.598 cierres que representan el 15,71% del total; hay que destacar que durante el año 2016, estos mismos sectores (Gobierno Seguridad y Convivencia, y Salud) han presentado la mayor gestión de cierres en el SDQS.



Gráfica No. 3 Cierre de peticiones – agosto/2016

Fuente: Reporte SDQS generado 02/09/2016

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



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

**ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE
REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS
MES DE AGOSTO DE 2016**

Página 14 de 38

**SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL
CIUDADANO**

Las cifras muestran que de las 22.342 peticiones que ingresaron en el mes de agosto, quedaron en trámite 9.643 peticiones, que representan el 47,40% del total registrado en el mes; al comparar estas cifras con el mes anterior (julio) se observa una disminución en el porcentaje de peticiones recibidas en el periodo que quedaron en trámite para el mes siguiente.

En cuanto a los cierres del Sector Gestión Pública, se reitera que en la Secretaría General a través de la Central de Quejas - SDQS y la Línea 195, se recepciona un gran número de requerimientos que en su gran mayoría son trasladados a las entidades distritales, nacionales y privadas competentes para dar solución, según sea el tema de su competencia o misionalidad; a continuación se muestra el total de registros y gestión/cierre para el sector Gestión Pública:

SECTOR GESTIÓN PÚBLICA						
ENTIDAD	REGISTRADAS		N° PETICIONES TOTAL	GESTION		
	DEPENDENCIA	N° PETICIONES DEPENDENCIA		DEPENDENCIA	TRASLADOS	RESPUESTAS
SECRETARIA GENERAL	Subdirección de Calidad de Servicio- Central de Quejas y Soluciones SDQS	1.527	2.513	Subdirección de Calidad de Servicio- Central de Quejas y Soluciones SDQS	1.408	
	Subdirección Operativa - Línea 195	744		Subdirección Operativa - Línea 195	728	
	Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	65		Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	56	7
	Otras Dependencias Secretaría General	177		Otras Dependencias Secretaría General	30	245
SERVICIO CIVIL			30	Servicio Civil		22
TOTAL			2.543	TOTAL GESTION	2.222	274

Tabla No 6 Registro y gestión de peticiones - Sector Gestión Pública agosto/2016
Fuente: Reporte SDQS generado 02/09/2016

2.4 TEMAS Y SUBTEMAS MÁS REITERADOS POR SECTORES

Seguidamente se muestran los diez (10) temas ciudadanos más recurrentes en el mes de agosto en el SDQS:

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



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

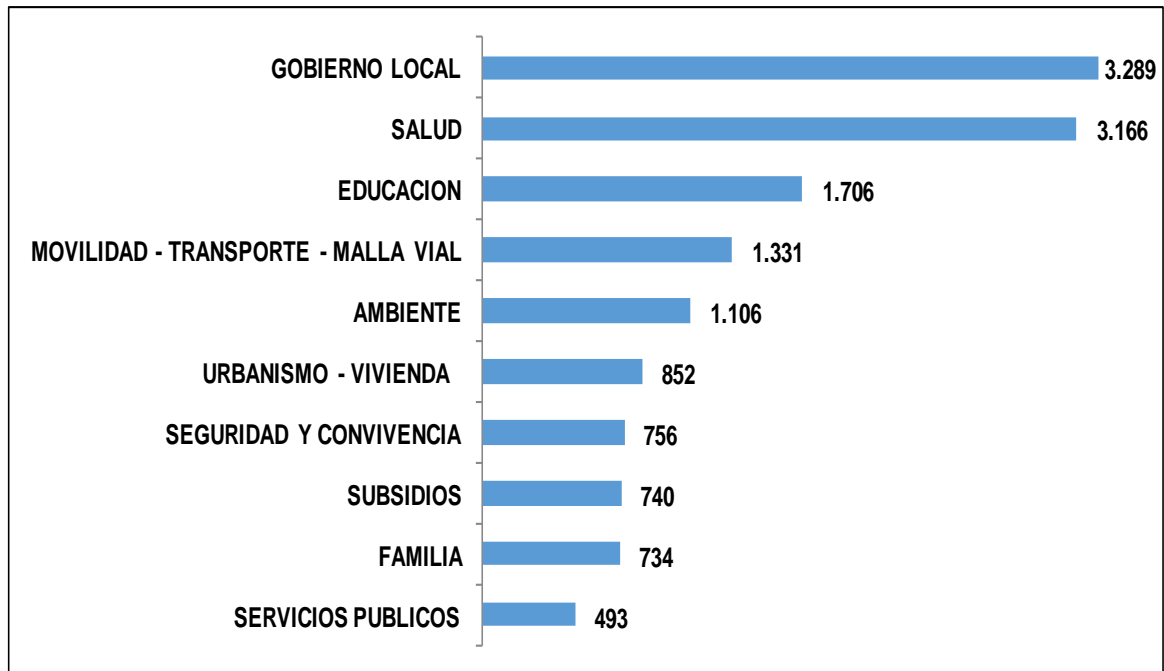


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE
REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS
MES DE AGOSTO DE 2016

Página 15 de 38

SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL
CIUDADANO



Gráfica No. 4 Subtemas más relevantes – agosto de 2016
Fuente: Reporte SDQS generado 02/09/2016

En la gráfica se observa que del total de peticiones registradas en el SDQS en el mes de agosto (22.342), los diez (10) temas más recurrentes corresponden a 14.173 peticiones, que representan el 63,43% del total recibido en el mes, encontrándose que los temas de Gobierno local, salud y educación son los más relevantes en el Distrito Capital; hay que señalar que en el mes de agosto el tema gobierno local pasó a ubicarse en el 1er lugar como el más relevante en el Distrito Capital.

Seguidamente se muestran los temas más reiterados y su clasificación por tipologías:

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



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

**ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE
REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS
MES DE AGOSTO DE 2016**

Página 16 de 38

**SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL
CIUDADANO**

TEMAS PRINCIPALES	SOLICITUD DE VALORACIÓN FORESTAL	SOLICITUD DE COPIA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	SUGERENCIA	CONSULTA	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	TOTAL	PORCENT.
GOBIERNO LOCAL		2	1	1	1		3	6	130	2.154	991	3.289	16%
SALUD		59	4	77	30	277	360	876	179	109	1.195	3.166	16%
EDUCACION		7	10	22	23	4	256	84	1.207	21	72	1.706	8%
MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL		5	28	77	48	8	464	277	22	179	223	1.331	7%
AMBIENTE	70	2	8	5	26	2	242	28	128	247	348	1.106	5%
URBANISMO - VIVIENDA		28		3	9	39	23	25	92	66	567	852	4%
SEGURIDAD Y CONVIVENCIA		1	7		2	6	51	13	60	494	122	756	4%
SUBSIDIOS		6			4	4	9	8	7	3	699	740	4%
FAMILIA		1	4	19	6	32	66	39	29	41	497	734	4%
SERVICIOS PUBLICOS		2	13	4	6	1	40	44	6	255	122	493	2%
OTROS TEMAS	61	40	120	126	207	37	580	858	533	1.508	2.099	6.169	30%
TOTAL	131	153	195	334	362	410	2.094	2.258	2.393	5.077	6.935	20.342	100%

Tabla No 7 Temas más reiterados y clasificación por tipología- agosto de 2016
Fuente: Reporte SDQS generado 02/09/2016

La tabla anterior muestra los temas más reiterados y su clasificación por tipologías, permitiendo concluir que en el mes de agosto las tipologías con mayor participación son el “Derecho de Petición de Interés General” con 2.154 peticiones y el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 991 peticiones; frente al mes anterior (julio) se presenta una variación en cuanto a tipología más representativa al clasificar las peticiones ciudadanas por temas más recurrentes, teniendo en cuenta que el mes de julio la tipología más representativa fue el “Derecho de Petición de Interés Particular”.

Así mismo, se puede evidenciar que en el tema más reiterado (gobierno local) sobresalen las tipologías “Derecho de Peticiones de Interés General” y “Derecho de Peticiones de Interés Particular”; a su vez, para el tema de salud las tipologías más sobresalientes son el “Derecho de Petición de Interés Particular” y el “Reclamo”.

