

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

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



TABLA DE CONTENIDO

Introducción

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

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 marzo 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.

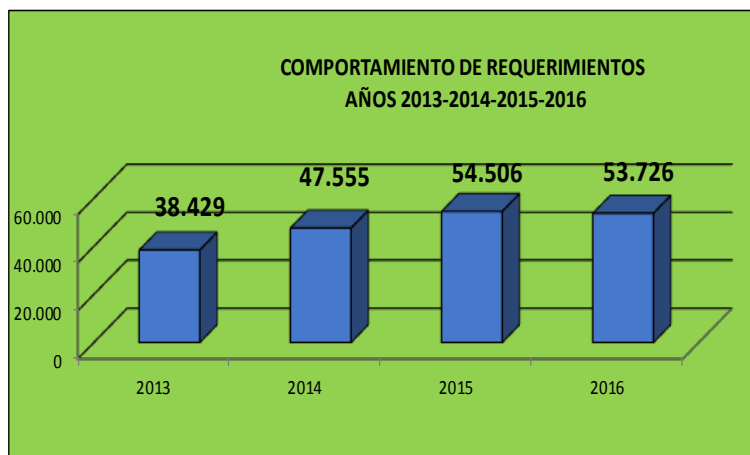
1. RESUMEN GLOBAL DE REQUERIMIENTOS REGISTRADOS EN EL SDQS – DISTRITO CAPITAL

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 año 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	13.990	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	18233	-1.758	-8,8%	-2.225	-10,9%
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	53.726				

Fuente: Reporte SDQS generado 07/04/2016

La tendencia presentada de los requerimientos interpuestos por la ciudadanía, comparando las cifras del primer trimestre de los años 2013 a 2016, es incremental, año tras año en el uso del SDQS, excepto, las cifras del trimestre del año 2016, que presentó una disminución del 1,43%, equivalente a 780 peticiones.



En el mes de marzo de 2016, se recibieron a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS, 18.233 requerimientos ciudadanos, presentando una disminución del 8.8% que corresponde a 1.758 solicitudes, con respecto al mes de marzo del año inmediatamente anterior; al igual que el número de peticiones con relación al mes de febrero del 2016, con un 10.9%, que representan 2.225 peticiones.

Fuente: Reporte SDQS generado 07/04/2016

2. REQUERIMIENTOS GESTIONADOS EN EL DISTRITO CAPITAL A TRAVÉS DEL SDQS DURANTE MES DE MARZO 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
MARZO	01/03/2016	31/03/2016	355002016	537442016	18.233

