



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

INFORME GESTIÓN DEL SDQS MES DE JUNIO 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. AGOSTO DE 2016

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



ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification
N°C0238444/ N°GP0247



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

Página 2 de 33

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

TABLA DE CONTENIDO

- 1. RESUMEN GLOBAL REQUERIMIENTOS D.C - SDQS**
- 2. GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS POR SECTORES D.C**
 - 2.1. REGISTRO DE PETICIONES POR SECTORES Y ENTIDADES
 - 2.2. VARIACIÓN EN EL REGISTRO DE PETICIONES POR SECTOR
 - 2.3. GESTIÓN DE RESPUESTA POR SECTORES
 - 2.4. TEMAS Y SUBTEMAS MÁS REITERADOS POR SECTOR
 - 2.5. TIEMPOS PROMEDIO DE GESTIÓN POR SECTORES Y TIPOLOGÍAS
 - 2.6. SEGUIMIENTO A PETICIONES VENCIDAS POR SECTOR
- 3. CLASIFICACION DE PETICIONES POR TIPOLOGÍAS**
- 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. ADMINISTRACIÓN FUNCIONAL DEL SDQS**
- 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 JUNIO DE 2016**

Página 3 de 33

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

INTRODUCCIÓN

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

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

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

A continuación, presentamos la gestión de los requerimientos ciudadanos registrados durante el mes de junio a través del SDQS por sectores (variación en el registro de peticiones, gestión de respuesta, temas y subtemas más reiterados, tiempos promedio de gestión, seguimiento a peticiones vencidas) clasificación de peticiones por tipologías, canales de interacción, calidad del requirente, condición del peticionario, participación por tipo de peticionario, participación por localidades, utilización por estrato socio-económico, peticiones de veedurías ciudadanas y administración funcional.

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



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 JUNIO DE 2016**

Página 4 de 33

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

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

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

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

CONSOLIDADO REQUERIMIENTOS RECIBIDOS SDQS								
PERIODO	2013	2014	2015	2016	DIFERENCIA 2015-2016		DIFERENCIA FRENTE A MES ANTERIOR	
					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					
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	116.662				

Tabla No 1 Consolidado requerimientos 2013 al 2016 -
Fuente: Reporte SDQS generado 05/07/2016

Las cifras muestran que en el mes de junio se recibieron 21.012 requerimientos ciudadanos a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS, cifra que muestra una disminución del 2,65% (571 peticiones) con relación al mes anterior (mayo/2016) y un aumento del 15,7% (2.855 peticiones) con respecto al año anterior (junio/2015).

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



ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification
N°C0238444/ N°GP0247



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

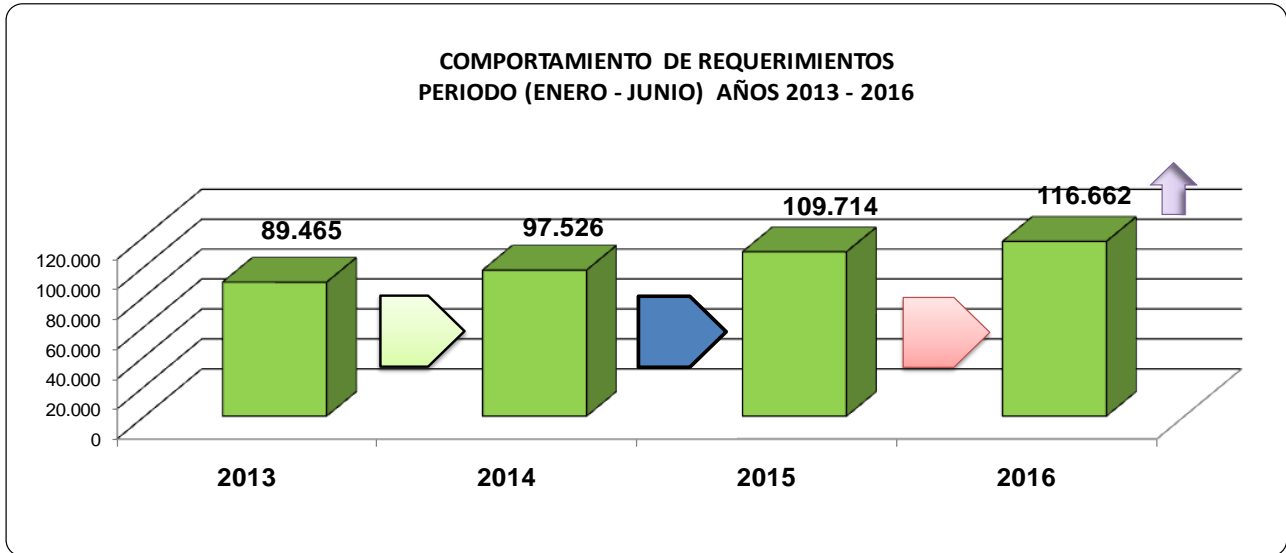


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

Página 5 de 33

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



Gráfica No. 1 Comparativo requerimientos 2013 al 2016 - periodo enero a junio
Fuente: Reporte SDQS generado 05/07/2016

Las cifras muestran que durante el año 2016 (enero a junio) se han registrado en el SDQS 116.662 peticiones, cifra que muestran un aumento del 6,33% (6.948 peticiones) con relación al mismo periodo del año 2015, en el cual se recibieron 109.714 peticiones, mostrando una tendencia al incremento en el número de requerimientos interpuestos por la ciudadanía en el SDQS.

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

CONSECUTIVOS SDQS					
PERIODO	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	CONSECUTIVO INICIAL	CONSECUTIVO FINAL	PETICIONES
					INGRESADAS
AÑO 2015					
ENERO	01/01/2015	31/01/2015	12015	139302015	13.930
FEBRERO	01/02/2015	28/02/2015	139312015	345152015	20.585
MARZO	01/03/2015	31/03/2015	345162015	545062015	19.991
ABRIL	01/04/2015	30/04/2015	545072015	726512015	18.145
MAYO	01/05/2015	31/05/2015	726522015	915572015	18.906

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 JUNIO DE 2016**

Página 6 de 33

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

JUNIO	01/06/2015	30/06/2015	915582015	1097142015	18.157
JULIO	01/07/2015	30/07/2015	1097152015	134448201	24.734
AGOSTO	01/08/2015	31/08/2015	1344492015	1521832015	17.735
SEPTIEMBRE	01/09/2015	30/09/2015	152192015	1723762015	20.193
OCTUBRE	01/10/2015	31/10/2015	1723772015	1915682015	19.192
NOVIEMBRE	01/11/2015	30/11/2015	1915692015	2096302015	18.061
DICIEMBRE	01/12/2015	31/12/2015	2096312015	2236192015	13.990
AÑO 2016					
ENERO	01/01/2016	31/01/2016	12016	150392016	15.039
FEBRERO	01/02/2016	29/02/2016	150402016	354992016	20.458
MARZO	01/03/2016	31/03/2016	355002016	537442016	18.233
ABRIL	01/04/2016	30/04/2016	537452016	740862016	20.337
MAYO	01/05/2016	31/05/2016	740872016	956722016	21.583
JUNIO	01/06/2016	30/06/2016	956732016	1166882016	21.012

Tabla No 2 Consecutivo SDQS
Fuente: Reporte SDQS generado 05/07/2016

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

2. GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS POR SECTORES D.C.

En el mes de junio los sectores Gobierno, Seguridad y Convivencia y Salud recibieron el mayor número de requerimientos en el SDQS, representando el 25% y el 17% respectivamente del total de peticiones registradas; en tercer lugar se encuentra el Sector Gestión Pública (15%) y en 4to lugar se encuentra el Sector Hábitat (10%) en cuanto a número de peticiones registradas.

Al comparar estas cifras con las del mes anterior (mayo/2016), se observa que estos mismos sectores (Gobierno, Seguridad y Convivencia, Salud, Gestión Pública y Hábitat) fueron los sectores con mayor número de requerimientos en el Distrito Capital.

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**

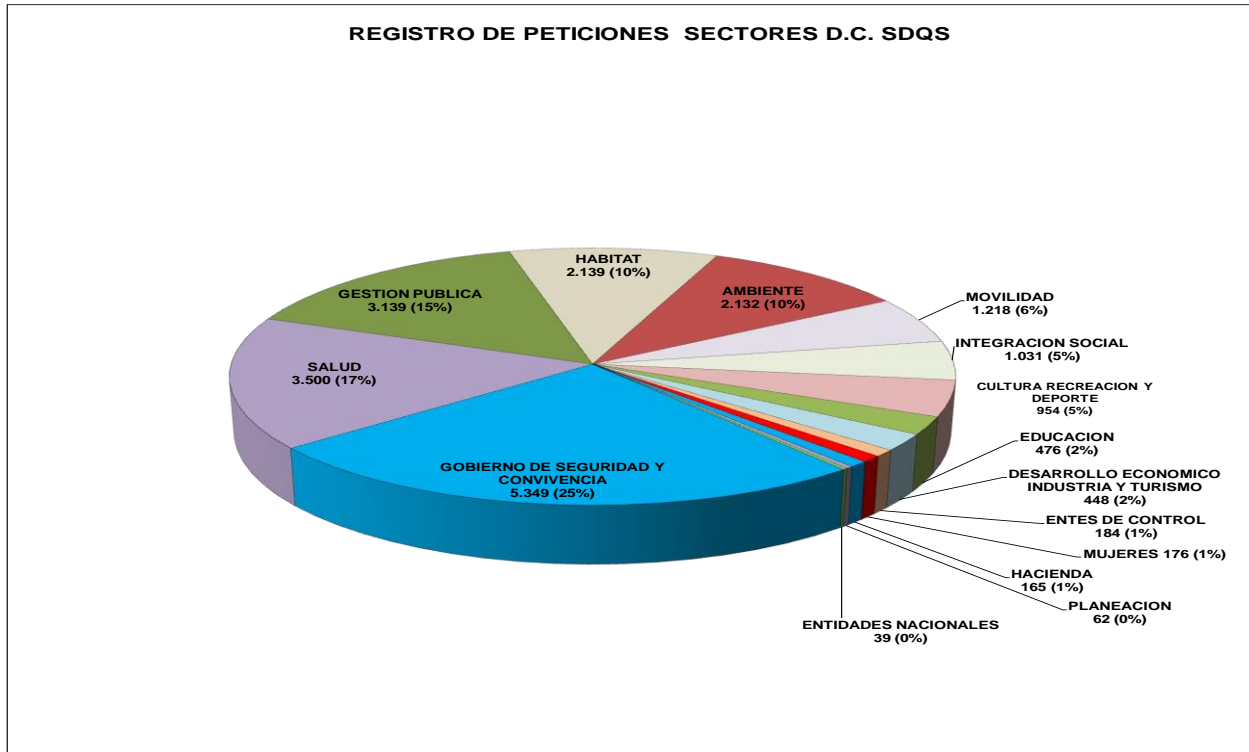


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

Página 7 de 33

SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL
CIUDADANO



Gráfica No. 2 Peticiones registradas por sectores – junio/2016
Fuente: Reporte SDQS generado 05/07/2016

