



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 28

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

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



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



N°C0338444/ N°GP0247
2212100-FT-177 Versión 04





TABLA DE CONTENIDO

Introducción

1. Resumen global de requerimientos registrados en el SDQS - Distrito Capital mes febrero 2016.
2. Requerimientos gestionados en el Distrito Capital a través del SDQS febrero 2016
 - 2.1. Requerimientos registrados en el SDQS por Sectores mes febrero 2016
 - 2.2. Requerimientos registrados en el SDQS por Entidades mes febrero 2016
 - 2.3. Requerimientos registrados en el SDQS por Tipología mes febrero 2016
 - 2.4. Requerimientos registrados en el SDQS por Canal de Interacción mes febrero 2016
 - 2.5. Calidad del requirente
 - 2.6. Condición del requirente
 - 2.7. Participación por localidad de los requerimientos registrados en el SDQS febrero 2016
 - 2.8. Participación por estrato de los requerimientos registrados en el SDQS febrero 2016
 - 2.9. Participación por tipo de requirente mes febrero 2016
 - 2.10. Temas y Subtemas más reiterativos por Sector febrero 2016
 - 2.10.1 Requerimientos relacionados con Veedurías Ciudadanas mes febrero 2016
 - 2.11. Tiempos promedio de gestión por Sectores y tipologías del Distrito Capital mes febrero 2016
3. Cumplimiento del Decreto 371 de 2010 a enero 2016
4. Administración funcional del SDQS mes febrero 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 28

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 febrero de 2016 por sector, entidad, tipología, canal de recepción, calidad y tipo de requirente, localidad, estrato, temas y subtemas reiterativos, veedurías ciudadanas y tiempo de respuesta. Adicionalmente, se informa sobre el cumplimiento del Decreto 371 del 2010 y la gestión del grupo de administración funcional del SDQS.

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





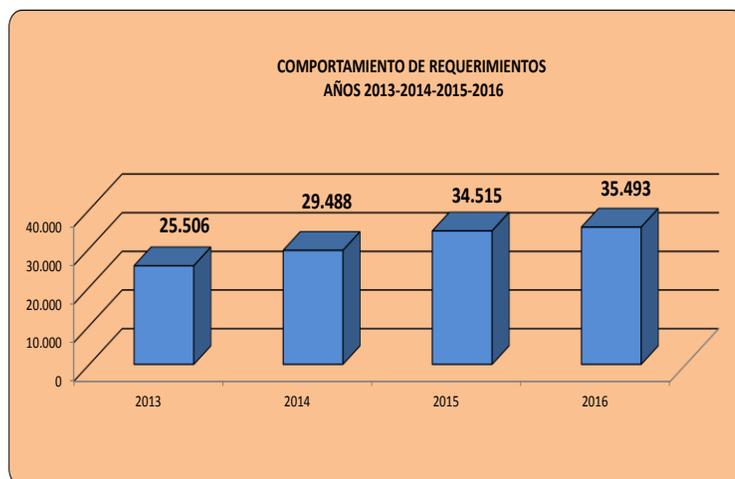
1. RESUMEN GLOBAL DE REQUERIMIENTOS REGISTRADOS EN EL SDQS – DISTRITO CAPITAL

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

CONSOLIDADO REQUERIMIENTOS RECIBIDOS								
PERIODO	2013	2014	2015	2016	Diferencia 2015-2016	Porcentaje diferencia 2015 - 2016	Diferencia mensual 2016	Variación en relación con el mes anterior - 2016
Enero	13.388	12.117	13.980	15.035	1.105	7,9%	1.045	7,5%
Febrero	12.118	17.371	20.585	20458	-127	-0,6%	5.423	36,1%
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	35.493				

Fuente: Reporte SDQS generado 02/03/2016

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 febrero de 2016, se recibieron a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS, 20.458 requerimientos ciudadanos, presentando una disminución del 0.6% que corresponde a 127 solicitudes, con respecto al mes de febrero del año inmediatamente anterior; y un incremento del número de peticiones con relación al mes de enero del 2016, de un 36.1%, que representan 5.423 peticiones.

Fuente: Reporte SDQS generado 02/03/2016



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

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

CONSECUTIVOS SDQS					
PERIODO	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	CONSECUTIVO INICIAL	CONSECUTIVO FINAL	PETICIONES
					INGRESADAS
AÑO 2014					
SEPTIEMBRE	01/09/2014	30/09/2014	7802014	199412014	19.161
OCTUBRE	01/10/2014	31/10/2014	199402014	394202014	19.480
NOVIEMBRE	01/11/2014	30/11/2014	394212014	553062014	15.886
DICIEMBRE	01/12/2014	21/12/2014	553072014	694132014	14.107
AÑO 2015					
ENERO	01/01/2015	31/01/2015	12015	139302015	13.930
FEBRERO	01/02/2015	28/02/2015	139312015	345152015	20.585
MARZO	01/03/2015	31/03/2015	345162015	545062015	19.991
ABRIL	01/04/2015	30/04/2015	545072015	726512015	18.145
MAYO	01/05/2015	31/05/2015	726522015	915572015	18.906
JUNIO	01/06/2015	30/06/2015	915582015	1097142015	18.157
JULIO	01/07/2015	30/07/2015	1097152015	1344482015	24.734
AGOSTO	01/08/2015	31/08/2015	1344492015	1521832015	17.735
SEPTIEMBRE	01/09/2015	30/09/2015	152192015	1723762015	20193
OCTUBRE	01/10/2015	31/10/2015	1723772015	1915682015	19192
NOVIEMBRE	01/11/2015	30/11/2015	1915692015	2096302015	18061
DICIEMBRE	01/12/2015	31/12/2015	2096312015	2236192015	13990
AÑO 2016					
CONSECUTIVOS SDQS					
PERIODO	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	CONSECUTIVO INICIAL	CONSECUTIVO FINAL	PETICIONES
					INGRESADAS
ENERO	01/01/2016	31/01/2016	12016	150392016	15.039
FEBRERO	01/02/2016	29/02/2016	150402016	354992016	20.458

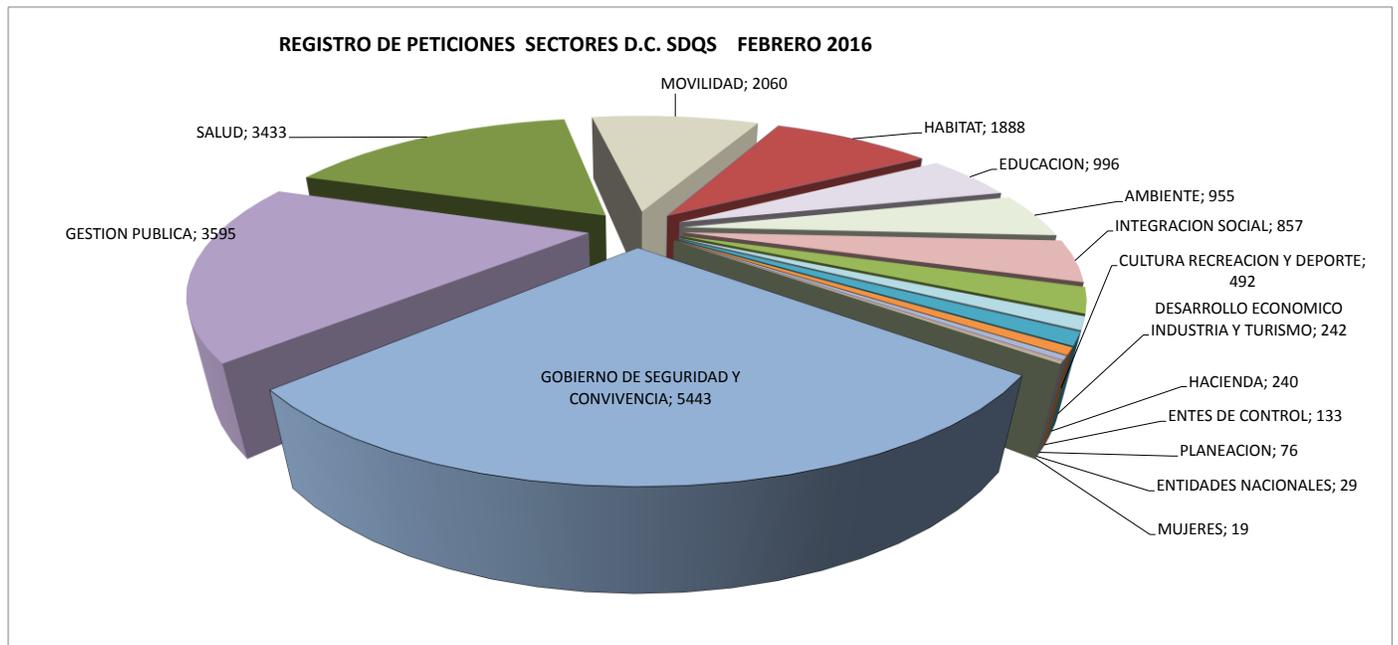
Fuente: Reporte SDQS generado 02/03/2016