Seguidamente se presentan los subtemas más reiterados en los sectores cinco (5) sectores con mayor número de requerimientos:

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





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

**ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE
REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS
MES DE AGOSTO DE 2016**

Página 17 de 38

**SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL
CIUDADANO**

Sector Gobierno: En este sector, de las 4.882 peticiones ciudadanas recibidas, el subtema más relevante es “Propiedad Horizontal” que representa el 14,3% del total recibido en el sector; en segundo lugar se ubica el subtema “Obras de urbanismos - antenas de radio difusión, obras, licencias, violación al régimen de obras, bienes de interés cultural, construcción de antejardín” que representa el 10% del total recibido en el Sector; hay que señalar que en el mes anterior (julio) estos subtemas también fueron los más relevantes en el Sector Gobierno.

SUBTEMA	No PETICIONES	PORCENTAJE
PROPIEDAD HORIZONTAL	698	14,3%
OBRAS Y URBANISMOS - ANTENAS DE RADIO DIFUSIÓN, OBRAS, LICENCIAS, VIOLACIÓN AL REGIMEN DE OBRAS, BIENES DE INTERÉS CULTURAL, CONSTRUCCIÓN DE ANTEJARDIN	486	10,0%
CUMPLIMIENTO DE NORMATIVIDAD ESTABLECIDA EN LA LEY 232/95 PARA ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO -FUNCIONAMIENTO DE BARES, DISCOTECAS, SUPERMERCADOS, TIENDAS, ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS	346	7,1%
ESPACIO PUBLICO - INVASION - OCUPACIÓN DE ANTEJARDINES, INVASIÓN DEL ESPACIO PÚBLICO, OCUPACIÓN POR VENTAS AMBULANTES, POR PROLONGACIÓN DE UNA ACTIVIDAD ECONÓMICA	333	6,8%
CARCEL DISTRITAL DE VARONES Y ANEXO DE MUJERES	295	6,0%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	2.724	55,8%
TOTAL	4.882	100%

Tabla No 8 Subtemas más relevantes Sector Gobierno agosto de 2016
Fuente: Reporte SDQS generado 02/09/2016

Sector Salud: En este mes, en el sector Salud ninguno de los subtemas presenta una cifra significativa para ser considerado el más relevante dentro del sector, observándose los siguientes porcentajes:

SUBTEMA	No PETICIONES	PORCENTAJE
SANEAMIENTO AMBIENTAL	167	5,2%
ATENCION AL USUARIO	166	5,2%
REQUISITOS MINIMOS SANITARIOS- NORMATIVIDAD-SANEAMIENTO AMBIENTAL	165	5,2%
NO OPORTUNIDAD SERVICIOS -AMBULATORIO	157	4,9%
ATENCIÓN DESHUMANIZADA -AMBULATORIO	156	4,9%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	2.371	74,5%
TOTAL	3.182	100%

Tabla No 9 Subtemas más relevantes Sector Salud – agosto 2016
Fuente: Reporte SDQS generado 02/09/2016

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





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

**ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE
REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS
MES DE AGOSTO DE 2016**

Página 18 de 38

**SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL
CIUDADANO**

Sector Hábitat: En este sector, en el mes de agosto el subtema más reiterativo es “Subsidio distrital de vivienda en especie” que representa el 31,3% del total recibido en el Sector; en 2do lugar se encuentra el subtema “Atención y servicio a la ciudadanía” que representa el 15,1% del total recibido en el Sector.

SUBTEMA	No PETICIONES	PORCENTAJE
SUBSIDIO DISTRITAL DE VIVIENDA EN ESPECIE	609	31,3%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	294	15,1%
EJECUCION DE LA POLITICA Y LOS INSTRUMENTOS ESTABLECIDOS POR LA SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT, EN PARTICULAR CON LA EJECUCION DE OBRAS DE INTERVENCION FISICA A ESCALA BARRIAL PRIORIZADAS	159	8,2%
GESTION DEL SERVICIO DE ALUMBRADO PUBLICO - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO (INFORMES, DERECHOS DE PETICION, REQUERIMIENTOS, TRAMITE ADMINISTRATIVO Y SOLICITUDES ACADEMICAS)	120	6,2%
PODA DE ARBOLES - SUBDIRECCION DE RECOLECCION, BARRIDO Y LIMPIEZA	118	6,1%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	646	33,2%
TOTAL	1.946	100%

Tabla No 10 Subtemas más relevantes Sector Hábitat agosto 2016
Fuente: Reporte SDQS generado 02/09/2016

Sector Educación: En este sector el subtema más reiterado en el mes de agosto es “Atención y servicio a la ciudadanía” que representa el 52,4% del total recibido en el sector, seguido de “Admisiones” con el 18,4% del total recibido en el sector.

SUBTEMA	No PETICIONES	PORCENTAJE
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	903	52,4%
ADMISIONES	316	18,4%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA - DISPONIBILIDAD DE SERVICIO	99	5,7%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA - DEFICIENCIA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO	62	3,6%
PROYECTOS CURRICULARES Y CURSOS	45	2,6%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	297	17,2%
TOTAL	1.722	100%

Tabla No 11 Subtemas más relevantes Sector Educación 2016
Fuente: Reporte SDQS generado 02/09/2016

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



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

**ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE
REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS
MES DE AGOSTO DE 2016**

Página 19 de 38

**SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL
CIUDADANO**

Sector Movilidad: En este sector los subtemas más reiterados en el mes de agosto son “Comparendos: copias, corrección, descargue de comparendos ya cancelados, prescripción/caducidad, impugnación, notificación” que representa el 10% del total recibido en el Sector; en 2do lugar como subtema más reiterado en el Sector Movilidad se encuentra "Solicitud operativos (control del tránsito, del transporte público, recuperación espacio público) con el 7,7% del total recibido; hay que señalar que el subtema “Comparendos: copias, corrección, descargue de comparendos ya cancelados, prescripción/caducidad, impugnación, notificación” también fue el más reiterado en el mes anterior (julio) en el Sector Movilidad.

SUBTEMA	No PETICIONES	PORCENTAJE
COMPARENDOS: COPIAS, CORRECCION, DESCARGUE DE COMPARENDOS YA CANCELADOS, PRESCRIPCION/CADUCIDAD, IMPUGNACION, NOTIFICACION	145	10,0%
SOLICITUD OPERATIVOS (CONTROL DEL TRANSITO, DEL TRASNPORTE PUBLICO, RECUPERACION ESPACIO PUBLICO)	112	7,7%
FRECUENCIA DE SERVICIO – ZONAL	89	6,1%
NO PARADA PROGRAMADA – ZONAL	68	4,7%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	61	4,2%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	979	67,3%
TOTAL	1.454	100%

Tabla No 12 Subtemas más relevantes Sector Movilidad agosto 2016
Fuente: Reporte SDQS generado 02/09/2016

2.5 TIEMPO PROMEDIO DE GESTIÓN POR SECTOR Y TIPOLOGÍAS

El tiempo promedio de respuesta de los trece sectores administrativos que conforman el Distrito Capital, para el mes de agosto está en 13 días, no obstante lo cual, algunos sectores presentan tiempos promedios de respuesta por fuera de lo establecido legalmente de acuerdo a la tipología.