Con respecto a las peticiones registradas en el Sector Gestión Pública, hay que recordar que en la Secretaría General opera la Central de Quejas - SDQS, proceso donde se recepciona una cantidad representativa de requerimientos, (para este período 3.139) algunos de los cuales posteriormente son trasladados a las entidades distritales, según la competencia, para que se les dé respuesta.

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 junio y las cifras por entidades:

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 JUNIO DE 2016**

Página 8 de 33

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

SECTOR	ENTIDAD	Nº PETICIONES JUNIO 2016	PORC.
GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	4.750	88,8%
	DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO - DADEP	270	5,0%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PARTICIPACIÓN Y ACCION COMUNAL - IDPAC	197	3,7%
	POLICIA METROPOLITANA	65	1,2%
	FONDO VIGILANCIA Y SEGURIDAD - FVS	52	1,0%
	U.A.E. CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	15	0,3%
TOTAL SECTOR GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA		5.349	100,0%
SALUD	SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD	1.268	36,2%
	HOSPITAL VISTA HERMOSA	361	10,3%
	HOSPITAL CHAPINERO	297	8,5%
	HOSPITAL CENTRO ORIENTE	234	6,7%
	HOSPITAL ENGATIVA	181	5,2%
	HOSPITAL FONTIBON	158	4,5%
	HOSPITAL PABLO VI	113	3,2%
	HOSPITAL TUNAL	108	3,1%
	HOSPITAL DE KENNEDY	99	2,8%
	HOSPITAL MEISSEN	80	2,3%
	HOSPITAL DEL SUR	79	2,3%
	HOSPITAL DE SUBA	77	2,2%
	HOSPITAL DE USME	55	1,6%
	HOSPITAL SANTA CLARA	54	1,5%
	HOSPITAL SIMON BOLIVAR	51	1,5%
	HOSPITAL SAN BLAS	47	1,3%
	HOSPITAL TUNJUELITO	45	1,3%
	HOSPITAL RAFAEL URIBE URIBE	39	1,1%
	HOSPITAL LA VICTORIA	37	1,1%
	HOSPITAL SAN CRISTOBAL	34	1,0%
HOSPITAL BOSA	28	0,8%	

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 JUNIO DE 2016**

Página 9 de 33

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

SECTOR	ENTIDAD	Nº PETICIONES JUNIO 2016	PORC.
	CAPITAL SALUD EPS	26	0,7%
	HOSPITAL USAQUEN	23	0,7%
	HOSPITAL NAZARETH	6	0,2%
TOTAL SECTOR SALUD		3.500	100%
GESTIÓN PÚBLICA	SECRETARIA GENERAL	3.134	99,8%
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL	5	0,2%
TOTAL SECTOR GESTIÓN PÚBLICA		3.139	100%
HÁBITAT	SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT	965	45,1%
	CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR -CVP	508	23,7%
	U.A.E. DE SERVICIOS PUBLICOS -UAESP	446	20,9%
	METROVIVIENDA	79	3,7%
	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	53	2,5%
	CODENSA	41	1,9%
	EMPRESA DE RENOVACION URBANA -ERU	34	1,6%
	ETB - EMPRESA DE TELEFONOS	10	0,5%
	GAS NATURAL	3	0,1%
TOTAL SECTOR HÁBITAT		2.139	100%
AMBIENTE	SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE	1.797	84,3%
	JARDIN BOTANICODE BOGOTÁ	330	15,5%
	FOPAE - IDIGER	5	0,2%
TOTAL SECTOR AMBIENTE		2.132	100%
MOVILIDAD	SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	482	39,6%
	TRANSMILENIO	441	36,2%
	TERMINAL DE TRANSPORTES	109	8,9%
	SERVICIOS PARA LA MOVILIDAD-SIM	74	6,1%
	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO-IDU	66	5,4%
	UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL- UMV	35	2,9%
	GRUAS Y PATIOS	11	0,9%
TOTAL SECTOR MOVILIDAD		1.218	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 JUNIO DE 2016**

Página 10 de 33

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

SECTOR	ENTIDAD	N° PETICIONES JUNIO 2016	PORC.
INTEGRACIÓN SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	1.011	98,1%
	IDIPRON	20	1,9%
TOTAL SECTOR INTEGRACIÓN SOCIAL		1.031	100%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACION Y DEPORTE - IDRDR	403	42,2%
	INSTITUTO DE LAS ARTES - IDARTES	319	33,4%
	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC	96	10,1%
	SECRETARIA DISTRITAL DE CULTURA	75	7,9%
	FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	31	3,2%
	ORQUESTA FILARMONICA DE BOGOTÁ-OFB	19	2,0%
	CANAL CAPITAL	11	1,2%
TOTAL SECTOR CULTURA RECREACION Y DEPORTE		954	100%
EDUCACIÓN	SECRETARIA DE EDUCACION	299	62,8%
	UNIVERSIDAD DISTRITAL	166	34,9%
	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACION EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGOGICO- IDEP	11	2,3%
TOTAL SECTOR EDUCACIÓN		476	100%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	IPES	415	92,6%
	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO-IDT	19	4,2%
	SECRETARIA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONOMICO	14	3,1%
TOTAL SECTOR DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO		448	100%
ENTES DE CONTROL	CONCEJO DE BOGOTA	109	59,2%
	VEEDURIA DISTRITAL	39	21,2%
	PERSONERIA DE BOGOTA	36	19,6%
TOTAL ENTES DE CONTROL		184	100%
MUJERES	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	176	100%
TOTAL SECTOR MUJERES		176	100%
HACIENDA	SECRETARIA DE HACIENDA DISTRITAL	95	57,6%
	U.A.E. CATASTRO DISTRITAL	52	31,5%
	LOTERIA DE BOGOTA	16	9,7%
	FONCEP	2	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 JUNIO DE 2016**

Página 11 de 33

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

SECTOR	ENTIDAD	Nº PETICIONES JUNIO 2016	PORC.
TOTAL SECTOR HACIENDA		165	100%
PLANEACION	SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACION	62	100,0%
TOTAL SECTOR PLANEACION		62	100%
ENTIDADES NACIONALES	MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL	39	100%
TOTAL ENTIDADES NACIONALES		39	100%
TOTAL PETICIONES		21.012	100%

Tabla No 6 Peticiones registradas por entidades – junio/2016
Fuente: Reporte SDQS generado 05/07/2016

La tabla anterior muestra que en el mes de junio las entidades con mayor registro de peticiones son: En el Sector Gobierno, Seguridad y Convivencia, la Secretaría Distrital de Gobierno con el 88,8% del total de peticiones recibidas; en el Sector Salud, la Secretaría Distrital de Salud con el 36,2%; en el Sector Hábitat, la Secretaría Distrital del Hábitat con el 45,1%; en el Sector Ambiente, la Secretaría Distrital de Ambiente con el 84,3% del total de peticiones recibidas en el Sector y en Movilidad, la Secretaría Distrital de Movilidad con el 39,6%; del total de peticiones recibidas en el sector.

2.2 VARIACIÓN EN EL REGISTRO DE PETICIONES POR SECTOR

Seguidamente se muestra la variación en el número de peticiones por sectores con respecto al mes anterior (mayo/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 JUNIO DE 2016**

Página 12 de 33

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

SECTOR	MAYO	JUNIO	PORCENT. VARIACION
SALUD	3.616	3.500	-3,21%
GESTION PUBLICA	2.972	3.139	5,62%
GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	5.682	5.349	-5,86%
HABITAT	2.158	2.139	-0,88%
MOVILIDAD	1.455	1.218	-16,29%
AMBIENTE	2.007	2.132	6,23%
INTEGRACION SOCIAL	1.144	1.031	-9,88%
EDUCACION	708	476	-32,77%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	754	954	26,53%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	342	448	30,99%
HACIENDA	296	165	-44,26%
ENTES DE CONTROL	212	184	-13,21%
PLANEACION	104	62	-40,38%
MUJERES	101	176	74,26%
ENTIDADES NACIONALES	32	39	21,88%
TOTAL	21.583	21.012	-2,65%

Tabla No 5 Variación mensual de peticiones mayo/junio de 2016
Fuente: Reporte SDQS generado 05/07/2016

Las cifras anteriores muestran que en el mes de junio se presentó una disminución del 2,65% (571 peticiones) con respecto al número de peticiones recibidas el mes anterior (mayo), observándose que algunos sectores presentan aumento y otros disminución en cuanto al número de peticiones recibidas; dentro de los sectores/entidades que se destacan por un mayor aumento en cuanto a peticiones recibidas, están los sectores: Mujeres (74,26%) Desarrollo Económico (30,99%), Cultura Recreación y Deporte (26,53%) y Entidades Nacionales (21,88%).