Fuente: Reporte SDQS generado 07/04/2016

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



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

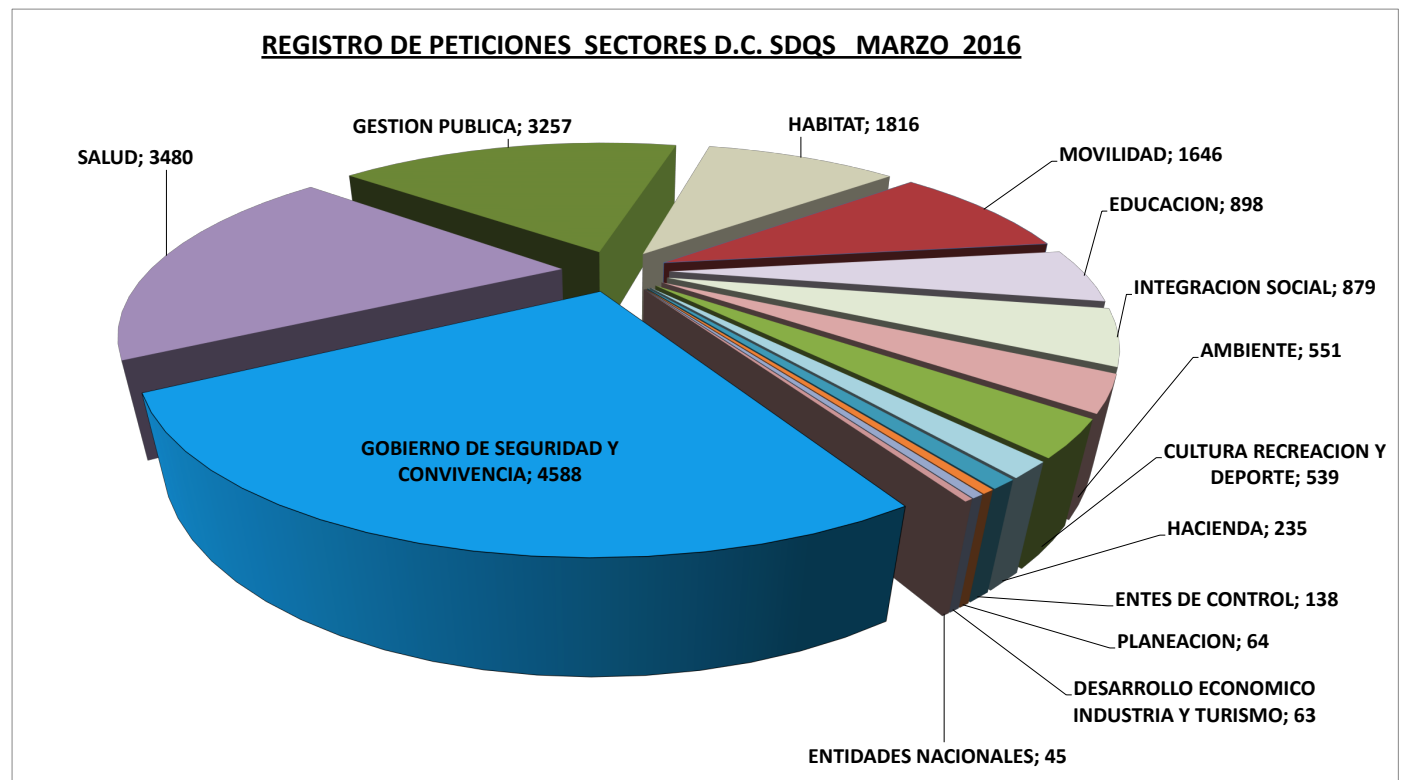


N°C0238444/ N°GP0247
2212100-FT-177 Versión 04



*Para este periodo se generaron 18.233 consecutivos, 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 MARZO 2016



Fuente: Reporte SDQS generado 07/04/2016

Durante el mes de marzo, se evidencia que el sector, Gobierno de Seguridad y Convivencia con el 25.16% y el sector, Salud con el 19.09%; son los sectores de mayor participación en el SDQS, del total de requerimientos registrados, seguidamente está, el Sector Gestión Pública, con el 17.86%.

Es de aclarar, que en el Sector de Gestión Pública se encuentra la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., donde se opera a través de la Subdirección de Calidad del Servicio, la Central de Quejas y Soluciones SDQS, y en la Subdirección Operativa, la línea 195, dependencias donde se

**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 7 de 32

receptionan una cantidad representativa de requerimientos que son competencia de otras entidades; para este período el número de solicitudes recibidas corresponde a 3.257 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.