Seguidamente se muestran los tiempos promedio por sector y por tipología:

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



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

**ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE
REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS
MES DE AGOSTO DE 2016**

Página 20 de 38

**SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL
CIUDADANO**

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA - SECTORES DISTRITO CAPITAL	CONSULTA (30 DÍAS)	SOLICITUD DE VALORACIÓN FORESTAL (30 DÍAS)	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN (15 DÍAS)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL (15 DÍAS)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR (15 DÍAS)	QUEJA (15 DÍAS)	RECLAMO (15 DÍAS)	FELICITACIÓN (15 DÍAS)	SUGERENCIA (15 DÍAS)	SOLICITUD DE COPIA (10 DÍAS)	SOLICITUD DE INFORMACIÓN (10 DÍAS)
HABITAT	30	.	23	20	33	19	17	11	19	9	13
AMBIENTE	18	34	28	20	16	21	21	5	14	15	9
GESTION PUBLICA	29	.	14	17	19	15	10	3	18	20	13
GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	13	.	13	15	16	17	17	18	9	14	14
MUJERES	15	.	.	12	12	22	14	13	20	12	7
PLANEACION	14	.	.	8	13	7	13	14	15	11	11
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	18	.	16	15	10	12	6	.	15	.	9
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	11	.	28	13	13	13	12	7	12	6	6
SALUD	7	.	9	9	10	10	11	8	9	9	8
INTEGRACION SOCIAL	15	.	3	9	10	10	10	4	10	.	8
HACIENDA	5	.	.	8	13	8	11	8	9	3	5
MOVILIDAD	9	.	7	8	9	8	7	7	7	8	7
ENTES DE CONTROL	4	.	2	5	10	3	3	.	1	14	22
EDUCACION	16	.	5	17	13	17	15	5	5	3	1
ENTIDADES NACIONALES	1	.	.	1	2	1	2	.	.	.	3
PROMEDIO TOTAL SECTORES DC	14	34	13	12	13	12	11	9	12	10	13

Tabla No 13 Tiempo promedio de respuesta por sectores y tipología

Fuente: Reporte SDQS generado 02/09/2016

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



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

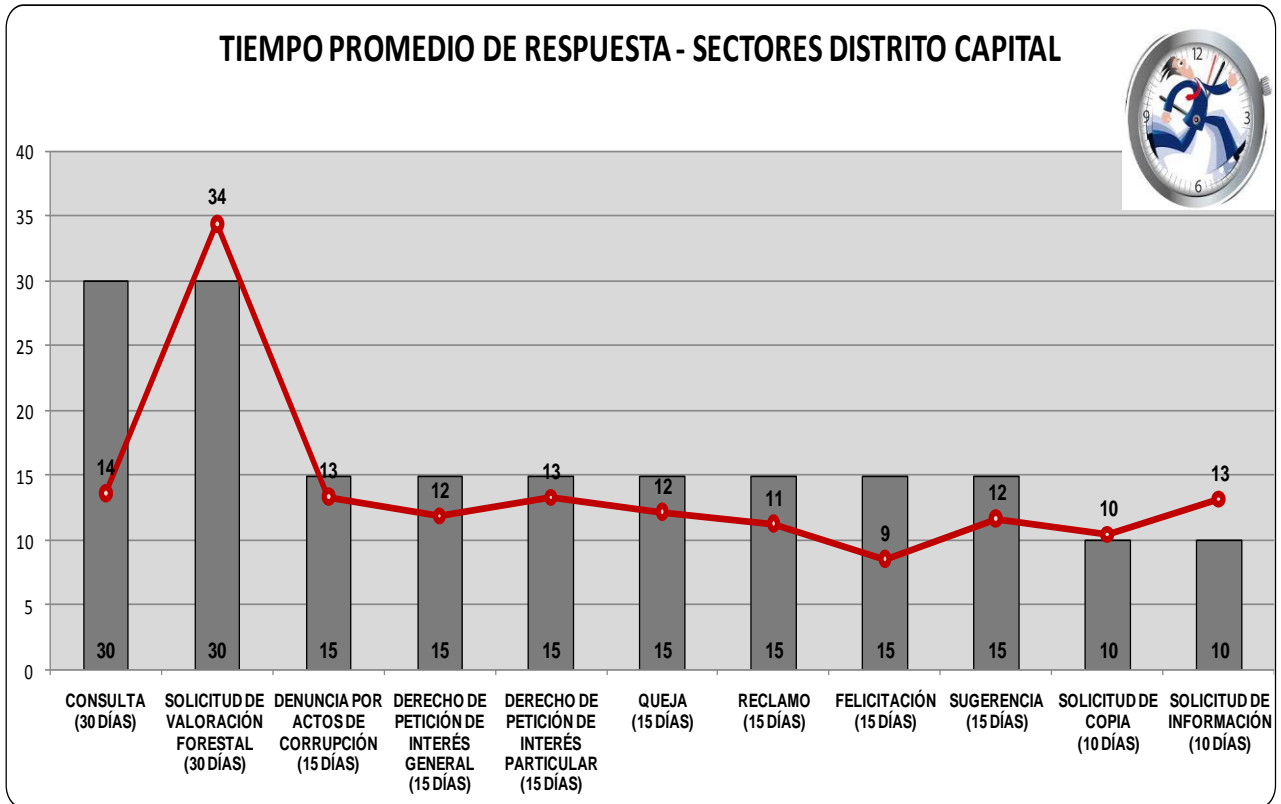


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE
REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS
MES DE AGOSTO DE 2016

Página 21 de 38

SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL
CIUDADANO



Gráfica No. 5 Tiempos promedio de respuesta por tipología
Fuente: Reporte SDQS generado 02/09/2016

Las cifras muestran que algunos sectores presentan tiempo promedio de respuesta por encima del establecido legalmente, para algunas tipologías.

A continuación se muestran los tiempos de respuesta por sector, para las diferentes tipologías, de acuerdo al tiempo de respuesta establecido legalmente:

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



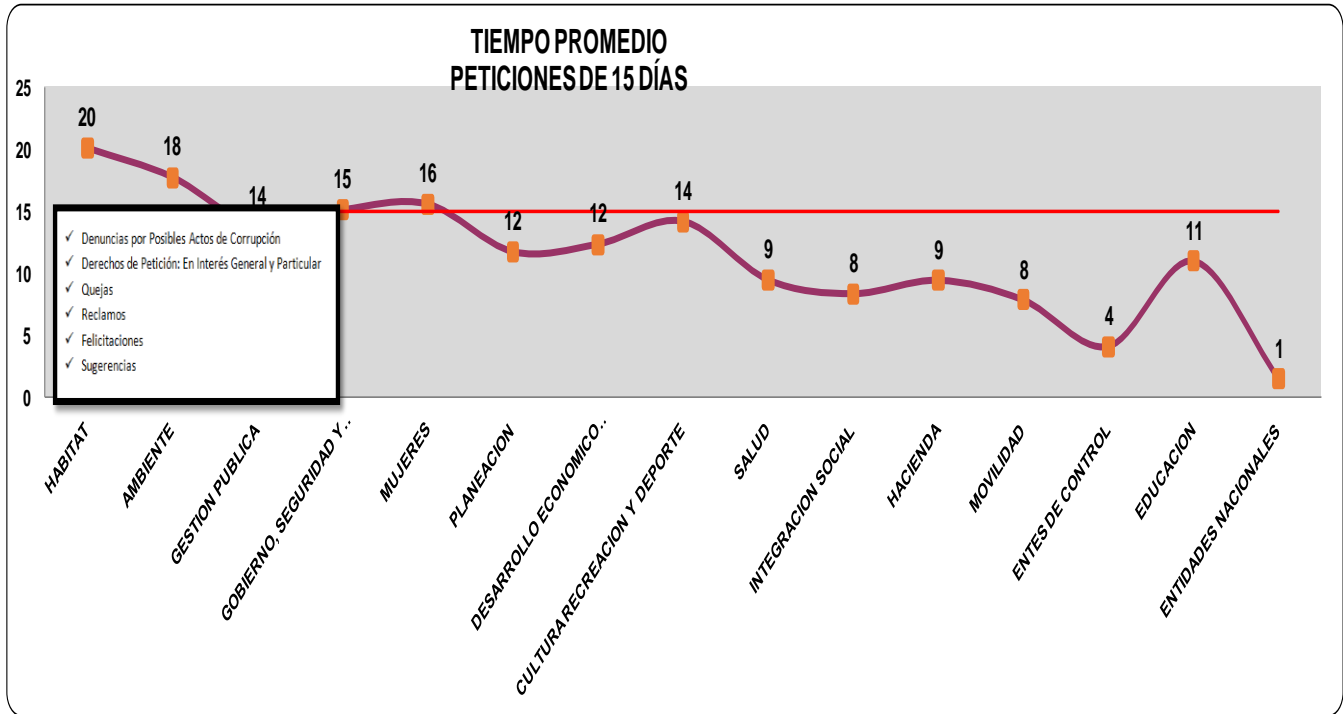


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE
REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS
MES DE AGOSTO DE 2016

Página 22 de 38

SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL
CIUDADANO



Gráfica No. 6 Tiempos promedio de respuesta sector por tipologías -Tiempo establecido legalmente: 15 días
Fuente: Reporte SDQS generado 02/09/2016

Se observa que los sectores Hábitat, Ambiente y Mujeres, presentan tiempo promedio de respuesta por encima del establecido legalmente, para las tipologías "Denuncia por actos de corrupción", "Derecho de petición de interés general", "Derecho de petición de interés particular", "Queja", "Reclamo", "Sugerencia" y "Felicitaciones".

