



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

Página 1 de 30

**INFORME DE LA GESTIÓN DEL SDQS
EN EL MES DE ENERO 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., FEBRERO 2016

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



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



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





TABLA DE CONTENIDO

Introducción

Resumen global de requerimientos registrados en el SDQS - Distrito Capital mes Enero 2016.

Requerimientos gestionados en el Distrito Capital a través del SDQS enero 2016

- 2.1. Requerimientos registrados en el SDQS por Sectores mes enero 2016
- 2.2. Requerimientos registrados en el SDQS por Entidades mes enero 2016
- 2.3. Requerimientos registrados en el SDQS por Tipología mes enero 2016
- 2.4. Requerimientos registrados en el SDQS por Canal de Interacción mes enero 2016
- 2.5. Calidad del requirente
- 2.6. Condición del requirente
- 2.7. Participación por localidad de los requerimientos registrados en el SDQS enero 2016
- 2.8. Participación por estrato de los requerimientos registrados en el SDQS enero 2016
- 2.9. Participación por tipo de requirente mes enero 2016
- 2.10. Temas y Subtemas más reiterativos por Sector enero 2016
- 2.10.1 Requerimientos relacionados con Veedurías Ciudadanas mes enero 2016
- 2.11. Tiempos promedio de gestión por Sectores y tipologías del Distrito Capital mes enero 2016
3. Cumplimiento del Decreto 371 de 2010 a diciembre 2015
4. Administración funcional del SDQS mes enero 2016
5. Recomendaciones





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

Página 3 de 30

INTRODUCCIÓN

El Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS es una herramienta virtual donde la ciudadanía, puede interponer quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones, denuncias por posibles actos de corrupción, o peticiones en general que puedan afectar sus intereses o los de la comunidad, con el objeto, de que las Entidades Distritales emitan respuesta oportuna o den inicio a una actuación administrativa según sea el caso, contribuyendo a mejorar los índices de satisfacción de la ciudadanía frente a los servicios recibidos.

De conformidad con las disposiciones legales vigentes y en concordancia con lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., fijó lineamientos para atender y hacer seguimiento a los requerimientos presentados por la ciudadanía, a través de los diferentes canales de interacción que la administración dispone para ello.

Así mismo, teniendo en cuenta el artículo 3 del Decreto 371 del 2010 por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital, se dio orientación a todas las entidades del Distrito para registrar en el SDQS, todos los requerimientos que interpone la ciudadanía con el objeto de tener una sola herramienta de gestión de los mismos para la administración, seguimiento, control de tiempos y calidad de las respuestas.

A continuación, presentamos la gestión de los requerimientos ciudadanos registrado a través del SDQS durante el mes de enero de 2016 por sector, entidad, tipología, canal de recepción, calidad y tipo de requirente, localidad, estrato, temas y subtemas reiterativos, veedurías ciudadanas y tiempo de respuesta. Adicionalmente, se informa sobre el cumplimiento del Decreto 371 del 2010 y la gestión del grupo de administración funcional del SDQS.

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





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

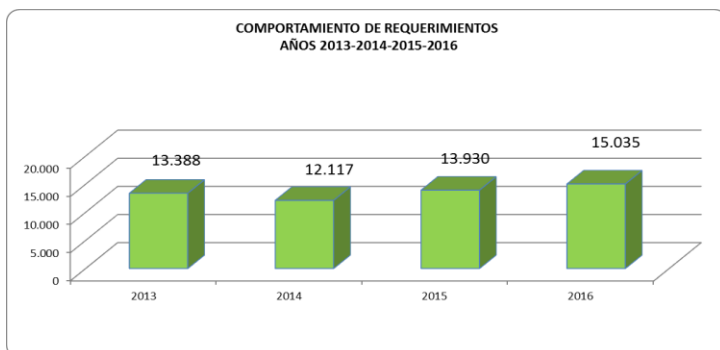
A partir de la información registrada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS, a continuación se muestra el consolidado de requerimientos recibidos durante los años 2013, 2014, 2015 y enero 2016, así:

CONSOLIDADO REQUERIMIENTOS RECIBIDOS								
PERIODO	2013	2014	2015	2016	Diferencia 2015-2016	Porcentaje diferencia 2015 - 2016	Diferencia mensual 2016	Variación en relación con el mes anterior - 2016
Enero	13.388	12.117	13.930	15.035	1.105	7,9%	1.045	7,5%
Febrero	12.118	17.371	20.585					
Marzo	12.923	18.067	19.991					
Abril	19.085	18.074	18.145					
Mayo	17.203	17.448	18.906					
Junio	14.748	14.449	18.157					
Julio	16.378	18.112	24.734					
Agosto	12.630	17.123	17.735					
Septiembre	13.892	20.760	20.193					
Octubre	14.257	19.483	19.192					
Noviembre	11.882	15.886	18.061					
Diciembre	13.704	14.107	13.990					
TOTAL	172.208	202.997	223.619	15.035				

Fuente: Reporte SDQS generado 04/02/2016

En el análisis realizado de los requerimientos presentados por la ciudadanía, se evidencia un incremento año tras año en el uso del SDQS para interponer sus peticiones.

En el mes de enero de 2016, se recibieron a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS, 15.035 requerimientos ciudadanos, presentando un aumento del 7.9% que corresponde a 1.105 solicitudes, con respecto al mes de enero del año inmediatamente anterior; y de igual manera, incrementó el número de peticiones con relación al mes de diciembre de 2015, en un 7.5%, que representan 1.045 peticiones.



Fuente: Reporte SDQS generado 04/02/2016



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

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

CONSECUTIVOS SDQS					
PERIODO	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	CONSECUTIVO INICIAL	CONSECUTIVO FINAL	PETICIONES INGRESADAS
AÑO 2014					
SEPTIEMBRE	01/09/2014	30/09/2014	7802014	199412014	19.161
OCTUBRE	01/10/2014	31/10/2014	199402014	394202014	19.480
NOVIEMBRE	01/11/2014	30/11/2014	394212014	553062014	15.886
DICIEMBRE	01/12/2014	21/12/2014	553072014	694132014	14.107
AÑO 2015					
ENERO	01/01/2015	31/01/2015	12015	139302015	13.930
FEBRERO	01/02/2015	28/02/2015	139312015	345152015	20.585
MARZO	01/03/2015	31/03/2015	345162015	545062015	19.991
ABRIL	01/04/2015	30/04/2015	545072015	726512015	18.145
MAYO	01/05/2015	31/05/2015	726522015	915572015	18.906
JUNIO	01/06/2015	30/06/2015	915582015	1097142015	18.157
JULIO	01/07/2015	30/07/2015	1097152015	1344482015	24.734
AGOSTO	01/08/2015	31/08/2015	1344492015	1521832015	17.735
SEPTIEMBRE	01/09/2015	30/09/2015	152192015	1723762015	20193
OCTUBRE	01/10/2015	31/10/2015	1723772015	1915682015	19192
NOVIEMBRE	01/11/2015	30/11/2015	1915692015	2096302015	18061
DICIEMBRE	01/12/2015	31/12/2015	2096312015	2236192015	13990
AÑO 2016					
CONSECUTIVOS SDQS					
PERIODO	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	CONSECUTIVO INICIAL	CONSECUTIVO FINAL	PETICIONES INGRESADAS
ENERO	01/01/2016	31/01/2016	12016	150392016	15035(*)

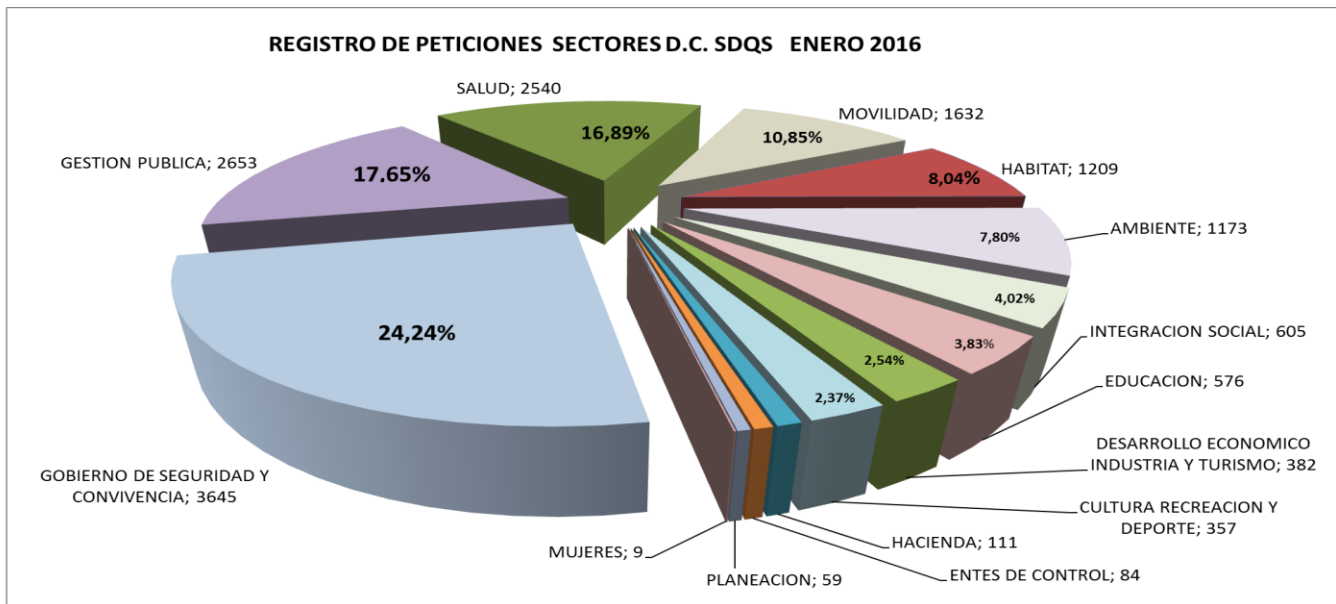
Fuente: Reporte SDQS generado 04/02/2016

