



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 DICIEMBRE DE 2016**

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

**BOGOTÁ D.C. ENERO DE 2017**

Carrera 8 No. 10 - 65  
Código Postal: 111711  
Tel.: 3813000  
[www.bogota.gov.co](http://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 DICIEMBRE DE 2016**

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

Página 2 de 43

**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. 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 DICIEMBRE DE 2016**

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

**Página 3 de 43**

## 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 qué 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, se presenta la gestión de los requerimientos ciudadanos registrados durante el mes de diciembre a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS, mostrando la 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, entre otros.

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 DICIEMBRE DE 2016**

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

**Página 4 de 43**

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

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

A continuación se muestran las cifras consolidadas años 2013 a 2016 (corte 30 diciembre) de requerimientos recibidos en el SDQS, las cuales 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	
					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	21.141	948	4,7%	799	3,93%
Octubre	14.257	19.483	19.192	17.725	-1.467	-7,6%	-3.416	-16,16%
Noviembre	11.882	15.886	18.061	20.442	2.381	13,2%	2.717	15,33%
Diciembre	13.704	14.107	13.990	17.334	3.344	23,9%	-3.108	-15,20%
TOTAL	172.208	202.997	223.619	230.773	7.154	3,2%		

**Tabla No 1 Consolidado requerimientos 2013 al 2016 -  
Fuente: Reporte SDQS generado 11/01/2017**

Las cifras muestran que en el mes de diciembre se recibieron 17.334 peticiones ciudadanas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS, cifra que muestra una disminución de 3.108 peticiones (-15,20%) en relación con el mes anterior (noviembre/2016); por otra parte, con respecto al mismo mes del año anterior (diciembre/2015) se observa un aumento de 3.344 peticiones (23,9%).

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**



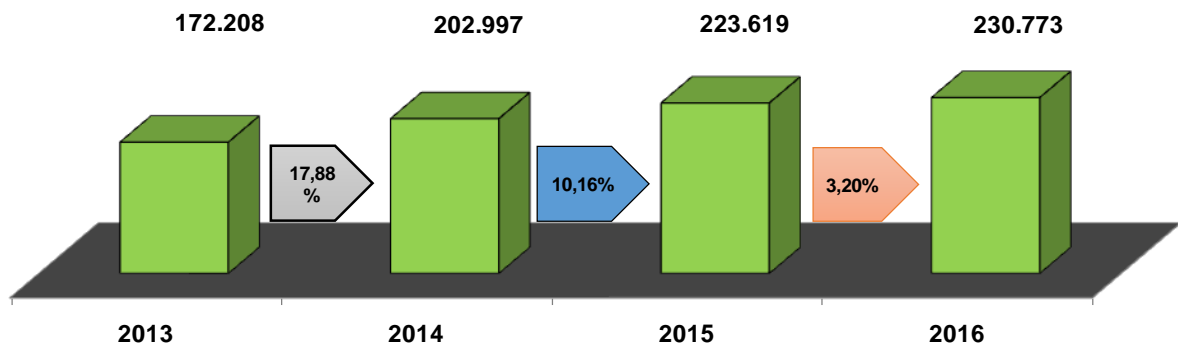
ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

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

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

Página 5 de 43

**COMPORTAMIENTO DE REQUERIMIENTOS  
AL PERIODO (ENERO - DICIEMBRE) AÑOS 2013 - 2016**



Gráfica No. 1 Comparativo requerimientos 2013 al 2016 - periodo enero a diciembre  
Fuente: Reporte SDQS generado 11/01/2017

Las cifras muestran que durante el año 2016 se registraron en el SDQS 230.773 peticiones, cifra que muestra un aumento del 3,20% (7.154 peticiones) con relación al año 2015, en el cual se recibieron 223.619 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
<b>AÑO 2015</b>					
ENERO	01/01/2015	31/01/2015	12015	139302015	<b>13.930</b>
FEBRERO	01/02/2015	28/02/2015	139312015	345152015	<b>20.585</b>
MARZO	01/03/2015	31/03/2015	345162015	545062015	<b>19.991</b>

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 DICIEMBRE DE 2016**

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

**Página 6 de 43**

ABRIL	01/04/2015	30/04/2015	545072015	726512015	<b>18.145</b>
MAYO	01/05/2015	31/05/2015	726522015	915572015	<b>18.906</b>
JUNIO	01/06/2015	30/06/2015	915582015	1097142015	<b>18.157</b>
JULIO	01/07/2015	30/07/2015	1097152015	134448201	<b>24.734</b>
AGOSTO	01/08/2015	31/08/2015	1344492015	1521832015	<b>17.735</b>
SEPTIEMBRE	01/09/2015	30/09/2015	152192015	1723762015	<b>20.193</b>
OCTUBRE	01/10/2015	31/10/2015	1723772015	1915682015	<b>19.192</b>
NOVIEMBRE	01/11/2015	30/11/2015	1915692015	2096302015	<b>18.061</b>
DICIEMBRE	01/12/2015	31/12/2015	2096312015	2236192015	<b>13.990</b>
<b>AÑO 2016</b>					
ENERO	01/01/2016	31/01/2016	12016	150392016	<b>15.039</b>
FEBRERO	01/02/2016	29/02/2016	150402016	354992016	<b>20.458</b>
MARZO	01/03/2016	31/03/2016	355002016	537442016	<b>18.233</b>
ABRIL	01/04/2016	30/04/2016	537452016	740862016	<b>20.337</b>
MAYO	01/05/2016	31/05/2016	740872016	956722016	<b>21.583</b>
JUNIO	01/06/2016	30/06/2016	956732016	1166882016	<b>21.012</b>
JULIO	01/07/2016	31/07/2016	1166892016	1338162016	<b>17.127</b>
AGOSTO	17/08/2016	31/08/2016	1338172016	1541592016	<b>20.342</b>
SEPTIEMBRE	01/09/2016	30/09/2016	1541602016	1753032016	<b>21.141</b>
OCTUBRE	01/10/2016	31/10/2016	1753052016	1930302016	<b>17.725</b>
NOVIEMBRE	01/11/2016	30/11/2016	1930312016	2134762016	<b>20.442</b>
DICIEMBRE	01/12/2016	31/12/2016	2134772016	2308132016	<b>17.334</b>

**Tabla No 2 Consecutivo SDQS 2015-2016**  
**Fuente: Reporte SDQS generado 11/01/2017**

Al respecto 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(a) 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.**

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**

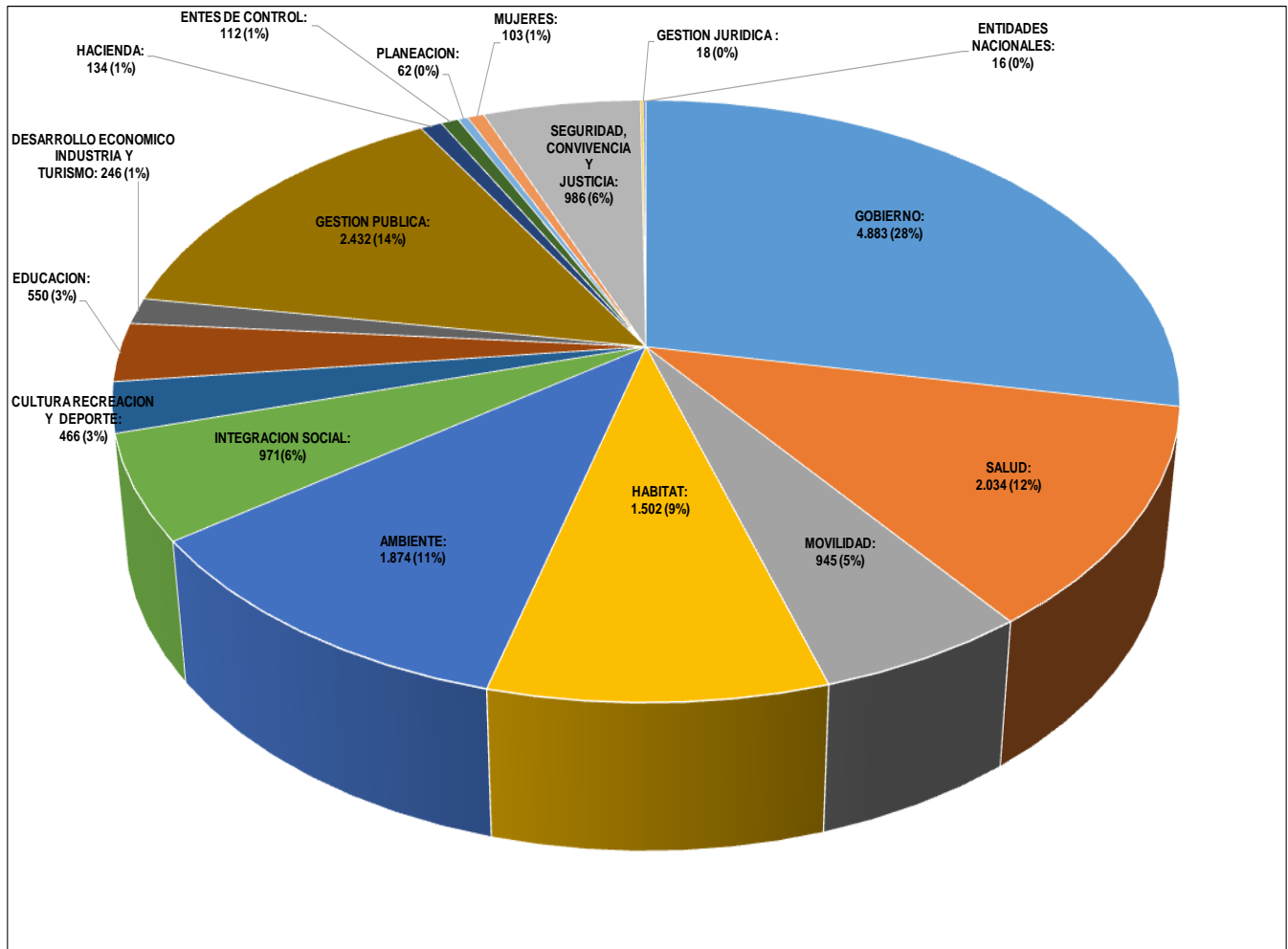




ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

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

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**



**Gráfica No. 2** Peticiones registradas por sectores – diciembre/2016  
Fuente: Reporte SDQS generado 11/01/2017

En el mes de diciembre los sectores Gobierno y Salud recibieron el mayor número de peticiones en el SDQS, representando el 28% y el 12% del total de peticiones registradas en el mes; en tercer lugar se encuentra el Sector Gestión Pública (14%) y en 4to lugar se encuentra el Sector Ambiente (9%) en cuanto al número de peticiones registradas. Al comparar estas cifras con las del mes anterior

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 DICIEMBRE DE 2016**

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

**Página 8 de 43**

(noviembre/2016), se observa que estos dos sectores (Gobierno y Salud) continúan siendo los sectores con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital.