*Para este periodo se generaron 20.458 consecutivos, de los cuales, se encontraron 2 consecutivos sin ningún registro asociado (175772016, 306252016), por lo cual, se excluyen dentro del análisis de las peticiones ingresadas para el mes de febrero por cuanto no contienen peticiones registradas.

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 FEBRERO 2016



Fuente: Reporte SDQS generado 02/03/2016

Durante el mes de febrero, se evidencia que el Sector Gobierno de Seguridad y Convivencia con el 26.61% y el sector Gestión Pública con el 17.57% son los de mayor participación en el SDQS, del total de requerimientos registrados, seguidamente está, el Sector Salud, con el 16.78%.

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 se 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 receptionan una cantidad representativa de requerimientos que son competencia de otras entidades; para este período



el número de solicitudes recibidas corresponde a 2.964 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.

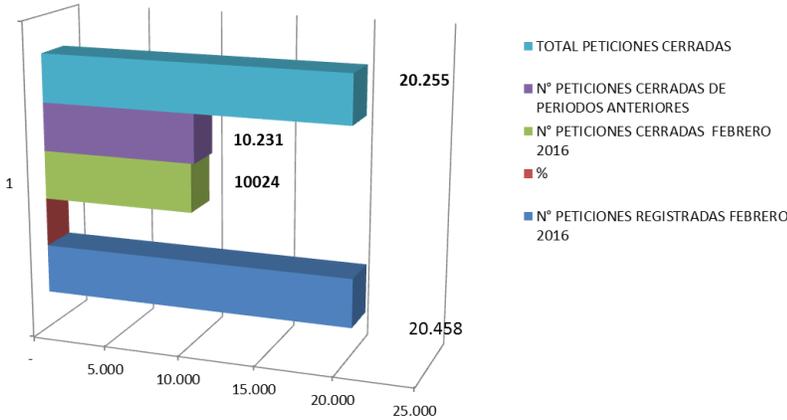
REGISTRO PETICIONES SDQS FEBRERO 2016						
SECTOR	Nº PETICIONES REGISTRADAS FEBRERO 2016	%	Nº PETICIONES CERRADAS FEBRERO 2016	Nº PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	% DE CIERRES TOTALES
GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	5443	26,61%	2475	3634	6109	30,16%
GESTION PUBLICA	3595	17,57%	350	210	560	2,76%
SALUD	3433	16,78%	2062	1425	3487	17,22%
MOVILIDAD	2060	10,07%	1709	1588	3297	16,28%
HABITAT	1888	9,23%	1158	1104	2262	11,17%
EDUCACION	996	4,87%	691	628	1319	6,51%
AMBIENTE	955	4,67%	319	493	812	4,01%
INTEGRACION SOCIAL	857	4,19%	517	410	927	4,58%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	492	2,40%	245	116	361	1,78%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	242	1,18%	196	349	545	2,69%
HACIENDA	240	1,17%	137	138	275	1,36%
ENTES DE CONTROL	133	0,65%	108	51	159	0,78%
PLANEACION	76	0,37%	42	73	115	0,57%
ENTIDADES NACIONALES	29	0,14%	13	12	25	0,12%
MUJERES	19		2		2	
Grand Total	20.458	100%	10024	10.231	20.255	100%

Fuente: Reporte SDQS generado 02/03/2016

En el mes de febrero se realizó el cierre y gestión de 20.255 peticiones, de las cuales 10.024 corresponden a registradas y cerradas en este mismo período, y 10.231 fueron registrados en períodos anteriores y cerradas y/o gestionadas, en el actual; encontrándose que, del total requerimientos cerrados, el mayor número de gestión lo realizó el Sector Gobierno, Seguridad y Convivencia, con 6.109 respuestas, correspondientes al 30.16%, seguido el Sector Salud, con el 17.22% (3.487).



REGISTRO DE PETICIONES FEBRERO 2016



De las **20.458** peticiones ingresadas al 29 de febrero de 2016, quedaron en trámite **10.434** peticiones, que representan el **51%**, del total de peticiones registradas en el periodo.

Fuente: Reporte SDQS generado 02/03/2016

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	Nº PETICIONES DEPENDENCIA	Nº PETICIONES TOTAL	DEPENDENCIA	GESTIÓN FEBRERO 2016
SECRETARIA GENERAL	Subdirección de Calidad de Servicio- Central de Quejas y Soluciones SDQS	2.030	3.581	Subdirección de Calidad de Servicio-Central de Quejas y Soluciones SDQS	2.438
	Subdirección Operativa - línea 195	934		Subdirección Operativa - línea 195	979
	Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	27		Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	31
	Otras Dependencias Sec- Gral	590		Otras Dependencias	548
SERVICIO CIVIL			14	Servicio Civil	3
TOTAL			3.595	TOTAL GESTION	3.999

Fuente: Reporte SDQS generado 02/03/2016

La variación en los requerimientos recibidos con relación al mes de enero de 2016, es de 36.1% (3.453), frente al total de requerimientos recibidos en febrero de 2016; el porcentaje de variación en cada sector, se presentó como se muestra en la siguiente tabla:





SECTOR	ENERO	FEBRERO	% VARIACION
SALUD	2540	3433	35,16%
GESTION PUBLICA	2653	3595	35,51%
GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	3645	5443	49,33%
HABITAT	1209	1888	56,16%
MOVILIDAD	1632	2060	26,23%
AMBIENTE	1173	955	-18,58%
INTEGRACION SOCIAL	605	857	41,65%
EDUCACION	576	996	72,92%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	357	492	37,82%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA	382	242	-36,65%
HACIENDA	111	240	116,22%
ENTES DE CONTROL	84	133	58,33%
PLANEACION	59	76	28,81%
MUJERES	9	19	111,11%
ENTIDADES NACIONALES	0	29	*
TOTAL	15035	20.458	36,07%

Fuente: Reporte SDQS generado 02/03/2016

Los tres sectores que presentaron la mayor variación, son: Hacienda con el 116.22%, Mujeres con el 111.11%, Educación con el 72.92%, Hábita con el 56,16%, y Gobierno, Seguridad y Convivencia 49,33%.

2.2. REQUERIMIENTOS REGISTRADOS EN EL SDQS POR ENTIDADES MES FEBRERO 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 91%; el Sector Salud, la Secretaría Distrital de Salud con el 35%; en en el Sector Hábitat, la Secretaría Distrital del Hábitat, con el 48%; en el Sector Movilidad, Transmilenio con el 59%; y en el Sector Ambiente, la Secretaría Distrital de Ambiente con el 73% de participación, frente al total de peticiones recibidas en cada uno de los sectores.