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



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

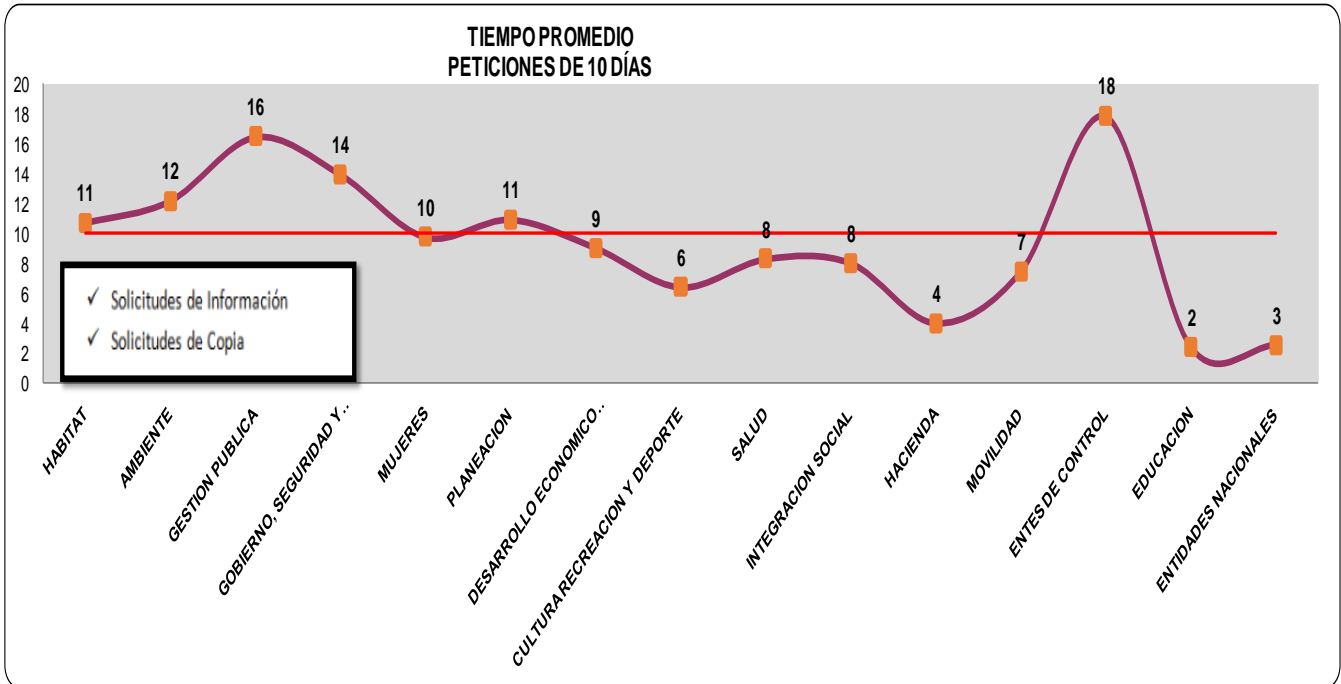


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

**ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE
REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS
MES DE AGOSTO DE 2016**

Página 23 de 38

**SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL
CIUDADANO**



Gráfica No. 7 Tiempos promedio de respuesta sector por tipologías -Tiempo establecido legalmente: 10 días
Fuente: Reporte SDQS generado 02/09/2016

La gráfica muestra que los entes de control, los sectores Gobierno Seguridad y Convivencia, Gestión Pública, Ambiente y Hábitat presentan un tiempo promedio de respuesta por encima del establecido legalmente para las tipologías "Solicitudes de información" y "Solicitudes de copia".

Con respecto a la tipologías "Consultas" el tiempo promedio de respuesta se encuentra dentro de los términos establecidos legalmente.

La "Solicitudes de valoración forestal" en el Sector Ambiente presentan tiempo promedio de respuesta superior al tiempo establecido legalmente.

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

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





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

**ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE
REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS
MES DE AGOSTO DE 2016**

Página 24 de 38

**SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL
CIUDADANO**

2.6 SEGUIMIENTO A PETICIONES VENCIDAS POR SECTOR

Para este período, se observa que 2.803 peticiones se encontraron vencidas, es decir, sin cierre definitivo, sobrepasando los términos de ley establecidos desde su fecha de asignación.

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

ENTIDAD	No PETICIONES VENCIDAS	PORCENTAJE
SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE	816	29%
SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	636	23%
SECRETARIA GENERAL	212	8%
UAESP - UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS	150	5%
SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	148	5%
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTA - EAB	134	5%
SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT	120	4%
IDPC - PATRIMONIO CULTURAL	93	3%
SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD	80	3%
HOSPITAL VISTA HERMOSA-ESE	52	2%
DÉMAS ENTIDADES	362	13%
TOTAL D.C	2.803	100%

Tabla No 14 Tiempo promedio de respuesta por sectores y tipología
Fuente: Reporte SDQS generado 02/09/2016

En el mes de agosto las entidades con mayor número de peticiones vencidas son la Secretaría Distrital de Ambiente con 816 vencidas (29%) y la Secretaría Distrital de Gobierno con 636 peticiones vencidas (23%).

3. CLASIFICACION DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA

A continuación se muestra el número de peticiones ciudadanas recibidas en el mes de agosto, clasificadas de acuerdo a su tipología:

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



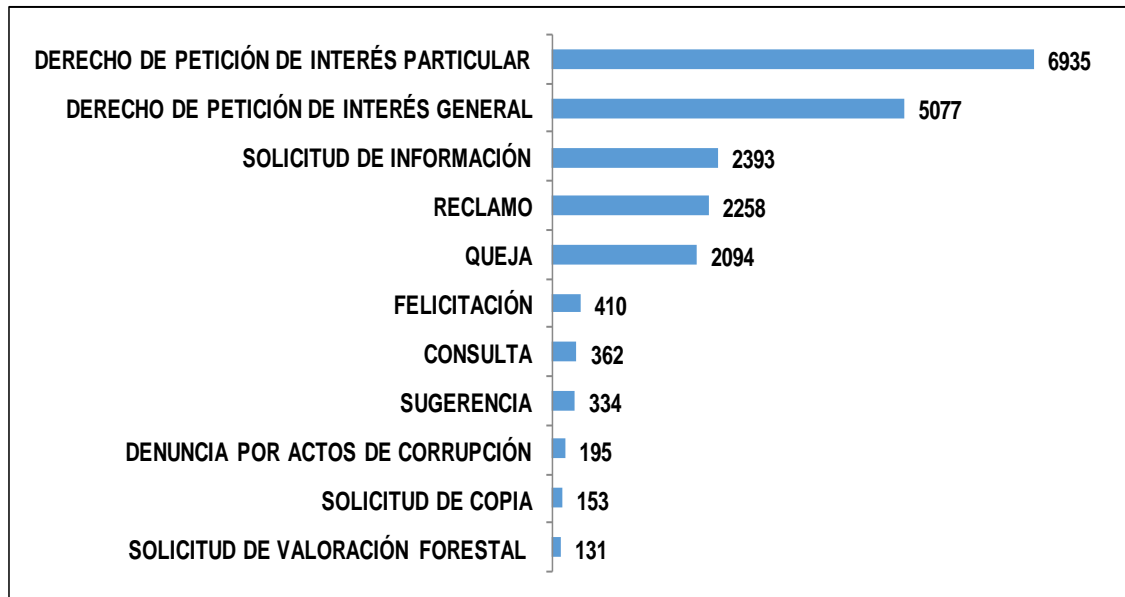


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE
REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS
MES DE AGOSTO DE 2016

SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL
CIUDADANO

Página 25 de 38



Gráfica No. 8 Peticiones clasificadas según su tipología agosto de 2016
Fuente: Reporte SDQS generado 02/09/2016

Del total de requerimientos recibidos en el mes de agosto, el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 6.935 peticiones que representan el 34,1% del total registrado, continúa siendo la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones.

La segunda tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, es el “Derecho de Petición de Interés General” con 5.077 peticiones que representan el 25,0% del total registrado.