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 reciben un gran número de peticiones (para este período 2.432) 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 diciembre y las cifras por entidades:

SECTOR	ENTIDAD	N° PETICIONES DICIEMBRE 2016	PORC.
GOBIERNO	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	4.621	93%
	DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO - DADEP	193	5,4%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PARTICIPACIÓN Y ACCION COMUNAL-DPAC	69	1,6%
<b>TOTAL SECTOR GOBIERNO</b>		<b>4.883</b>	<b>100%</b>
SALUD	SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD	963	47,3%
	HOSPITAL VISTA HERMOSA	386	19,0%
	HOSPITAL DEL SUR	112	5,5%
	HOSPITAL PABLO VI	64	3,1%
	HOSPITAL DE KENNEDY	59	2,9%
	HOSPITAL FONTIBON	57	2,8%
	HOSPITAL CENTRO ORIENTE	54	2,7%
	HOSPITAL SAN BLAS	44	2,2%
	HOSPITAL ENGATIVA	43	2,1%
	HOSPITAL DE SUBA	35	1,7%
	HOSPITAL LA VICTORIA	30	1,5%
	HOSPITAL RAFAEL URIBE URIBE	27	1,3%
	HOSPITAL BOSA	26	1,3%
	CAPITAL SALUD EPS	25	1,2%
HOSPITAL CHAPINERO	24	1,2%	

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 DICIEMBRE DE 2016**

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

**Página 9 de 43**

SECTOR	ENTIDAD	N° PETICIONES DICIEMBRE 2016	PORC.
	HOSPITAL SIMON BOLIVAR	24	1,2%
	HOSPITAL SANTA CLARA	22	1,1%
	HOSPITAL USAQUEN	18	0,9%
	HOSPITAL SAN CRISTOBAL	13	0,6%
	HOSPITAL MEISSEN	3	0,1%
	HOSPITAL TUNJUELITO	2	0,1%
	HOSPITAL DE USME	2	0,1%
	HOSPITAL NAZARETH	1	0,0%
<b>TOTAL SECTOR SALUD</b>		<b>2.034</b>	<b>100%</b>
<b>GESTIÓN PÚBLICA</b>	SECRETARIA GENERAL	2.391	98,3%
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL	41	1,7%
<b>TOTAL SECTOR GESTIÓN PÚBLICA</b>		<b>2.432</b>	<b>100%</b>
	SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE	1.731	92,4%
	JARDIN BOTANICO DE BOGOTÁ	135	7,2%
	FOPAE - IDIGER	8	0,4%
<b>TOTAL SECTOR AMBIENTE</b>		<b>1.874</b>	<b>100%</b>
<b>HÁBITAT</b>	SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT	635	42,3%
	CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR -CVP	345	23,0%
	U.A.E. DE SERVICIOS PUBLICOS -UAESP	333	22,2%
	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	103	6,9%
	CODENSA	32	2,1%
	METROVIVIENDA	23	1,5%
	EMPRESA DE RENOVACION URBANA -ERU	14	0,9%
	ETB - EMPRESA DE TELEFONOS	12	0,8%
	GAS NATURAL	5	0,3%
<b>TOTAL SECTOR HÁBITAT</b>		<b>1.502</b>	<b>100%</b>
<b>SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</b>	SECRETARIA DE SEGURIDAD	908	92,1%
	POLICIA METROPOLITANA	75	7,6%
	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	3	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 DICIEMBRE DE 2016**

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

**Página 10 de 43**

SECTOR	ENTIDAD	N° PETICIONES DICIEMBRE 2016	PORC.
<b>TOTAL SECTOR SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</b>		<b>986</b>	<b>100%</b>
<b>INTEGRACIÓN SOCIAL</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	957	98,6%
	IDIPRON	14	1,4%
<b>TOTAL SECTOR INTEGRACIÓN SOCIAL</b>		<b>971</b>	<b>100%</b>
<b>MOVILIDAD</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	353	37,4%
	TRANSMILENIO	341	36,1%
	TERMINAL DE TRANSPORTES	81	8,6%
	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO-IDU	72	7,6%
	SERVICIOS PARA LA MOVILIDAD-SIM	62	6,6%
	UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL- UMV	33	3,5%
	GRUAS Y PATIOS	3	0,3%
<b>TOTAL SECTOR MOVILIDAD</b>		<b>945</b>	<b>100%</b>
<b>EDUCACIÓN</b>	UNIVERSIDAD DISTRITAL	285	51,8%
	SECRETARIA DE EDUCACION	245	44,5%
	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACION EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGOGICO- IDEP	20	3,6%
<b>TOTAL SECTOR EDUCACIÓN</b>		<b>550</b>	<b>100%</b>
<b>CULTURA RECREACION Y DEPORTE</b>	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACION Y DEPORTE - IDRDR	194	41,6%
	SECRETARIA DISTRITAL DE CULTURA	104	22,3%
	INSTITUTO DE LAS ARTES - IDARTES	82	17,6%
	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC	50	10,7%
	CANAL CAPITAL	18	3,9%
	FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	11	2,4%
	ORQUESTA FILARMONICA DE BOGOTÁ-OFB	7	1,5%
<b>TOTAL SECTOR CULTURA RECREACION Y DEPORTE</b>		<b>466</b>	<b>100%</b>
<b>DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO</b>	IPES	230	93,5%
	SECRETARIA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONOMICO	13	5,3%
	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO-IDT	3	1,2%
<b>TOTAL SECTOR DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO</b>		<b>246</b>	<b>100%</b>

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 DICIEMBRE DE 2016**

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

**Página 11 de 43**

SECTOR	ENTIDAD	N° PETICIONES DICIEMBRE 2016	PORC.
HACIENDA	SECRETARIA DE HACIENDA DISTRITAL	90	67,2%
	U.A.E. CATASTRO DISTRITAL	32	23,9%
	LOTERIA DE BOGOTA	12	9,0%
<b>TOTAL SECTOR HACIENDA</b>		<b>134</b>	<b>100%</b>
ENTES DE CONTROL	VEEDURIA DISTRITAL	42	37,5%
	CONCEJO DE BOGOTA	37	33,0%
	PERSONERIA DE BOGOTA	33	29,5%
<b>TOTAL ENTES DE CONTROL</b>		<b>112</b>	<b>100%</b>
MUJERES	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	103	100%
<b>TOTAL SECTOR MUJERES</b>		<b>103</b>	<b>100%</b>
PLANEACION	SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACION	62	100%
<b>TOTAL SECTOR PLANEACION</b>		<b>62</b>	<b>100%</b>
GESTIÓN JURÍDICA	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	18	100%
<b>TOTAL GESTIÓN JURÍDICA</b>		<b>18</b>	<b>100%</b>
ENTIDADES NACIONALES	MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL	16	100%
<b>TOTAL ENTIDADES NACIONALES</b>		<b>16</b>	<b>100%</b>
<b>TOTAL PETICIONES</b>		<b>17.334</b>	<b>100%</b>

Tabla No 3 Peticiones registradas por entidades – diciembre/2016  
Fuente: Reporte SDQS generado 11/01/2017

La tabla anterior muestra que en el mes de diciembre las entidades con mayor registro de peticiones son: La Secretaría Distrital de Gobierno con el 93% del total de peticiones recibidas en el Sector Gobierno; la Secretaría Distrital de Salud con el 47,3% del total recibido en el Sector Salud; la Secretaría Distrital de Ambiente con el 92,4% de lo recibido en el Sector; la Secretaría Distrital de Hábitat con el 42,3% del total recibido en el Sector; y en el Sector Seguridad, Convivencia y Justicia la Secretaría Distrital de Seguridad, con el 92,1 % del total de peticiones recibidas en el sector.

## 2.2 VARIACIÓN EN EL REGISTRO DE PETICIONES POR SECTOR

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 DICIEMBRE DE 2016**

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

**Página 12 de 43**

A continuación se muestra la variación en el número de peticiones por sectores con respecto al mes anterior (noviembre/2016):

SECTOR	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	PORCENTAJE VARIACION (FRENTE A MES ANTERIOR)
GOBIERNO	5.787	4.883	-15,62%
SALUD	2.849	2.034	-28,61%
GESTION PUBLICA	2.810	2.432	-13,45%
HABITAT	1.845	1.502	-18,59%
AMBIENTE	1.579	1.874	18,68%
MOVILIDAD	1.124	945	-15,93%
INTEGRACION SOCIAL	998	971	-2,71%
EDUCACION	1.315	550	-58,17%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	559	466	-16,64%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	454	246	-45,81%
HACIENDA	233	134	-42,49%
ENTES DE CONTROL	148	112	-24,32%
MUJERES	132	103	-21,97%
PLANEACION	73	62	-15,07%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	475	986	107,58%
GESTION JURIDICA	37	18	-51,35%
ENTIDADES NACIONALES	24	16	-33,33%
<b>TOTAL</b>	<b>20.442</b>	<b>17.334</b>	<b>-15,20%</b>

Tabla No 4 Variación mensual de peticiones noviembre/diciembre de 2016  
Fuente: Reporte SDQS generado 11/01/2017

Las cifras anteriores muestran que en el mes de diciembre se presentó una disminución de -15,20% (3.108 peticiones) con respecto al número de peticiones recibidas el mes anterior (noviembre); así mismo las cifras permiten observar que sólo dos sectores presentan aumento en el número de peticiones: Sector Seguridad, Convivencia y Justicia (107,58%) y Sector Ambiente (18,68%).

Por otra parte, dentro de los sectores/entes que presentan mayor disminución en el número de peticiones recibidas, están los sectores Educación (-58,17%), Gestión Jurídica (-51,35%), Desarrollo Económico Industria y Turismo (-45,81%), Hacienda (-42,49%), y entidades nacionales (-33,33%), entre otros.

### 2.3 GESTIÓN DE RESPUESTA POR SECTORES

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 DICIEMBRE DE 2016**

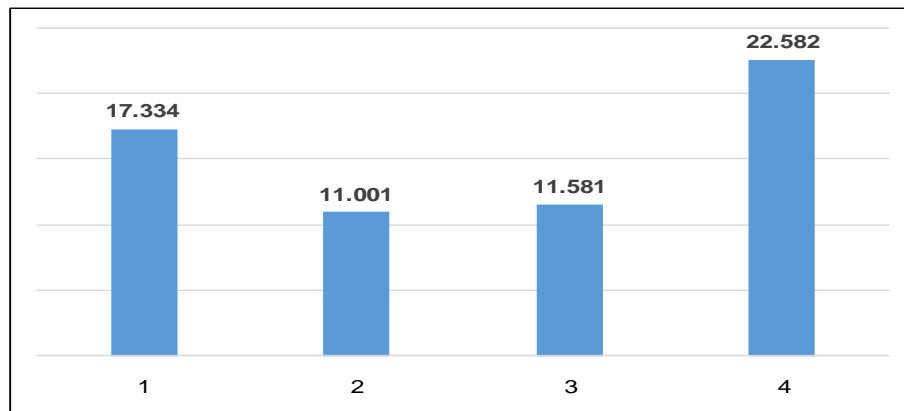
**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

Página 13 de 43

A continuación se detalla el número de peticiones cerradas por los sectores en el mes de diciembre frente al número de peticiones registradas en el SDQS; para el análisis estadístico es necesario tener presente que una petición puede ser trasladada a diferentes entidades distritales y/o asignada a diferentes dependencias.

PETICIONES SDQS DICIEMBRE 2016						
SECTOR	PETICIONES REGISTRADAS DICIEMBRE 2016		N° PETICIONES RECIBIDAS Y CERRADAS EN EL PERIODO (DICIEMBRE)	N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	
	No	PORCENTAJE			No	PORCENTAJE
GOBIERNO	4.883	28,17%	4.300	2.630	6.930	30,69%
SALUD	2.034	11,73%	1.390	1.867	3.257	14,42%
MOVILIDAD	945	5,45%	1.159	1.275	2.434	10,78%
HABITAT	1.502	8,67%	843	1.344	2.187	9,68%
AMBIENTE	1.874	10,81%	620	1.648	2.268	10,04%
INTEGRACION SOCIAL	971	5,60%	787	683	1.470	6,51%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	466	2,69%	301	306	607	2,69%
EDUCACION	550	3,17%	519	638	1.157	5,12%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	246	1,42%	187	288	475	2,10%
GESTION PUBLICA	2.432	14,03%	151	227	378	1,67%
HACIENDA	134	0,77%	92	159	251	1,11%
ENTES DE CONTROL	112	0,65%	117	45	162	0,72%
PLANEACION	62	0,36%	25	47	72	0,32%
MUJERES	103	0,59%	79	62	141	0,62%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA (NUEVO)	986	5,69%	413	343	756	3,35%
GESTION JURIDICA (NUEVO)	18	0,10%	18	18	36	0,16%
ENTIDADES NACIONALES	16	0,09%	0	1	1	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>17.334</b>	<b>100%</b>	<b>11.001</b>	<b>11.581</b>	<b>22.582</b>	<b>100,00%</b>

Tabla No 5 Registro y gestión de respuesta por Sectores - diciembre/2016  
Fuente: Reporte SDQS generado 11/01/2017



Gráfica No. 3 Cierre de peticiones – diciembre/2016  
Fuente: Reporte SDQS generado 11/01/2017

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 DICIEMBRE DE 2016**

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

**Página 14 de 43**

Las cifras muestran que en el mes de diciembre se realizó el cierre y gestión de 22.582 peticiones; de estas, 11.001 se recibieron y cerraron en el mismo mes (diciembre) y 11.581 son peticiones registradas en meses anteriores que fueron cerradas en el mes de diciembre; los sectores que presentan el mayor número de cierres son el Sector Gobierno con 6.930 respuestas que corresponden al 30,69% del total, seguido del Sector Salud con 3.257 cierres que representan el 14,42% del total; hay que destacar que durante el año 2016, estos mismos sectores (Gobierno y Salud) presentaron la mayor gestión de cierres en el SDQS.