SECTOR	ENTIDAD	N° PETICIONES FEBRERO 2016	%
GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	SECRETARÍA DE GOBIERNO	4.962	91%
	DADEP - DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	258	5%
	IDPAC - ACCION COMUNAL	83	2%
	FVS - FONDO VIGILANCIA	67	1%
	POLICIA METROPOLITANA	55	1%
	U. A. E. CUERPO OFICIAL BOMBEROS	18	0%
GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA Total		5.443	100%
GESTION PUBLICA	SECRETARIA GENERAL	3.581	100%
	SERVICIO CIVIL	14	0%
GESTION PUBLICA Total		3.595	100%



SECTOR	ENTIDAD	N° PETICIONES FEBRERO 2016	%
SALUD	SECRETARIA DE SALUD	1.189	35%
	HOSPITAL CHAPINERO	314	9%
	HOSPITAL VISTA HERMOSA	260	8%
	HOSPITAL CENTRO ORIENTE	237	7%
	HOSPITAL ENGATIVA	162	5%
	HOSPITAL DE SUBA	121	4%
	HOSPITAL DE KENNEDY	114	3%
	HOSPITAL PABLO VI	113	3%
	HOSPITAL TUNAL	107	3%
	HOSPITAL FONTIBON	94	3%
	HOSPITAL SAN BLAS	93	3%
	HOSPITAL DE USME	84	2%
	HOSPITAL DEL SUR	82	2%
	HOSPITAL SIMON BOLIVAR	65	2%
	HOSPITAL TUNJUELITO	65	2%
	HOSPITAL DE MEISSEN	60	2%
	HOSPITAL LA VICTORIA	49	1%
	HOSPITAL RAFAEL URIBE URIBE	46	1%
	HOSPITAL SANTA CLARA	44	1%
	HOSPITAL USAQUEN	32	1%
HOSPITAL SAN CRISTOBAL	29	1%	
CAPITAL SALUD EPS	26	1%	
HOSPITAL NAZARETH	26	1%	
HOSPITAL BOSA	21	1%	
SALUD Total		3.433	100%
MOVILIDAD	TRANSMILENIO	1.206	59%
	SECRETARIA MOVILIDAD	570	28%
	LA TERMINAL DE TRANSPORTES	88	4%
	IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	80	4%
	SIM - SERVICIOS PARA LA MOVILIDAD	75	4%
	UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	34	2%
	GRUAS Y PATIOS	7	0%
MOVILIDAD Total		2.060	100%
HABITAT	SECRETARIA DEL HABITAT	904	48%
	UAESP - UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS	504	27%
	CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	231	12%
	ERU - EMPRESA DE RENOVACION URBANA	86	5%
	METROVIVIENDA	70	4%
	ACUEDUCTO - EAB	60	3%
	CODENSA	19	1%
	ETB - EMPRESA DE TELEFONOS	11	1%
GAS NATURAL	3	0%	
HABITAT Total		1.888	100%

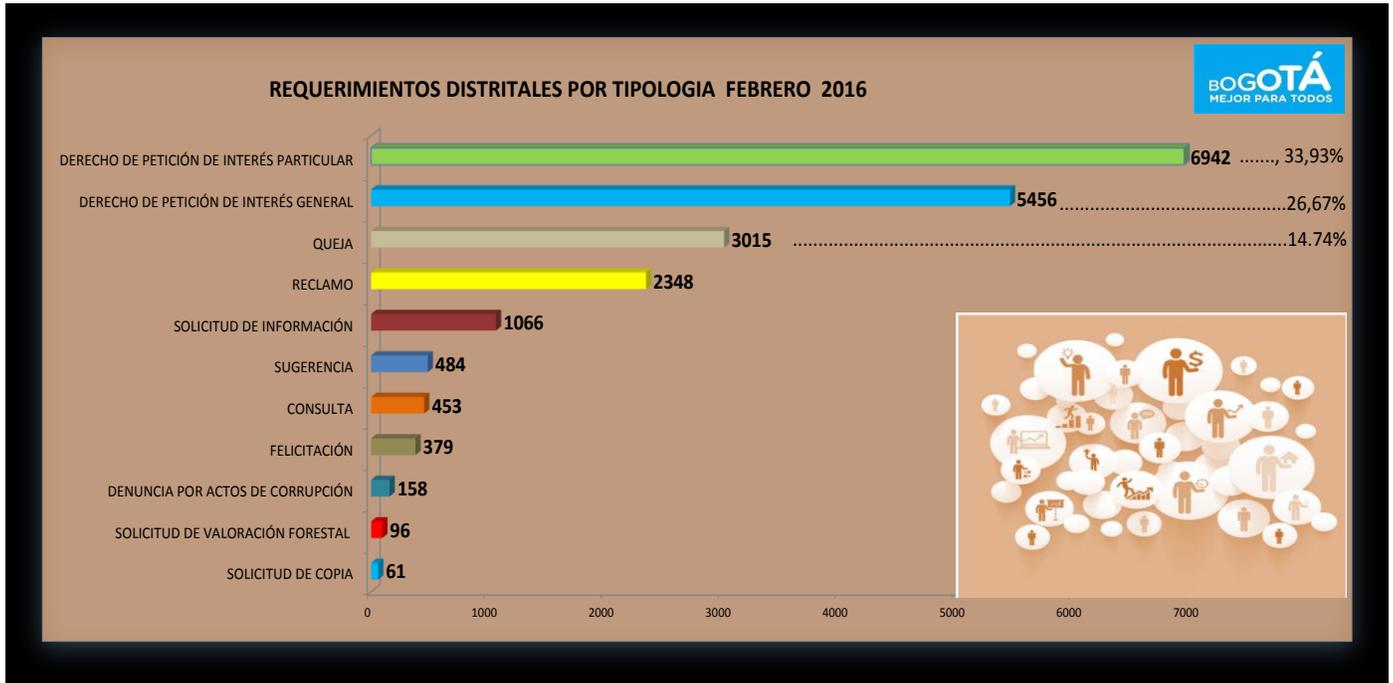


SECTOR	ENTIDAD	N° PETICIONES FEBRERO 2016	%
EDUCACION	SECRETARIA DE EDUCACION	689	69%
	UNIVERSIDAD DISTRITAL	289	29%
	IDEP - INVESTIGACION EDUCATIVA Y PEDAGOGIA	18	2%
EDUCACION Total		996	100%
AMBIENTE	SECRETARIA DE AMBIENTE	694	73%
	JBB - JARDIN BOTANICO	251	26%
	FOPAE - IDIGER	10	1%
AMBIENTE Total		955	100%
INTEGRACION SOCIAL	SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	828	97%
	IDIPRON	29	3%
INTEGRACION SOCIAL Total		857	100%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	169	34%
	IDRD - RECREACION Y DEPORTE	145	29%
	SECRETARIA DE CULTURA	58	12%
	FUGA - FUNDACION GILBERTO ALZATE	36	7%
	OFB - ORQUESTA FILARMONICA	30	6%
	IDPC - PATRIMONIO CULTURAL	30	6%
	CANAL CAPITAL	24	5%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE Total		492	100%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	IPES	220	91%
	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	20	8%
	IDT - INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO	2	1%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO Total		242	100%
HACIENDA	SECRETARIA DE HACIENDA	183	76%
	CATASTRO	44	18%
	LOTERIA DE BOGOTA	12	5%
	FONCEP	1	0%
HACIENDA Total		240	100%
ENTES DE CONTROL	CONCEJO DE BOGOTA	64	48%
	PERSONERIA DE BOGOTA	55	41%
	VEEDURIA DISTRITAL	14	11%
ENTES DE CONTROL Total		133	100%
PLANEACION	SECRETARIA DE PLANEACION	76	100%
PLANEACION Total		76	100%
ENTIDADES NACIONALES	MSP	29	100%
ENTIDADES NACIONALES Total		29	100%
MUJERES	SECRETARIA DE LA MUJER	19	100%
MUJERES Total		19	100%
TOTAL PETICIONES FEBRERO		20.458	