4. CANALES DE INTERACCIÓN

Seguidamente se presenta la información sobre las peticiones ciudadanas clasificadas de acuerdo al canal de interacción:

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



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

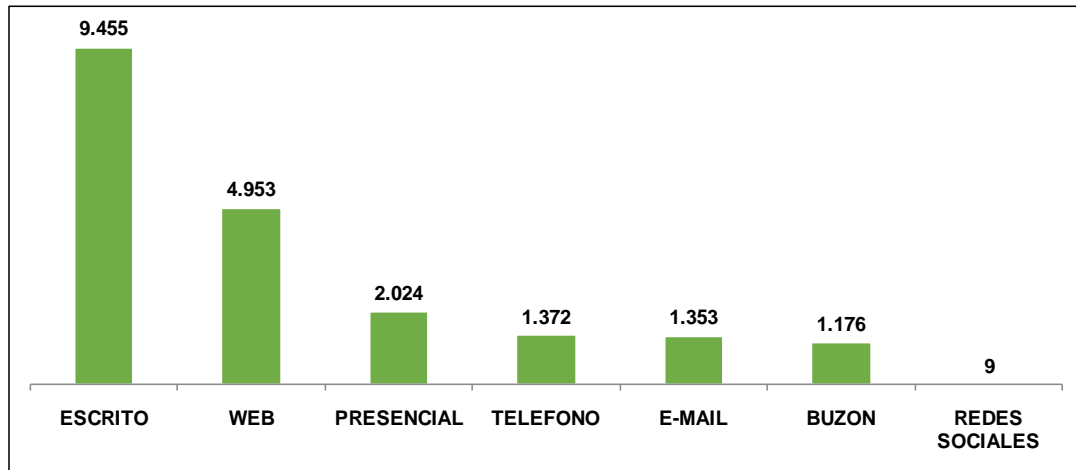


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

**ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE
REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS
MES DE AGOSTO DE 2016**

Página 26 de 38

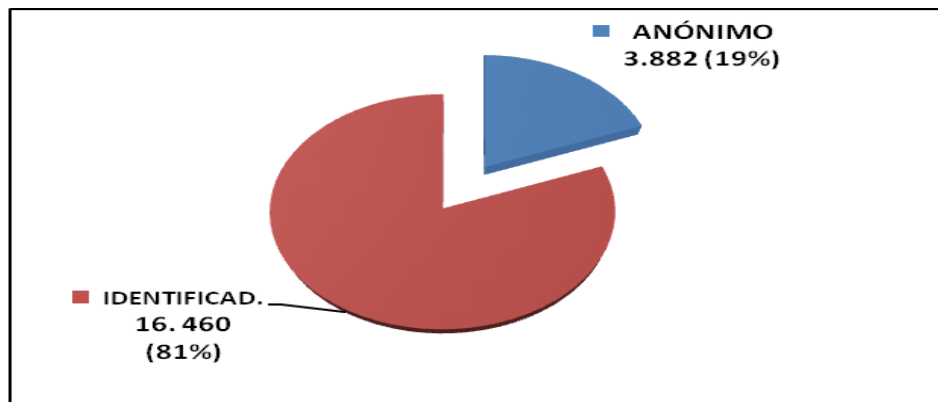
**SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL
CIUDADANO**



Gráfica No. 9 Peticiones clasificadas según Canal de interacción – agosto de 2016
Fuente: Reporte SDQS generado 02/09/2016

Se observa que en el mes de agosto el medio más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones es el “Canal Escrito” con 9.455 peticiones que representan el 46,5% del total de peticiones registradas; en segundo lugar está el “Canal WEB” que representa el 24,3% (4.953 peticiones) del total recibido; durante el año 2016 estos dos canales han sido los más utilizados por la ciudadanía para interponer sus peticiones.

5. CALIDAD DEL REQUIRENTE



Gráfica No 10 Calidad del Requirente – agosto de 2016
Fuente: Reporte SDQS generado 02/09/2016

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





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

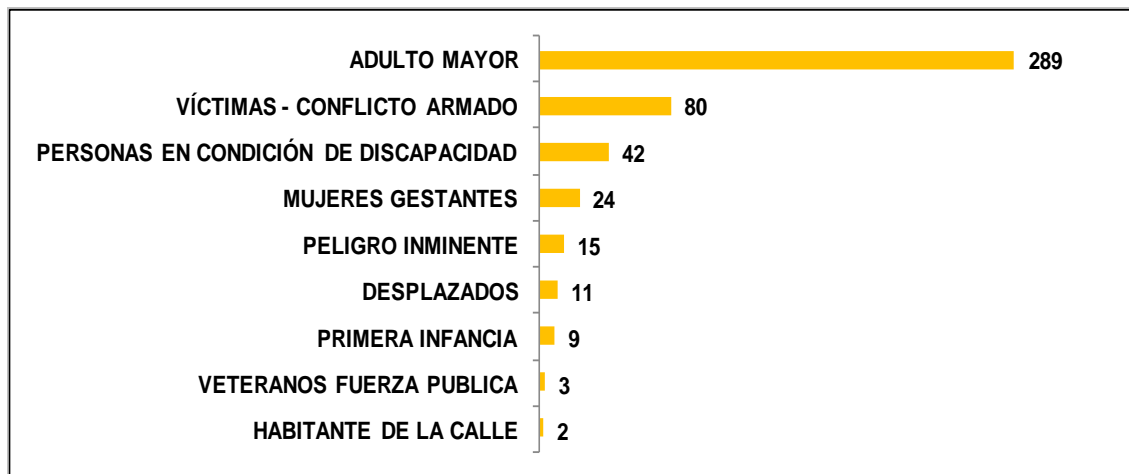
**ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE
REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS
MES DE AGOSTO DE 2016**

Página 27 de 38

**SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL
CIUDADANO**

La gráfica muestra que del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de agosto, 16.460 (81%) corresponden a ciudadanos identificados, mientras que 3.882 peticiones (19%) corresponden a ciudadanos anónimos.

6. CONDICIÓN DEL PETICIONARIO



Grafica No 11 Condición del peticionario SDQS - agosto de 2016
Fuente: Reporte SDQS generado 02/09/2016

Se observa que del total de peticiones registradas (20.342) en el mes de agosto en el SDQS, en 475 peticiones se refiere condición especial (adulto mayor, víctimas de conflicto armado, personas en condición de discapacidad, mujeres gestantes, peligro inminente, desplazados, primera infancia, veteranos fuerza pública y habitante de calle). De estas, la condición de peticionario "Adulto mayor" presenta el mayor número de registros (289) que representan el 60,8%, del total de peticiones que refieren condición especial; en 2do lugar se ubica la condición "Víctimas del conflicto armado" con 80 peticiones que representan el 16,8% del total de peticiones que refieren condición especial.

Hay que señalar que durante el año 2016 estas dos condiciones "Adulto mayor" y "Víctimas de conflicto armado" han presentado el mayor número de registros dentro del total de peticiones que refirieron condición especial.

7. PARTICIPACION POR TIPO DE PETICIONARIO

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



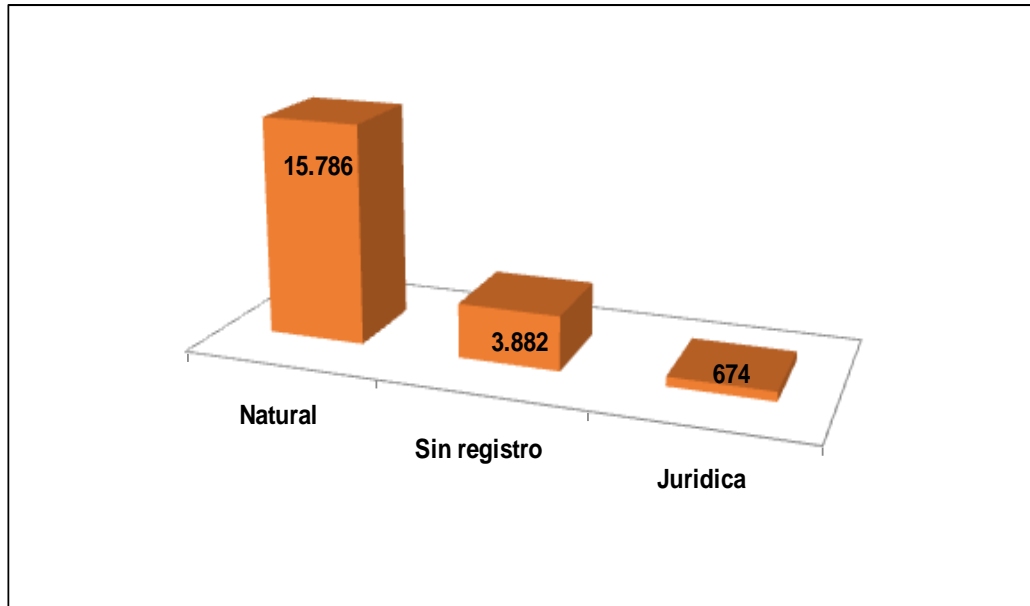


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE
REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS
MES DE AGOSTO DE 2016

Página 28 de 38

SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL
CIUDADANO



Grafica No 12 Tipo de peticionario – agosto/2016
Fuente: Reporte SDQS generado 02/09/2016

Las cifras muestran que del total de peticiones (20.342) registradas en el mes de agosto en el SDQS, el 78% fueron registradas por personas naturales, el 3% por personas jurídicas y el 19% no reporta información.