*Para este periodo se generaron 15.039 consecutivos, de los cuales, se encontraron 4 consecutivos sin ningún registro asociado (59682016, 59692016, 60012016 y 60082016), por lo cual, se excluyen dentro del análisis de las peticiones ingresadas para el mes de enero por cuanto no contienen peticiones registradas; por lo anterior, como información de entrada para efectos estadísticos y del presente informe, se parte de la cifra de 15.035 peticiones ciudadanas registradas en el SDQS.



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

2.1 REQUERIMIENTOS REGISTRADOS EN EL SDQS POR SECTORES MES ENERO 2016



Fuente: Reporte SDQS generado 04/02/2016

Durante el mes de enero, se evidencia que el Sector Gobierno de Seguridad y Convivencia con el 24.24% y el sector Gestión Pública con el 17.65% son los de mayor participación en el SDQS, del total de requerimientos registrados, seguidamente esta el Sector Salud con el 16.89%.

Es de aclarar, que en el Sector de Gestión Pública se encuentra la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., en donde opera en la Subdirección de Calidad del Servicio la Central de Quejas y Soluciones SDQS, y en la Subdirección Operativa la línea 195, dependencias donde se reciben una cantidad representativa de requerimientos; para este período el número de solicitudes recibidas corresponde a 2.200 peticiones; peticiones que posteriormente son trasladadas a las entidades distritales competentes de dar trámite y respuesta, según sea el caso.



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

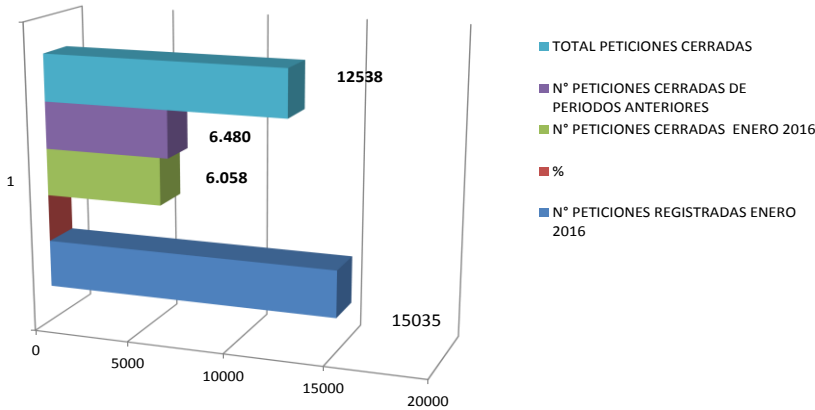
REGISTRO PETICIONES SDQS ENERO 2016						
SECTOR	Nº PETICIONES REGISTRADAS ENERO 2016	%	Nº PETICIONES CERRADAS ENERO 2016	Nº PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	% DE CIERRES TOTALES
GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	3645	24,24%	1253	1519	2772	22,11%
GESTION PUBLICA	2653	17,65%	280	127	407	3,25%
SALUD	2540	16,89%	1462	1008	2470	19,70%
MOVILIDAD	1632	10,85%	971	1102	2073	16,53%
HABITAT	1209	8,04%	576	1175	1751	13,97%
AMBIENTE	1173	7,80%	505	457	962	7,67%
INTEGRACION SOCIAL	605	4,02%	345	283	628	5,01%
EDUCACION	576	3,83%	192	199	391	3,12%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	382	2,54%	121	273	394	3,14%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	357	2,37%	262	198	460	3,67%
HACIENDA	111	0,74%	41	87	128	1,02%
ENTES DE CONTROL	84	0,56%	33	20	53	0,42%
PLANEACION	59	0,39%	10	21	31	0,25%
MUJERES	9	0,06%	7	11	18	0,14%
Grand Total	15035	100%	6.058	6.480	12538	100,00%

Fuente: Reporte SDQS generado 04/02/2016

En el mes de enero se realizó el cierre y gestión de 12.538 peticiones, de las cuales 6.058 corresponden a registradas y cerradas en este mismo período, y 6.480 fueron registradas en períodos anteriores y cerradas y/o gestionadas, en el actual; encontrándose que, del total requerimientos cerrados, el mayor número de gestión lo realizó el Sector Gobierno, Seguridad y Convivencia, con 2.772 respuestas, correspondientes al 22.11%, seguido el Sector Salud, con el 19.70% (2.470).



REGISTRO DE PETICIONES ENERO 2016



De las **15.035** peticiones ingresadas a 31 de enero de 2016, quedaron en trámite **8.977** peticiones, que representan el **59.71%**, del total de peticiones registradas en el periodo.

Fuente: Reporte SDQS generado 04/02/2016

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

SECRETARÍA GENERAL					
REGISTRADAS				GESTION	
ENTIDAD	DEPENDENCIA	N° PETICIONES DEPENDENCIA	N° PETICIONES TOTAL	DEPENDENCIA	GESTIÓN ENERO 2016
SECRETARIA GENERAL	Subdirección de Calidad de Servicio- Central de Quejas y Soluciones SDQS	1.479	2.646	Subdirección de Calidad de Servicio-Central de Quejas y Soluciones SDQS	1.730
	Subdirección Operativa - línea 195	721		Subdirección Operativa - línea 195	767
	Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	35		Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	27
	Otras Dependencias Sec- Gral	411		Otras Dependencias	387
SERVICIO CIVIL			7	Servicio Civil	20
TOTAL			2.653	TOTAL GESTION	2.931

Fuente: Reporte SDQS generado 04/02/2016

La variación en los requerimientos recibidos con relación al mes de diciembre de 2015, es de 7.47%, frente al total de requerimientos recibidos en enero de 2016; el porcentaje de variación en cada sector, se presentó como se muestra en la siguiente tabla:



SECTOR	DICIEMBRE	ENERO* 2016	% VARIACION
SALUD	2605	2540	-2,50%
GESTION PUBLICA	2840	2653	-6,58%
GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	3356	3645	8,61%
HABITAT	1305	1209	-7,36%
MOVILIDAD	1347	1632	21,16%
AMBIENTE	789	1173	48,67%
INTEGRACION SOCIAL	558	605	8,42%
EDUCACION	385	576	49,61%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	330	357	8,18%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA	273	382	39,93%
HACIENDA	74	111	50,00%
ENTES DE CONTROL	62	84	35,48%
PLANEACION	40	59	47,50%
MUJERES	26	9	-65,38%
TOTAL	13990	15035	7,47%

Fuente: Reporte SDQS generado 04/02/2016

Los tres sectores que presentaron la mayor variación, son: Hacienda con el 50%, Educación con el 49.61%, y Ambiente con el 48.67%.

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

Para este período se resaltan las entidades con mayor número de peticiones registradas en los diferentes sectores, como lo son: En el Sector Gobierno, Seguridad y Convivencia, la Secretaría Distrital de Gobierno con el 87%; el Sector Salud, la Secretaría Distrital de Salud con el 36%; en en el Sector Hábitat, la Secretaría Distrital del Hábitat, con el 38%; en el Sector Movilidad, Transmilenio con el 44%; y en el Sector Ambiente, la Secretaría Distrital de Ambiente con el 87% de participación, frente al total de peticiones recibidas en cada uno de los sectores.