Fuente: Reporte SDQS generado 02/03/2016



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



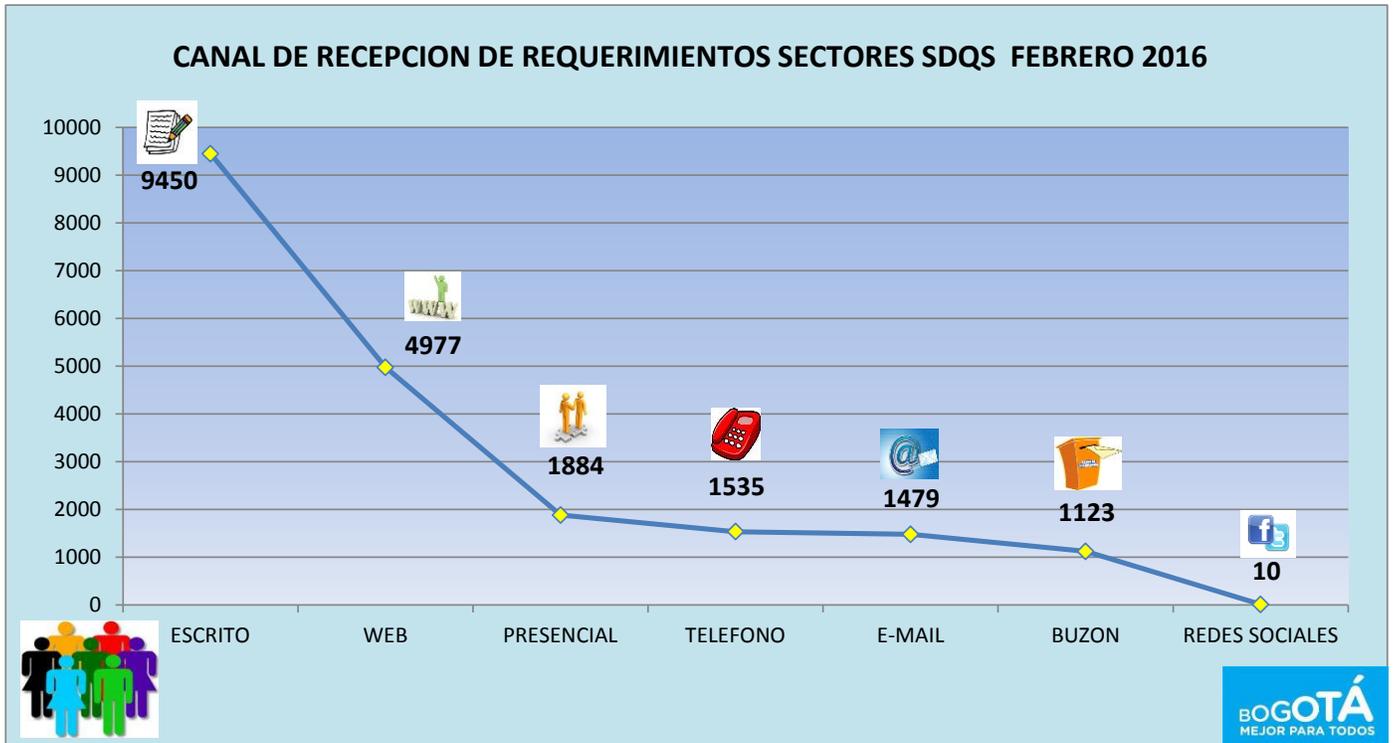
Fuente: Reporte SDQS generado 02/03/2016

Del total de requerimientos, el “Derecho de Petición de Interés Particular” con un **33.93%** 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 1.642 y 1.451 peticiones, respectivamente.

La segunda tipología que se encuentra es el “Derecho de Petición de Interés General” con el 26.67%, donde el sector Gobierno, Seguridad y Convivencia, es el que presenta el mayor registro; siendo la Secretaría Distrital de Gobierno la entidad con el mayor número de peticiones (3.601).



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

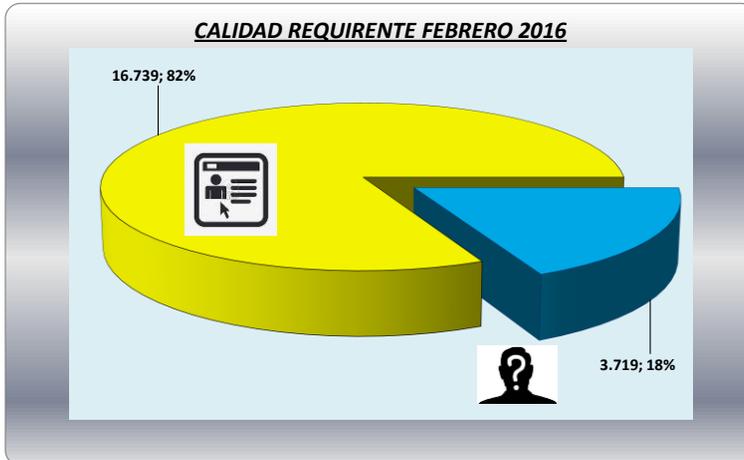


El “Canal Escrito”, representa el 46,19% del total de peticiones registradas; siendo el medio más utilizado para interponer las peticiones ciudadanas. Los sectores que más recibieron por este medio, son: El Sector Gobierno, Seguridad y Convivencia, y el Sector Hábitat.

En segundo lugar, está el “Canal Web” con el 24.33%, donde la mayoría de peticiones registradas por este medio corresponden a los sectores de Movilidad, Gestión Pública y Gobierno, Seguridad y Convivencia.



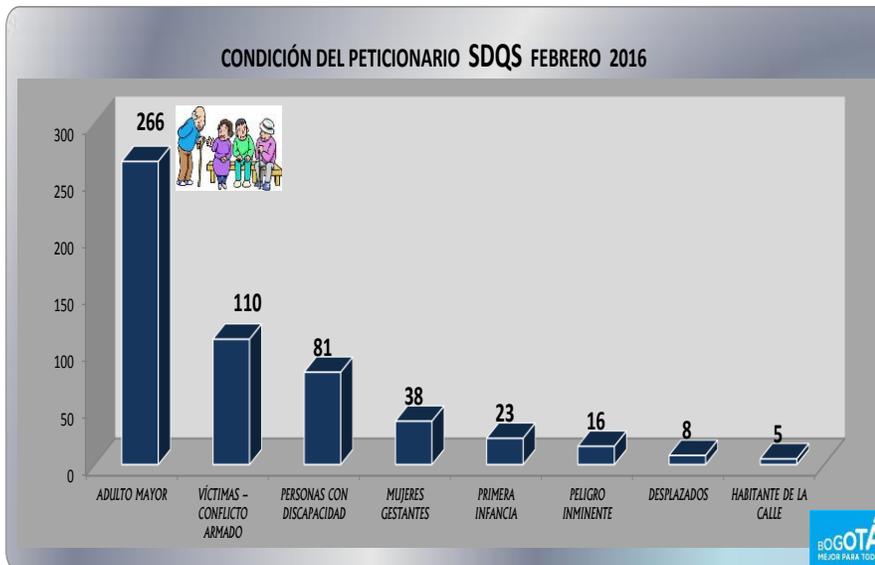
2.5 CALIDAD DEL REQUIRENTE



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 Gobierno Local; seguido del Sector de Movilidad con temas relacionados con movilidad, transporte y malla vial.