Por otra parte, dentro de los sectores/entes que presentan una mayor disminución en el número de peticiones recibidas, están los sectores Hacienda (-44,26%), Planeación (-40,38%), Educación (-32,77%) y Movilidad (-16,29%).

2.3 GESTIÓN DE RESPUESTA POR SECTORES

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

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



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 JUNIO DE 2016**

Página 13 de 33

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

PETICIONES SDQS JUNIO 2016						
SECTOR	N° PETICIONES REGISTRADAS JUNIO 2016		N° PETICIONES CERRADAS JUNIO	N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	
	No	PORCENTAJE			No	PORCENTAJE
GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	5.349	25,46%	2.503	3.634	6.137	26,65%
SALUD	3.500	16,66%	1.985	2.128	4.113	17,86%
GESTION PUBLICA	3.139	14,94%	967	202	1.169	5,08%
HABITAT	2.139	10,18%	661	1.233	1.894	8,22%
AMBIENTE	2.132	10,15%	869	2.026	2.895	12,57%
MOVILIDAD	1.218	5,80%	998	1.127	2.125	9,23%
INTEGRACION SOCIAL	1.031	4,91%	674	630	1.304	5,66%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	954	4,54%	481	427	908	3,94%
EDUCACION	476	2,27%	370	448	818	3,55%
DESARROLLO	448	2,13%	285	381	666	2,89%
ENTES DE CONTROL	184	0,88%	172	95	267	1,16%
MUJERES	176	0,84%	214	40	254	1,10%
HACIENDA	165	0,79%	139	170	309	1,34%
PLANEACION	62	0,30%	55	101	156	0,68%
ENTIDADES NACIONALES	39	0,19%	12	1	13	0,06%
TOTAL	21.012	100%	10.385	12.643	23.028	100,00%

Tabla No 3 Registro gestión de respuesta por Sectores - mayo/2016
Fuente: Reporte SDQS generado 05/07/2016

En el mes de junio se realizó el cierre y gestión de 23.028 peticiones; de estas, 10.385 se recibieron y cerraron en el mes de junio y 12.643 son peticiones registradas en meses anteriores que fueron cerradas en el mes de junio; los sectores que presentan el mayor número de cierres son el Sector Gobierno Seguridad y Convivencia con 6.137 respuestas que corresponden al 26,65% del total, seguido del Sector Salud con 4.113 cierres que representan el 17,86% del total; hay que destacar que durante el año 2016, estos mismos sectores (Gobierno Seguridad y Convivencia y Salud) han presentado la mayor gestión de cierres en el SDQS.

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



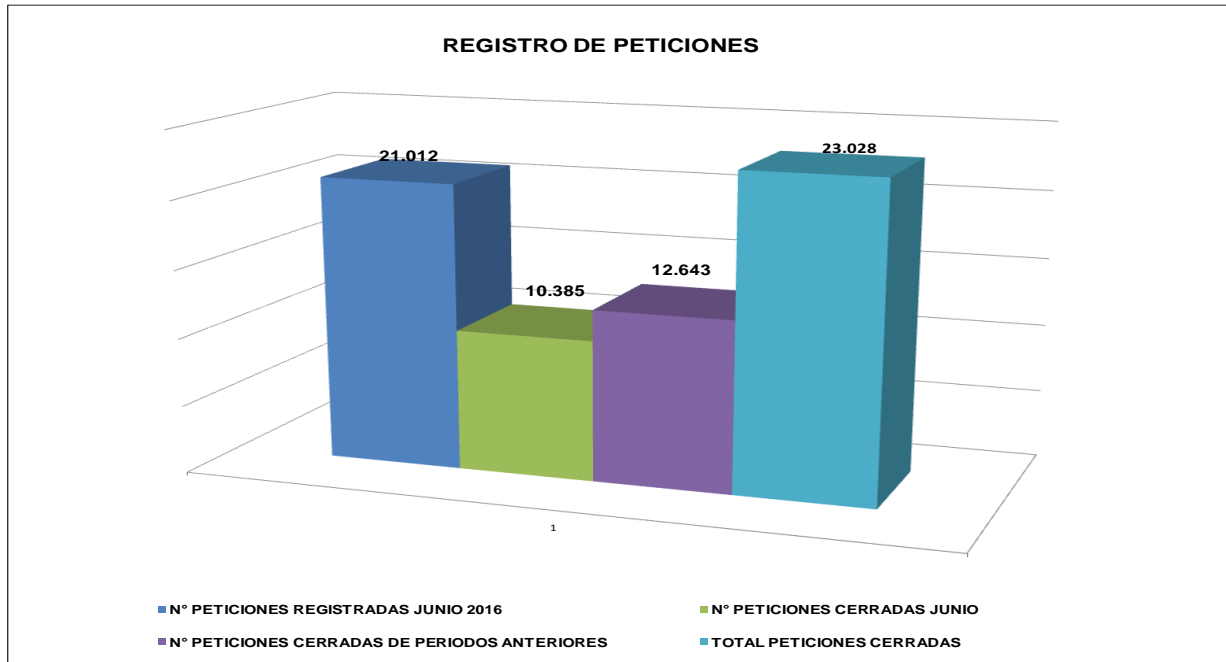


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

Página 14 de 33

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



Gráfica No. 3 Cierre de peticiones – junio/2016
Fuente: Reporte SDQS generado 05/07/2016

Las cifras muestran que de las 21.012 peticiones ingresadas en el mes de junio, quedaron en trámite 10.627 peticiones, que representan el 50% del total registrado en el mes; este porcentaje muestra una disminución, al compararlo con el porcentaje del mes anterior (mayo/2016) en cuanto al número de peticiones recibidas en el periodo que quedaron en trámite para el mes siguiente.

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

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 JUNIO DE 2016**

Página 15 de 33

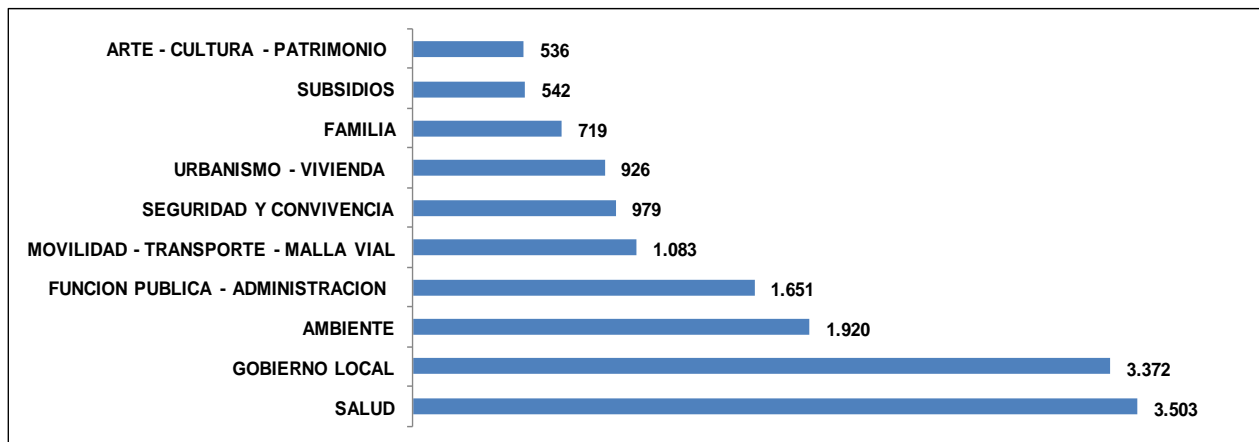
**SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL
CIUDADANO**

SECRETARÍA GENERAL					
REGISTRADAS				GESTION	
ENTIDAD	DEPENDENCIA	N° PETICIONES DEPENDENCIA	N° PETICIONES TOTAL	DEPENDENCIA	GESTIÓN JUNIO 2016
SECRETARIA GENERAL	Subdirección de Calidad de Servicio Central de Quejas y Soluciones SDQS	1.431	3.134	Subdirección de Calidad de Servicio- Central de Quejas y Soluciones SDQS	1.716
	Subdirección Operativa - Línea 195	463		Subdirección Operativa - Línea 195	537
	Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	51		Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	35
	Otras Dependencias Sec-Gral	1.189		Otras Dependencias	1.123
SERVICIO CIVIL			5	Servicio Civil	12
TOTAL			3.139	TOTAL GESTION	3.423

Tabla No 4 Registro y gestión de peticiones - Sector Gestión Pública junio/2016
Fuente: Reporte SDQS generado 05/07/2016

2.4 TEMAS Y SUBTEMAS MÁS REITERADOS POR SECTORES

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



Gráfica No. 4 Subtemas más relevantes por sector – junio de 2016
Fuente: Reporte SDQS generado 05/07/2016

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



ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification
N°C0238444/ N°GP0247



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

Página 16 de 33

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

En la gráfica se detalla que del total de peticiones registradas en el SDQS en el mes de junio (21.212), los diez (10) temas más recurrentes corresponden a 15.231 peticiones, que representan el 71,80% del total recibido en el mes, encontrándose que los temas de salud, gobierno local y ambiente son los más relevantes en el Distrito Capital; destacándose que en lo transcurrido del año 2016, los temas de salud y gobierno local han estado dentro de los más relevantes en el Distrito Capital.