8. PARTICIPACIÓN EN EL SDQS POR LOCALIDADES

De acuerdo a la información suministrada por la ciudadanía, se observa que en 3.678 peticiones se diligenció el campo de ubicación al registrar su petición; a continuación se muestra la información sobre los ciudadanos que en el mes de agosto hicieron más uso del SDQS por localidad y de los temas más reiterados, así:

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



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

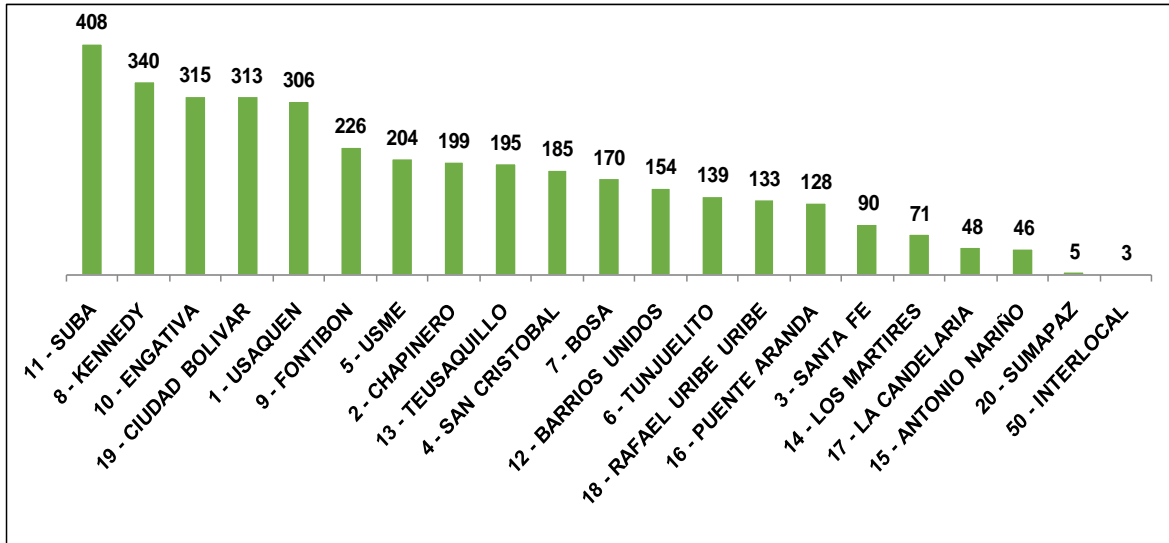


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

**ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE
REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS
MES DE AGOSTO DE 2016**

Página 29 de 38

**SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL
CIUDADANO**



Grafica No 13 Participación en el SDQS por localidades – agosto de 2016
Fuente: Reporte SDQS generado 02/09/2016

La gráfica muestra que en las localidades de Suba, Kennedy y Engativá están ubicados los ciudadanos que en el mes de agosto más hicieron uso del SDQS, con 408, 340 y 315 peticiones respectivamente, que representan el 28,9% de las 3.678 peticiones en las que se reportó ubicación; hay que señalar que en el mes anterior, también en la Localidad de Suba estaban ubicados los ciudadanos que más hicieron uso del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS.

Se identificaron los siguientes temas como los más relevantes para las tres (3) localidades que ocuparon los 1eros lugares:

LOCALIDAD	TEMA	No PETICIONES
SUBA	MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	105
	AMBIENTE	26
	FUNCION PUBLICA - ADMINISTRACION	22
ENGATIVA	MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	67
	SERVICIOS PUBLICOS	26
	AMBIENTE	25
KENNEDY	MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	55
	AMBIENTE	29
	URBANISMO - VIVIENDA	20

Tabla No 15 Temas relevantes en localidades con mayor uso del SDQS - agosto/2016
Fuente: Reporte SDQS generado 02/09/2016

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



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

**ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE
REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS
MES DE AGOSTO DE 2016**

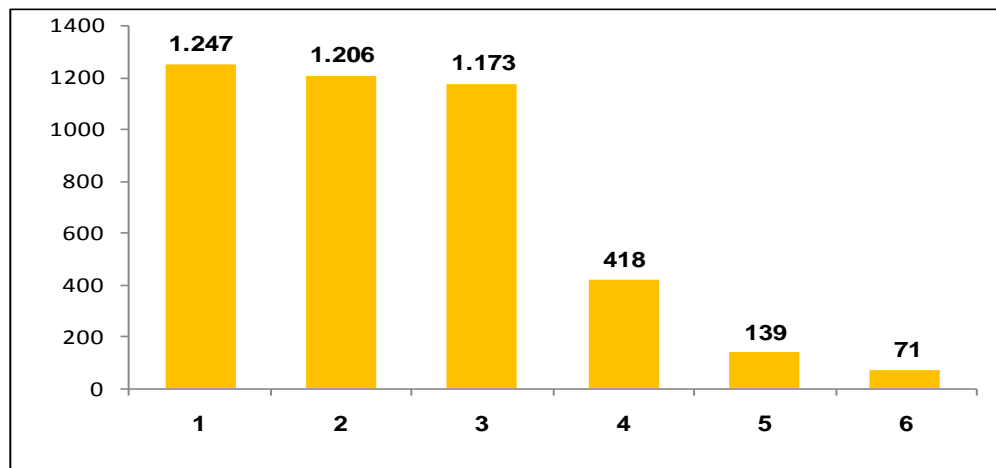
Página 30 de 38

**SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL
CIUDADANO**

Se concluye que el tema más relevante en el mes de agosto en las localidades es “Movilidad, transporte, malla vial”, tema que en el mes anterior (julio/2016) también fue el más relevante en las localidades.

9. UTILIZACION DEL SDQS POR ESTRATO SOCIO-ECONÓMICO D.C.

De acuerdo a la información sobre datos demográficos reportada por la ciudadanía (peticionarios que diligencian este campo al registrar su petición), la información en el mes de agosto muestra lo siguiente:



Grafica No 14 Participación en el SDQS por estrato – agosto de 2016
Fuente: Reporte SDQS generado 02/09/2016

Del total de peticiones ciudadanas registradas en el mes de agosto, en 4.254 peticiones se registró el campo demográfico. De estas, en el “Estrato 1” se encuentra el mayor registro de peticiones, con 1.247 petitionarios que representan el 29% del total que registraron información socio-económica; en segundo lugar se encuentra el “Estrato 2” con 1.206 petitionarios que representan el 28% del total que registraron información socio-económica. Frente al mes anterior (julio) no se observa variación en la utilización del SDQS por estrato socioeconómico, teniendo en cuenta que en ese mes el estrato “1” también ocupó el 1er lugar en cuanto a utilización del SDQS por estrato.