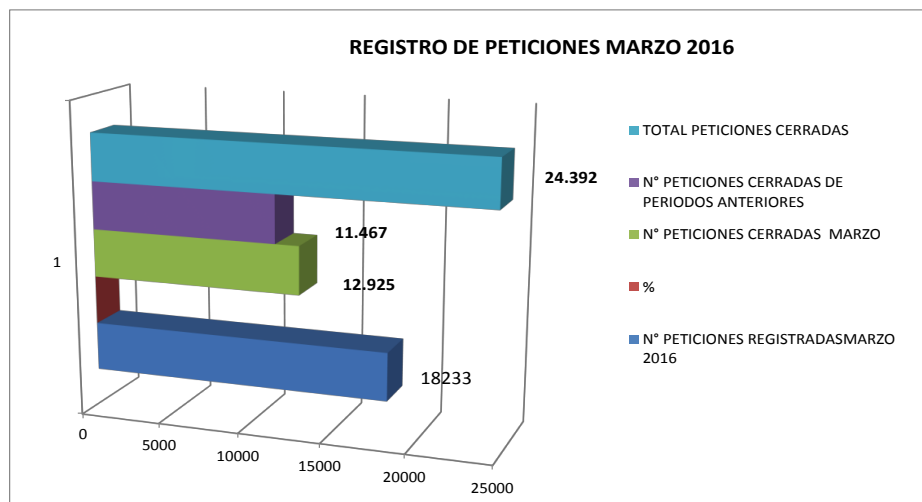
REGISTRO PETICIONES SDQS MARZO 2016						
SECTOR	Nº PETICIONES REGISTRADAS MARZO 2016	%	Nº PETICIONES CERRADAS MARZO	Nº PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	% DE CIERRES TOTALES
GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	4588	25,16%	2.517	3755	6.272	25,71%
SALUD	3480	19,09%	2.439	1724	4.163	17,07%
GESTION PUBLICA	3257	17,86%	3.219	443	3.662	15,01%
HABITAT	1816	9,96%	752	1205	1.957	8,02%
MOVILIDAD	1646	9,03%	1.520	1795	3.315	13,59%
EDUCACION	898	4,93%	729	558	1.287	5,28%
INTEGRACION SOCIAL	879	4,82%	557	527	1.084	4,44%
AMBIENTE	551	3,02%	216	477	693	2,84%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	539	2,96%	380	367	747	3,06%
HACIENDA	235	1,29%	176	213	389	1,59%
ENTES DE CONTROL	138	0,76%	168	45	213	0,87%
PLANEACION	64	0,35%	68	115	183	0,75%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	63	0,35%	100	230	330	1,35%
ENTIDADES NACIONALES	45	0,25%	53	1	54	0,22%
MUJERES	34	0,19%	31	12	43	0,18%
Grand Total	18233	100%	12.925	11.467	24.392	100,00%

Fuente: Reporte SDQS generado 07/04/2016

En el mes de marzo se realizó el cierre y gestión de 24.392 peticiones, de las cuales 12.925 corresponden a registradas y cerradas en este mismo período, y 11.467 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 6.272 respuestas, correspondientes al 25.71%, seguido el Sector Salud, con el 17.07% (4.163).

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





De las 18.233 peticiones ingresadas al 31 de marzo de 2016, quedaron en trámite 5.308 peticiones, que representan el 29%, del total de peticiones registradas en el periodo.

Fuente: Reporte SDQS generado 07/04/2016

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

SECRETARÍA GENERAL					
REGISTRADAS				GESTION	
ENTIDAD	DEPENDENCIA	N° PETICIONES DEPENDENCIA	N° PETICIONES TOTAL	DEPENDENCIA	GESTIÓN MARZO 2016
SECRETARIA GENERAL	Subdireccion de Calidad de Servicio- Central de Quejas y Soluciones SDQS	1.874	3.238	Subdireccion de Calidad de Servicio-Central de Quejas y Soluciones SDQS	2.057
	Subdirección Operativa - línea 195	732		Subdirección Operativa - línea 195	793
	Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	49		Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	47
	Otras Dependencias Sec- Gral	583		Otras Dependencias	724
SERVICIO CIVIL			19	Servicio Civil	41
TOTAL			3.257	TOTAL GESTION	3.662

Fuente: Reporte SDQS generado 07/04/2016

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



La variación en los requerimientos recibidos con relación al mes de marzo de 2016, es de 10.88% (2.225) menos, 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	FEBRERO	MARZO	% VARIACION
SALUD	3433	3480	1,37%
GESTION PUBLICA	3595	3257	-9,40%
GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	5443	4588	-15,71%
HABITAT	1888	1816	-3,81%
MOVILIDAD	2060	1646	-20,10%
AMBIENTE	955	551	-42,30%
INTEGRACION SOCIAL	857	879	2,57%
EDUCACION	996	898	-9,84%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	492	539	9,55%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA	242	63	-73,97%
HACIENDA	240	235	-2,08%
ENTES DE CONTROL	133	138	3,76%
PLANEACION	76	64	-15,79%
MUJERES	19	34	78,95%
ENTIDADES NACIONALES	29	45	55,17%
TOTAL	20.458	18233	-10,88%

Fuente: Reporte SDQS generado 07/04/2016

Los tres sectores que presentaron el mayor incremento, con relación al aumento de peticiones, son: El sector, Mujeres, con un 78.95%; el sector, "Entidades Nacionales, Ministerio de Salud y Protección Social" con el 55,17%, y el sector, Entes de Control con 3,76%. Los sectores, en los que se presentó una disminución en la recepción de peticiones, son: El sector, Desarrollo Económico con el 73,97%, y el sector Ambiente, con el 42,30%; la variación se relaciona con respecto, al mes de febrero.