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

TEMA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	FELICITACIÓN	SUGERENCIA	SOLICITUD DE VALORACIÓN FORESTAL	CONSULTA	SOLICITUD DE COPIA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	TOTAL	
												No	PORCENT
SALUD	1.703	71	329	816	117	319	117		28	3		3.503	16,67%
GOBIERNO LOCAL	999	2.228	10	19	100		6		3	5	2	3.372	16,05%
AMBIENTE	239	184	963	21	225	4	17	218	36	3	10	1.920	9,14%
FUNCION PUBLICA - ADMINISTRACION	1.160	72	146	206	6	6	13		15	18	9	1.651	7,86%
MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	198	160	389	186	24	4	66		29	3	24	1.083	5,15%
SEGURIDAD Y	173	647	29	2	114	7			5	1	1	979	4,66%
URBANISMO - VIVIENDA	573	58	15	94	126	22	3		12	22	1	926	4,41%
FAMILIA	488	38	74	67	27	8	6		7		4	719	3,42%
SUBSIDIOS	515	5	6	11	2	1			2			542	2,58%
ARTE - CULTURA - PATRIMONIO	191	23	9	15	268		10		7	12	1	536	2,55%
OTROS TEMAS	1.789	1.773	635	437	365	348	185	107	78	32	32	5.781	27,51%
TOTAL	8.028	5.259	2.605	1.874	1.374	719	423	325	222	99	84	21.012	100%

Tabla No 7 Temas más reiterados y clasificación por tipología- junio de 2016

Fuente: Reporte SDQS generado 05/07/2016

Como se puede evidenciar, en los temas más reiterados, sobresale la tipología "Derecho de Petición de Interés particular", seguida del "Derecho de Petición de Interés General"; por otra parte destacándose

La tabla anterior muestra los temas más reiterados y su clasificación por tipologías, permitiendo concluir que en el mes de junio las tipologías con mayor participación son el "Derecho de Petición de Interés Particular" con 8.028 peticiones y el "Derecho de Petición de Interés General" con 5.259 peticiones; hay que señalar que en el mes anterior (mayo) estas mismas tipologías fueron las más representativas al clasificar las peticiones ciudadanas por temas más recurrentes.

Así mismo, frente al mes anterior (mayo) se puede evidenciar que en el tema más reiterado (Salud) continúan sobresaliendo las tipologías "Derecho de Peticiones de Interés Particular" y "Reclamo"; igualmente, para el tema de Gobierno Local las tipologías más sobresalientes continúan siendo el "Derecho de Petición de Interés General" y "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 JUNIO DE 2016**

Página 17 de 33

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

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

Sector Gobierno: En este sector, de las 5.349 peticiones ciudadanas recibidas, el subtema más relevante es “Propiedad Horizontal” que representa el 18,06% del total recibido en el sector; en segundo lugar se ubica el subtema “Obras de urbanismos - antenas de radio difusión, obras, licencias, violación al régimen de obras, bienes de interés cultural, construcción de antejardín” que representa el 8,88% del total recibido en el Sector; hay que señalar que en el mes anterior (mayo) estos subtemas también fueron los más relevantes en el Sector Gobierno.

SUBTEMAS SECTOR: GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	PETICIONES	PORCENT.
PROPIEDAD HORIZONTAL	966	18,06%
OBRAS Y URBANISMOS - ANTENAS DE RADIO DIFUSIÓN, OBRAS, LICENCIAS, VIOLACIÓN AL REGIMEN DE OBRAS, BIENES DE INTERÉS CULTURAL, CONSTRUCCIÓN DE ANTEJARDIN	475	8,88%
CUMPLIMIENTO DE NORMATIVIDAD ESTABLECIDA EN LA LEY 232/95 PARA ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO -FUNCIONAMIENTO DE BARES, DISCOTECAS, SUPERMERCADOS, TIENDAS, ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS	389	7,27%
CARCEL DISTRITAL DE VARONES Y ANEXO DE MUJERES	371	6,94%
ESPACIO PUBLICO - INVASION - OCUPACIÓN DE ANTEJARDINES, INVASIÓN DEL ESPACIO PÚBLICO, OCUPACIÓN POR VENTAS AMBULANTES, POR PROLONGACIÓN DE UNA ACTIVIDAD ECONÓMICA	339	6,34%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	2.809	52,5%
TOTAL	5.349	100%

Tabla No 8 Subtemas más relevantes Sector Gobierno junio de 2016
Fuente: Reporte SDQS generado 05/07/2016

Sector Salud: En este sector, el subtema más relevante en el mes de junio es el “Saneamiento básico” con 430 peticiones (12,29%), seguido del subtema “Atención de consulta externa” con 206 peticiones (5,89,%); hay que señalar que en el mes anterior (mayo) el subtema “Saneamiento básico” también fue el más relevante en el Sector Salud.

SUBTEMAS SECTOR SALUD	PETICIONES	PORCENT.
SANEAMIENTO BASICO	430	12,29%
ATENCION DE CONSULTA EXTERNA	206	5,89%
ATENCION AL USUARIO	186	5,31%
REQUISITOS MINIMOS SANITARIOS- NORMATIVIDAD-SANEAMIENTO AMBIENTAL	172	4,91%
FALLAS EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS QUE NO CUMPLEN CON ESTÁNDARES DE CALIDAD	138	3,94%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	2.368	67,7%
TOTAL	3.500	100%

Tabla No 9 Subtemas más relevantes Sector Salud – junio 2016
Fuente: Reporte SDQS generado 05/07/2016

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



ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification
N°C0238444/ N°GP0247



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

Página 18 de 33

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

Sector Hábitat: En este sector, en el mes de junio el subtema más reiterativo es “Subsidio para Adquisición de Vivienda” que representa el 21,65% del total recibido en el Sector; en 2do lugar se encuentra el subtema “Ejecución de la política y los instrumentos establecidos por la Secretaria Distrital del Hábitat, en particular con la ejecución de obras de intervención física a escala barrial priorizadas” que representa el 17,16% del total recibido en el Sector; hay que señalar que en el mes anterior (mayo) estos dos subtemas también fueron los más relevantes en el Sector Hábitat.

SUBTEMAS SECTOR HABITAT	PETICIONES	PORCENT.
SUBSIDIO PARA ADQUISICION DE VIVIENDA	463	21,65%
EJECUCION DE LA POLITICA Y LOS INSTRUMENTOS ESTABLECIDOS POR LA SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT, EN PARTICULAR CON LA EJECUCION DE OBRAS DE INTERVENCION FISICA A ESCALA BARRIAL PRIORIZADAS	367	17,16%
MOVILIZACION DE RECURSOS	251	11,73%
CONSTRUCTORAS, E INMOBILIARIAS	180	8,42%
GESTION DEL SERVICIO DE ALUMBRADO PUBLICO - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO (INFORMES, DERECHOS DE PETICION, REQUERIMIENTOS, TRAMITE ADMINISTRATIVO Y SOLICITUDES ACADEMICAS)	113	5,28%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	765	35,8%
TOTAL	2.139	100%

Tabla No 10 Subtemas más relevantes Sector Hábitat junio 2016
Fuente: Reporte SDQS generado 05/07/2016

Sector Ambiente: En este sector el subtema más reiterado en el mes de junio es “Contaminación auditiva: ruido industrial, ruido residencial (plantas eléctricas y motobombas)” que representa el 19,14% del total recibido en el sector, seguido de la “Solicitud de valoración forestal” con el 17,31% del total recibido en el sector. Hay que señalar que el subtema “Contaminación auditiva: ruido industrial, ruido residencial (plantas eléctricas y motobombas)” pasó de ocupar en el mes anterior (mayo) el 3er lugar como subtema más reiterado, a ubicarse en el 1er lugar en el mes de junio.

SUBTEMAS SECTOR AMBIENTE	PETICIONES	PORCENT.
CONTAMINACION AUDITIVA: RUIDO INDUSTRIAL, RUIDO RESIDENCIAL (PLANTAS ELECTRICAS Y MOTOBOMBAS)	408	19,14%
SOLICITUD DE VALORACION FORESTAL	369	17,31%
TRATAMIENTO SILVICULTURAL: DAÑO ESTRUCTURAL, PODA ANTITECNICA Y TALA	218	10,23%
CONTAMINACION ATMOSFERICA: POR EMISIONES, HOLLIN, HUMO, LORES OFENSIVOS, QUEMAS A CIELO ABIERTO	196	9,19%
CONTAMINACION POR VERTIMIENTOS: EN ESPACIO PUBLICO, A CUERPOS DE AGUA, VERTIMIENTO INDUSTRIAL	164	7,69%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	777	36,4%
TOTAL	2.132	100%

Tabla No 11 Subtemas más relevantes Sector Ambiente junio 2016
Fuente: Reporte SDQS generado 05/07/2016

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



ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification
N°C0238444/ N°GP0247



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

Página 19 de 33

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

Sector Movilidad: En este sector los subtemas más reiterados en el mes de junio son “Comparendos: copias, corrección, descargue de comparendos ya cancelados, prescripción/caducidad, impugnación, notificación” que representa el 10,76% del total recibido en el Sector; en 2do lugar como subtema más reiterado en el Sector Movilidad se encuentra “Solicitud operativos (control del tránsito, del transporte público, recuperación espacio público)” con el 7,14% del total recibido en el sector. Hay que señalar que el subtema “Comparendos: copias, corrección, descargue de comparendos ya cancelados, prescripción/caducidad, impugnación, notificación” también fue el más reiterado en el mes anterior (mayo) en el Sector Movilidad.

SUBTEMAS SECTOR MOVILIDAD	PETICIONES	PORCENT.
COMPARENDOS: COPIAS, CORRECCION, DESCARGUE DE COMPARENDOS YA CANCELADOS, PRESCRIPCION/CADUCIDAD, IMPUGNACION, NOTIFICACION	131	10,76%
SOLICITUD OPERATIVOS (CONTROL DEL TRANSITO, DEL TRANSPORTE PUBLICO, RECUPERACION ESPACIO PUBLICO)	87	7,14%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	75	6,16%
FRECUENCIA DE SERVICIO – ZONAL	54	4,43%
NO PARADA PROGRAMADA – ZONAL	50	4,11%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	821	67,4%
TOTAL	1.218	100%

Tabla No 12 Subtemas más relevantes Sector Movilidad junio 2016
Fuente: Reporte SDQS generado 05/07/2016

2.5 TIEMPO PROMEDIO DE GESTIÓN POR SECTOR Y TIPOLOGÍAS

El tiempo promedio de respuesta de los trece sectores administrativos que conforman el Distrito Capital, para el mes de junio está en 12 días, no obstante lo cual, algunos sectores presentan tiempos promedios de respuesta por fuera de lo establecido legalmente de acuerdo a la tipología.