Fuente: Reporte SDQS generado 02/03/2016

2.6 CONDICIÓN DEL REQUIRENTE

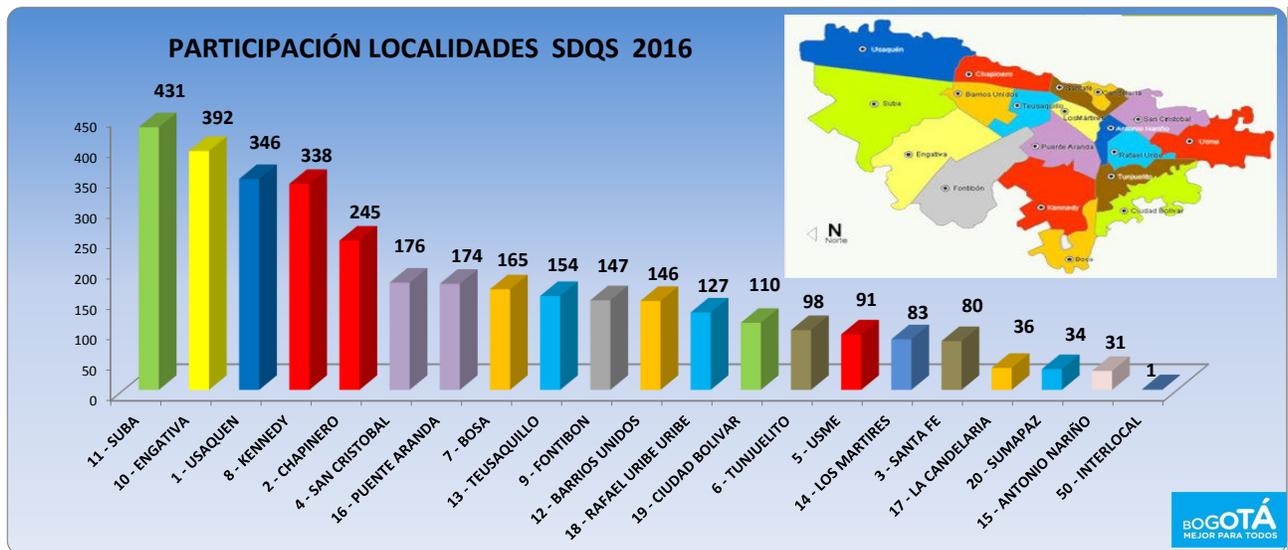


Dentro de las peticiones registradas en el mes de febrero (**20.458**) por la ciudadanía en el SDQS que refieren condiciones especiales (adulto mayor, víctimas del conflicto armado, mujeres gestantes, ciudadanos con discapacidad, primera infancia, veteranos de guerra, peligro inminente); se identificaron 552 peticiones, de las cuales 266 se registraron según la condición del peticionario como "adulto mayor" representando el 48,19%, seguido de la población víctima del conflicto armado con el 19,93% (110), del total que refirieren alguna condición especial.

Fuente: Reporte SDQS generado 02/03/2016



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



Fuente: Reporte SDQS generado 02/03/2016

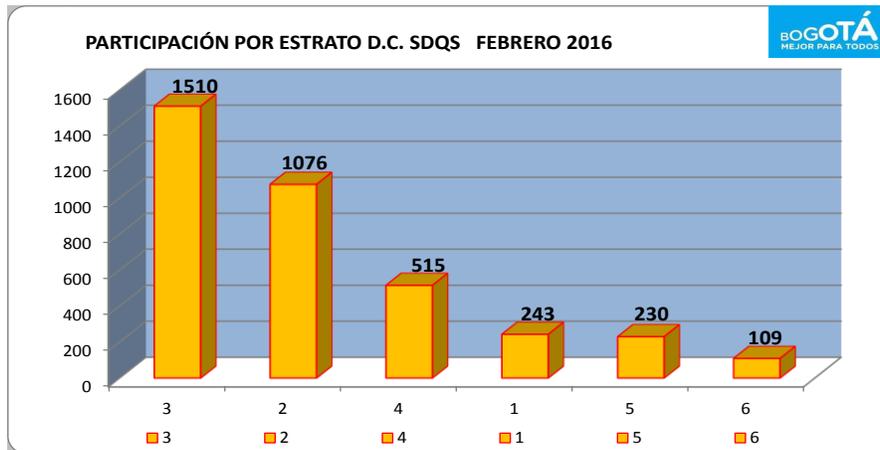
Dentro de la información Suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, se encontró que en las localidades de: Suba, Engativa y Usaquen, están ubicados los ciudadanos que más utilizaron el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS en este periodo, con 431, 392 y 346 peticiones respectivamente, de las 3.405 peticiones reportadas en las localidades, donde los temas más relevantes son: Movilidad, transporte y malla vial, y salud, como se enuncia a continuación:

LOCALIDAD	TEMAS	N°	TOTAL
SUBA	MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	161	431
	SALUD	114	
	EDUCACIÓN	38	
	OTROS TEMAS	118	
ENGATIVA	MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	123	392
	SALUD	20	
	AMBIENTE	19	
USAQUEN	MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	113	338
	SALUD	12	
	GOBIERNO LOCAL	12	
	OTROS TEMAS	201	

Fuente: Reporte SDQS generado 02/03/2016



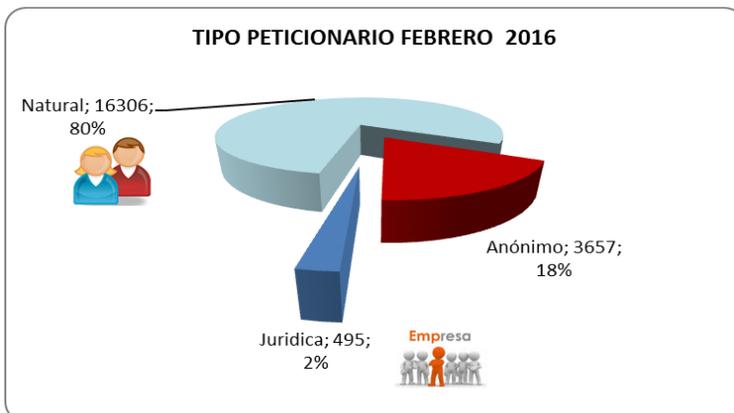
2.8 PARTICIPACIÓN POR ESTRATO DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS EN EL SDQS FEBRERO 2016



Fuente: Reporte SDQS generado 02/03/2016

Dentro de la información reportada (peticionarios que diligencian el campo de datos demográficos), se identifica un total de 3.683 peticiones, donde la mayor participación está en el estrato 3 con 1.510 peticionarios quienes representan el 41%; el estrato 2, representa el 29.22% y el estrato 4 con el 13.98%. Para este periodo evidenciamos un aumento en el uso del SDQS en los ciudadanos que refieren estrato 3.