SECTOR	ENTIDAD	Nº PETICIONES ENERO 2016	%
GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	SECRETARIA DE GOBIERNO	3.189	87%
	DADEP - DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	315	9%
	POLICÍA METROPOLITANA	57	2%
	IDPAC - ACCIÓN COMUNAL	39	1%
	FVS - FONDO VIGILANCIA Y SEGURIDAD	34	1%
	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ	11	0%
GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA Total		3.645	100%



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

Página 10 de 30

SECTOR	ENTIDAD	Nº PETICIONES ENERO 2016	%
SALUD	SECRETARIA DE SALUD	923	36%
	HOSPITAL CHAPINERO	227	9%
	HOSPITAL VISTA HERMOSA	225	9%
	HOSPITAL DEL SUR	151	6%
	HOSPITAL CENTRO ORIENTE	146	6%
	HOSPITAL ENGATIVÁ	97	4%
	HOSPITAL TUNAL	94	4%
	HOSPITAL DE KENNEDY	76	3%
	HOSPITAL DE MEISSEN	68	3%
	HOSPITAL PABLO VI	64	3%
	HOSPITAL DE USME	60	2%
	HOSPITAL DE SUBA	57	2%
	HOSPITAL FONTIBÓN	56	2%
	HOSPITAL SANTA CLARA	49	2%
	HOSPITAL SAN BLAS	40	2%
	HOSPITAL RAFAEL URIBE URIBE	35	1%
	HOSPITAL USAQUEN	32	1%
	HOSPITAL TUNJUELITO	30	1%
	HOSPITAL LA VICTORIA	30	1%
	HOSPITAL SIMÓN BOLÍVAR	22	1%
CAPITAL SALUD EPS	17	1%	
HOSPITAL BOSA	15	1%	
HOSPITAL NAZARETH	13	1%	
HOSPITAL SAN CRISTOBAL	13	1%	
SALUD Total		2.540	100%
HABITAT	SECRETARIA DEL HABITAT	455	38%
	CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	307	25%
	UAESP - UNIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS	298	25%
	METROVIVIENDA	50	4%
	ACUEDUCTO - EAB	47	4%
	ERU - EMPRESA DE RENOVACIÓN URBANA	33	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



Nº C038444 / Nº GP0247
2212100-FT-177 Versión 04





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

Página 11 de 30

SECTOR	ENTIDAD	N° PETICIONES ENERO 2016	%
HABITAT	CODENSA	10	1%
	ETB - EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ	8	1%
	GAS NATURAL	1	0%
HABITAT Total		1.209	100%
GESTION PÚBLICA	SECRETARÍA GENERAL	2.646	100%
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL	7	0%
GESTION PUBLICA Total		2.653	100%
MOVILIDAD	TRANSMILENIO	718	44%
	SECRETARÍA MOVILIDAD	462	28%
	TERMINAL DE TRANSPORTES	283	17%
	SIM - SERVICIOS PARA LA MOVILIDAD	89	5%
	IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	52	3%
	UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	24	1%
MOVILIDAD Total		1.632	100%
AMBIENTE	SECRETARÍA DE AMBIENTE	1.015	87%
	JBB - JARDIN BOTANICO	153	13%
	IDIGER	5	0%
AMBIENTE Total		1.173	100%
INTEGRACIÓN SOCIAL	SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	579	96%
	IDIPRON	26	4%
INTEGRACION SOCIAL Total		605	100%
EDUCACION	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	503	87%
	UNIVERSIDAD DISTRITAL	44	8%
	IDEP - INVESTIGACION EDUCATIVA Y PEDAGOGIA	29	5%
EDUCACION Total		576	100%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	148	41%
	IDRD - RECREACIÓN Y DEPORTE	94	26%
	FUGA - FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE	49	14%
	SECRETARÍA DE CULTURA	35	10%

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



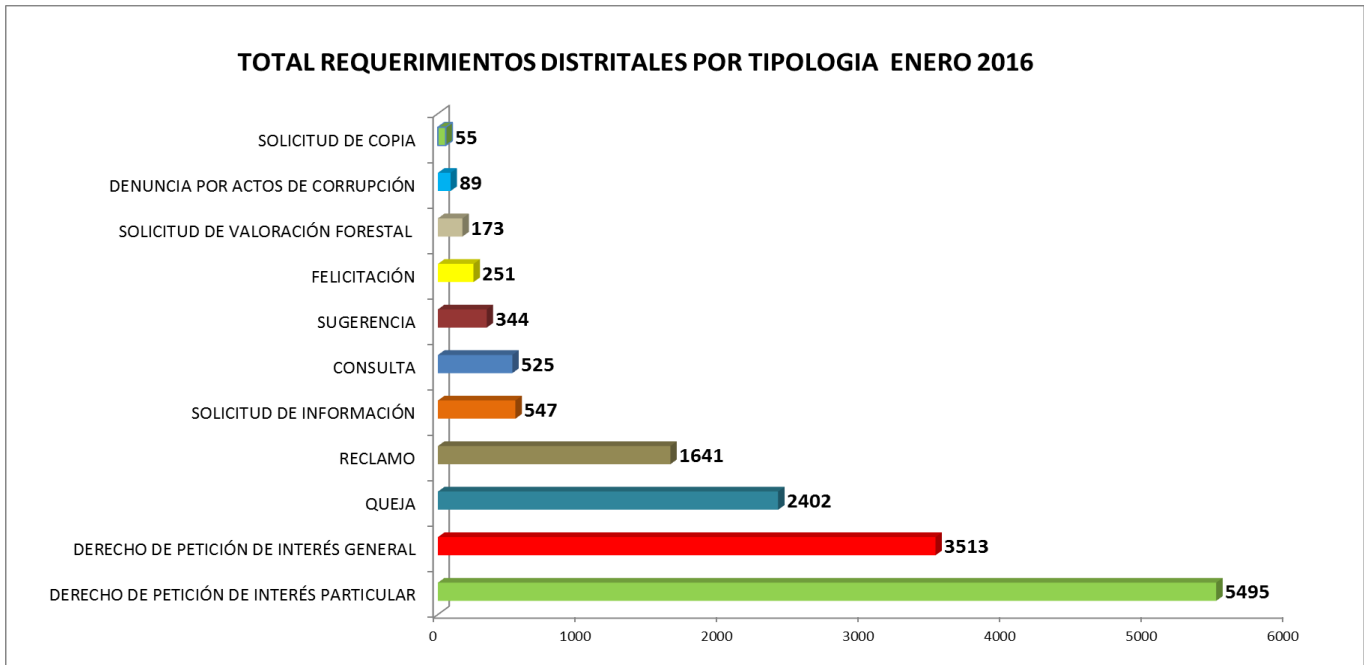


SECTOR	ENTIDAD	N° PETICIONES ENERO 2016	%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	OFB - ORQUESTA FILARMÓNICA	17	5%
	IDPC - PATRIMONIO CULTURAL	8	2%
	CANAL CAPITAL	6	2%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE Total		357	100%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	IPES	252	66%
	IDT - INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO	14	4%
	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	7	2%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO Total		382	100%
HACIENDA	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	75	68%
	CATASTRO	21	19%
	LOTERÍA DE BOGOTÁ	13	12%
	FONCEP	2	2%
HACIENDA Total		111	100%
ENTES DE CONTROL	CONCEJO DE BOGOTÁ	36	43%
	PERSONERÍA DE BOGOTÁ	29	35%
	VEEDURÍA DISTRITAL	19	23%
ENTES DE CONTROL Total		84	100%
PLANEACION	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	59	100%
PLANEACION Total		59	
MUJERES	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	9	100%
MUJERES Total		9	
TOTAL PETICIONES		15.035	100%

Fuente: Reporte SDQS generado 04/02/2016



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



Fuente: Reporte SDQS generado 04/02/2016

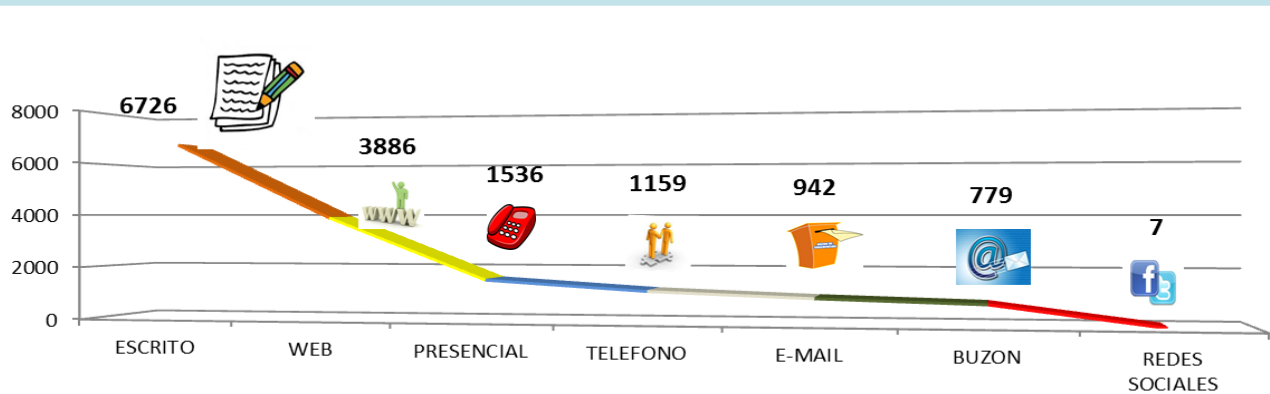
Del total de requerimientos, el “Derecho de Petición de Interés Particular” con un **36.55%** de participación, es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones. Los Sectores de Salud y Gobierno, Seguridad y Convivencia, presentan la mayor participación con 1.253 y 1.201 peticiones, respectivamente.