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

Para este período se resaltan las entidades con mayor número de peticiones registradas en los diferentes sectores, como lo son: En el Sector Gobierno, Seguridad y Convivencia, la Secretaría Distrital de Gobierno con el 87%; el Sector Salud, la Secretaría Distrital de Salud con el 26%; en en el Sector Hábitat, la Secretaría Distrital del Hábitat, con el 36%; en el Sector Movilidad, Transmilenio con el 48%; y en el Sector Ambiente, la Secretaría Distrital de Ambiente con el 71%, de participación frente al total de peticiones recibidas en cada uno de los sectores.

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

Página 10 de 32

SECTOR	ENTIDAD	N° PETICIONES MARZO 2016	%
GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	SECRETARIA DE GOBIERNO	3.983	87%
	DADEP - DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	336	7%
	IDPAC - ACCION COMUNAL	119	3%
	FVS - FONDO VIGILANCIA	66	1%
	POLICIA METROPOLITANA	64	1%
	CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	20	0%
GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA Total		4.588	100%
GESTION PUBLICA	SECRETARIA GENERAL	3238	99%
	SERVICIO CIVIL	19	1%
GESTION PUBLICA Total		3.257	100%
SALUD	SECRETARIA DE SALUD	918	26%
	HOSPITAL VISTA HERMOSA	396	11%
	HOSPITAL CHAPINERO	306	9%
	HOSPITAL ENGATIVA	272	8%
	HOSPITAL PABLO VI	257	7%
	HOSPITAL DEL SUR	208	6%
	HOSPITAL CENTRO ORIENTE	178	5%
	HOSPITAL TUNAL	148	4%
	HOSPITAL DE USME	111	3%
	HOSPITAL DE KENNEDY	89	3%
	HOSPITAL USAQUEN	74	2%
	HOSPITAL SAN BLAS	67	2%
	HOSPITAL FONTIBON	62	2%
	HOSPITAL DE SUBA	62	2%
	HOSPITAL SIMON BOLIVAR	50	1%
	HOSPITAL LA VICTORIA	50	1%
	HOSPITAL TUNJUELITO	49	1%
	HOSPITAL RAFAEL URIBE URIBE	47	1%
	HOSPITAL BOSA	40	1%
	HOSPITAL SANTA CLARA	32	1%
	HOSPITAL SAN CRISTOBAL	31	1%
	CAPITAL SALUD EPS	16	0,5%
HOSPITAL NAZARETH	15	0,4%	

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



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

Página 11 de 32

SECTOR	ENTIDAD	N° PETICIONES MARZO 2016	%
	HOSPITAL DE MEISSEN	2	0,1%
SALUD Total		3.480	100%
MOVILIDAD	TRANSMILENIO	788	47,9%
	SECRETARIA MOVILIDAD	581	35,3%
	LA TERMINAL DE TRANSPORTES	109	6,6%
	SIM - SERVICIOS PARA LA MOVILIDAD	75	4,6%
	IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	56	3,4%
	UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	30	1,8%
	GRUAS Y PATIOS	7	0,4%
MOVILIDAD Total		1.646	100%
HABITAT	SECRETARIA DEL HABITAT	649	36%
	UAESP - UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS	649	36%
	CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	294	16%
	ACUEDUCTO - EAB	67	4%
	ERU - EMPRESA DE RENOVACION URBANA	66	4%
	METROVIVIENDA	58	3,2%
	CODENSA	17	0,9%
	ETB - EMPRESA DE TELEFONOS	15	0,8%
	GAS NATURAL	1	0,1%
HABITAT Total		1.816	100%
EDUCACION	UNIVERSIDAD DISTRITAL	510	57%
	SECRETARIA DE EDUCACION	368	41%
	IDEP - INVESTIGACION EDUCATIVA Y PEDAGOGIA	20	2%
EDUCACION Total		898	100%
AMBIENTE	SECRETARIA DE AMBIENTE	389	71%
	JBB - JARDIN BOTANICO	154	28%
	FOPAE - IDIGER	8	1%
AMBIENTE Total		551	100%
INTEGRACION SOCIAL	SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	848	96%
	IDIPRON	31	4%
INTEGRACION SOCIAL Total		879	100%
	IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	292	54%