Por otra parte, de las 17.334 peticiones que ingresaron en el mes de diciembre, quedaron en trámite 6.333 peticiones, que representan el 36,53% del total registrado en el mes.

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. Seguidamente se muestra el total de registros y gestión/cierre para el sector Gestión Pública:

SECTOR: GESTIÓN PÚBLICA						
PETICIONES REGISTRADAS				GESTIÓN DE PETICIONES		
ENTIDAD	DEPENDENCIA	No PETICIONES DEPENDENCIA	No TOTAL PETICIONES	DEPENDENCIA	TRASLADOS	RESPUESTAS
SECRETARIA GENERAL	Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central SDQS	1.030	2.391	Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central SDQS	1.041	
	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	1.085		Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	1.077	
	Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	31		Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	32	8
	Otras Dependencias Secretaría General	245		Otras Dependencias Secretaría General	42	321
SERVICIO CIVIL			41	SERVICIO CIVIL		49
TOTAL REGISTRADAS			2.432	TOTAL GESTION	2.192	378

Tabla No 6 Registro y gestión de peticiones - Sector Gestión Pública diciembre 2016

Fuente: Reporte SDQS generado 11/01/2017

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

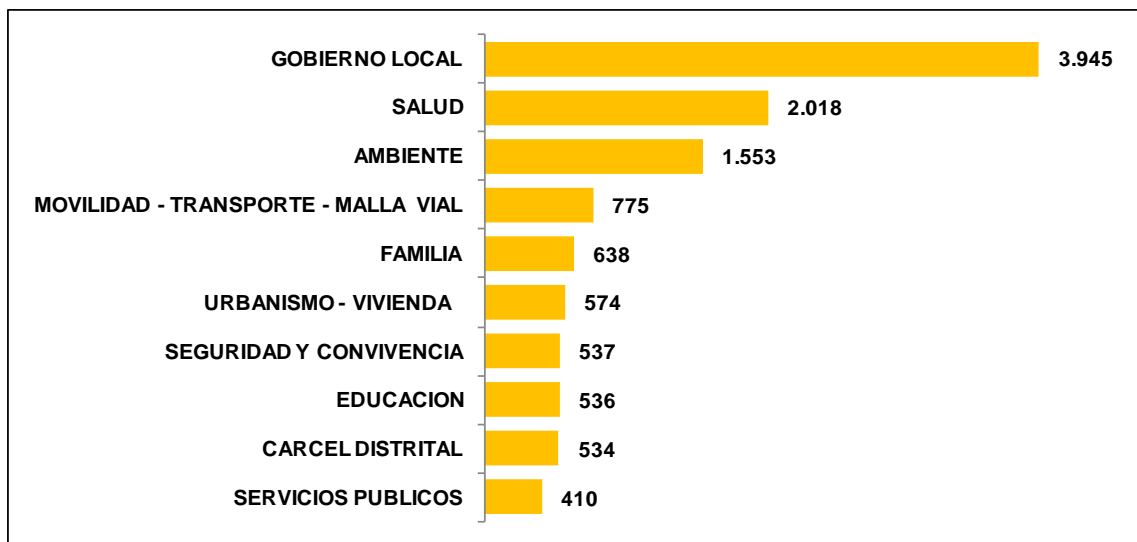
ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE  
REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA  
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS  
MES DE DICIEMBRE DE 2016

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 15 de 43

**2.4 TEMAS Y SUBTEMAS MÁS REITERADOS POR SECTORES**

A continuación se muestran los diez (10) temas ciudadanos más recurrentes en el mes de diciembre en el SDQS:



Gráfica No. 4 Subtemas más relevantes – diciembre de 2016  
Fuente: Reporte SDQS generado 11/01/2017

En la gráfica se observa que del total de peticiones registradas en el SDQS en el mes de diciembre (17.334), los diez (10) temas más recurrentes corresponden a 11.520 peticiones, que representan el 66,45% del total recibido en el mes, encontrándose que los temas de Gobierno local, salud y ambiente son los más relevantes en el Distrito Capital; al respecto hay que señalar que en el mes anterior (noviembre) estos mismos temas fueron los más relevantes en el Distrito Capital.

A continuación 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 DICIEMBRE DE 2016**

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

**Página 16 de 43**

TEMAS PRINCIPALES (10)	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	CONSULTA	SOLICITUD DE VALORACIÓN FORESTAL	FELICITACIÓN	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	RECLAMO	QUEJA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	TOTAL	
												No	%
GOBIERNO LOCAL	4	8	1	2		2	140	6	12	2.619	1.151	3.945	23%
SALUD	5	91	37	26		168	109	671	241	54	616	2.018	12%
AMBIENTE	6	2	18	14	53	2	316	26	764	173	179	1.553	9%
MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	10	2	22	13		6	12	57	297	202	154	775	4%
FAMILIA	7		16			117	9	33	57	31	368	638	4%
URBANISMO - VIVIENDA		14	5	27		5	28	17	15	30	433	574	3%
SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	7	2		2		8	32	18	29	286	153	537	3%
EDUCACION	6	7	2	13		1	213	55	160	15	64	536	3%
CARCEL DISTRITAL		10					13	1	2	11	497	534	3%
SERVICIOS PUBLICOS	10			3		1		28	24	241	103	410	2%
OTROS TEMAS	81	42	98	153	224	89	272	859	745	1.508	1.743	5.814	34%
<b>TOTAL</b>	<b>136</b>	<b>178</b>	<b>199</b>	<b>253</b>	<b>277</b>	<b>399</b>	<b>1.144</b>	<b>1.771</b>	<b>2.346</b>	<b>5.170</b>	<b>5.461</b>	<b>17.334</b>	<b>100%</b>

**Tabla No 7 Temas más reiterados y clasificación por tipología- diciembre de 2016**  
Fuente: Reporte SDQS generado 11/01/2017

La tabla anterior muestra los temas más reiterados y su clasificación por tipologías, permitiendo concluir que en el mes de diciembre la tipología con mayor registro es el "Derecho de Petición de Interés General" con 2.619 peticiones; en 2do lugar se ubica el "Derecho de Petición de Interés Particular" con 1.151 peticiones. Frente al mes anterior (noviembre) se presenta una variación en cuanto a tipología más representativa al clasificar las peticiones ciudadanas por temas más recurrentes, teniendo en cuenta que en ese mes la tipología más representativa fue el "Derecho de Petición de Interés Particular".

Por otra parte, se observa 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 2do tema más reiterado (salud) las tipologías más sobresalientes son el "Reclamo" y el "Derecho de Petición de Interés Particular".

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 DICIEMBRE DE 2016**

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

**Página 17 de 43**

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

**Sector Gobierno:** En este sector, de las 4.883 peticiones ciudadanas recibidas, el subtema más relevante es "Planeación Local: Proyectos" que representa el 9,6% del total recibido en el sector; en 2do lugar se ubica el subtema "Solicitud de Información" que representa el 8,6% del total recibido. Frente al mes anterior (noviembre) se observa una variación en cuanto al subtema más relevante, teniendo en cuenta que en ese mes el más relevante fue "Espacio público: invasión, ocupación de antejardines, invasión del espacio público, ocupación por ventas ambulantes, por prolongación de una actividad económica" "Obras y urbanismos - antenas de radio difusión, obras, licencias, violación al régimen de obras, bienes de interés cultural, construcción de ante jardín".

SUBTEMAS	No	PORCENTAJE
PLANEACIÓN LOCAL: PROYECTOS	471	9,6%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	418	8,6%
RÉGIMEN URBANÍSTICO: PRESUNTA INFRACCIÓN	381	7,8%
LEY 675: CERTIFICADO DE PROPIEDAD HORIZONTAL	353	7,2%
ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO: FUNCIONAMIENTO DE BARES, DISCOTECAS, SUPERMERCADOS, TIENDAS, ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS	315	6,5%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	2.945	60,3%
<b>TOTAL</b>	<b>4.883</b>	<b>100,0%</b>

**Tabla No 8 Subtemas más relevantes Sector Gobierno diciembre de 2016**  
Fuente: Reporte SDQS generado 11/01/2017

**Sector Salud:** En este sector el subtema "Requisitos mínimos sanitarios- normatividad-saneamiento ambiental" es el más reiterado en este mes y representa el 9,1% del total recibido en el sector; en 2do lugar se ubica el subtema "Atención de consulta externa" que representa el 7,6% del total recibido en el sector; Frente al mes anterior (noviembre) se observa una variación en cuanto al subtema más relevante, teniendo en cuenta que en ese mes el más relevante fue la "No oportunidad servicios ambulatorio".

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 DICIEMBRE DE 2016**

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

**Página 18 de 43**

SUBTEMAS	No	PORCENTAJE
REQUISITOS MINIMOS SANITARIOS- NORMATIVIDAD-SANEAMIENTO AMBIENTAL	186	9,1%
ATENCION DE CONSULTA EXTERNA	155	7,6%
NO OPORTUNIDAD SERVICIOS -AMBULATORIO	131	6,4%
FALLAS EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS QUE NO CUMPLEN CON ESTÁNDARES DE CALIDAD	89	4,4%
SOLICITUD DE HISTORIA CLINICA	76	3,7%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.397	68,7%
<b>TOTAL</b>	<b>2.034</b>	<b>100,0%</b>

**Tabla No 9 Subtemas más relevantes Sector Salud – diciembre 2016**  
Fuente: Reporte SDQS generado 11/01/2017

**Sector Ambiente:** En este sector los subtemas más reiterados en el mes de diciembre son "Contaminación auditiva: ruido industrial, ruido residencial (plantas eléctricas y motobombas) con el 23,5% del total recibido y en 2do lugar se encuentra la "Solicitud de valoración forestal" que representa el 19,8% del total recibido en el Sector; frente al mes anterior (noviembre) no se observa variación, teniendo en cuenta que estos mismos subtemas fueron los más reiterados en el Sector.

SUBTEMAS	No	PORCENTAJE
CONTAMINACION AUDITIVA: RUIDO INDUSTRIAL, RUIDO RESIDENCIAL (PLANTAS ELECTRICAS Y MOTOBOMBAS)	441	23,5%
SOLICITUD DE VALORACION FORESTAL	371	19,8%
CONTAMINACION ATMOSFERICA: POR EMISIONES, HOLLIN, HUMO, LORES OFENSIVOS, QUEMAS A CIELO ABIERTO	221	11,8%
CONTAMINACION POR VERTIMIENTOS: EN ESPACIO PUBLICO, A CUERPOS DE AGUA, VERTIMIENTO INDUSTRIAL	131	7,0%
CONTAMINACION VISUAL: AVISOS, PASACALLES, PENDONES, VALLAS	125	6,7%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	585	31,2%
<b>TOTAL</b>	<b>1.874</b>	<b>100,0%</b>

**Tabla No 10 Subtemas más relevantes Sector Ambiente diciembre 2016**  
Fuente: Reporte SDQS generado 11/01/2017

**Sector Hábitat:** En este sector, en el mes de diciembre el subtema más reiterativo es "Subsidio distrital de vivienda en especie" que representa el 16,6% del total recibido en el Sector y en 2do lugar se encuentra el subtema "Atención y servicio a la ciudadanía" que representa el 14,9% del total

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 DICIEMBRE DE 2016**

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

**Página 19 de 43**

recibido en el Sector; hay que señalar que estos mismos subtemas también fueron los más relevantes el mes anterior (noviembre).