10. PETICIONES DE VEEDURIAS CIUDADANAS POR SECTORES DEL D.C.

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





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

**ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE
REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS
MES DE AGOSTO DE 2016**

Página 31 de 38

**SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL
CIUDADANO**

Las veedurías ciudadanas tienen como objeto vigilar la gestión pública según lo establecido en el Art. 270 de la Constitución Política de Colombia, en el Art. 100 de la Ley 134 de 1994 y Arts. 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”*. Se encuentra que en el mes de agosto las entidades clasificaron dentro del subtema "Veeduría ciudadana", las siguientes peticiones:

SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO	TOTAL
GESTION PUBLICA	SERVICIO CIVIL	DERECHO DE PETICION SOBRE INCONFORMIDAD CON ALGUNAS ACTUACIONES DE LAS AUTORIDADES DE LA LOCALIDAD DE SAN CRISTOBAL	1
GESTION PUBLICA	SERVICIO CIVIL	SOLUCION URGENTE A PROBLEMÁTICA ADMINISTRATIVA, AMBIENTAL, SOCIAL Y DE TRANSPORTE PUBLICO EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ	1
GESTION PUBLICA	SERVICIO CIVIL	SE PONE A CONDIERACIÓN PROPUESTA PARA PROBLEMÁTICA DE SEQUIA Y LOS BAJOS NIVELES DE LAS REPRESAS HIDROELECTRICAS, POSIBILIDAD DE UN APAGON O EL RACIONAMIENTO INEVITABLE POR CAUSA DE ESTE FENOMENO (FENOMENO DEL NIÑO).	1
SALUD	HOSPITAL SAN CRISTOBAL	LA SECRETARIA GENERAL - ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ, RECIBIO DERECHO DE PETICION ELEVADO POR EL SEÑOR: PEDRO JULIAN LOPEZ SIERRA, CONCEJAL DE BOGOTÁ, EN EL CUAL SOLICITA INFORMACION LISTADA EN NUEVE (9) PREGUNTAS RELACIONADAS CON LA ATENCION AL PUBLICO Y LA VENTANILLA PREFERENCIAL. SE REMITE COPIA A CADA UNA DE LAS ENTIDADES DISTRITALES PARA EL TRAMITE CORRESPONDIENTE Y PARA QUE SE EMITA RESPUESTA DIRECTA AL HONORABLE CONCEJAL DE BOGOTÁ, CONFORME A LO PLANTEADO Y DENTRO DE LOS TERMINOS DE LEY.	1
SALUD	HOSPITAL SAN CRISTOBAL	LA SECRETARIA GENERAL DEL LA ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ, RECIBIO DERECHO DE PETICION ELEVADO POR CONSEJO DISTRITAL DE COMUNIDADES NEGRAS, AFROCOLOMBIANAS, RAIZALES Y PALENQUERAS, EN EL CUAL SOLICITA INFORMACION SOBRE EMPLEO Y/O CONTRATACION EN LAS DIFERENTES SECRETARIAS DE DESPACHO Y OTROS ENTES DE LA ADMINISTRACION DISTRITAL SEPARADAMENTE. SE REMITE COPIA A CADA UNA DE LAS ENTIDADES DISTRITALES PARA EL TRAMITE CORRESPONDIENTE Y PARA QUE SE EMITA RESPUESTA DIRECTA AL PETICIONARIO, CONFORME A LO PLANTEADO Y DENTRO DE LOS TERMINOS DE LEY.	1
MUJERES	SECRETARIA DE LA MUJER	DESDE EL IDIGER, SE SOLICITA INFORMACION SOBRE ¿COMO MANEJAN EL TEMA DE SUMINISTRAR COPIA DE INFORMACION AL USUARIO?.	1
GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	FVS - FONDO VIGILANCIA	SOLICITUD DE INFORMACION PARA REALIZACION DE TRAMITE DE APOYO CON EL FIN DE LOGRAR LA INSTALACION DE CAMARAS DE VIGILANCIA Y LA ASIGNACION DE UN CAI MOVIL PARA EL SECTOR DEL BARRIO FONTIBON RECODO.	1
MOVILIDAD	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	LA SECRETARIA GENERAL DEL LA ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ, RECIBIO DERECHO DE PETICION ELEVADO POR EL SEÑOR: PEDRO JULIAN LOPEZ SIERRA, CONCEJAL DE BOGOTÁ, EN EL CUAL SOLICITA INFORMACION LISTADA EN NUEVE (9) PREGUNTAS RELACIONADAS CON LA ATENCION AL PUBLICO Y LA VENTANILLA PREFERENCIAL. SE REMITE COPIA A CADA UNA DE LAS ENTIDADES DISTRITALES PARA EL TRAMITE CORRESPONDIENTE Y PARA QUE SE EMITA RESPUESTA DIRECTA AL HONORABLE CONCEJAL DE BOGOTÁ, CONFORME A LO PLANTEADO Y DENTRO DE LOS TERMINOS DE LEY.	1
TOTAL			8

Fuente: Reporte SDQS generado 02/09/2016

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





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

**ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE
REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS
MES DE AGOSTO DE 2016**

Página 32 de 38

**SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL
CIUDADANO**

Al respecto hay que señalar que algunas de las anteriores peticiones no corresponden al subtema veedurías ciudadanas.

11. CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 371 DE 2010

Atendiendo el cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 371/2010 - Art. 3, Núm. 3, que establece que las entidades del Distrito Capital deben garantizar “*El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener información estadística precisa, correspondiente a cada una de ellas*”, en concordancia con lo señalado en la Ley 1474 de 2011, la Subdirección de Calidad del Servicio – DDSC viene consolidando el reporte de las entidades con el objeto de validar el grado de cumplimiento de las mismas, a partir de la información cargada en la página web de la Veeduría Distrital, en el link dispuesto para tal fin: <http://www.mejorgestion.gov.co/redciudadania/index.php?option=comjdownloads&Itemid=1270&view=viewcategory&catid=69>, de acuerdo a lo establecido en la Circular 087/2015.

A continuación se presenta dicho consolidado¹, con el objeto de validar el grado de cumplimiento de las mismas, así:

SECTOR	ENTIDAD	JULIO DE 2016			
		N° REQUERIM. SDQS	REQUERIM. TOTALES SDQS + OTROS CANALES ENTIDAD	N° REQUERIM. NO REGISTRADOS SDQS	PORCEN. CUMPLIM DEC. 371/2010
1 GESTIÓN PÚBLICA	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	2.382	2.382	0	100%
	Departamento Administrativo del Servicio Civil	46	62	16	74%
2 GOBIERNO SEGURIDAD CONVIVENCIA	Secretaría Distrital de Gobierno	4.704	4.704	0	100%
	DADEP Departamento	279	279	0	100%

¹Julio de 2016, teniendo en cuenta que las entidades pueden reportar la información hasta el último día hábil del mes siguiente, en este caso el último día de agosto de 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





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

**ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE
REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS
MES DE AGOSTO DE 2016**

Página 33 de 38

**SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL
CIUDADANO**

SECTOR	ENTIDAD	JULIO DE 2016			
		N° REQUERIM. SDQS	REQUERIM. TOTALES SDQS + OTROS CANALES ENTIDAD	N° REQUERIM. NO REGISTRADOS SDQS	PORCEN. CUMPLIM DEC. 371/2010
	Administrativo de la Defensoría del Espacio Público				
	IDPAC Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal.	102	102	0	100%
	Fondo de Vigilancia y Seguridad	51	51	0	100%
	U. A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	24	24	0	100%
3	HACIENDA				
	Secretaría de Hacienda Distrital.	204	204	0	100%
	U.A.E. Catastro Distrital	96	96	0	100%
	Lotería de Bogotá	10	10	0	100%
	FONCEP	7	1.451	1.444	0,48%
4	PLANEACIÓN				
	Secretaría Distrital de Planeación	162	162	0	100%
5	DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIAL Y TURISMO				
	IPES	439	439	0	100%
6	EDUCACIÓN				
	Universidad Distrital	418	418	0	100%
	IDEP	37	40	3	93%
7	SALUD				
	Secretaría Distrital de Salud	1.439	1.439	0	100%
	Hospital Chapinero	305	305	0	100%
	Hospital de Vista Hermosa	243	243	0	100%
	Hospital del Sur	93	93	0	100%
	Hospital Centro Oriente	388	388	0	100%
	Hospital de Engativa	201	201	0	100%
Hospital Tunal	114	114	0	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



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

**ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE
REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS
MES DE AGOSTO DE 2016**