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

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



ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification
N°C0238444/ N°GP0247



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

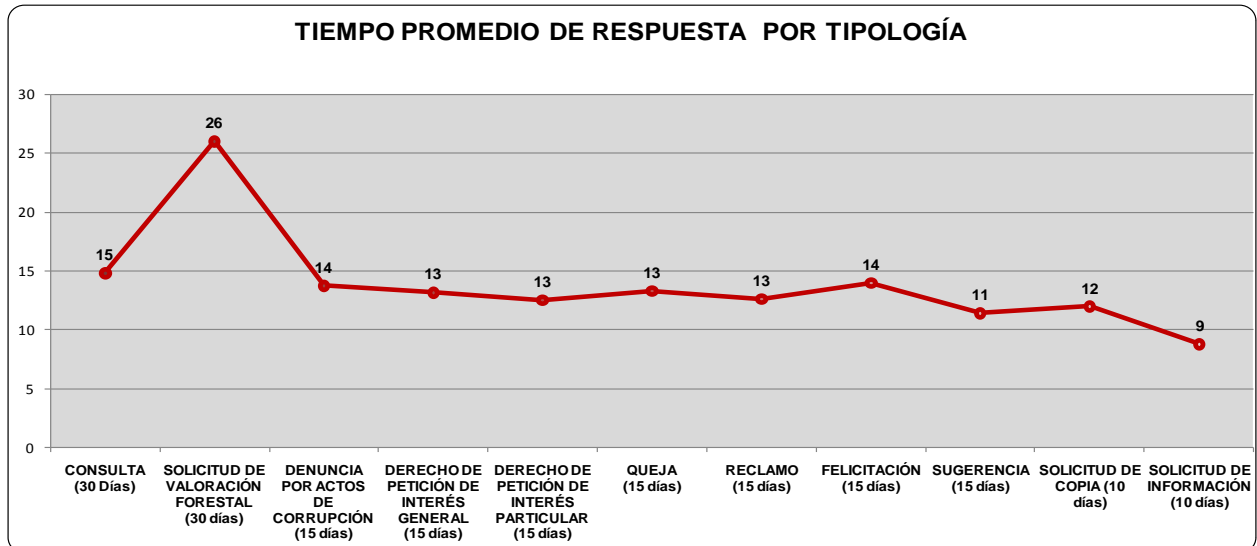
**ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE
REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS
MES DE JUNIO DE 2016**

Página 20 de 33

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

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA - SECTORES DISTRITO CAPITAL	CONSULTA (30 Días)	SOLICITUD DE VALORACIÓN FORESTAL (30 días)	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN (15 días)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL (15 días)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR (15 días)	QUEJA (15 días)	RECLAMO (15 días)	FELICITACIÓN (15 días)	SUGERENCIA (15 días)	SOLICITUD DE COPIA (10 días)	SOLICITUD DE INFORMACIÓN (10 días)
AMBIENTE	20	26	28	25	21	17	31	24	15	12	10
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	10		22	15	10	15	11	3	9	31	5
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	11		18	10	9	11	10		14		11
EDUCACION	24		14	19	22	21	29	20	9	6	3
ENTES DE CONTROL	10		4	7	8	3	4		14	13	7
ENTIDADES NACIONALES				3	1	3	2				
GESTION PUBLICA	15		3	8	7	10	6	6	13	11	13
GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	24		16	14	14	18	14	13	12	10	13
HABITAT	24		19	19	19	20	14	49	15	15	11
HACIENDA	4		18	22	21	22	12	3	7	6	18
INTEGRACION SOCIAL	13		5	10	10	10	11	3	10	10	7
MOVILIDAD	12		9	10	11	9	9	9	9	5	6
MUJERES	9		10	14	13	14		16	10		7
PLANEACION	19			9	11	16	11		13	8	3
SALUD	13		13	13	11	11	13	8	10	15	9
PROMEDIO TOTAL SECTORES DC	15	26	14	13	13	13	13	14	11	12	9

Tabla No 13 Tiempo promedio de respuesta por sectores y tipología
Fuente: Reporte SDQS generado 05/07/2016



Gráfica No. 5 Tiempos promedio de respuesta por tipología
Fuente: Reporte SDQS generado 05/07/2016

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



ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification
N°C0238444/ N°GP0247



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



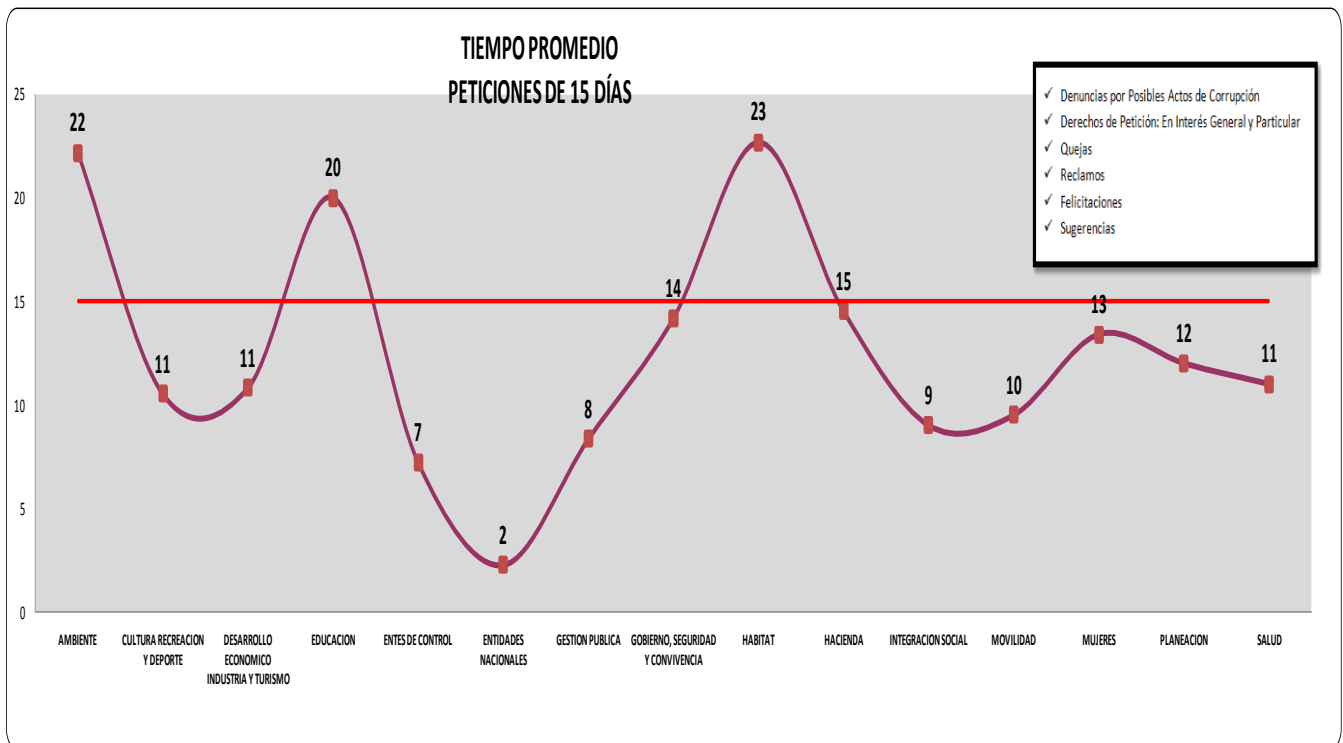
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

Página 21 de 33

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

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



Gráfica No. 6 Tiempos promedio de respuesta sector por tipologías -Tiempo establecido legalmente: 15 días
Fuente: Reporte SDQS generado 05/07/2016

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

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



ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification
N°C0238444/ N°GP0247