2.9 PARTICIPACIÓN POR TIPO DE REQUERENTE - FEBRERO 2016



Fuente: Reporte SDQS generado 02/03/2016

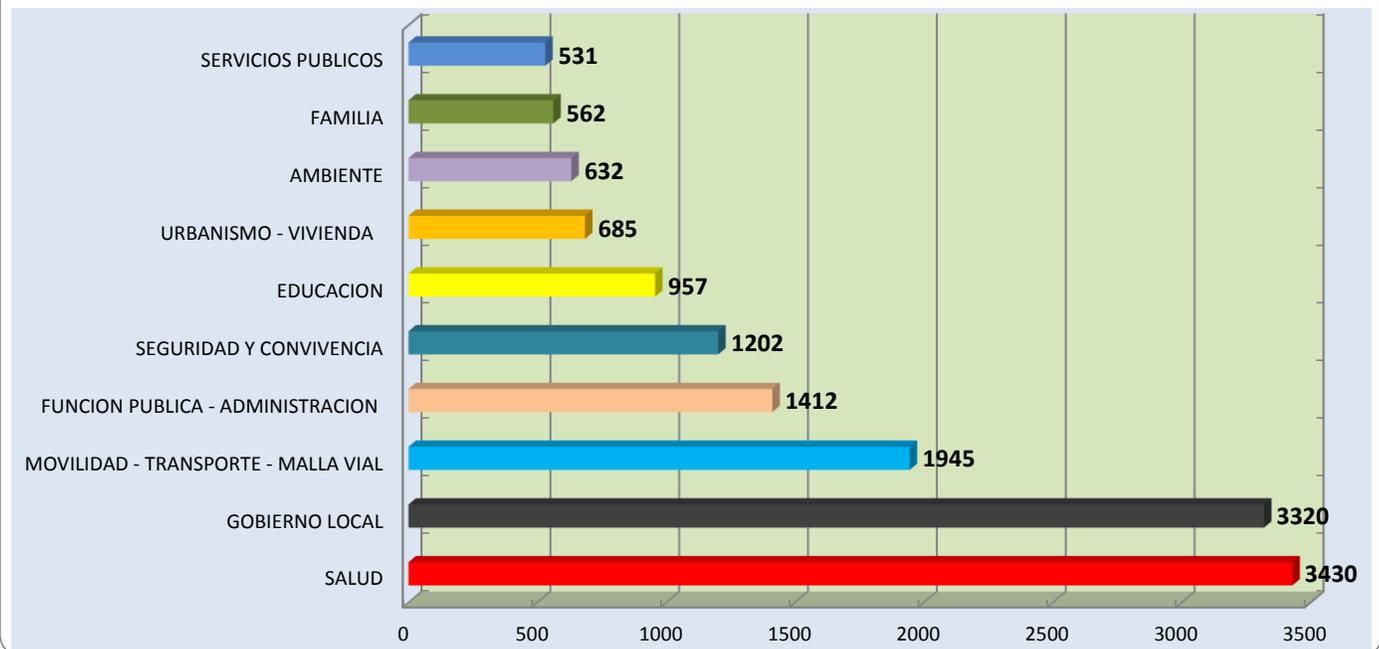
El 80% de las peticiones son realizadas por personas naturales, y el 2% corresponde a personas jurídicas, lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el SDQS en febrero 2016 de los peticionarios que lo hacen de manera identificada. El porcentaje restante 18%, corresponden a los peticionarios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



2.10 TEMAS Y SUBTEMAS MÁS REITERATIVOS POR SECTOR FEBRERO 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 FEBRERO 2016



Fuente: Reporte SDQS generado 02/03/2016

Del total de peticiones recibidas (**20.458**) los diez (10) temas más relevantes corresponden a 14.676 peticiones, para un 71.74% de participación, encontrándose de nuevo que los temas de Salud, Gobierno Local y Movilidad, Transporte y Malla Vial son los más representativos en el Distrito Capital.



En el siguiente cuadro se evidencian las tipologías (71%), según los temas más relevantes así:

Tema	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SUGERENCIA	CONSULTA	FELICITACIÓN	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	SOLICITUD DE VALORACIÓN FORESTAL	SOLICITUD DE COPIA	Grand Total	% PARTIC
SALUD	1648	114	311	843	112	74	14	287	9		18	3430	17%
GOBIERNO LOCAL	1005	2225	12	40	36		1	1				3320	16%
MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	101	213	1032	263	41	155	62	16	57		5	1945	10%
FUNCION PUBLICA - ADMINISTRACION	517	73	315	419	19	27	12	11	3		16	1412	7%
SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	167	875	56	10	82	1	1	4	6			1202	6%
EDUCACION	84	48	292	249	251	6	20	2	4		1	957	5%
URBANISMO - VIVIENDA	345	28	143	16	126	2	11	9	2		3	685	3%
AMBIENTE	326	94	52	18	85	20	16	4	6	7	4	632	3%
FAMILIA	362	50	70	45	7	14	6	6	2			562	3%
SERVICIOS PUBLICOS	49	421	26	23	2	2	2	1	4		1	531	3%
OTROS TEMAS	2338	1315	706	422	305	183	308	38	65	89	13	5782	28%
TOTAL PETICIONES	6942	5456	3015	2348	1066	484	453	379	158	96	61	20458	100%

Fuente: Reporte SDQS generado 02/03/2016

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

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

Sector Salud: Para este período, el subtema “Saneamiento Básico”, con 293 peticiones, es el más relevante; en donde se solicitan visitas y certificaciones, además de fumigaciones y desratización.

SUBTEMAS SECTOR SALUD	peticiones	%
SANEAMIENTO BASICO	293	8,53%
SANEAMIENTO AMBIENTAL	275	8,01%
ATENCION AL USUARIO	178	5,18%
8.2 No oportunidad servicios -Ambulatorio	175	5,10%
ATENCION DE CONSULTA EXTERNA	150	4,37%
otros subtemas del sector	2.362	68,80%
TOTAL	3.433	100,00%

Fuente: Reporte SDQS generado 02/03/2016

Sector Gobierno: De las 5.443 peticiones ciudadanas recibidas, el 12.79% atañe al 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. Seguido del 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, con el 8,27%.



SUBTEMAS SECTOR GOBIERNO	peticiones	%
Obras y urbanismos - antenas de radio difusión, obras, licencias, violación al regimen de obras, bienes de interés cultural, construcción de antejardin	696	12,79%
Cárcel distrital de varones y anexo de mujeres	450	8,27%
Cumplimiento de normatividad establecida en la ley 232/95 para establecimientos de comercio -funcionamiento de bares, discotecas, supermercados, tiendas, establecimientos t	388	7,13%
Espacio publico - invasion - ocupación de antejardines, invasión del espacio público, ocupación por ventas ambulantes, por prolongación de una actividad económica	360	6,61%
Otros subtemas del sector	3.549	65,20%
total	5.443	100,00%

Fuente: Reporte SDQS generado 02/03/2016

Sector Hábitat: de las 1.888 peticiones registradas en el Sector Hábitat los temas más relevantes son subsidio para la adquisición de vivienda y movilización de recursos con un 20,18% y 13,45%, respectivamente.

SUBTEMAS HÁBITAT	peticiones	%
Subsidio para adquisición de vivienda	381	20,18%
Movilización de recursos	254	13,45%
Centro de documentación-radicación	226	11,97%
Constructoras, e inmobiliarias	174	9,22%
Otros subtemas del sector	853	45,18%
total	1.888	100,00%

Fuente: Reporte SDQS generado 02/03/2016

Sector Movilidad: Como subtemas reiterados y relevantes para este periodo se encuentran “la frecuencia del servicio” con el 8.93% y lo relacionado a comparendos: copias, corrección, descargue de comparendos ya cancelados, prescripción/caducidad, impugnación, notificación, con el 6.07%.

SUBTEMAS MOVILIDAD	peticiones	%
FRECUENCIA DE SERVICIO – ZONAL	184	8,93%
COMPARENDOS: COPIAS, CORRECCION, DESCARGUE DE COMPARENDOS YA CANCELADOS, PRESCRIPCION/CADUCIDAD, IMPUGNACION, NOTIFICACION	125	6,07%
SOLICITUD OPERATIVOS (CONTROL DEL TRANSITO, DEL TRANSPORTE PUBLICO, RECUPERACION ESPACIO PUBLICO)	122	5,92%
COMPORTAMIENTO CONDUCTOR – ZONAL	120	5,83%
otros subtemas del sector	1.509	73,25%
total	2.060	100,00%



Sector Ambiente: La contaminación auditiva: Ruido industrial, ruido residencial (plantas eléctricas y motobombas), son los temas más recurrentes en el Sector Ambiente, representando el 10.99%, del total de peticiones recibidas en el Sector.