SUBTEMAS	No	PORCENTAJE
SUBSIDIO DISTRITAL DE VIVIENDA EN ESPECIE	249	16,6%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	224	14,9%
MOVILIZACION DE RECURSOS	217	14,4%
GESTION DEL SERVICIO DE ALUMBRADO PUBLICO - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO (INFORMES, DERECHOS DE PETICION, REQUERIMIENTOS, TRAMITE ADMINISTRATIVO Y SOLICITUDES ACADEMICAS)	152	10,1%
GESTION DE LA SUBDIRECCION DE RECOLECCION, BARRIDO Y LIMPIEZA - SUBDIRECCION DE RECOLECCION, BARRIDO Y LIMPIEZA. (INFORMES, DERECHOS DE PETICION, REQUERIMIENTOS, TRAMITE ADMINISTRATIVO Y SOLICITUDES ACADEMICAS)	95	6,3%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	565	37,6%
<b>TOTAL</b>	<b>1.502</b>	<b>100,0%</b>

**Tabla No 11 Subtemas más relevantes Sector Hábitat diciembre 2016**  
Fuente: Reporte SDQS generado 11/01/2017

**Sector Seguridad, Convivencia y Justicia:** En este sector el subtema más reiterado en el mes de diciembre es "Acceso a la justicia" que representa el 4,3% del total recibido en el sector y en 2do lugar se encuentra el subtema " Sistema de Justicia" con el 2,5% del total recibido.

SUBTEMAS	No	PORCENTAJE
ACCESO A LA JUSTICIA	42	4,3%
SISTEMA DE EMERGENCIAS	25	2,5%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	19	1,9%
CÁMARAS DE VIGILANCIA	4	0,4%
CONVIVENCIA Y ACCESO A LA JUSTICIA EN BOGOTÁ	3	0,3%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	893	90,6%
<b>TOTAL</b>	<b>986</b>	<b>100,0%</b>

**Tabla No 12 Subtemas más relevantes Sector Seguridad, Convivencia y Justicia diciembre 2016**  
Fuente: Reporte SDQS generado 11/01/2017

## 2.5 TIEMPO PROMEDIO DE GESTIÓN POR SECTOR Y TIPOLOGÍAS

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 DICIEMBRE DE 2016**

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

**Página 20 de 43**

El tiempo promedio de respuesta de los sectores administrativos que conforman el Distrito Capital, para el mes de diciembre está en 12 días; frente al mes anterior (noviembre) no se observa variación teniendo en cuenta que en ese mes el tiempo promedio estuvo en 12 días. Igualmente se observa que algunos sectores continúan presentando tiempos promedios de respuesta por fuera de lo establecido legalmente de acuerdo a la tipología; a continuación se muestran los tiempos promedio por sector y por tipología:

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	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)
AMBIENTE	23	15	19	21	26	27	18	12	12	16	12
GESTION PUBLICA	26		16	17	14	9	11	3	14	26	17
SALUD	25		9	15	16	15	14	10	16	11	10
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	17		34	13	17	19	14		15		14
PLANEACION	19			10	14	8	16	1	17		4
HABITAT	14		15	15	12	16	17	16	13	8	9
EDUCACION	16		10	17	14	16	15	4	4	4	3
HACIENDA	16			11	17	9	9	5	6	3	9
GOBIERNO	25		13	10	11	19	9	11	8	10	12
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	14		33	12	9	10	11	2	11	4	5
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	5		15	14	6	11	13	12	16	4	11
MUJERES	14			12	12	9	15		13	9	7
MOVILIDAD	15		8	9	8	10	11	7	10	5	6
GESTION JURIDICA	10		3	8	10	11					7
INTEGRACION SOCIAL	16		1	9	9	7	10	2	9	8	6
ENTES DE CONTROL	15		3	5	5	4	3				7
ENTIDADES NACIONALES					3						
PROMEDIO TOTAL SECTORES D.C.	17	15	14	12	12	12	12	7	12	9	9

**Tabla No 13 Tiempo promedio de respuesta por sectores y tipología -diciembre**  
Fuente: Reporte SDQS generado 11/01/2017

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**





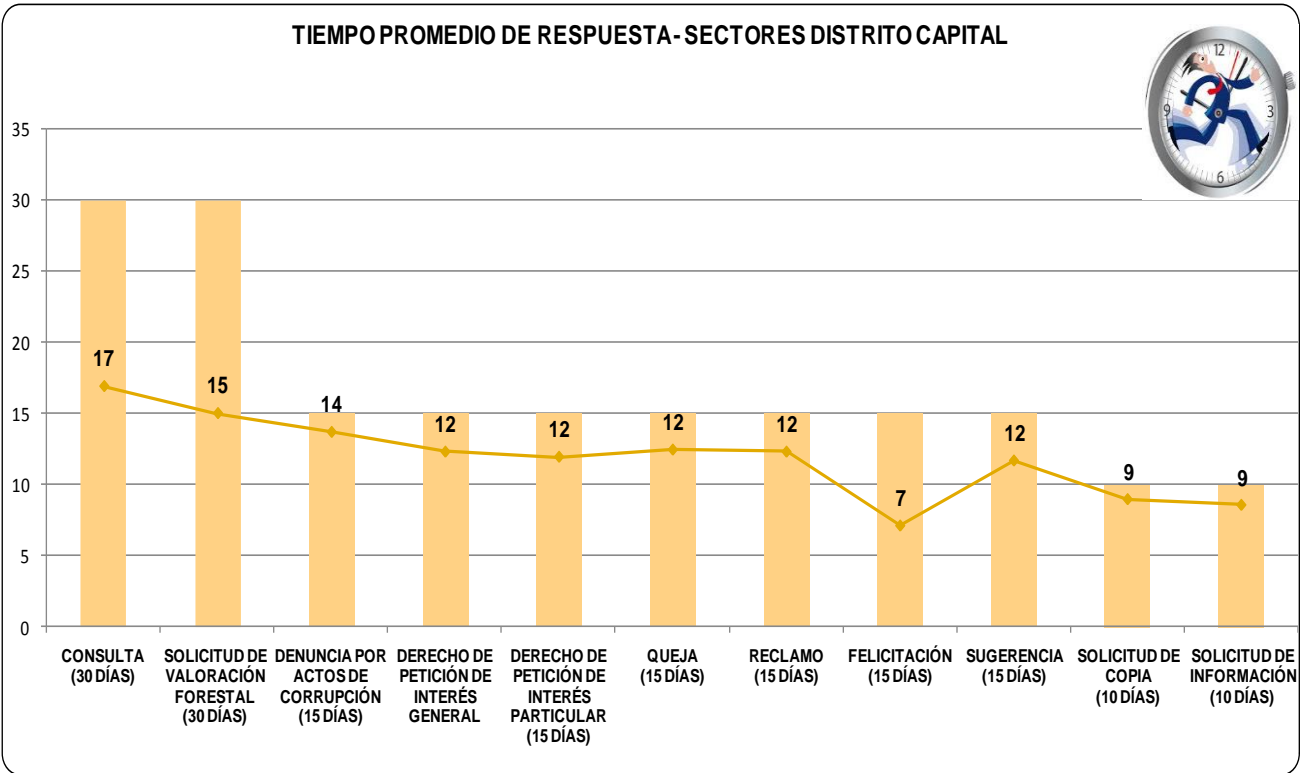
ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 21 de 43

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA - SECTORES DISTRITO CAPITAL



Gráfica No. 5 Tiempos promedio de respuesta por tipología - diciembre  
Fuente: Reporte SDQS generado 11/01/2017

Las cifras muestran que el tiempo promedio de respuesta para todas las tipologías se encuentra dentro de lo establecido legalmente.

Seguidamente se muestran los tiempos de respuesta por sector, para las diferentes 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

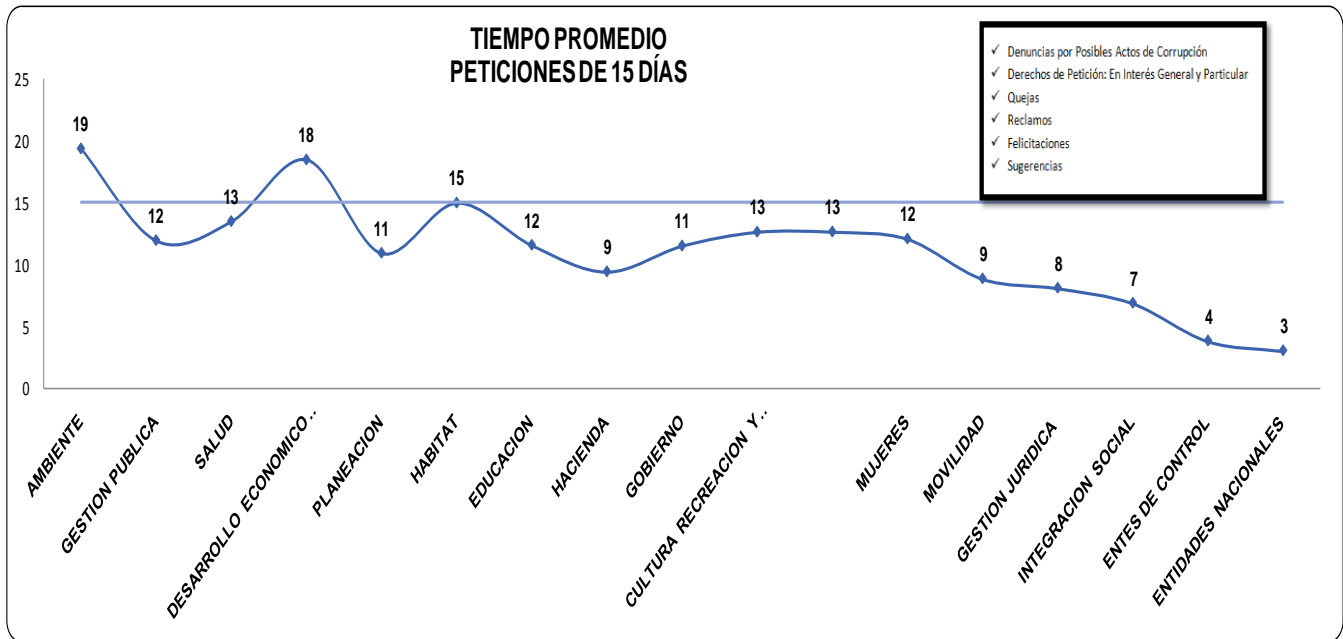


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 22 de 43



Gráfica No. 6 Tiempos promedio de respuesta sector por tipologías -Tiempo establecido legalmente: 15 días  
Fuente: Reporte SDQS generado 11/01/2017

La gráfica muestra que 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" los sectores Ambiente y Desarrollo Económico presentan un tiempo promedio de respuesta por encima del establecido legalmente (15 días).