Página 34 de 38

**SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL
CIUDADANO**

SECTOR	ENTIDAD	JULIO DE 2016			
		N° REQUERIM. SDQS	REQUERIM. TOTALES SDQS + OTROS CANALES ENTIDAD	N° REQUERIM. NO REGISTRADOS SDQS	PORCEN. CUMPLIM DEC. 371/2010
	Hospital Occidente de Kennedy	125	125	0	100%
	Hospital Meissen	76	76	0	100%
	Hospital Pablo VI	116	116	0	100%
	Hospital de Usme	70	70	0	100%
	Hospital de Suba	105	105	0	100%
	Hospital Santa Clara	61	61	0	100%
	Hospital San Blas	75	75	0	100%
	Hospital Rafael Uribe Uribe	56	56	0	100%
	Hospital Usaquen	55	55	0	100%
	Hospital Tunjuelito	50	50	0	100%
	Hospital La Victoria	48	48	0	100%
	Hospital Simon Bolivar	39	39	0	100%
	Hospital de Bosa	22	22	0	100%
	Hospital San Cristobal	29	29	0	100%
8 INTEGRACIÓN SOCIAL	Secretaría de Integración Social	1.048	1.048	0	100%
9 CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	IDARTES	253	772	519	33%
	Fundación Gilberto Alzate Avendaño	34	122	88	28%
	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	99	172	73	58%
	OFB	10	10	0	100%
	IDPC	149	149	0	100%
	Canal Capital	16	16	0	100%
10 AMBIENTE	Secretaría de Distrital de Ambiente	1.179	1.179	0	100%
	JBB - Jardín Botánico	370	370	0	100%
	IDIGER-FOPAE	25	25	0	100%
11 MOVILIDAD	Transmilenio	654	24.837	24.183	3%

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





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

**ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE
REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS
MES DE AGOSTO DE 2016**

Página 35 de 38

**SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL
CIUDADANO**

SECTOR	ENTIDAD	JULIO DE 2016			
		N° REQUERIM. SDQS	REQUERIM. TOTALES SDQS + OTROS CANALES ENTIDAD	N° REQUERIM. NO REGISTRADOS SDQS	PORCEN. CUMPLIM DEC. 371/2010
	Secretaría Distrital de Movilidad	1.063	11.014	9.951	10%
	Terminal de Transportes	124	124	0	100%
	IDU	199	1.760	1.561	11%
	CVP - Caja de la Vivienda Popular	381	381	0	100%
	UAESP - Unidad de Servicios Públicos	487	487	0	100%
	Metrovivienda	62	72	10	86%
	EAB-Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	143	143	0	100%
	ERU-Empresa de Renovación Urbana	39	39	0	100%
13	MUJER	124	124	0	100%
14	ENTES DE CONTROL	Concejo de Bogotá	62	0	100%
		Veeduría Distrital	40	80	40
PORCENTAJE CUMPLIMIENTO MENSUAL		19.232	57.120	37.888	34%

De acuerdo con la información consolidada, el comparativo de las cifras reportadas por las entidades con lo registrado en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones -SDQS muestra que del total de entidades que deben reportar la información, 58 de ellas lo realizaron para este periodo², con un total de 57.120 peticiones, observándose que 19.232 peticiones están registradas en el SDQS mientras que 37.888 no lo están (se ingresan por los sistemas de gestión documental de las entidades y no se están registrando en el SDQS), obteniendo para este periodo un cumplimiento del 34%.

² Julio de 2016, teniendo en cuenta que las entidades pueden reportar la información hasta el último día hábil del mes siguiente, en este caso el último día del mes de agosto de 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



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

**ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE
REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS
MES DE AGOSTO DE 2016**

Página 36 de 38

**SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL
CIUDADANO**

Este bajo porcentaje de cumplimiento se debe a que entidades como Transmilenio, Secretaría Distrital de Movilidad, FONCEP, IDU entre otras presentan un número importante de peticiones recibidas por sus sistemas propios y demás dependencias, sin registrarlas en el SDQS, afectando sensiblemente el número de registros.

Por otra parte, se observa que entidades como Policía Metropolitana de Bogotá, Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, Instituto Distrital de Turismo, Secretaría de Educación del Distrito, algunos Hospitales, IDIPRON, Canal Capital, Unidad de Mantenimiento Vial -UMV, Gruas y Patios, entre otras, que en el mes de agosto no efectuaron el reporte que permita verificar el cumplimiento del Decreto 371/2010, por lo cual se les hace un llamado a presentar los reportes respectivos.

12. ADMINISTRACIÓN FUNCIONAL DEL SDQS

En el mes de agosto la administración del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS registró 133 solicitudes de soporte así:

AGOSTO	SOLICITUDES	CERRADOS	EN CURSO (ASIGNADA)	PORCENTAJE ATENCIÓN	TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN (DÍAS)
Consultas	39	34	5	87%	7,88
Parametrización > Modificación Entidad	74	66	8	89%	2,23
Administración de requerimientos	11	10		91%	2,04
Generación de Reportes	2	2	1	100%	21,25
Fallas Técnicas - Intermitencias	7	7		100%	1,13
TOTAL	133	119	14	89%	6,90

Tabla No 16 Cifras de Administración funcional – SDQS, agosto 2016

Se observa que en el mes de agosto, la “Parametrización” con 74 solicitudes es el aspecto más reiterativo por los usuarios del sistema, y representa el 55%, del total de las solicitudes de soporte funcional registradas; frente al mes anterior (julio/2016) se observa una disminución en el tiempo

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



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

**ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE
REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS
MES DE AGOSTO DE 2016**

Página 37 de 38

**SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL
CIUDADANO**

promedio de atención, teniendo en cuenta que pasó de 7,5 días (en el mes de julio) a 6,90 días promedio en el mes de agosto.

12. RECOMENDACIONES

- Visibilizar las cifras correspondientes, con los sectores/entidades del Distrito Capital que presentaron en agosto el mayor número de peticiones en trámite, propiciando las mejoras pertinentes de acuerdo a las competencias institucionales.
- Visibilizar con los cinco (5) sectores con mayor número de requerimientos Gobierno, Seguridad y Convivencia, Salud, Hábitat, Educación y Movilidad) sus temas más recurrentes y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo a las competencias institucionales.
- Visibilizar con los sectores y entidades competentes, las temáticas más relevantes en el Distrito Capital (gobierno local, salud y educación), propiciando las mejoras pertinentes de acuerdo a las competencias institucionales.
- Visibilizar con los sectores/entidades que presentan tiempos de respuesta superiores a los establecidos legalmente de acuerdo a las diferentes tipologías y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo a las competencias institucionales, así:
 - Sectores Hábitat, Ambiente y Mujeres, para las tipologías "Denuncia por actos de corrupción", "Derecho de petición de interés general", "Derecho de petición de interés particular", "Queja", "Reclamo", "Sugerencia" y "Felicitaciones".
 - Sectores Gobierno Seguridad y Convivencia, Gestión Pública, Ambiente, Hábitat y entes de control para las tipologías "Solicitudes de información" y "Solicitudes de copia".
 - Sector Ambiente para "Solicitudes de valoración forestal".
- Hacer un llamado a las entidades que en el mes de agosto presentan mayor número de peticiones vencidas (sin cierre definitivo, sobrepasando los términos de ley establecidos desde su fecha de asignación):
 - Secretaría Distrital de Ambiente
 - Secretaría Distrital de Gobierno
 - Secretaría General
 - UAE de Servicios Públicos-UAESP
 - Secretaría de Educación del Distrito
 - Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá - EAB
 - Secretaría Distrital del Hábitat

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



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

**ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE
REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS
MES DE AGOSTO DE 2016**

Página 38 de 38

**SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL
CIUDADANO**

- Instituto Distrital de Patrimonio Cultural
- Secretaría Distrital de Movilidad
- Hospital Vista Hermosa

- Hacer un llamado a las entidades (Policía Metropolitana de Bogotá, Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, Instituto Distrital de Turismo, Secretaría de Educación del Distrito, algunos Hospitales, IDIPRON, Canal Capital, Unidad de Mantenimiento Vial -UMV, Gruas y Patios) que en el mes de agosto no efectuaron el reporte que permita verificar el cumplimiento del Decreto 371/2010.

Proyectó: Martha Liliana Rodríguez C. Profesional Especializada - Subdirección de Calidad del Servicio
Revisó: Jarol Eder Hernández Profesional Universitario
Diana Alejandra Ospina Subdirectora de Calidad del Servicio

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



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**