SUBTEMAS AMBIENTE	peticiones	%
Contaminación auditiva: ruido industrial, ruido residencial (plantas electricas y motobombas)	105	10,99%
Solicitud de valoración forestal	89	9,32%
Arbolado: plantación, mantenimiento árboles juvenes	77	8,06%
Contaminación atmosférica: por emisiones, hollín, humo, lores ofensivos, quemas a cielo abierto	65	6,81%
Otros subtemas del sector	619	64,82%
total	955	100,00%

Fuente: Reporte SDQS generado 02/03/2016

Sector Integración Social: Los proyectos y servicios sociales de la SDIS con un 23.34% representa los temas más relevantes para este periodo, seguido de subsidio para personas mayores, con el 11.09%.

SUBTEMA INTEGRACIÓN SOCIAL	peticiones	%
Proyectos y servicios sociales de la sdis	200	23,34%
Subsidio para personas mayores	95	11,09%
Centros de proteccion social para personas mayores	69	8,05%
Atencion a niños y niñas en la primera infancia	57	6,65%
Otros subtemas del sector	436	50,88%
total	857	100,00%

Fuente: Reporte SDQS generado 02/03/2016



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

Página 21 de 28

2.10.1 REQUERIMIENTOS RELACIONADOS CON VEEDURÍAS CIUDADANAS FEBRERO 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 9, la cuales se identifican a continuación:

SECTOR CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE

Petición **218022016** asignada a Canal Capital, donde se solicita información a la entidad sobre el cumplimiento de los art. 78 y 80 de la ley 1474 de 2011.

Petición **327312016** asignada a Canal Capital, en donde se solicita el envío de copias de los convenios por medio de las cuales las entidades le han pagado servicios; de difusión de sus rendiciones, de cuentas, y la explicación por la oficina jurídica de Canal Capital, porque les cobran dado que el artículo 80 establece que ese servicio debe ser gratuito.

Petición **352662016** asignada a Canal Capital donde solicitan revisión de respuesta enviada por la contratista Claudia Patricia Morales e Ivonne Andrea Torres y remisión a asuntos disciplinarios.

Petición **209572016** asignada a IDPC en donde denuncian posibles actos de corrupción en la entidad.

SECTOR EDUCACION:

Petición **345772016**: Asignada a la Secretaría de Educación en donde un ciudadano informa sobre posibles anomalías en un colegio del distrito por traslado de alumnos de una sede a otra sin las más mínimas medidas de seguridad.

Petición **346092016**: Asignada a la Secretaría de Educación en donde hacen referencia a queja de un funcionario que está siendo investigado por sus malas acciones y maltrato físico a compañeros de trabajo.

SECTOR GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA

Petición **207112016** asignada a la empresa de Cuerpo Oficial de Bomberos no referente a Veedurías Ciudadanas.

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





SECTOR INTEGRACIÓN SOCIAL:

Petición **237062016** al Alcaldía Antonio Nariño referida a la queja de una ciudadana por maltrato de funcionarios públicos.

Petición **300922016** asignada a la Secretaría de Integración Social en donde manifiesta la incorformidad por la manipulación de la información personal de los ciudadanos.

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

El tiempo promedio de respuesta de los trece (13) sectores administrativos que conforman el Distrito Capital, para el mes de febrero esta dado en 14 días; encontrándose, dentro de los términos de ley.

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

SECTORES / TIPOLOGIA (N° DIAS CODIGO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO)	CONSULTA (30)	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN (15)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL (15)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR (15)	FELICITACIÓN (15)	QUEJA (15)	RECLAMO (15)	SOLICITUD DE COPIA (15)	SOLICITUD DE INFORMACIÓN (10)	SUGERENCIA (15)	PROMEDIO SECTOR
GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	12	36	15	19	11	40	27	14	10	13	18
HABITAT	43	109	21	14	12	19	32	10	11	64	18
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	14	9	11	17		15	42		234	17	16
PLANEACION	24	18	13	14		14	15	15	10	16	15
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	109	22	24	14	1	18	21	24	5	6	14
HACIENDA	12		11	14	4	18	12	10	14	27	13
EDUCACION	15	4	16	14	10	16	14	32	2	11	12
AMBIENTE	15	14	12	13	5	13	9	10	7	9	12
MOVILIDAD	14	8	10	10	8	11	10	6	9	9	11
SALUD	9	13	12	9	7	10	10	6	7	9	9
INTEGRACION SOCIAL	13	3	11	9	5	10	9		9	8	9
MUJERES			11	8		13			3	8	9
GESTION PUBLICA	8	9	9	8	4	6	4	9	6	8	8
ENTES DE CONTROL	7	2	10	7		4	2	53	7	11	7
ENTIDADES NACIONALES			1						4		3
Grand Total	16	17	15	14	7	15	13	11	7	12	14

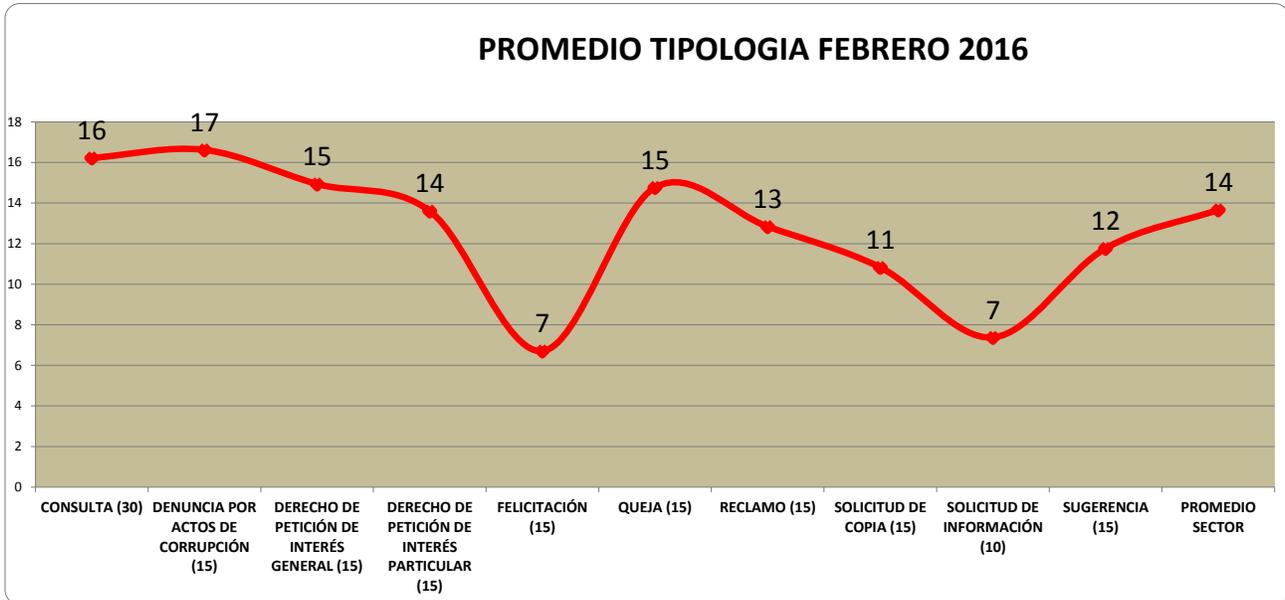
Fuente: Reporte SDQS generado 02/03/2016

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

Se hace un llamado urgente a los sectores Hábitat, Desarrollo Económico y Cultura ya que se encontraron tiempos extremadamente altos en el cierre de algunas peticiones por lo cual se hace necesario evaluar



sus procedimientos y manejo de peticiones y tomar las acciones correctivas pertinentes Tomando como tiempo promedio de respuesta a las diferentes solicitudes ciudadanas (15) días, se encuentra que:



Fuente: Reporte SDQS generado 02/03/2016



Fuente: Reporte SDQS generado 02/03/2016



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.