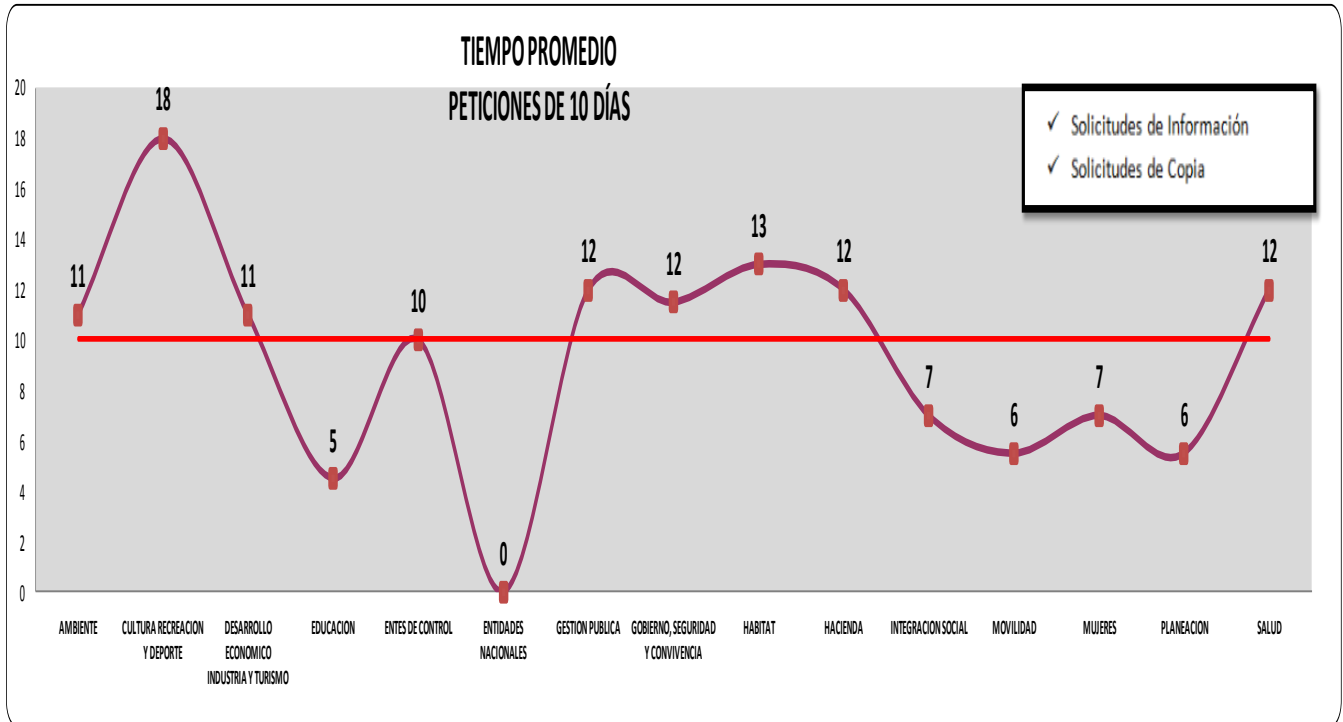


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

Página 22 de 33

SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL
CIUDADANO



Gráfica No. 7 Tiempos promedio de respuesta sector por tipologías -Tiempo establecido legalmente: 10 días
Fuente: Reporte SDQS generado 05/07/2016

La gráfica muestra que para las tipologías "Solicitudes de información" y "Solicitudes de copia", los sectores Ambiente, Cultura Recreación y Deporte, Desarrollo Económico Industria y Turismo, Gestión Pública, Gobierno Seguridad y Convivencia, Hábitat, Hacienda y Salud, presentan tiempo promedio de respuesta por encima del establecido legalmente.

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

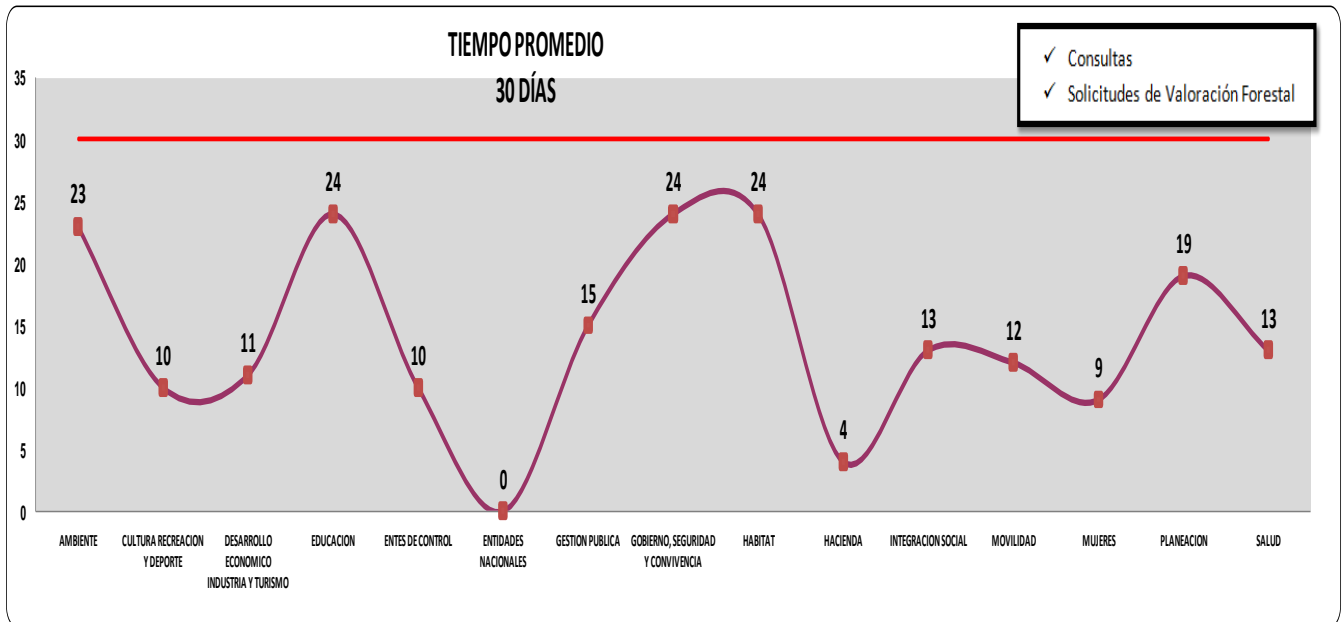


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

Página 23 de 33

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



Gráfica No. 8 Tiempos promedio de respuesta sector por tipologías -Tiempo establecido legalmente: 30 días
Fuente: Reporte SDQS generado 05/07/2016

La gráfica muestran que para las tipologías "Consultas" y "Solicitudes de valoración forestal" todos los sectores presentan tiempo promedio de respuesta dentro del tiempo establecido legalmente.

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

2.6 SEGUIMIENTO A PETICIONES VENCIDAS POR SECTOR

Para este período, se observa que 4.299 peticiones se encontraron vencidas, es decir, sin cierre definitivo, sobrepasando los términos de ley establecidos desde su fecha de asignación.

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

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



ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification
N°C0238444/ N°GP0247





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

Página 24 de 33

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

ENTIDAD	JUNIO	PORCENTAJE
SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	1.832	43%
SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT	1.119	26%
SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE	185	4%
UAE DE SERVICIOS PUBLICOS-UAESP	180	4%
SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	177	4%
EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ - EAB	116	3%
SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD	99	2%
POLICIA METROPOLITANA DE BOGOTÁ	83	2%
CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	72	2%
SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD	68	2%
DÉMAS ENTIDADES	368	9%
TOTAL DISTRITO CAPITAL	4.299	100%

Tabla No 14 Tiempo promedio de respuesta por sectores y tipología
Fuente: Reporte SDQS generado 05/07/2016

Las cifras muestran que en el mes de junio las entidades con mayor número de peticiones vencidas son la Secretaría Distrital de Gobierno con 1.832 peticiones vencidas (43%) y en 2do lugar se encuentra la Secretaría Distrital del Hábitat con 1.119 vencidas (26%).

3. CLASIFICACION DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA

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

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



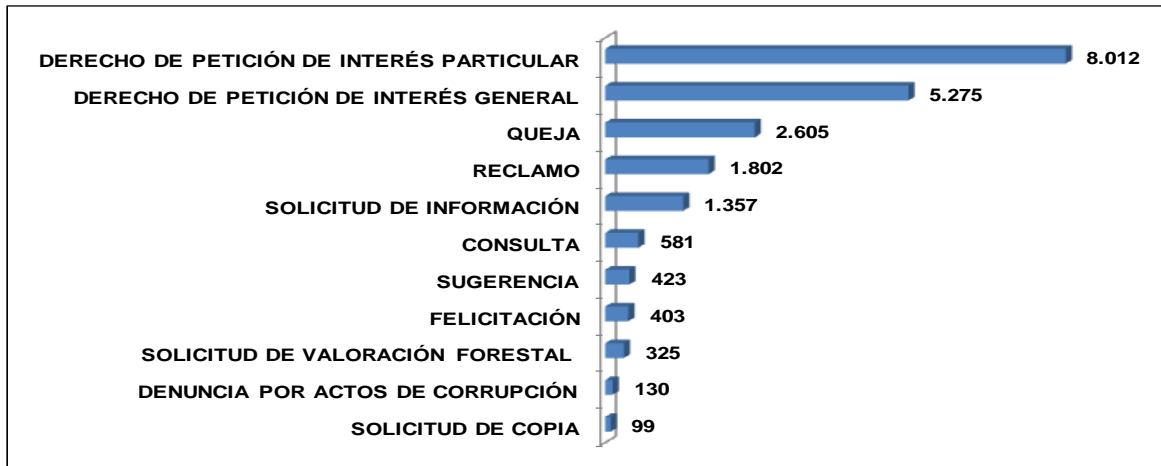


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

Página 25 de 33

SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL
CIUDADANO



Gráfica No. 9 Peticiones clasificadas según su tipología junio de 2016
Fuente: Reporte SDQS generado 05/07/2016

Del total de requerimientos recibidos en el mes de junio, el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 8.012 peticiones que representan el 38,1% del total registrado, continúa siendo la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, siendo los Sectores Salud y Gobierno, Seguridad y Convivencia los que presentan el mayor registro con 1.699 y 1.457 peticiones respectivamente.

La segunda tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, es el “Derecho de Petición de Interés General” con 5.275 peticiones que representan el 25,1% del total registrado, donde el sector Gobierno, Seguridad y Convivencia presenta el mayor registro, con 3.372 peticiones de esta tipología.