La segunda tipología que se encuentra es el “Derecho de Petición de Interés General” con el **23.37%**, donde el sector Gobierno, Seguridad y Convivencia, es el que presenta el mayor registro; siendo la Secretaría Distrital de Gobierno la entidad con el mayor número de peticiones.



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

CANAL DE RECEPCION DE REQUERIMIENTOS SECTORES SDQS ENERO 2016



Fuente: Reporte SDQS generado 04/02/2016

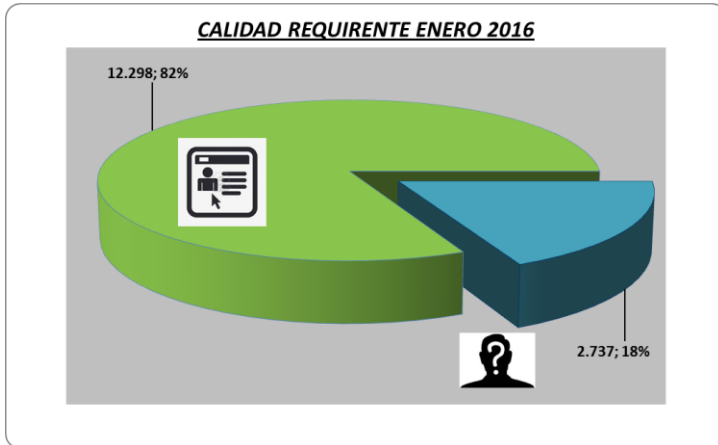
El “Canal Escrito”, representa el 44.74% del total de peticiones registradas; siendo el medio más utilizado para interponer las peticiones ciudadanas. Los sectores que más receptionaron por este medio, son: El Sector Gobierno, Seguridad y Convivencia, y el Sector Salud.

En segundo lugar, está el “Canal Web” con el 25.85%, donde la mayoría de peticiones registradas por este medio corresponden a los sectores de Movilidad, Gestión Pública y Gobierno, Seguridad y Convivencia.





2.5 CALIDAD DEL REQUIRENTE

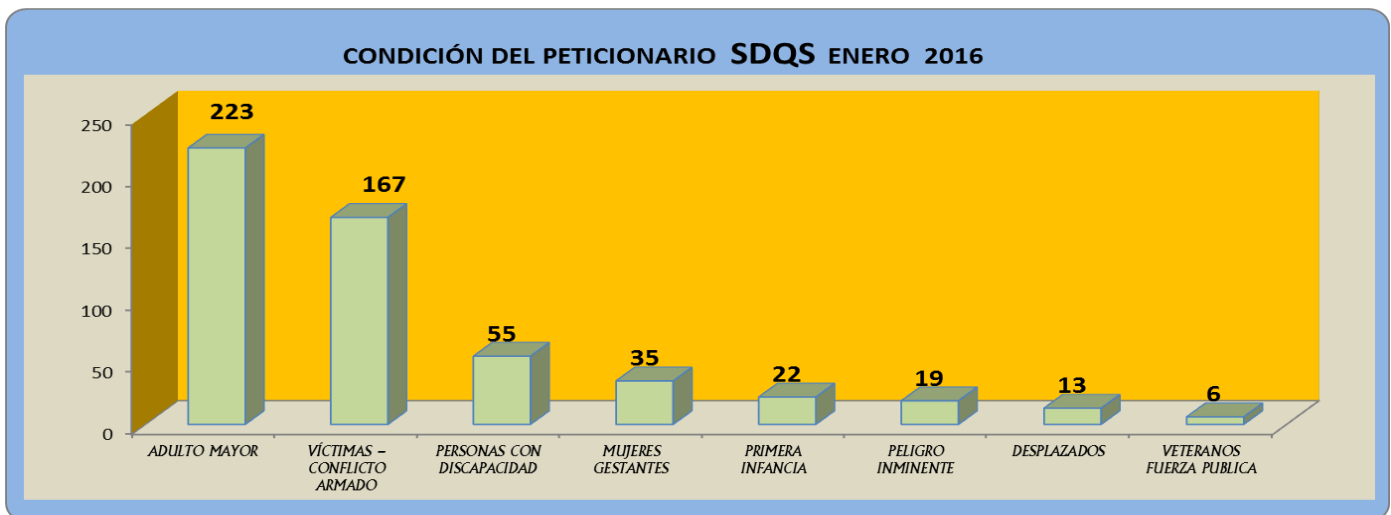


Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 82% corresponde a ciudadanos identificados y el 18% a ciudadanos anónimos, siendo el Sector Gobierno, Seguridad y Convivencia el de mayor número de peticiones anónimas. Las peticiones se relacionan con temas de obras, licencias de construcción; seguido del Sector de Movilidad con temas relacionados con el servicio y comportamiento de funcionarios públicos.

Fuente: Reporte SDQS generado 04/02/2016

2.6 CONDICIÓN DEL REQUIRENTE

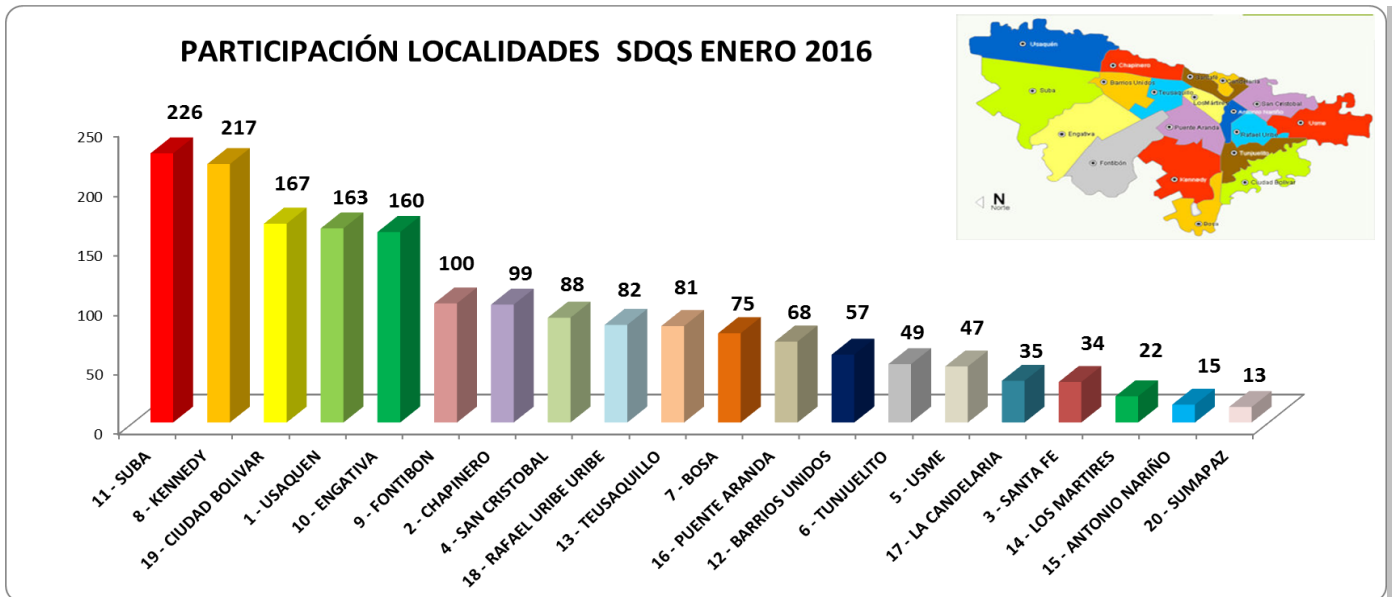
Dentro de las peticiones registradas en el mes de enero (**15.035**) por la ciudadanía en el SDQS que refieren condiciones especiales (adulto mayor, víctimas del conflicto armado, mujeres gestantes, ciudadanos con discapacidad, primera infancia, veteranos de guerra, peligro inminente); se identificaron 543 peticiones, de las cuales 223 se registraron según la condición del peticionario como "adulto mayor" representando el 41.07%, del total que refirieren alguna condición especial.