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 enero de 2016.

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

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

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

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

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

CONSOLIDADO CUMPLIMIENTO/ DECRETO 371 DE 2010 - AÑO 2016					
SECTOR	ENTIDAD	ENERO			
		REQUERIMIENTOS SDQS	TOTALES SDQS + OTROS CANALES ENTIDAD	REQUERIMIENTOS NO REGISTRADOS SDQS	% CUMPLIMIENTO DECRETO 371
AMBIENTE	SECRETARIA DE AMBIENTE	1015	1194	179	85%
	JBB - JARDIN BOTANICO	153	190	37	81%
	FOPAE - IDIGER	5	3044	3039	0%



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 25 de 28

CONSOLIDADO CUMPLIMIENTO/ DECRETO 371 DE 2010 - AÑO 2016

SECTOR	ENTIDAD	ENERO			
		REQUERIMIENTOS SDQS	TOTALES SDQS + OTROS CANALES ENTIDAD	REQUERIMIENTOS NO REGISTRADOS SDQS	% CUMPLIMIENTO DECRETO 371
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	148	167	19	89%
	IDRD - RECREACION Y DEPORTE	94	219	125	43%
	FUGA - FUNDACION GILBERTO ALZATE	49			
	SECRETARIA DE CULTURA	35	60	25	58%
	OFB - ORQUESTA FILARMONICA	17	21	4	81%
	IDPC - PATRIMONIO CULTURAL	8			
	CANAL CAPITAL	6	15	9	40%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	IPES	364			
	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	15			
	IDT - INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO	3	18	15	17%
EDUCACION	SECRETARIA DE EDUCACION	503			
	UNIVERSIDAD DISTRITAL	44	46	2	96%
	IDEP - INVESTIGACION EDUCATIVA Y PEDAGOGIA	29	29	0	100%
ENTES DE CONTROL	CONCEJO DE BOGOTA	36	37	1	97%
	PERSONERIA DE BOGOTA	29			
	VEEDURIA DISTRITAL	19	78	59	24%
GESTION PUBLICA	SECRETARIA GENERAL	2646	2646	0	100%
	SERVICIO CIVIL	7	75	68	9%
GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	SECRETARIA DE GOBIERNO	3189	4757	1568	67%
	DADEP - DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	315	395	80	80%
	POLICIA METROPOLITANA	57			
	IDPAC - ACCION COMUNAL	39			
	FVS - FONDO VIGILANCIA	34	79	45	43%
	U A E CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	11	23	12	48%
HABITAT	SECRETARIA DEL HABITAT	455			
	CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	307			
	UAESP - UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS	298			
	METROVIVIENDA	50	62	12	81%
	ACUEDUCTO - EAB	47	163	116	29%
	ERU - EMPRESA DE RENOVACION URBANA	33			
	CODENSA	10	55	45	18%
	ETB - EMPRESA DE TELEFONOS	8			
HACIENDA	GAS NATURAL	1			
	SECRETARIA DE HACIENDA	75	4932	4857	2%
	CATASTRO	21	37	16	57%
	LOTERIA DE BOGOTA	13	16	3	81%
	FONCEP	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
2212100-FT-177 Versión 04





CONSOLIDADO CUMPLIMIENTO/ DECRETO 371 DE 2010 - AÑO 2016

SECTOR	ENTIDAD	ENERO			
		REQUERIMIENTOS SDQS	TOTALES SDQS + OTROS CANALES ENTIDAD	REQUERIMIENTOS NO REGISTRADOS SDQS	% CUMPLIMIENTO DECRETO 371
INTEGRACION SOCIAL	SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	579	41675	41096	1%
	IDIPRON	26	34	8	76%
MOVILIDAD	TRANSMILENIO	718			
	SECRETARIA MOVILIDAD	462			
	LA TERMINAL DE TRANSPORTES	283			
	SIM - SERVICIOS PARA LA MOVILIDAD	89			
	IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	52	1234		
	UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	24	248	224	10%
GRUAS Y PATIOS	4				
MUJERES	SECRETARIA DE LA MUJER	9	79	70	11%
PLANEACION	SECRETARIA DE PLANEACION	59	103	44	57%
SALUD	SECRETARIA DE SALUD	923	1075	152	86%
	HOSPITAL CHAPINERO	227	248	21	92%
	HOSPITAL VISTA HERMOSA	225	245	20	92%
	HOSPITAL DEL SUR	151	176	25	86%
	HOSPITAL CENTRO ORIENTE	146			
	HOSPITAL ENGATIVA	97			
	HOSPITAL TUNAL	94			
	HOSPITAL DE KENNEDY	76	92	16	83%
	HOSPITAL DE MEISSEN	68	69	1	99%
	HOSPITAL PABLO VI	64			
	HOSPITAL DE USME	60	71	11	85%
	HOSPITAL DE SUBA	57	82	25	70%
	HOSPITAL FONTIBON	56			
	HOSPITAL SANTA CLARA	49			
	HOSPITAL SAN BLAS	40			
	HOSPITAL RAFAEL URIBE URIBE	35	63	28	56%
	HOSPITAL USAQUEN	32	53	21	60%
	HOSPITAL TUNJUELITO	30	50	20	60%
	HOSPITAL LA VICTORIA	30	38	8	79%
	HOSPITAL SIMON BOLIVAR	22			
CAPITAL SALUD EPS	17				
HOSPITAL BOSA	15	20	5	75%	
HOSPITAL NAZARETH	13	18	5	72%	
HOSPITAL SAN CRISTOBAL	13	52	39	25%	
Grand Total		15.035	64.083	49.048	23%

Fuente: reporte página Veeduría Distrital enero 2016



Esta información corresponde al mes anterior a este informe (enero 2016), ya que las entidades deben reportar la misma, hasta el último día hábil del mes siguiente (periodo del reporte).

De acuerdo, a la información reportada en el cuadro anterior, el comparativo de las cifras reportadas por estas entidades con lo registrado en el SDQS, muestra que del total de entidades que deben reportar la información, 46 de ellas lo realizaron para este periodo, con un total de 64.083 peticiones. Se observa, que 15.035 solicitudes están registradas en el SDQS; mientras que 49.048 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 23% evidenciando una disminución del 9% con respecto al mes anterior (diciembre 2015).

4. ADMINISTRACIÓN FUNCIONAL DEL SDQS FEBRERO 2016

Para el mes de febrero, la administración del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS, registró 154 solicitudes de soporte, a saber:

ADMINISTRACIÓN FUNCIONAL				% ATENCIÓN	TIEMPO PROMEDIO	Variación
FEBRERO	Solicitudes	Cerrados	En curso (asignada)			5=3 (días)
Consultas	42	42	0	100%	2	0
Parametrización > Modificación Entidad	77	77	0	100%	2	0
Administración de requerimientos	5	5	0	100%	1	0
Generación de Reportes	6	6	0	100%	3	0
Fallas Técnicas - Intermitencias	24	23	1	96%	2	0
	154	153	1	99,35%	2	0

CAPACITACIÓN	
FEBRERO	Realizadas
Capacitación Funcional	11

VISITAS	
FEBRERO	Realizadas
Visitas	4

Para éste periodo, la parametrización y modificaciones en las entidades son los aspectos más reiterativos por los usuarios del sistema, representando el 50%, del total de las solicitudes de soporte funcional registradas.

Se realizaron 11 capacitaciones a entidades y 4 visitas a las mismas de la administración funcional del SDQS.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

Página 28 de 28

5. RECOMENDACIONES

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

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

http://www.mejorgestion.gov.co/redciudadania/index.php?option=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.

Proyectó: Gustavo Torres V.

Revisó: Diana A. Ospina., Jarol Eder Hernández

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