4. CANALES DE INTERACCIÓN

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

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



ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification
N°C0238444/ N°GP0247



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

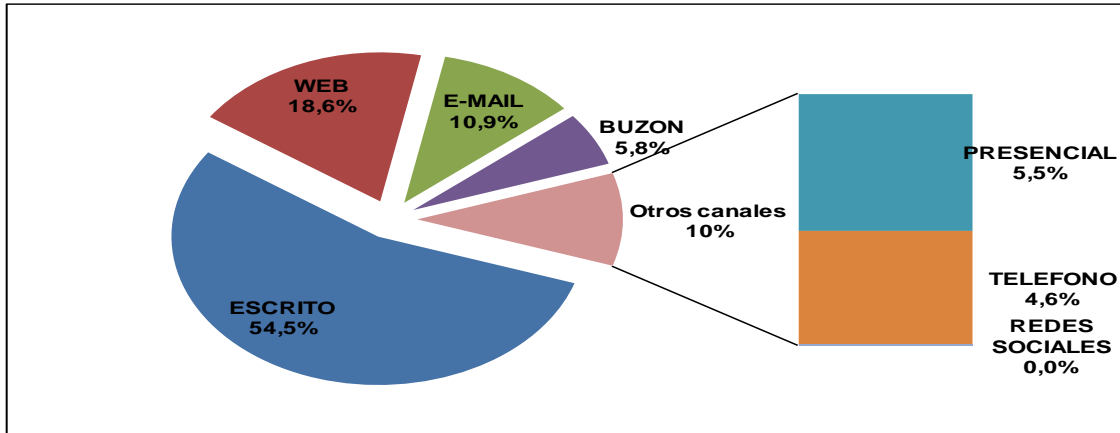


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

Página 26 de 33

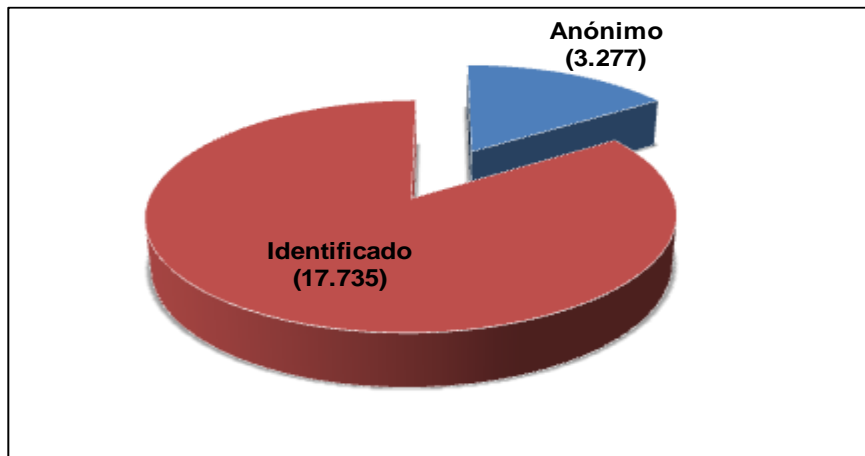
**SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL
CIUDADANO**



Gráfica No. 10 Peticiones clasificadas según Canal de interacción – junio de 2016
Fuente: Reporte SDQS generado 05/07/2016

La grafica muestra que en el mes de junio el medio más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones es el “Canal Escrito” que representan el 54,5% (11.458 peticiones) del total de peticiones registradas; en segundo lugar está el “Canal WEB” que representa el 18,6% (3.905 peticiones) del total recibido. Durante el año 2016 estos canales han sido los más utilizados por la ciudadanía para interponer sus peticiones.

5. CALIDAD DEL REQUIRENTE



Gráfica No 11 Calidad del Requirente – junio de 2016
Fuente: Reporte SDQS generado 05/07/2016

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

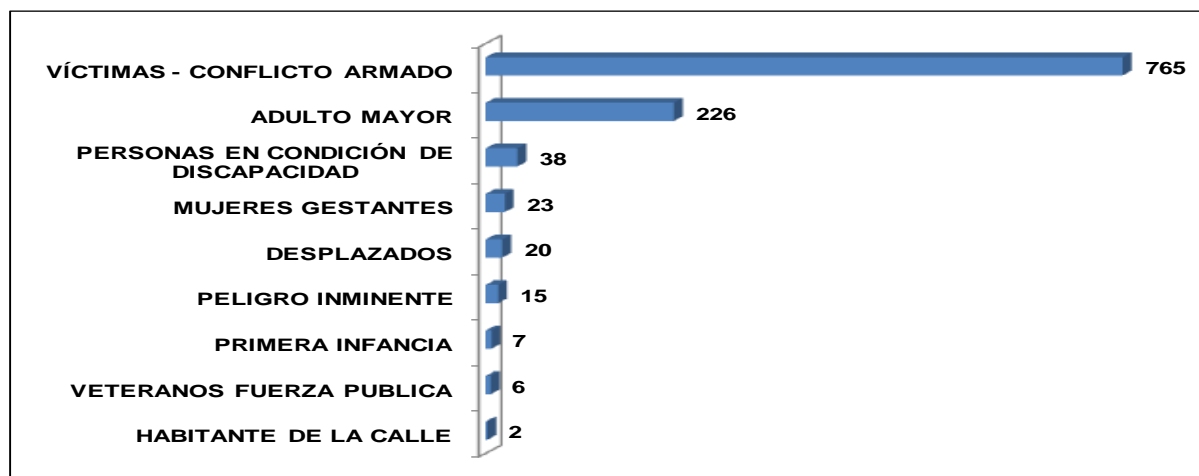
**ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE
REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS
MES DE JUNIO DE 2016**

Página 27 de 33

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

Las cifras muestran que del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de junio, 17.478 peticiones (84,4%) corresponden a ciudadanos identificados, mientras que 3.277 peticiones (19%) corresponden a ciudadanos anónimos.

6. CONDICIÓN DEL PETICIONARIO



Gráfica No 12 Condición del peticionario SDQS - junio de 2016
Fuente: Reporte SDQS generado 05/07/2016

Las cifras muestran que del total de peticiones registradas en el mes de junio (21.012) en el SDQS, en 1.102 peticiones se refiere condición especial (víctimas de conflicto armado, adulto mayor, personas en condición de discapacidad, mujeres gestantes, desplazados, peligro inminente, primera infancia, veteranos fuerza pública y habitante de calle). De estas, la condición de peticionario “Víctimas del conflicto armado” presenta el mayor número de registros (765) que representan el 69,4%, del total de peticiones que refieren condición especial, seguida de la condición “Adulto mayor” con 226 peticiones que representan el 20,5% del total de peticiones que refieren condición especial.

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

7. PARTICIPACION POR TIPO DE PETICIONARIO

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



ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification
N°C0238444/ N°GP0247



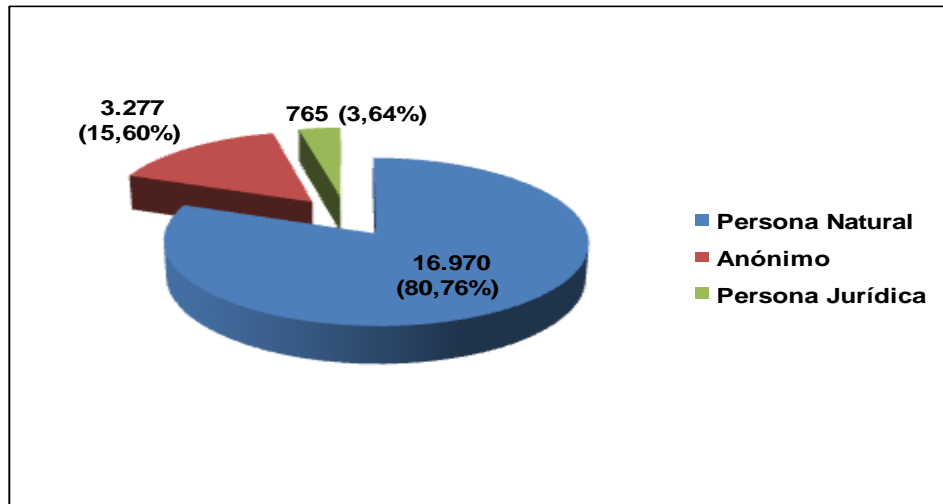


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

Página 28 de 33

SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL
CIUDADANO



Grafica No 13 Tipo de peticionario – junio/2016
Fuente: Reporte SDQS generado 05/07/2016

Del total de peticiones (21.012) registradas en el mes de junio en el SDQS, el 80,76% fueron registradas por personas naturales, el 3,64% corresponde a personas jurídicas y el 15,60% no reporta esta información

8. PARTICIPACIÓN EN EL SDQS POR LOCALIDADES

De acuerdo a la información suministrada por la ciudadanía, en 2.903 peticiones se diligenció el campo de ubicación al registrar su petición; a continuación seguidamente se muestra la información sobre los ciudadanos que en el mes de junio 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



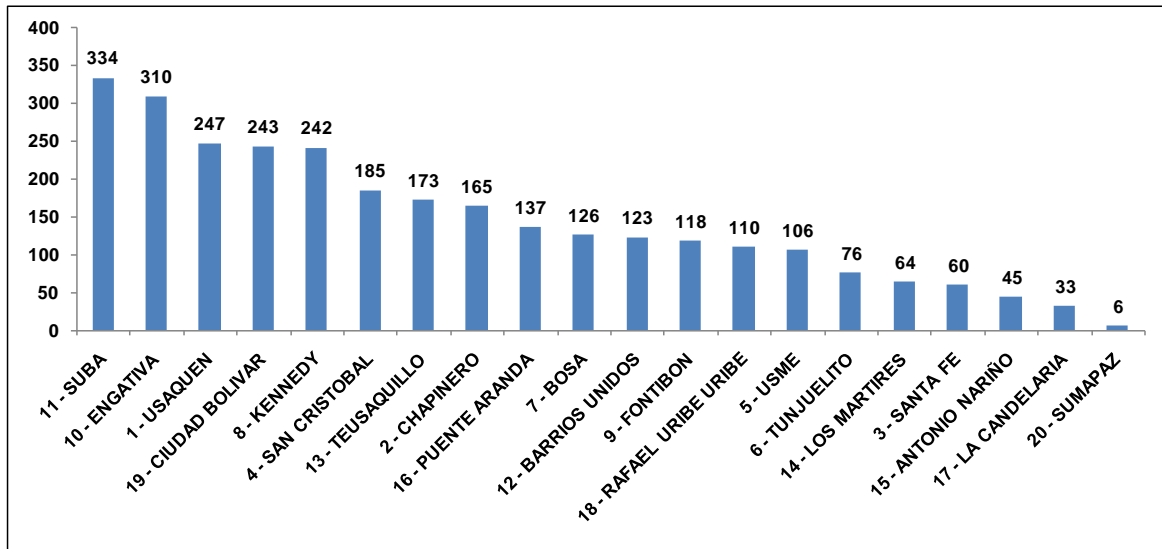


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

Página 29 de 33

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



Gráfica No 14 Participación en el SDQS por localidades – junio de 2016
Fuente: Reporte SDQS generado 05/07/2016

La gráfica muestra que en las localidades de Suba, Engativá y Usaquén están ubicados los ciudadanos que más hicieron uso del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS en el mes de junio, con 334, 310 y 247 peticiones respectivamente, que representan el 30,7% de las 2.903 peticiones en las que se reportó ubicación; hay que señalar que en el mes anterior (mayo) la Localidad de Suba fue también la localidad en donde los ciudadanos que más hicieron más uso del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS.