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



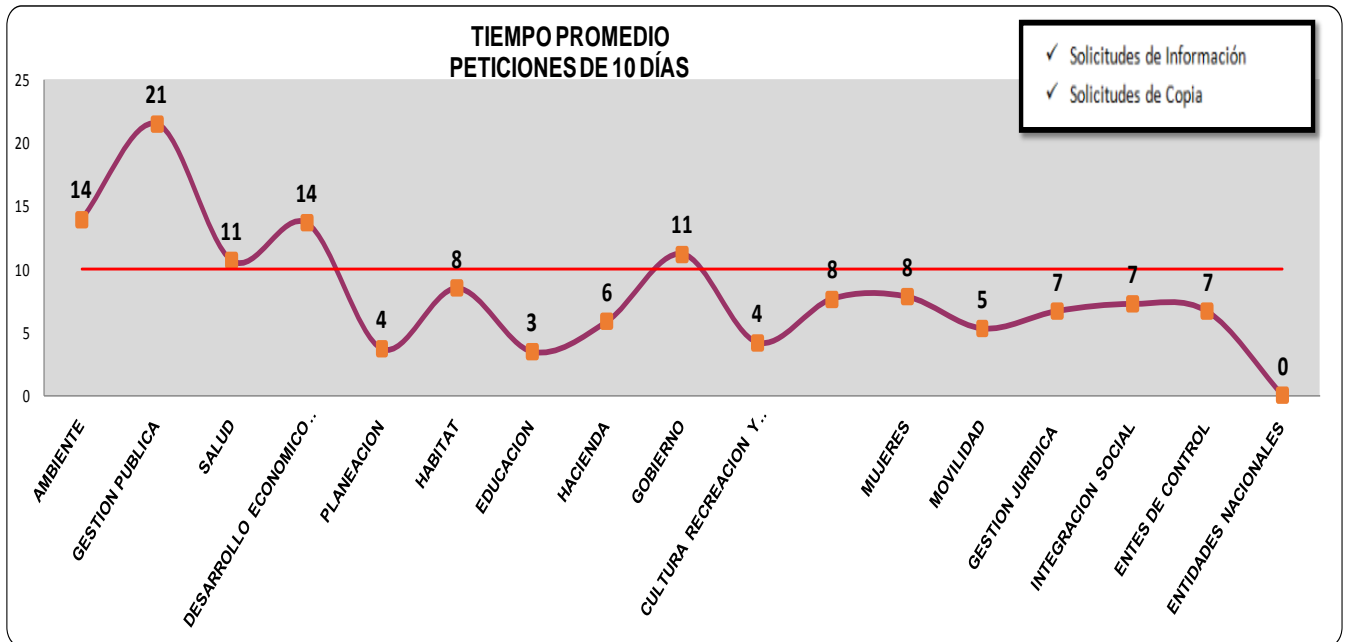


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 23 de 43



Gráfica No. 7 Tiempos promedio de respuesta sector por tipologías -Tiempo establecido legalmente: 10 días  
Fuente: Reporte SDQS generado 11/01/2017

La gráfica anterior muestra que los sectores Ambiente, Gestión Pública, Salud, Desarrollo Económico y Gobierno presentan tiempo promedio de respuesta por encima del establecido legalmente para las tipologías "Solicitudes de información" y "Solicitudes de copia".

Con respecto a la tipología "Consulta" todos los sectores presentan tiempo promedio de respuesta dentro de lo establecido legalmente.

Hay que 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.

## 2.6 SEGUIMIENTO A PETICIONES VENCIDAS POR SECTOR

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 DICIEMBRE DE 2016**

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

**Página 24 de 43**

En el mes de diciembre se encontraron 2.357 peticiones 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	PORCENTAJE
SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	716	30%
SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE	508	22%
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ - EAB	202	9%
UAESP - UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS	169	7%
HOSPITAL VISTA HERMOSA	94	4%
SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD	76	3%
IDPAC	70	3%
SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	69	3%
POLICÍA METROPOLITANA	61	3%
HOSPITAL FONTIBON	55	2%
DEMÁS ENTIDADES	337	14%
<b>TOTAL D.C</b>	<b>2.357</b>	<b>100%</b>

Tabla No 14 Tiempo promedio de respuesta por sectores y tipología  
Fuente: Reporte SDQS generado 11/01/2017

Las cifras muestran que las entidades con mayor número de peticiones vencidas en el mes de diciembre son la Secretaría Distrital de Gobierno con 716 peticiones vencidas que representan el 30% del total y la Secretaría Distrital de Ambiente con 508 peticiones vencidas (22%); hay que señalar que el mes anterior (noviembre) estos mismos sectores presentaron el mayor número de peticiones vencidas, es decir, sin cierre definitivo, sobrepasando los términos de ley establecidos desde su fecha de asignación.

### **3. CLASIFICACION DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA**

Seguidamente se muestra el número de peticiones ciudadanas recibidas en el mes de diciembre, clasificadas de acuerdo a su tipología:

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



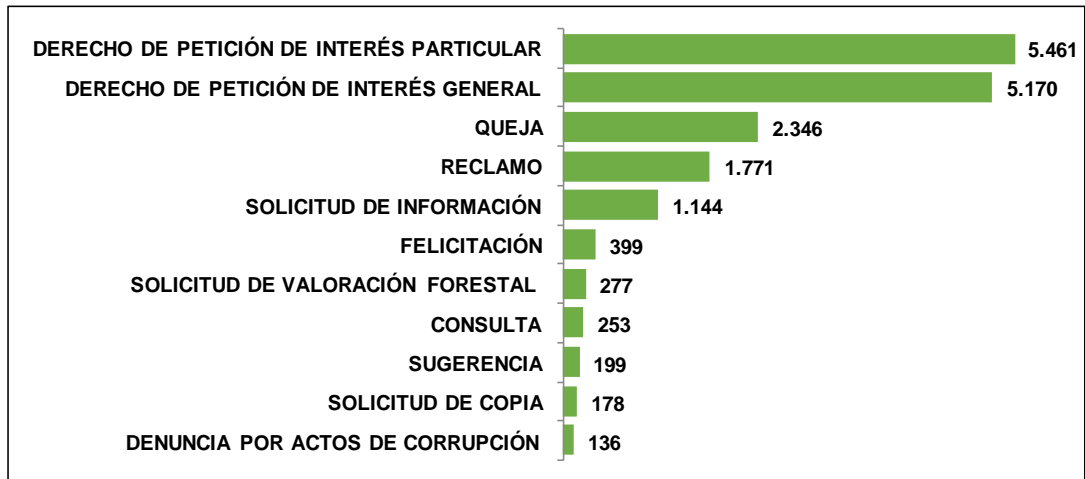


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

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

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

**Página 25 de 43**



**Gráfica No. 8** Peticiones clasificadas según su tipología diciembre de 2016  
Fuente: Reporte SDQS generado 11/01/2017

Del total de requerimientos recibidos en el mes de diciembre, el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 5.461 peticiones que representan el 31,5% 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 5.170 peticiones que representan el 29,8% del total registrado. Frente al mes anterior no se observa ninguna variación en cuanto a la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones.

#### **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



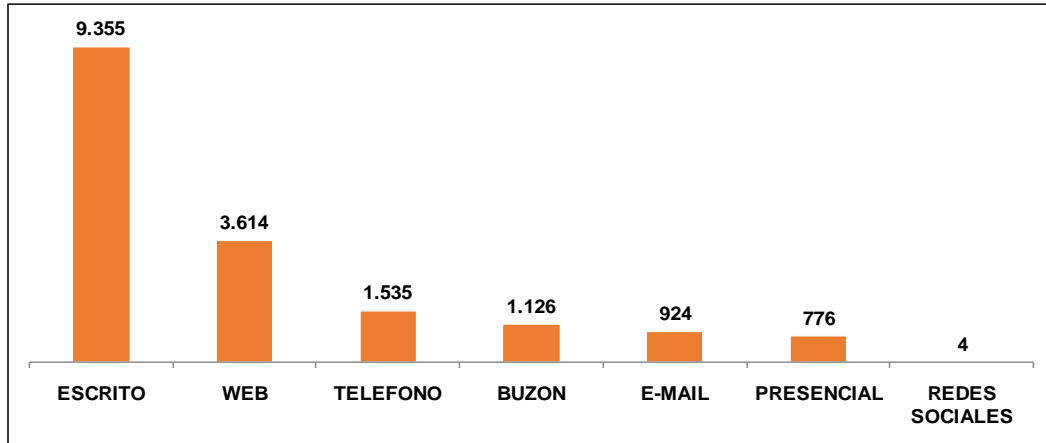


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

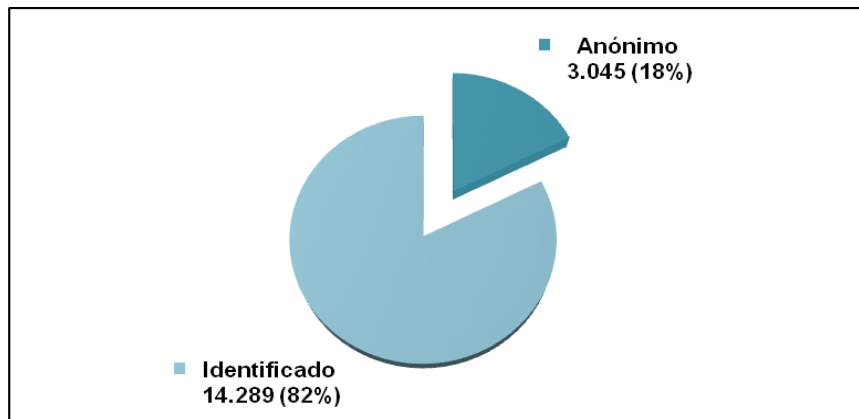
Página 26 de 43



Gráfica No. 9 Peticiones clasificadas según Canal de interacción – diciembre de 2016  
Fuente: Reporte SDQS generado 11/01/2017

En el mes de diciembre, el medio más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones es el “Canal Escrito” con 9.355 peticiones que representan el 54% del total de peticiones registradas; en segundo lugar está el “Canal WEB” con 3.614 peticiones que representan el 20,8% del total recibido; durante el año 2016 estos dos canales fueron los más utilizados por la ciudadanía para interponer sus peticiones.

### 5. CALIDAD DEL REQUIRENTE



Gráfica No 10 Calidad del Requirente – diciembre de 2016  
Fuente: Reporte SDQS generado 11/01/2017

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

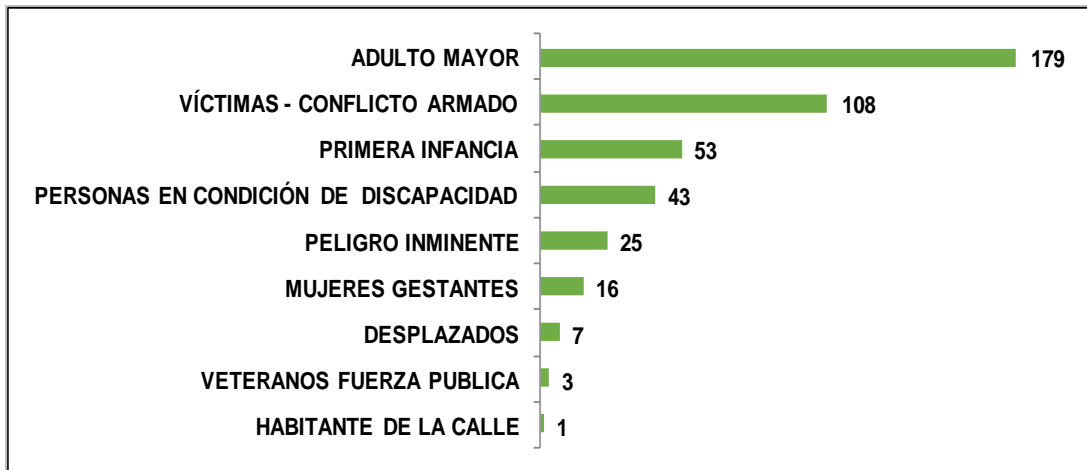
**ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE  
REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA  
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS  
MES DE DICIEMBRE DE 2016**

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

**Página 27 de 43**

Las cifras muestran que del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de diciembre, 14.289 (82%) corresponden a ciudadanos identificados, mientras que 3.045 peticiones (18%) corresponden a ciudadanos anónimos.