Fuente: Reporte SDQS generado 04/02/2016



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



Fuente: Reporte SDQS generado 04/02/2016

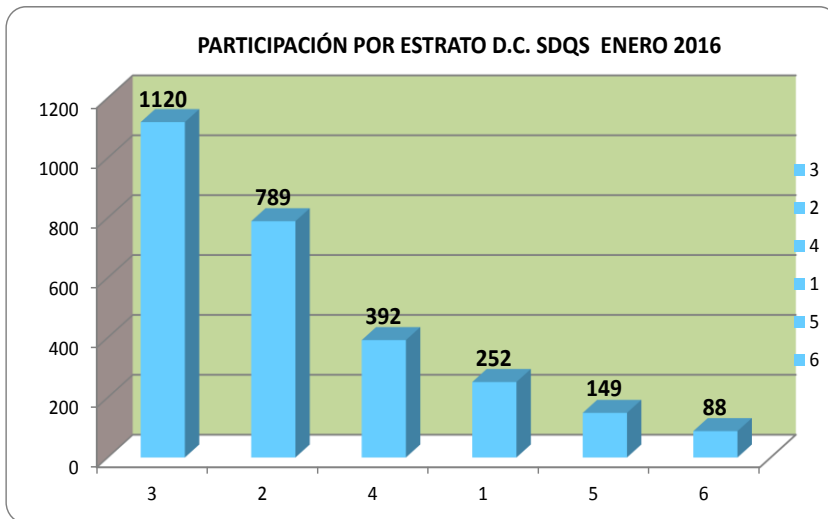
Dentro de la información Suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, se encontró que en las localidades de: Suba, Kennedy y Ciudad Bolívar, están ubicados los ciudadanos que más utilizaron el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS en este periodo, con 226, 217 y 167 peticiones respectivamente, de las 1.799 peticiones reportadas en las localidades, donde los temas más relevantes son: Movilidad, transporte y malla vial; educación y salud, como se enuncia a continuación:

LOCALIDAD	TEMAS	N°	TOTAL
SUBA	MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	50	226
	SALUD	17	
	EDUCACIÓN	14	
	OTROS TEMAS	145	
KENNEDY	MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	45	217
	SALUD	30	
	EDUCACIÓN	29	
	OTROS TEMAS	113	
CIUDAD BOLIVAR	SALUD	44	167
	URBANISMO - VIVIENDA	43	
	EDUCACIÓN	19	
	OTROS TEMAS	61	

Fuente: Reporte SDQS generado 04/02/2016



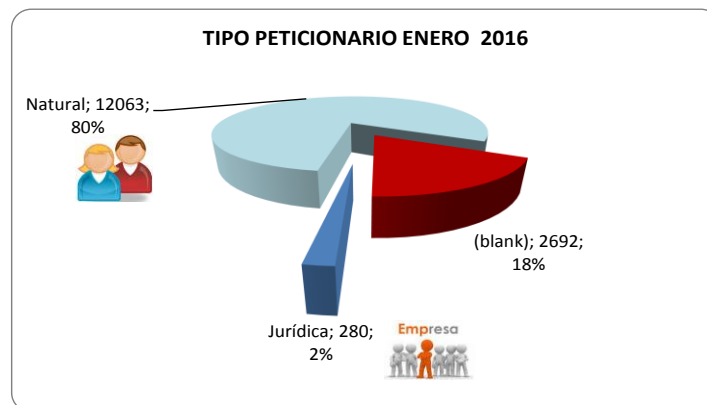
2.8 PARTICIPACIÓN POR ESTRATO DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS EN EL SDQS ENERO 2016



Fuente: Reporte SDQS generado 04/02/2016

Dentro de la información reportada (peticionarios que diligencian el campo de datos demográficos), se identifica un total de 2.790 peticiones, donde la mayor participación está en el estrato 3 con 1.120 peticionarios, que representa el 40.14%; el estrato 2, representa el 28.28% y el estrato 4 con el 14.05%. Para este periodo evidenciamos un aumento en el uso del SDQS en los ciudadanos que refieren estrato 3.

2.9 PARTICIPACIÓN POR TIPO DE REQUIRENTE - ENERO 2016



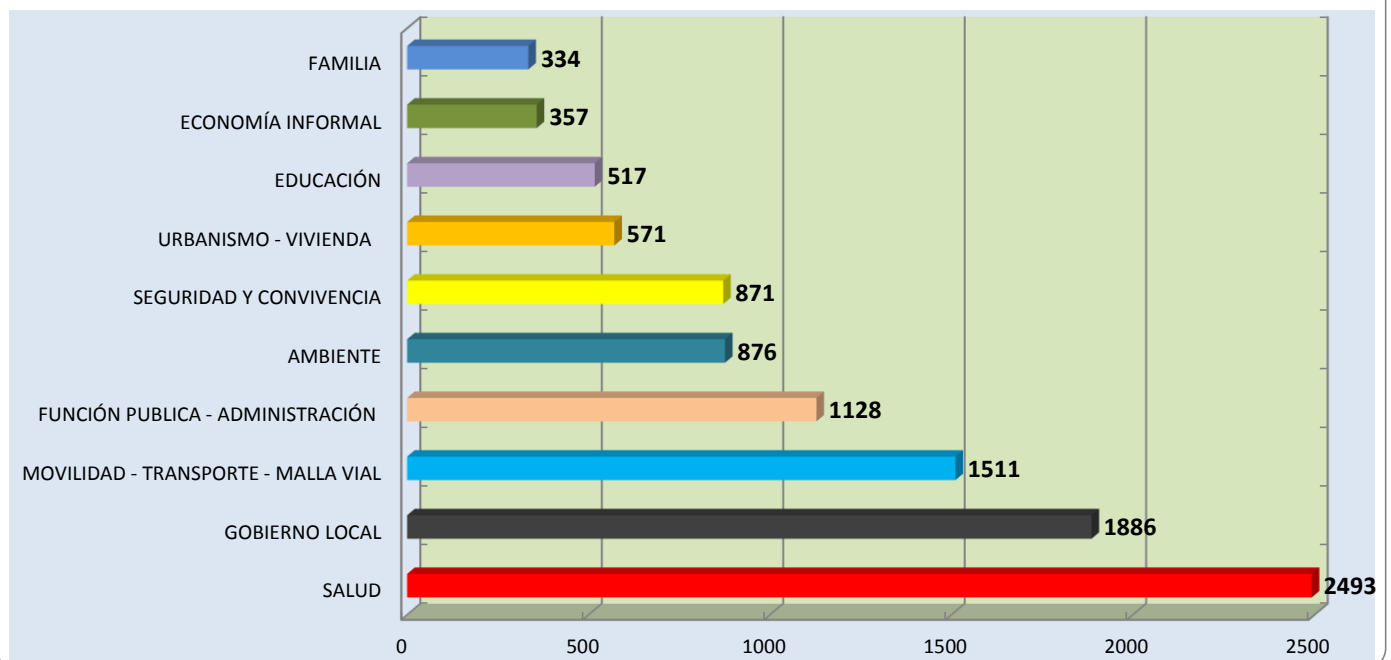
El 80% de las peticiones son realizadas por personas naturales, y el 2% corresponde a personas jurídicas, lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el SDQS en enero 2016 de los peticionarios que lo hacen de manera identificada.



2.10 TEMAS Y SUBTEMAS MÁS REITERATIVOS POR SECTOR ENERO 2016

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

TEMAS MÁS REITERADOS SECTORES D.C. SDQS ENERO 2016



Fuente: Reporte SDQS generado 04/02/2016

Del total de peticiones recibidas (**15.035**) los diez (10) temas más relevantes corresponden a 10.544 peticiones, para un 70% de participación, encontrándose que los temas de Salud, Gobierno Local y Movilidad, Transporte y Malla Vial son los más representativos en el Distrito Capital.

En el siguiente cuadro se evidencian las tipologías (70%), según los temas más relevantes así:



Tema	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	CONSULTA	FELICITACIÓN	SUGERENCIA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	SOLICITUD DE VALORACIÓN FORESTAL	SOLICITUD DE COPIA	Grand Total	% PARTIC
SALUD	1222	81	247	617	64	13	35	199		5	10	2493	17%
GOBIERNO LOCAL	720	1122	6	32		1	2	3				1886	13%
FUNCIÓN PÚBLICA - ADMINISTRACIÓN	102	165	874	191	28	42	90	5		13	1	1511	10%
MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	362	33	317	347	15	8	28	7		1	10	1128	8%
SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	601	79	55	22	57	18	30	5	2	2	5	876	6%
AMBIENTE	176	653	26	5	2	1	3			4	1	871	6%
URBANISMO - VIVIENDA	288	30	78	13	111	27	5	1		1	17	571	4%
EDUCACION	84	29	211	117	46	22	6	1		1		517	3%
ECONOMÍA INFORMAL	84	20	1			251	1					357	2%
FAMILIA	192	34	42	30	9	4	8	11		4		334	2%
OTROS TEMAS	1664	1267	545	267	215	138	136	19	171	58	11	4491	30%
TOTAL PETICIONES	5495	3513	2402	1641	547	525	344	251	173	89	55	15035	100%

Fuente: Reporte SDQS generado 04/02/2016

Como se puede evidenciar, en el tema de Salud sobresalen las peticiones de interés particular y en el Sector Gobierno, Seguridad y Convivencia, las quejas.