A continuación se relacionan los temas más relevantes para las tres (3) localidades que ocuparon los 1eros lugares en cuanto a ubicación de los ciudadanos que más hacen uso del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS, 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 JUNIO DE 2016**

Página 30 de 33

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

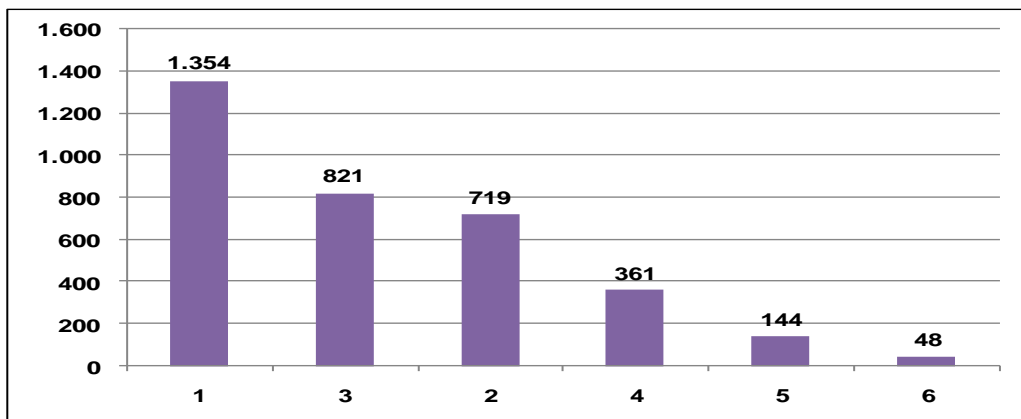
LOCALIDAD	TEMA	No PETICIONES
SUBA	MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	75
	SERVICIOS PUBLICOS	17
	EDUCACION	16
	OTROS TEMAS	226
ENGATIVA	MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	75
	GOBIERNO LOCAL	33
	AMBIENTE	11
	OTROS TEMAS	191
USAQUEN	MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	62
	SALUD	18
	AMBIENTE	13
	OTROS TEMAS	154

Tabla No 15 Temas relevantes en localidades con mayor uso del SDQS - junio/2016
Fuente: Reporte SDQS generado 05/07/2016

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

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

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



Gráfica No 15 Participación en el SDQS por estrato – junio de 2016
Fuente: Reporte SDQS generado 05/07/2016

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 JUNIO DE 2016**

Página 31 de 33

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

Del total de peticiones ciudadanas registradas en el mes de junio, en 3.447 peticiones se registró el campo demográfico. De estas, en el "Estrato 1" se encuentra el mayor registro de peticiones, con 1.354 peticionarios que representan el 39,3% del total que registraron información socio-económica; en segundo lugar se encuentra el "Estrato 3" con 821 peticionarios que representan el 23,8% del total que registraron información socio-económica. Frente al mes anterior (mayo) se observa una variación en la utilización del SDQS por estrato socioeconómico, teniendo en cuenta que en ese mes el mayor porcentaje de peticionarios estuvo ubicado en el "Estrato 3".

10. PETICIONES DE VEEDURIAS 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"*.

A continuación se relacionan las peticiones recibidas en el mes de junio:

SECTOR	No PETICIÓN	ASUNTO
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	969492016	RADICADO IPES 07725, SOLICITA AUDIENCIA
GESTION PUBLICA	989672016	DERECHO DE PETICION EN RELACION INFORMACION DE CONTRATOS SUSCRITOS CON LA EMPRESA KHAMALEON DESARROLLO DE PROYECTOS Y NEGOCIOS SAS
	989692016	DERECHO DE PETICION EN RELACION INFORMACION DE CONTRATOS SUSCRITOS CON ANGELICA MARTINEZ TORRES
	989762016	DERECHO DE PETICION EN RELACION INFORMACION DE CONTRATOS SUSCRITOS CON KATHERINE LOAIZA MARTINEZ
	989782016	DERECHO DE PETICION EN RELACION INFORMACION DE CONTRATOS SUSCRITOS CON EL SEÑOR BENJAMIN HANS CREUTZFELDT CIUDADANO ALEMAN
	989822016	DERECHO DE PETICION EN RELACION INFORMACION DE CONTRATOS SUSCRITOS CON EL SEÑOR OSCAR EDMUNDO DIAZ MOLINA
	989872016	DERECHO DE PETICION EN RELACION INFORMACION DE CONTRATOS SUSCRITOS CON LUZ MARIA DEL SOCORRO SIERRA LOPERA
	989892016	DERECHO DE PETICION EN RELACION INFORMACION DE CONTRATOS SUSCRITOS CON EL SEÑOR DIEGO ALEJANDRO MORALES GUAQUETA
	1039412016	ADJUNTO DOCUMENTO CON EL ASUNTO.
HABITAT	1027072016	GAS NATURAL FACILITA LA ESTAFA A LOS USUARIOS POR PARTE DE SUS TRABAJADORES Y CONTRATISTA CORRUPTOS
HACIENDA	1091622016	MEDIANTE CIRCULAR 017 CON RADICADO DE LA ALCALDIA NO. 2-2016-24602 DEL 17 DE JUNIO DE 2016 Y RADICADO DE LA LOTERIA DE BOGOTA NO. 1-2016-1037, EL DIRECTOR JURIDICO DISTRITAL WILLIAM ANTONIO BURGOS DURANGO, SOLICITA SE ANALICE Y SE DE RESPUESTA DIRECTA AL PETICIONARIOS CAMILO ANDRES CETINA FERNANDEZ, SECRETARIO DE TRANSPARENCIA (E), DE ACUERDO CON LA COMPETENCIA DE CADA ENTIDAD, CON COPIA AL DIRECTOR JURIDICO DISTRITAL PARA EL SEGUIMIENTO CORRESPONDIENTE

Fuente: Reporte SDQS generado 05/07/2016

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



ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification
N°C0238444/ N°GP0247



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

Página 32 de 33

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

En el mes de junio se recibieron once (11) peticiones referidas a “Veedurías Ciudadanas”, observándose que el mayor número está en el Sector Gestión Pública, con ocho (8) peticiones.

11. ADMINISTRACIÓN FUNCIONAL DEL SDQS

En el mes de junio la administración del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS registró 312 solicitudes de soporte así:

JUNIO	SOLICITUDES	CERRADAS	EN CURSO (ASIGNADA)	PORCENT. ATENCIÓN	TIEMPO PROMEDIO
Consultas	70	65	5	93%	2,00
Parametrización > Modificación Entidad	153	149	4	97%	2,00
Administración de requerimientos	26	24	2	92%	3,00
Generación de Reportes	12	11	1	92%	2,00
Fallas Técnicas - Intermittencias	51	51	0	100%	2,50
TOTAL	312	300	12	96%	2,30

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

Se observa que en el mes de junio, las “Consultas” con 70 solicitudes es el aspecto más reiterativo por los usuarios del sistema, y representa el 22,43%, del total de las solicitudes de soporte funcional registradas; frente al mes anterior (mayo/2016) no se observa variación, teniendo en cuenta que este mismo aspecto (consultas) fue el más reiterativo por los usuarios del sistema.

12. RECOMENDACIONES

- Visibilizar las cifras correspondientes, con los sectores/entidades del Distrito Capital que presentaron en junio el mayor número de peticiones en trámite, propiciando las mejoras pertinentes de acuerdo a las competencias institucionales.
- Visibilizar con los cinco (5) sectores con mayor número de requerimientos Gobierno, Seguridad y Convivencia, Salud, Hábitat, Ambiente y Movilidad) sus temas más recurrentes y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo a las competencias institucionales.

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 JUNIO DE 2016**

Página 33 de 33

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

- Visibilizar con los sectores y entidades competentes, las temáticas más relevantes en el Distrito Capital (salud, gobierno local 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 y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo a las competencias institucionales, así:
 - Sectores Ambiente, Educación y Hábitat para las tipologías "Denuncia por actos de corrupción", "Derecho de petición de interés general", "Derecho de petición de interés particular", "Queja", "Reclamo" y "Sugerencia".
 - Sectores Ambiente, Cultura Recreación y Deporte, Desarrollo Económico Industria y Turismo, Gestión Pública, Gobierno Seguridad y Convivencia, Hábitat, Hacienda y Salud, presentan tiempo promedio de respuesta por encima del establecido legalmente para las tipologías "Solicitudes de información" y "Solicitudes de copia".
- Hacer un llamado a las entidades que en el mes de junio presentan mayor número de peticiones vencidas:
 - Secretaría Distrital de Gobierno
 - Secretaría Distrital del Hábitat
 - Secretaría Distrital de Ambiente
 - UAE de Servicios Públicos-UAESP
 - Secretaría de Educación del Distrito
 - Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá - EAB
 - Secretaría Distrital de Salud
 - Policía Metropolitana de Bogotá
 - Caja de la Vivienda Popular
 - Secretaría Distrital de Movilidad

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

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



ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification
N°C0238444/ N°GP0247



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**