**6. CONDICIÓN DEL PETICIONARIO**



Grafica No 11 Condición del peticionario SDQS - diciembre de 2016  
Fuente: Reporte SDQS generado 11/01/2017

Se observa que del total de peticiones registradas (17.334) en el mes de diciembre en el SDQS, en 435 peticiones se refiere condición especial (adulto mayor, víctimas de conflicto armado, primera infancia, personas en condición de discapacidad, peligro inminente, mujeres gestantes, desplazados, veteranos fuerza pública y habitante de calle). De estas, la condición de peticionario “Adulto mayor” presenta el mayor número de registros (179) que representan el 41,1%, del total de peticiones que refieren condición especial; en 2do lugar se ubica la condición “Victimas del conflicto armado” con 108 peticiones que representan el 24,8% del total de peticiones que refieren condición especial.

Hay que señalar que en el mes anterior (noviembre) estas dos condiciones “Adulto mayor” y “Víctimas de conflicto armado” también presentaron 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



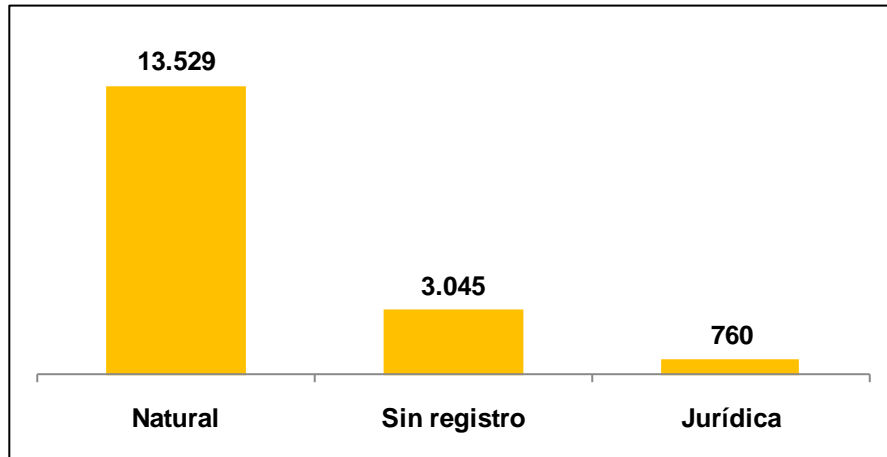


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 28 de 43



Gráfica No 12 Tipo de peticionario – diciembre/2016  
Fuente: Reporte SDQS generado 11/01/2017

Las cifras muestran que del total de peticiones (17.334) registradas en el mes de diciembre en el SDQS, 13.529 peticiones (78%) fueron registradas por personas naturales, 760 peticiones (4%) por personas jurídicas y en 3.045 peticiones (18%) no se reporta esta información; frente al mes anterior (noviembre) no se observa variación en cuanto al tipo de peticionario, teniendo en cuenta que en ese mes, el mayor registro fue realizado por personas naturales.

## 8. PARTICIPACIÓN EN EL SDQS POR LOCALIDADES

De acuerdo a la información suministrada por la ciudadanía, se observa que en 2.499 peticiones se diligenció el campo de ubicación al registrar su petición; seguidamente se detalla la información sobre los ciudadanos que en el mes de diciembre 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



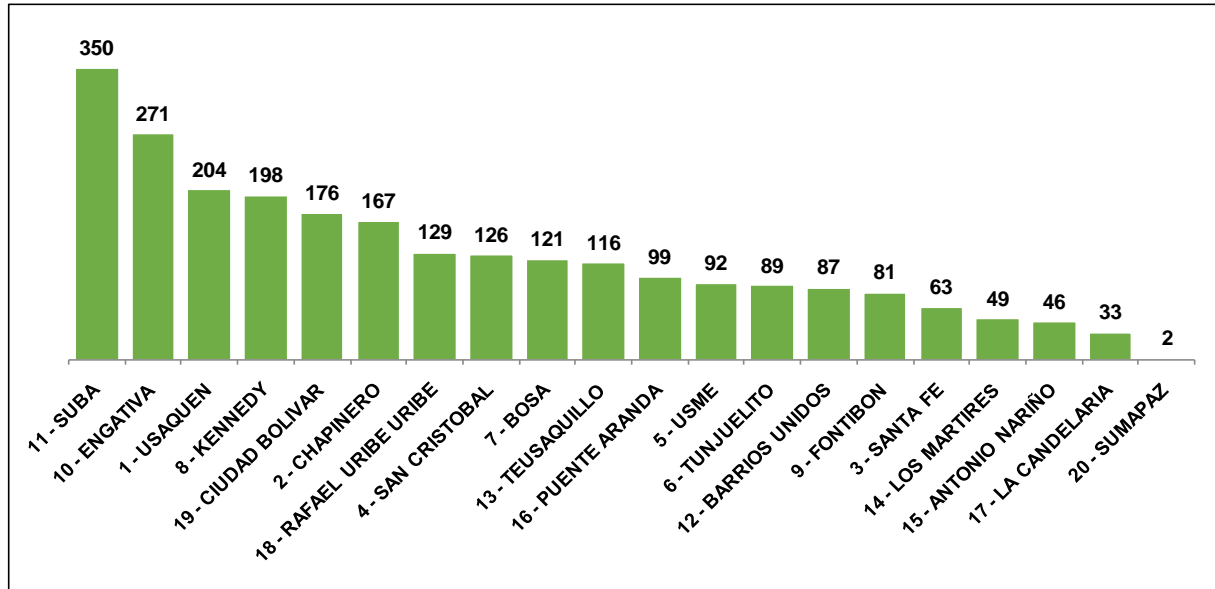


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 29 de 43



Gráfica No 13 Participación en el SDQS por localidades – diciembre de 2016  
Fuente: Reporte SDQS generado 11/01/2017

La gráfica muestra que en las localidades de Suba, Engativá y Usaquen están ubicados los ciudadanos que en el mes de diciembre hicieron más uso del SDQS, con 350, 271 y 204 peticiones respectivamente, que en total representan el 33,1% de las 2.499 peticiones en las que se reportó ubicación; hay que señalar que en el mes anterior (noviembre) el mayor uso del SDQS se reportó en la Localidad de Engativá y en 2do lugar se ubicó la Localidad de Suba.

A continuación se relacionan los temas más relevantes para las tres (3) localidades en las que están ubicados los ciudadanos que en el mes de diciembre hicieron más uso del 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 DICIEMBRE DE 2016**

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

**Página 30 de 43**

LOCALIDAD	TEMA	No PETICIONES	PORCENTAJE
SUBA	MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	77	64,7%
	AMBIENTE	25	21,0%
	SERVICIOS PUBLICOS	17	14,3%
ENGATIVA	MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	48	49,5%
	SALUD	26	26,8%
	SERVICIOS PUBLICOS	23	23,7%
USAQUEN	MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	39	45,9%
	SERVICIOS PUBLICOS	23	27,1%
	AMBIENTE	23	27,1%
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>301</b>	<b>100,0%</b>

Tabla No 15 Temas relevantes en localidades con mayor uso del SDQS - diciembre/2016  
Fuente: Reporte SDQS generado 11/01/2017

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

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

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

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**

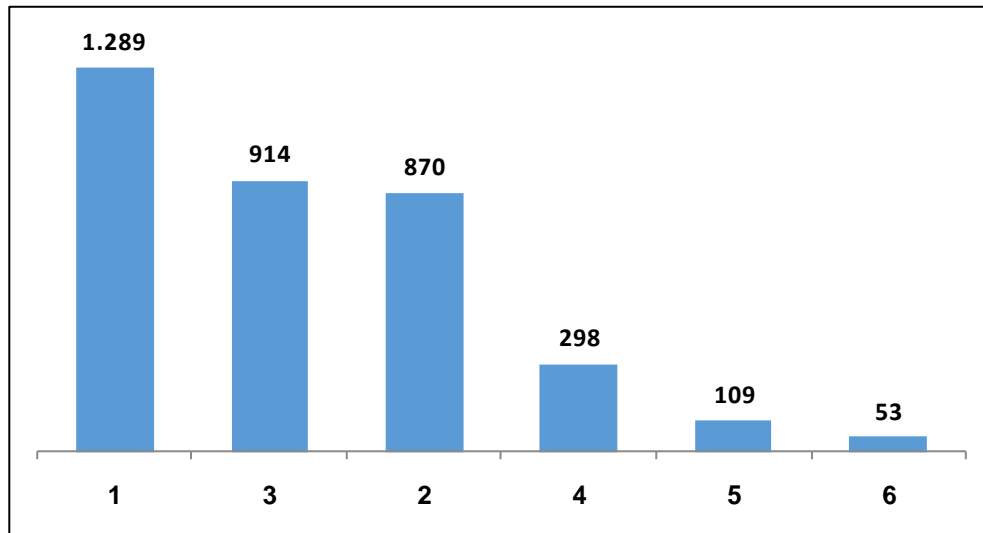


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

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

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

**Página 31 de 43**



**Grafica No 14 Participación en el SDQS por estrato – diciembre de 2016**  
Fuente: Reporte SDQS generado 11/01/2017

Del total de peticiones ciudadanas registradas en el mes de diciembre, en 3.533 peticiones se registró el campo demográfico. De estas, en el “Estrato 1” se encuentra el mayor registro de peticiones, con 1.289 peticionarios que representan el 36,5% del total que registraron información socio-económica; en segundo lugar se encuentra el “Estrato 3” con 914 peticionarios que representan el 25,9% del total que registraron información socio-económica. Frente al mes anterior (noviembre) no se observa variación en cuanto al estrato socioeconómico con mayor registro en el SDQS, 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 VEEDURÍAS CIUDADANAS POR SECTORES DEL D.C.**

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 diciembre las entidades clasificaron dentro del subtema "Veeduría ciudadana", 19 peticiones, así:

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 DICIEMBRE DE 2016**

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

**Página 32 de 43**

NÚMERO DE PETICIÓN	SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO
1786292016	DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	IPES	RADICADO IPES 13438 SOLICITA INFORMACION
2011472016	INTEGRACION SOCIAL	SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL	PONE EN CONOCIMIENTO PROBLEMÁTICA DE LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR
2116222016	HABITAT	ACUEDUCTO - EAB	INFORMA QUE EL 26 DE NOVIEMBRE DE 2016 NO SE REALIZO LA RECOLECCIÓN DE RESIDUOS EN UNA INSTITUCIÓN.
2128152016	HABITAT	ACUEDUCTO - EAB	MALA ATENCION DE UNA FUNCIONARIA DE ACUEDUCTO .
1985422016	SALUD	HOSPITAL FONTIBON	USUARIA REFIERE QUE HAY MUCHOS JOVENES QUE FUMAN AL REDEDOR DEL HOSPITAL Y MUJERES EMBARAZADAS.
2037882016	SALUD	HOSPITAL FONTIBON	SOLICITAN LA REVISION DE LAS CONDUCTAS SANITARIAS DEBIDO A LA REALIZACION DE LA "CONVENCION INTERNACIONAL DE TATUAJE" BARRIO GALAN, EL 18,19 Y 20 DE NOVIEMBRE.
2037952016	SALUD	HOSPITAL FONTIBON	CITANDO ACUERDO 103 DE 2003 DEL CONCEJO DE BOGOTA, SOLICITAN VISITA A LA "CONVENCION INTERNACIONAL DE TATUADORES" A REALIZARSE LOS DIAS 18, 19 Y 20 DE NOV. 2016 EN LA LOCALIDAD DE PUENTE ARANDA; LES PREOCUPA LA SALUD PUBLICA DE BOGOTANOS Y PERSONAS VISITANTES QUE VIENEN AL EVENTO.
2038032016	SALUD	HOSPITAL FONTIBON	CITANDO EL ACUERDO 103 DE 2003 DEL CONCEJO DE BOGOTA, SOLICITAN SE REALICE UNA INSPECCION A LA "CONVENCION INTERNACIONAL DE TATUADORES" A REALIZARSE LOS DIAS 18, 19 Y 20 DE NOVIEMBRE Y VERIFICAR LOS PERMISOS PARA REALIZAR UN EVENTO DE ESTA MAGNITUD.
2038112016	SALUD	HOSPITAL FONTIBON	SOLICITA SABER SI LA CONVENCION DE TATUADORES A REALIZARSE LOS DIAS 18, 19 Y 20 DEL MES, TIENE LAS CONDICIONES Y PERMISOS PARA REALIZARLA, SOLICITA REVISARLO.
2016032016	SALUD	HOSPITAL FONTIBON	CIUDADANO SOLICITA SABER SI EN LA SECRETARIA DE SALUD PODRIAN REALIZAR UNA VISITA A UN SEÑOR DE LA TERCERA EDAD Q LO RECLUYERON LOS HIJOS EN UN GERIATRICO Y NO LE PERMITEN VISITAS DE SU COMPAÑERA DE CONVIVENCIA NI DE LA FAMILIA DE ELLA . RELATA MAL ESTADO DE SALUD EMOCIONAL DEL SEÑOR Y AGRESIÓN VERBAL DE LOS HIJOS A LA COMPAÑERA DEL SEÑOR.
2024482016	SALUD	HOSPITAL FONTIBON	CIUDADANO REPORTA MALA ATENCION EN HOGAR GERIATRICO, SIN CAPACIDAD PARA PRESTAR ESTE SERVICIO.
2031792016	SALUD	HOSPITAL FONTIBON	CIUDADANO PRESENTA DERECHO DE PETICION, PARA QUE SE VERIFIQUE EN LA LOCALIDAD DE FONTIBON UNA EMPRESA DE TRANSPORTE DE LIQUIDOS, RELATANDO DISPOSICION FINAL DE ESTOS RESIDUOS EN SU MAYORIA QUIMICOS, EXPUESTOS AL AMBIENTE Y SIN UN TRATAMIENTO DE DISPOSICION ESPECIAL, ASI COMO OLORES DEMASIADO FUERTES AFECTANDO ADULTOS MAYORES Y NIÑAS DE PRIMER INFANCIA.
2051702016	SALUD	HOSPITAL FONTIBON	CIUDADANA MANIFIESTA QUE EN EL SECTOR DE VILLEMAR DESDE HACE BASTANTE TIEMPO HACE PRESENCIA UNA PERSONA QUE SE SUPONE TIENE PROBLEMAS MENTALES, TIENE CONDUCTAS AGRESIVAS, Y ANDA ARMADO; MANIFIESTA QUE PRESENTÓ LA QUEJA ANTE EL CAI DEL SECTOR PERO SE LE INFORMÓ QUE NO ES COMPETENCIA DE LA POLICIA.
2069912016	EDUCACION	SECRETARIA DE EDUCACION	SOLICITUD DE AYUDA URGENTE
2149082016	HABITAT	CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	SOLICITA EL LEVANTAMIENTO DE LA CONDICION RESOLUTORIA PARA PODER VENDER EL PREDIO POR MOTIVOS DE SALUD. ANEXA LO DOCUMENTOS PARA EL TRAMITE.
2154382016	GOBIERNO	IDPAC - ACCION COMUNAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL SOLICITA ENVIAR Y PUBLICAR EL BORRADOR DEL PLAN DE ACCION ANTICORRUPCION- Y ATENCION AL CIUDADANO DE 2017 DE CADA ALCALDIA LOCAL (FONDO DE DESARROLLO LOCAL) Y OTRAS ENTIDADES PUBLICAS, EL CUAL DEBE ELABORARSE CON PARTICIPACION CIUDADANA RECOGIENDO LAS PROPUUESTAS DE CADA GRUPO DE INTERES IGNORADO EN EL PASADO, COMO EMPRESARIOS, Y CONTRIBUYENTES. SOLICITA COMUNICAR AMPLIAMENTE A LOS GRUPOS DE INTERES POR RADIO Y TV. MANIFIESTA QUE NO HAY ESTRATEGIA PARA COMUNICAR MASIVAMENTE, LOS OBJETIVOS DE LA LEY 1757 Y EL PLAN DE CUMPLIMIENTO PROPUESTO - POR LA SECRETARIA DE GOBIERNO - EN ESPECIAL EL PLAN PARA FORTALECER EL CONTROL SOCIAL A LA GESTION PUBLICA. MANIFIESTA QUE SE DEBERA PUBLICAR LA ESTRATEGIA PARA LA ELABORACION DEL PRESUPUESTO PARTICIPATIVO DE LA SECRETARIA DE GOBIERNO INVOLUCRANDO GRUPOS DE INTERES, POR MEDIO DEL USO DE LAS TICS, EN LA PAGINA WEB. MANIFIESTA QUE ES NECESARIO REVISAR EL PLAN ANTICORRUPCION DEL DADEP. MANIFIESTA QUE ES URGENTE, FUNDAMENTAL Y NECESARIO ESTABLECER EL PROGRAMA DE TRABAJO COLABORATIVO- CONTROL INTERNO Y CONTROL SOCIAL- EN TODAS LAS ENTIDADES PUBLICAS INVOLUCRANDO EMPRESARIOS Y CONTRIBUYENTES; ENTRE OTROS GRUPOS DE INTERES MARGINADOS DEL CONTROL SOCIAL, COMO SON HABITANTES DE PROPIEDAD HORIZONTAL- COMO LO PERMITE EL ART. 78 DE LA LEY 1474 DE 2011- CON EL APOYO DEL LABORATORIO DE INNOVACION SOCIAL DE LA VEEDURIA DISTRITAL.
2189772016	DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	IPES	DENUNCIA PRESENCIA DE VENDEDORES AMBULANTES EN ANDENES Y LOCALES DEL BARRIO BOCHALEMA LOCALIDAD DE SUBA. SITUACION QUE PERJUDICA AL SECTOR Y QUE LLEVA MAS DE CINCO AÑOS. RELATA QUE LA ALCALDIA MENOR NO HACE NADA PARA REMEDIAR LA SITUACION, SIENDO ESTO UN SECTOR RESIDENCIAL Y NO DE USO COMERCIAL.
2163022016	CULTURA RECREACION Y DEPORTE	IDRD - RECREACION Y DEPORTE	SOLICITA COPIA DE UN PROCESO
2247252016	EDUCACION	SECRETARIA DE EDUCACION	QUEJA CONTRA COLEGIO GUSTAVO RESTREPO (IED)

Fuente: Reporte SDQS generado 11/01/2017

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 DICIEMBRE DE 2016**

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

**Página 33 de 43**

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 Dirección Distrital 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=viewcategoryv&catid=69>, de acuerdo a lo establecido en la Circular 087/2015.

**Reporte cumplimiento mes de octubre:**

A continuación se presenta dicho consolidado para el mes de octubre, con el objeto de validar el grado de cumplimiento de las entidades, así:

SECTOR	ENTIDAD	OCTUBRE DE 2016 <sup>1</sup>			
		N° REQUERIM. SDQS <sup>2</sup>	REQUERIM. TOTALES SDQS + OTROS CANALES ENTIDAD	N° REQUERIM. NO REGISTRADOS SDQS	PORCEN. CUMPLIM DEC. 371/2010
1 <b>GESTIÓN PÚBLICA</b>	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	3.361	3.361	0	100%
	Departamento Administrativo del Servicio Civil	104	119	15	87%
2 <b>GOBIERNO</b>	Secretaría Distrital de Gobierno	8.162	8.162	0	100%

<sup>1</sup> Corte 30 enero 2017

<sup>2</sup> Se precisa que el número de peticiones que se reportan corresponde a la gestión realizada por las entidades y/o dependencias.

Carrera 8 No. 10 - 65  
Código Postal: 111711  
Tel.: 3813000  
[www.bogota.gov.co](http://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 DICIEMBRE DE 2016**

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

**Página 34 de 43**

SECTOR	ENTIDAD	OCTUBRE DE 2016 <sup>1</sup>				
		N° REQUERIM. SDQS <sup>2</sup>	REQUERIM. TOTALES SDQS + OTROS CANALES ENTIDAD	N° REQUERIM. NO REGISTRADOS SDQS	PORCEN. CUMPLIM DEC. 371/2010	
	DADEP Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público	665	665	0	100%	
	IDPAC Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal.	332	332	0	100%	
	U. A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	49	49	0	100%	
3	HACIENDA					
	Secretaría de Hacienda Distrital.	301	301	0	100%	
	FONCEP	11	1534	1523	1%	
	Lotería de Bogotá	19	19	0	100%	
	U.A.E. Catastro Distrital	121	121	0	100%	
4	PLANEACIÓN	Secretaría Distrital de Planeación	235	240	5	98%
5	DESARROLLO ECONÓMICO	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico				
		Instituto Distrital de Turismo- IDT				
		IPES	1.088	1.088	0	100%
6	EDUCACIÓN	Secretaría de Educación del Distrito				
		IDEP	45	45	0	100%
		Universidad Distrital	954	954	0	100%
7	SALUD	Secretaría Distrital de Salud	2.738	2.738	0	100%
		Capital Salud				
		Hospital de Bosa	82	82	0	100%
		Hospital Centro Oriente	199	199	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 DICIEMBRE DE 2016**

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

**Página 35 de 43**

SECTOR	ENTIDAD	OCTUBRE DE 2016 <sup>1</sup>			
		N° REQUERIM. SDQS <sup>2</sup>	REQUERIM. TOTALES SDQS + OTROS CANALES ENTIDAD	N° REQUERIM. NO REGISTRADOS SDQS	PORCEN. CUMPLIM DEC. 371/2010
	Hospital Chapinero	159	159	0	100%
	Hospital de Engativa	132	132	0	100%
	Hospital Fontibon				
	Hospital La Victoria	140	140	0	100%
	Hospital Meissen				
	Hospital Occidente de Kennedy	215	215	0	100%
	Hospital Pablo VI	162	162	0	100%
	Hospital Rafael Uribe Uribe	81	81	0	100%
	Hospital San Blas	117	117	0	100%
	Hospital Santa Clara	148	148	0	100%
	Hospital San Cristóbal	55	55	0	100%
	Hospital Simón Bolívar	72	72	0	100%
	Hospital de Suba	150	150	0	100%
	Hospital del Sur	327	327	0	100%
	Hospital del Tunal				
	Hospital Tunjuelito				
	Hospital Usaquen	68	68	0	100%
	Hospital de Usme				
8	INTEGRACIÓN SOCIAL				
	Secretaría Distrital de Integración Social	2.375	2.375	0	100%
	IDIPRON	30	30	0	100%
9	CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE				
	Secretaria Distrital de Cultura, Recreación y Deporte				
	Canal Capital	27	27	0	100%
	Fundación Gilberto Alzate Avendaño	31	31	0	100%
	IDARTES	391	391	0	100%
	IDPC	147	147	0	100%
	IDRD	637	839	202	76%

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 DICIEMBRE DE 2016**

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

**Página 36 de 43**

SECTOR	ENTIDAD	OCTUBRE DE 2016 <sup>1</sup>				
		N° REQUERIM. SDQS <sup>2</sup>	REQUERIM. TOTALES SDQS + OTROS CANALES ENTIDAD	N° REQUERIM. NO REGISTRADOS SDQS	PORCEN. CUMPLIM DEC. 371/2010	
	Orquesta Filarmónica de Bogotá-OFB	24	24	0	100%	
10	AMBIENTE					
	Secretaría de Distrital de Ambiente	2.879	2.879	0	100%	
	IDIGER-	47	47	0	100%	
	JBB - Jardín Botánico	614	614	0	100%	
11	MOVILIDAD					
	Secretaría Distrital de Movilidad	1.646	14.201	12.555	12%	
	Instituto de Desarrollo Urbano -IDU	418	418	0	100%	
	Terminal de Transportes	112	112	0	100%	
	Transmilenio	1.459	33.361	31.902	4%	
	Unidad de Mantenimiento Vial - UMV	69	69	0	100%	
12	HÁBITAT					
	Secretaría Distrital de Hábitat					
	CVP - Caja de la Vivienda Popular	721	721	0	100%	
	EAB-Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	403	403	0	100%	
	ERU-Empresa de Renovación Urbana					
	ETB					
	Metrovivienda	75	75	0	100%	
U.A.E. Servicios Públicos	1.438	1.438	0	100%		
13	MUJER	Secretaría Distrital de la Mujer	279	279	0	100%
14	SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	467	467	0	100%
15	GESTIÓN JURIDICA	Secretaría Jurídica Distrital	88	88	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 DICIEMBRE DE 2016**

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

**Página 37 de 43**

SECTOR	ENTIDAD	OCTUBRE DE 2016 <sup>1</sup>			
		N° REQUERIM. SDQS <sup>2</sup>	REQUERIM. TOTALES SDQS + OTROS CANALES ENTIDAD	N° REQUERIM. NO REGISTRADOS SDQS	PORCEN. CUMPLIM DEC. 371/2010
14 ENTES DE CONTROL	Concejo de Bogotá	150	150	0	100%
	Veeduría Distrital	41	41	0	100%
<b>PORCENTAJE CUMPLIMIENTO MES DE OCTUBRE</b>		<b>35.075</b>	<b>81.277</b>	<b>46.202</b>	<b>43%</b>

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, 55 de ellas lo realizaron para el mes de octubre; observándose que 35.075 peticiones están registradas en el SDQS mientras que 46.202 no lo están (se ingresan por los sistemas de gestión documental de las entidades y no se están registrando en el SDQS) para un total de 81.277 peticiones, obteniéndose para este periodo un cumplimiento del 43%.