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

Sector Salud: Para este período, el subtema “Saneamiento Básico”, con 213 peticiones, es el más relevante; en donde se solicitan visitas y certificaciones, además de fumigaciones y desratización.

SUBTEMAS SECTOR SALUD	peticiones	%
SANEAMIENTO BÁSICO	213	8,39%
SANEAMIENTO AMBIENTAL	198	7,80%
NO OPORTUNIDAD EN LOS SERVICIOS AMBULATORIOS	131	5,16%
SOLICITUD DE VISITAS A ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES	99	3,90%
REQUISITOS MINIMOS SANITARIOS- NORMATIVIDAD-SANEAMIENTO AMBIENTAL	94	3,70%
otros subtemas del sector	1.805	71,06%
TOTAL	2.540	100,00%

Fuente: Reporte SDQS generado 04/02/2016

Sector Gobierno: De las 3.645 peticiones ciudadanas recibidas, el 11.96% atañe al subtema cárcel distrital y anexo de mujeres donde se hace referencia a la permisos, visitas conyugales y solicitud de cambios o traslados a otras celdas o patios; seguido se encuentra el subtema “obras de urbanismo”, en lo referente a licencias de construcción, obras que se realizan sin permisos o de forma ilegal y sin la respectiva autorización por parte de las curadurías urbanas.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

Página 20 de 30

SUBTEMAS SECTOR GOBIERNO	peticiones	%
CÁRCEL DISTRITAL DE VARONES Y ANEXO DE MUJERES	436	11,96%
OBRAS Y URBANISMOS - ANTENAS DE RADIO DIFUSIÓN, OBRAS, LICENCIAS, VIOLACIÓN AL REGIMEN DE OBRAS, BIENES DE INTERÉS CULTURAL, CONSTRUCCIÓN DE ANTEJARDIN	378	10,37%
CUMPLIMIENTO DE NORMATIVIDAD ESTABLECIDA EN LA LEY 232/95 PARA ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO - FUNCIONAMIENTO DE BARES, DISCOTECAS, SUPERMERCADOS, TIENDAS, ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS	271	7,43%
ESPACIO PUBLICO - INVASION - OCUPACIÓN DE ANTEJARDINES, INVASIÓN DEL ESPACIO PÚBLICO, OCUPACIÓN POR VENTAS AMBULANTES, POR PROLONGACIÓN DE UNA ACTIVIDAD ECONÓMICA	213	5,84%
otros subtemas del sector	2.347	64,39%
total	3.645	100,00%

Fuente: Reporte SDQS generado 04/02/2016

Sector Hábitat: de las 1.209 peticiones registradas en el Sector Hábitat los temas más relevantes son atención y servicio a la ciudadanía y subsidio para la adquisición de vivienda con un 18.20% y 12.32%, respectivamente.

SUBTEMAS HÁBITAT	peticiones	%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	220	18,20%
SUBSIDIO PARA ADQUISICIÓN DE VIVIENDA	149	12,32%
MOVILIZACIÓN DE RECURSOS	141	11,66%
CONSTRUCTORAS, E INMOBILIARIAS	114	9,43%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	585	48,39%
total	1.209	100,00%

Fuente: Reporte SDQS generado 04/01/2016

Se hace un llamado especial a las entidades del sector Hábitat y en especial a la Caja de Vivienda Popular en lo relacionado con la clasificación de los subtemas, ya que se evidencia registro de las peticiones en el subtema "atención y servicio a la ciudadanía" y se ha identificado que muchos de los requerimientos registrados presentan quejas, reclamos y solicitudes en diferentes aspectos que no son de atención y servicio a la ciudadanía.

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





Sector Movilidad: Como subtemas reiterados y relevantes para este periodo se encuentran “la solicitud de operativos” con el 6.50% y el comportamiento del conductor con el 6.07%.

SUBTEMAS MOVILIDAD	peticiones	%
SOLICITUD OPERATIVOS (CONTROL DEL TRÁNSITO, DEL TRANSPORTE PUBLICO, RECUPERACIÓN ESPACIO PUBLICO)	106	6,50%
COMPORTAMIENTO CONDUCTOR – ZONAL	99	6,07%
FRECUENCIA DE SERVICIO – ZONAL	92	5,64%
COMPARENDOS: COPIAS, CORRECCION, DESCARGUE DE COMPARENDOS YA CANCELADOS, PRESCRIPCION/CADUCIDAD, IMPUGNACION, NOTIFICACION	91	5,58%
otros subtemas del sector	1.244	76,23%
total	1.632	100,00%

Fuente: Reporte SDQS generado 04/02/2016

Sector Ambiente: La contaminación auditiva: ruido industrial, ruido residencial (plantas eléctricas y motobombas), son los temas más recurrentes en el Sector Ambiente, representando el 20.72%, del total de peticiones recibidas en el Sector.

SUBTEMAS AMBIENTE	peticiones	%
CONTAMINACIÓN AUDITIVA: RUIDO INDUSTRIAL, RUIDO RESIDENCIAL (PLANTAS ELÉCTRICAS Y MOTOBOMBAS)	243	20,72%
SOLICITUD DE VALORACIÓN FORESTAL	202	17,22%
CONTAMINACIÓN ATMOSFERICA: POR EMISIONES, HOLLÍN, HUMO, LORES OFENSIVOS, QUEMAS A CIELO ABIERTO	135	11,51%
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	80	6,82%
otros subtemas del sector	513	43,73%
total	1.173	100,00%

Fuente: Reporte SDQS generado 04/02/2016

Sector Integración Social: Los proyectos y servicios sociales de la SDIS con un 14.38% representa los temas más relevantes para este periodo, seguido de los centros de protección social para personas mayores con el 12.56%.



SUBTEMA INTEGRACIÓN SOCIAL	peticiones	%
PROYECTOS Y SERVICIOS SOCIALES DE LA SDIS	87	14,38%
CENTROS DE PROTECCIÓN SOCIAL PARA PERSONAS MAYORES	76	12,56%
SUBSIDIO PARA PERSONAS MAYORES	63	10,41%
ATENCIÓN A NIÑOS Y NIÑAS EN LA PRIMERA INFANCIA	46	7,60%
otros subtemas del sector	333	55,04%
total	605	100,00%

Fuente: Reporte SDQS generado 04/02/2016

2.10.1 REQUERIMIENTOS RELACIONADOS CON VEEDURÍAS CIUDADANAS ENERO 2016

Las veedurías ciudadanas tienen como objeto vigilar la gestión pública según lo establecido en el Artículo 270 de la Constitución Política de Colombia y en los artículos 100 de la Ley 134 de 1994 , y 1 y 4 de la Ley 850 de 2003 en los cuales se señala expresamente:

“Las veedurías ciudadanas deben vigilar los recursos públicos; esto es, prestar especial atención a la forma como estos se asignan, se presupuestan, se aprueban y se distribuyen de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica del Presupuesto, el sistema general de participaciones y en otras disposiciones legales específicas sobre uso de bienes y recursos, así como en lo previsto en los planes aprobados”.

Para este periodo, las peticiones relacionadas en este tema fueron 3, la cuales se identifican a continuación:

SECTOR GESTIÓN PÚBLICA:

Petición **48272016**: Asignada a la Secretaría General en donde un ciudadano actuando como veedor ciudadano solicita información sobre los jefes de control interno de todas las Entidades del Distrito.

Petición **46242016**: Asignada a la Secretaría general proveniente de la Red de Veedurías Ciudadanas en donde solicitan información de Control interno de la Alcaldía y la Secretaría de Gobierno.

Petición **19192016**: asignada a la Secretaría General en donde solicitan a la Oficina Asesora de Planeación de la entidad publicaciones del plan de acción correspondiente al año 2015.

SECTOR HÁBITAT

Petición **62432016** asignada a la empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá relacionada a la solicitud de copias del proyecto y contrato de obra. Solicitada por el comité veedor.

Petición **12822016** asignada a Metrovivienda donde se reclama por la construcción de una casa sin licencia.