No obstante que un número importante de entidades obtuvo un cumplimiento de 100% en cuanto al registro en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciben por los diferentes canales, este bajo porcentaje de cumplimiento se debe a que entidades como FONCEP, Transmilenio, Secretaría Distrital de Movilidad, IDR, entre otras presentan un número importante de peticiones recibidas por sus sistemas propios y demás dependencias, sin registrarlas en el SDQS, afectando sensiblemente el porcentaje total.

Por otra parte, se observa que entidades como Secretaría de Desarrollo Económico, Instituto Distrital de Turismo, Secretaría de Educación del Distrito, Capital Salud, algunos Hospitales del D.C, ERU-Empresa de Renovación Urbana, ETB, Secretaria Distrital de Cultura, Recreación y Deporte entre otras, no efectuaron el reporte para el periodo<sup>3</sup> que permita verificar el cumplimiento del Decreto 371/2010, por lo cual se les hace un llamado a presentar los reportes respectivos.

**Reporte cumplimiento mes de noviembre**

A continuación se presenta dicho consolidado para el mes de noviembre, con el objeto de validar el grado de cumplimiento de las entidades, así:

<sup>3</sup> Octubre de 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 DICIEMBRE DE 2016**

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

**Página 38 de 43**

SECTOR	ENTIDAD	NOVIEMBRE DE 2016				
		N° REQUERIM. SDQS <sup>4</sup>	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	4.176	4.176	0	100%
		Departamento Administrativo del Servicio Civil	51	51	0	100%
2	GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	9.487	9.487	0	100%
		DADEP Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público	644	644	0	100%
		IDPAC Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal.	240	240	0	100%
		U. A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	75	75	0	100%
3	HACIENDA	Secretaría de Hacienda Distrital.	449	449	0	100%
		FONCEP				
		Lotería de Bogotá	11	11	0	100%
		U.A.E. Catastro Distrital	126	126	0	100%
4	PLANEACIÓN	Secretaría Distrital de Planeación				
5	DESARROLLO ECONÓMICO	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico				
		Instituto Distrital de Turismo- IDT				
		IPES	1.213	1.213	0	100%
6	EDUCACIÓN	Secretaría de				

<sup>4</sup> Se precisa que el número de peticiones que se reportan corresponde a la gestión de las entidades, por lo cual el número registrado es

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 DICIEMBRE DE 2016**

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

**Página 39 de 43**

SECTOR	ENTIDAD	NOVIEMBRE DE 2016				
		N° REQUERIM. SDQS <sup>4</sup>	REQUERIM. TOTALES SDQS + OTROS CANALES ENTIDAD	N° REQUERIM. NO REGISTRADOS SDQS	PORCEN. CUMPLIM DEC. 371/2010	
	Educación del Distrito					
	IDEP	66	66	0	100%	
	Universidad Distrital	878	878	0	100%	
7	SALUD	Secretaría Distrital de Salud	2.480	2.480	0	100%
		Capital Salud				
		Hospital de Bosa	88	88	0	100%
		Hospital Centro Oriente	249	249	0	100%
		Hospital Chapinero				
		Hospital de Engativa	196	196	0	100%
		Hospital Fontibon	347	347	0	100%
		Hospital La Victoria	65	65	0	100%
		Hospital Meissen				
		Hospital Occidente de Kennedy	149	149	0	100%
		Hospital Pablo VI	217	217	0	100%
		Hospital Rafael Uribe Uribe	72	72	0	100%
		Hospital San Blas	49	49	0	100%
		Hospital Santa Clara	168	168	0	100%
		Hospital San Cristóbal	42	42	0	100%
		Hospital Simon Bolivar	85	85	0	100%
		Hospital de Suba				
		Hospital del Sur				
		Hospital del Tunal				
		Hospital Tunjuelito				
Hospital Usaquen	80	80	0	100%		
Hospital de Usme						
8	INTEGRACIÓN SOCIAL	Secretaría Distrital de Integración Social	2.592	2.592	0	100%
		IDIPRON	73	77	4	95%

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 DICIEMBRE DE 2016**

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

**Página 40 de 43**

SECTOR	ENTIDAD	NOVIEMBRE DE 2016				
		N° REQUERIM. SDQS <sup>4</sup>	REQUERIM. TOTALES SDQS + OTROS CANALES ENTIDAD	N° REQUERIM. NO REGISTRADOS SDQS	PORCEN. CUMPLIM DEC. 371/2010	
9	CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte				
		Canal Capital	40	40	0	100%
		Fundación Gilberto Alzate Avendaño	25	83	58	30%
		IDARTES	262	262	0	100%
		IDPC	139	139	0	100%
		IDRD	818	1.035	270	79%
		Orquesta Filarmónica de Bogotá-OFB	14	14	0	100%
10	AMBIENTE	Secretaría de Distrital de Ambiente	3.109	3.109	0	100%
		IDIGER-	49	49	0	100%
		JBB - Jardín Botánico	484	484	0	100%
11	MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	2.305	11.220	8.915	21%
		Instituto de Desarrollo Urbano -IDU	613	1.723	1.110	36%
		Terminal de Transportes	103	103	0	100%
		Transmilenio				
		Unidad de Mantenimiento Vial - UMV	152	299	147	51%
12	HÁBITAT	Secretaría Distrital de Hábitat				
		CVP - Caja de la Vivienda Popular				
		EAB-Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	485	485	0	100%
		ERU-Empresa de Renovación Urbana	46	46	0	100%
		ETB				

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 DICIEMBRE DE 2016**

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

**Página 41 de 43**

SECTOR	ENTIDAD	NOVIEMBRE DE 2016			
		N° REQUERIM. SDQS <sup>4</sup>	REQUERIM. TOTALES SDQS + OTROS CANALES ENTIDAD	N° REQUERIM. NO REGISTRADOS SDQS	PORCEN. CUMPLIM DEC. 371/2010
	Metrovivienda	143	143	0	100%
	U.A.E. Servicios Públicos				
13	MUJER	207	207	0	100%
14	SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA				
15	GESTIÓN JURIDICA	94	104	10	90%
14	ENTES DE CONTROL	Concejo de Bogotá	125	0	100%
		Veeduría Distrital	53	0	100%
<b>PORCENTAJE CUMPLIMIENTO MES DE NOVIEMBRE</b>		<b>33.634</b>	<b>44.095</b>	<b>10.461</b>	<b>76%</b>

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, 48 de ellas lo realizaron para el mes de noviembre; observándose que 33.634 peticiones están registradas en el SDQS mientras que 10.461 no lo están (se ingresan por los sistemas de gestión documental de las entidades y no se están registrando en el SDQS) para un total de 44.095 peticiones, obteniéndose para este periodo un cumplimiento del 76%.

No obstante que un número importante de entidades obtuvo un cumplimiento de 100% en cuanto al registro en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciben por los diferentes canales, entidades como Secretaría Distrital de Movilidad, IDU, Unidad de Mantenimiento Vial -UMV y la Fundación Gilberto Alzate Avendaño presentan un número importante de peticiones recibidas por sus sistemas propios y demás dependencias, sin registrarlas en el SDQS, afectando sensiblemente el porcentaje total.

Por otra parte, se observa que entidades como FONCEP, Transmilenio, Secretaría Distrital de Planeación, Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, Instituto Distrital de Turismo- IDT, Secretaría de Educación del Distrito, Capital Salud, algunos Hospitales del D.C, Secretaria Distrital de Cultura, Recreación y Deporte, Secretaría Distrital de Hábitat, CVP - Caja de la Vivienda Popular, ETB, U.A.E.

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 DICIEMBRE DE 2016**

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

**Página 42 de 43**

Servicios Públicos, entre otras, no efectuaron el reporte para el periodo<sup>5</sup> que permita verificar el cumplimiento del Decreto 371/2010, por lo cual se les hace un llamado a presentar los reportes respectivos.

## **12. RECOMENDACIONES**

- Visibilizar las cifras correspondientes, con los sectores/entidades del Distrito Capital que presentaron en diciembre un número importante 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, Salud, Ambiente, Hábitat, Seguridad y Convivencia), 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 ambiente), 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 (Ambiente y Desarrollo Económico para "Denuncia por actos de corrupción", "Derecho de petición de interés general", "Derecho de petición de interés particular", "Queja", "Reclamo", "Sugerencia" y "Felicitaciones" y los sectores Ambiente, Gestión Pública, Salud, Desarrollo Económico y Gobierno para "Solicitudes de información" y "Solicitudes de copia) y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo a las competencias institucionales.
- Hacer un llamado a las entidades que en el mes de diciembre presentan mayor número de peticiones vencidas (sin cierre definitivo, sobrepasando los términos de ley establecidos desde su fecha de asignación).
- Hacer un llamado a las entidades que no efectuaron el reporte que permita verificar el cumplimiento del Decreto 371/2010 para el mes de octubre (Secretaría de Desarrollo Económico, Instituto Distrital de Turismo, Secretaría de Educación del Distrito, Capital Salud, algunos Hospitales del D.C, ERU-Empresa de Renovación Urbana, ETB, Secretaria Distrital de Cultura, Recreación y Deporte) y para el mes de noviembre (FONCEP, Transmilenio, Secretaría Distrital de Planeación, Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, Instituto

<sup>5</sup> Noviembre de 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 DICIEMBRE DE 2016**

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

**Página 43 de 43**

Distrital de Turismo- IDT, Secretaría de Educación del Distrito, Capital Salud, algunos Hospitales del D.C, Secretaria Distrital de Cultura, Recreación y Deporte, Secretaría Distrital de Hábitat, CVP - Caja de la Vivienda Popular, ETB, U.A.E. Servicios Públicos).

- Igualmente, hacer un llamado a las entidades que para los meses reportados en este informe (octubre y noviembre) continúan presentando un bajo porcentaje en el cumplimiento del Decreto 371/2010, como son Transmilenio, Secretaría Distrital de Movilidad, IDR, IDU, Unidad de Mantenimiento Vial -UMV y la Fundación Gilberto Alzate Avendaño.

Elaboró: Martha Liliana Rodríguez C. Profesional Especializada - Dirección Distrital de Calidad del Servicio

Revisó: Jarol Eder Hernández Profesional Universitario - Dirección Distrital de Calidad del Servicio

Diana Alejandra Ospina - Directora Distrital 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**