SECTOR CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE

Petición **82782016** asignada a Canal Capital, donde se solicita información a la Oficina de Control Interno de la entidad sobre el cumplimiento de la ley 1474 de 2011 y como las entidades solicitaron servicios del Canal Capital.

SECTOR SALUD:

Petición **70162016** al Hospital Kennedy referida a la solicitud de una visita de inspección de salubridad a establecimiento público que no cuenta con los requisitos mínimos de funcionamiento.

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

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

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

SECTORES / TIPOLOGIA (N° DIAS CODIGO CONTENSIOSO ADMINISTRATIVO)	CONSULTA (30)	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN (15)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL (15)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR (15)	FELICITACIÓN (15)	QUEJA (15)	RECLAMO (15)	SOLICITUD DE COPIA (15)	SOLICITUD DE INFORMACIÓN (10)	SOLICITUD DE VALORACIÓN FORESTAL	SUGERENCIA (15)	PROMEDIO SECTOR
HACIENDA	19		27	28	8	22	20	12	18		31	23
HABITAT	13	19	15	21	25	16	25	8	8		10	19
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	21		11	17		26	16		63		13	19
EDUCACIÓN	23	9	18	14	6	18	18		5		22	16
GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	12	15	12	15	9	12	20		13		8	14
PLANEACIÓN	29	15	18	10		14	14		13			13
AMBIENTE	12	24	14	11	11	14	15	8	8	8	7	11
MOVILIDAD	14	11	12	11	6	11	11	29	7		9	11
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	6	17	16	9	11	19	11	31	4		23	10
INTEGRACIÓN SOCIAL	9	1	10	10	1	12	13		5		6	10
MUJERES	19		9	9	6	10					12	10
GESTIÓN PÚBLICA	7	14	6	10	3	7	7	16	9		7	9
SALUD	11	6	10	8	7	10	11	6	7		8	9
ENTES DE CONTROL	15	3	6	8	1	12	15		17		3	9
Grand Total	17	12	13	14	7	12	13	12	7	8	10	13

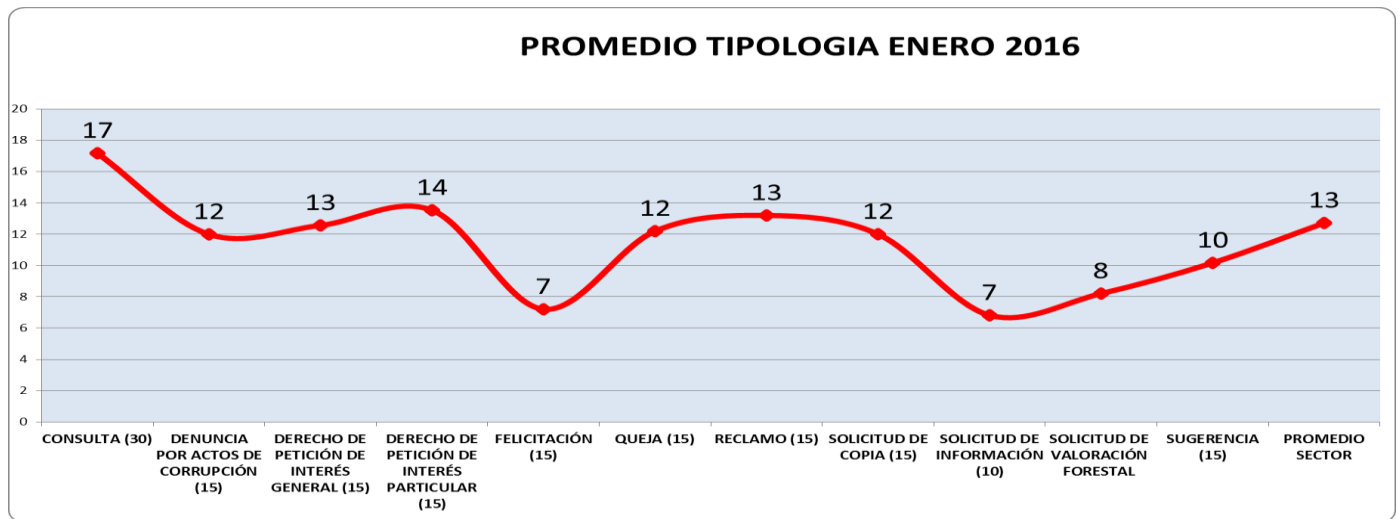
Fuente: Reporte SDQS generado 04/02/2016

Particularmente, para este período se evidencia que sectores como Hacienda, Hábitat, Desarrollo Económico y Educación se encuentran por fuera de los términos establecidos en la ley.

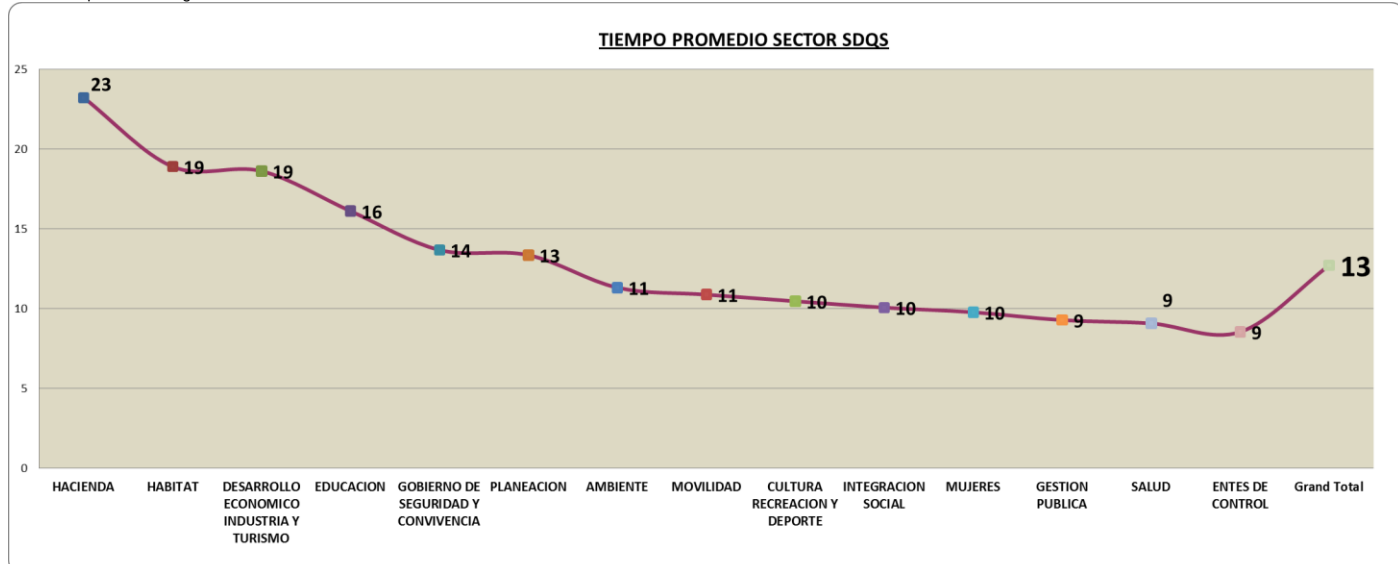


En tipologías como los derechos de petición tanto particular como general, en quejas y reclamos, es de resaltar la gran labor de los sectores y las entidades en el cumplimiento de los tiempos de ley, en los cuales se evidencia una gran mejora y compromiso por parte de los demás sectores

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



Fuente: Reporte SDQS generado 04/02/2016



Fuente: Reporte SDQS generado 04/02/2016





En algunos casos, los cierres realizados se hacen de manera extemporanea en el sistema - SDQS, afectando el tiempo promedio de respuesta final en el sector; para lo cual se hace pertinente tomar las medidas necesarias con relación a este aspecto, para vincular la respuesta al sistema al tiempo en que se emite la solución definitiva o comunicación oficial para mejorar los índices de oportunidad.**3.**

CUMPLIMIENTO DEL DECRETO DISTRITAL 371 DE 2010

Para este periodo, la información recibida sobre la gestión de las Entidades se esta cargando en la página de la Veeduría Distrital y corresponde al mes de diciembre de 2015.

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

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

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

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

Para el mes de diciembre se evidencia el consolidado de cumplimiento, así:

CONSOLIDADO CUMPLIMIENTO - DECRETO DISTRITAL 371 de 2010						
ITEM	SECTOR	ENTIDAD	DICIEMBRE			
			NÚMERO REQUERIMIENTOS SDQS	REQUERIMIENTOS TOTALES SDQS + OTROS CANALES ENTIDAD	NUMERO REQUERIMIENTOS NO REGISTRADOS SDQS	% CUMPLIMIENTO DECRETO 371
1	GESTIÓN PÚBLICA	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	2833	2833	0	100%



CONSOLIDADO CUMPLIMIENTO - DECRETO DISTRITAL 371 de 2010

ITEM	SECTOR	ENTIDAD	DICIEMBRE			
			NÚMERO REQUERIMIENTOS SDQS	REQUERIMIENTOS TOTALES SDQS + OTROS CANALES ENTIDAD	NUMERO REQUERIMIENTOS NO REGISTRADOS SDQS	% CUMPLIMIENTO DECRETO 371
		Departamento Administrativo del Servicio Civil	7	59	52	12%
2	GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	Secretaria Distrital de Gobierno	2959	17442	14483	17%
		DADEP Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público	191			
		IDPAC Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal.	57	98	41	58%
		Uacob de Bomberos de Bogotá	9	11	2	82%
		Policia Metropolitana de Bogotá	78			
		Fondo de Vigilancia y Seguridad	62			
3	HACIENDA	Secretaria De Hacienda	23			
		Catastro	42			
		Loteria De Bogota	7			
		Foncep	2			
4	PLANEACIÓN	Secretaría Distrital de Planeación	40	78	38	51%
5	DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIAL Y TURISMO	lpes	252			
		ldt - Instituto Distrital De Turismo	14	27	13	52%
		Secretaria Desarrollo Economico	7			
6	EDUCACIÓN	Secretaria De Educacion	294			
		Universidad Distrital	83			
		Idep -	8	15	7	53%
7	SALUD	Secretaría Distrital de Salud	883	1084	201	81%
		Hospital deVista Hermosa	174	188	14	93%
		Hospital Centro Oriente	85			
		Hospital Chapinero	339	377	38	90%
		Hospital del sur	6			
		Hospital de Meissen	78			
		Hospital de Suba	74			



CONSOLIDADO CUMPLIMIENTO - DECRETO DISTRITAL 371 de 2010

ITEM	SECTOR	ENTIDAD	DICIEMBRE			
			NÚMERO REQUERIMIENTOS SDQS	REQUERIMIENTOS TOTALES SDQS + OTROS CANALES ENTIDAD	NUMERO REQUERIMIENTOS NO REGISTRADOS SDQS	% CUMPLIMIENTO DECRETO 371
		Hospital de Usme	84			
		Hospital de Engativa	174			
		Hospital de Fontibon	49			
		Hospital La Victoria	38	43	5	88%
		Hospital Nazareth	8			
		Hospital Pablo VI	103	117	14	88%
		Hospital Rafael Uribe Uribe	53			
		Hospital San Blas	57			
		Hospital San Cristobal	24	84	60	29%
		Hospital Santa Clara	31			
		Hospital Simon Bolivar	44			
		Hospital Tunal	139			
		Hospital Tunjuelito	30			
		Hospital Usaquen	35	57	22	61%
		Hospital Occidente de Kennedy	72			
		Capital Salud EPS	12			
Hospital de Bosa	13					
8	INTEGRACIÓN SOCIAL	Secretaria De Integracion Social	527	680	153	78%
		Idipron	31			
9	CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	Idartes	130	140	10	93%
		Idrd - Recreacion Y Deporte	120	238	118	50%
		Idpc - Patrimonio Cultural	20	22	2	91%
		Canal Capital	7			
		Secretaria De Cultura	42			
		Ofb - Orquesta Filarmonica	11	12	1	92%
		Fuga -	0			
10	AMBIENTE	Secretaria De Ambiente	662			
		Jbb - Jardin Botanico	118	132	14	89%
		Fopae - Idiger	9	35	26	26%
11	MOVILIDAD	Transmilenio	653	17488	16835	4%
		Secretaria Movilidad	422			



CONSOLIDADO CUMPLIMIENTO - DECRETO DISTRITAL 371 de 2010

ITEM	SECTOR	ENTIDAD	DICIEMBRE			
			NÚMERO REQUERIMIENTOS SDQS	REQUERIMIENTOS TOTALES SDQS + OTROS CANALES ENTIDAD	NUMERO REQUERIMIENTOS NO REGISTRADOS SDQS	% CUMPLIMIENTO DECRETO 371
		Idu	25	339	314	7%
		La Terminal De Transportes	104			
		Sim	114	299	185	38%
		Gruas Y Patios	11			
		Umv- Unidad Mantenimiento Vial	18	291	273	6%
12	HÁBITAT	Secretaria Del Habitat	659			
		Cvp	292	305	13	96%
		Uaesp	249	360	111	69%
		Acueducto - Eab	32	110	78	29%
		Metrovivienda	41	44	3	93%
		Codensa	13			
		Etb - Empresa De Telefonos	11			
		Gas Natural	5			
		Eru -	3			
13	MUJER	Secretaria de la Mujer	26	39	13	67%
14	ENTES DE CONTROL	PERSONERIA DE BOGOTA	21			
		CONCEJO DE BOGOTA	29	32	3	91%
		VEEDURIA DISTRITAL	12			
PORCENTAJE CUMPLIMIENTO MENSUAL			13.990	43.079	29.089	32%

Esta información corresponde al mes anterior a este informe (diciembre 2015), ya que las entidades deben reportar la misma, hasta el último día hábil del mes siguiente (periodo del reporte).

De acuerdo, a la información reportada en el cuadro anterior, el comparativo de las cifras reportadas por estas entidades con lo registrado en el SDQS, muestra que del total de entidades que deben reportar la información, 31 de ellas lo realizaron para este periodo, con un total de 43.079 peticiones. Se observa, que 13.990 solicitudes están registradas en el SDQS; mientras que 29.089 que no lo están, se ingresan por los



sistemas de gestión documental de las entidades y no se están registrando en el SDQS, obteniendo un cumplimiento en este periodo del 32%.

4. ADMINISTRACIÓN FUNCIONAL DEL SDQS ENERO 2016

Para el mes de Enero, la administración del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS, registró 179 solicitudes de soporte, a saber:

ADMINISTRACIÓN FUNCIONAL				% ATENCIÓN	TIEMPO PROMEDIO	Variación S=3 (días)
ENERO	Solicitudes	Cerrados	En curso (asignada)			
Consultas	35	35	0	100%	2,6	0
Parametrización > Modificación Entidad	55	55	0	100%	2,3	0
Administración de requerimientos	6	6	0	100%	2,9	0
Generación de Reportes	7	7	0	100%	2,5	0
Fallas Técnicas - Intermitencias	76	76	0	100%	2,8	0
	179	179	0	100,00%	2,62	0

CAPACITACIÓN	
ENERO	Realizadas
Capacitación Funcional	4

Para éste periodo, la parametrización y modificaciones en las entidades son los aspectos más reiterativos por los usuarios del sistema, representando el 30.73%, del total de las solicitudes de soporte funcional registradas.

En lo que se refiere a las fallas técnicas e intermitencias en el SDQS durante el mes de enero de 2016, se presentaron "caídas e intermitencias" que sumaron 23 horas, 10 minutos; estos inconvenientes fueron escalados a la mesa de ayuda GLPI de la Subdirección de Informática y Sistemas de la Secretaría General mediante los ticket's 41767, 41818, 41943 y 42209.



La siguiente tabla muestra las fallas técnicas presentadas en el Sistema y su duración:

FECHA DE INICIO	HORA	FECHA DE FINALIZACIÓN	DURACIÓN	FALLA
13/01/2016	10:50	13/01/2016	01:05:00	INTERMITENCIA
14/01/2016	10:30	14/01/2016	06::30:00	INTERMITENCIA
15/01/2016	07:00	15/01/2016	09:00:00	INTERMITENCIA
18/01/2016	08:00	18/01/2016	04:00:00	INTERMITENCIA
19/01/2016	10:30	19/01/2016	01:30:00	CAÍDA
20/01/2016	11:10	20/01/2016	01:05:00	CAÍDA

TIEMPO DE DURACIÓN - FALLAS E INTERMITENCIA (HORAS): 23.10:00

5. RECOMENDACIONES

1. Se hace un llamado a las entidades a dar aplicación a la Circular 087 **"INFORME MENSUAL DE LOS REQUERIMIENTOS CIUDADANOS ALLEGADOS POR EL SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES"**. En donde, se hace necesario estandarizar y unificar el formato de presentación del citado informe con el fin de optimizar la utilización de esta información recibida en las entidades y organismos distritales. Por ello, de manera atenta, nos permitimos comunicarles que se puede acceder al formato para el registro de la información en el link:

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

En tal sentido, comedidamente se les solicita a las entidades distritales que no han reportado la información, que lo realicen en cumplimiento a las citadas disposiciones normativas, elaborar el referido informe en el nuevo formato a partir del reporte del mes de junio de 2015 y en adelante efectuar su entrega a la Secretaría General, como a la Veeduría Distrital a más tardar el último día hábil del mes siguiente al respectivo corte.

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

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