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



**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 12 de 32

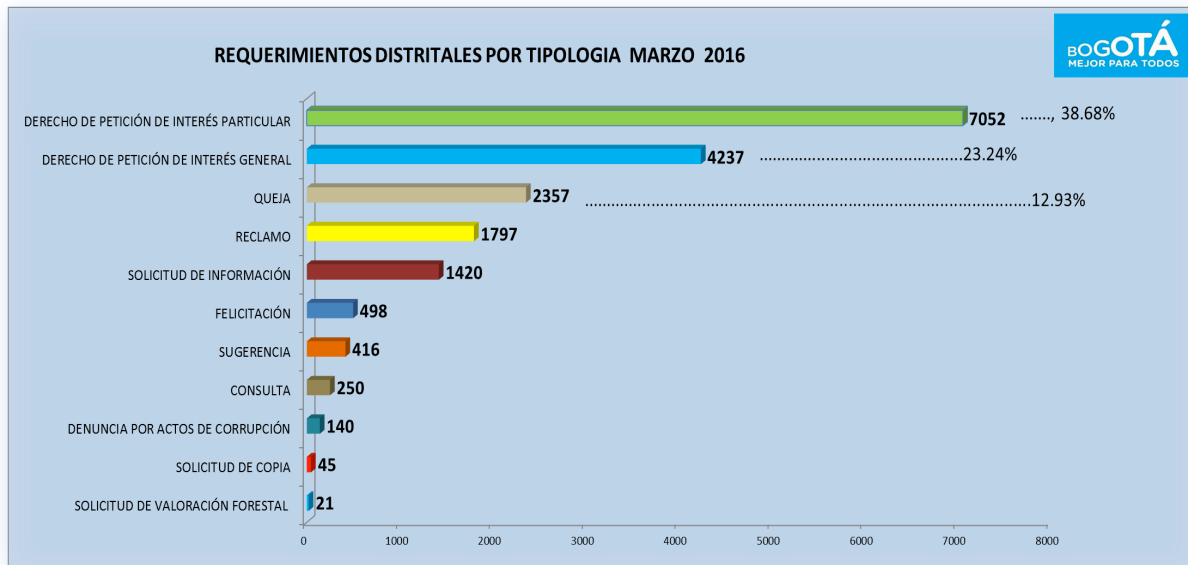
SECTOR	ENTIDAD	N° PETICIONES MARZO 2016	%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	IDRD - RECREACION Y DEPORTE	95	18%
	SECRETARIA DE CULTURA	51	9%
	FUGA - FUNDACION GILBERTO ALZATE	47	9%
	OFB - ORQUESTA FILARMONICA	24	4%
	IDPC - PATRIMONIO CULTURAL	20	4%
	CANAL CAPITAL	10	2%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE Total		539	100%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	IPES	38	60%
	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	17	27%
	IDT - INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO	8	13%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO Total		63	100%
HACIENDA	SECRETARIA DE HACIENDA	139	59%
	CATASTRO	72	31%
	LOTERIA DE BOGOTA	16	7%
	FONCEP	8	3%
HACIENDA Total		235	100%
ENTES DE CONTROL	CONCEJO DE BOGOTA	100	72%
	PERSONERIA DE BOGOTA	26	19%
	VEEDURIA DISTRITAL	12	9%
ENTES DE CONTROL Total		138	100%
PLANEACION	SECRETARIA DE PLANEACION	64	100%
PLANEACION Total		64	100%
ENTIDADES NACIONALES	MSP	45	100%
ENTIDADES NACIONALES Total		45	
MUJERES	SECRETARIA DE LA MUJER	34	100%
MUJERES Total		34	
TOTAL DC		18.233	

Fuente: Reporte SDQS generado 07/04/2016

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



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

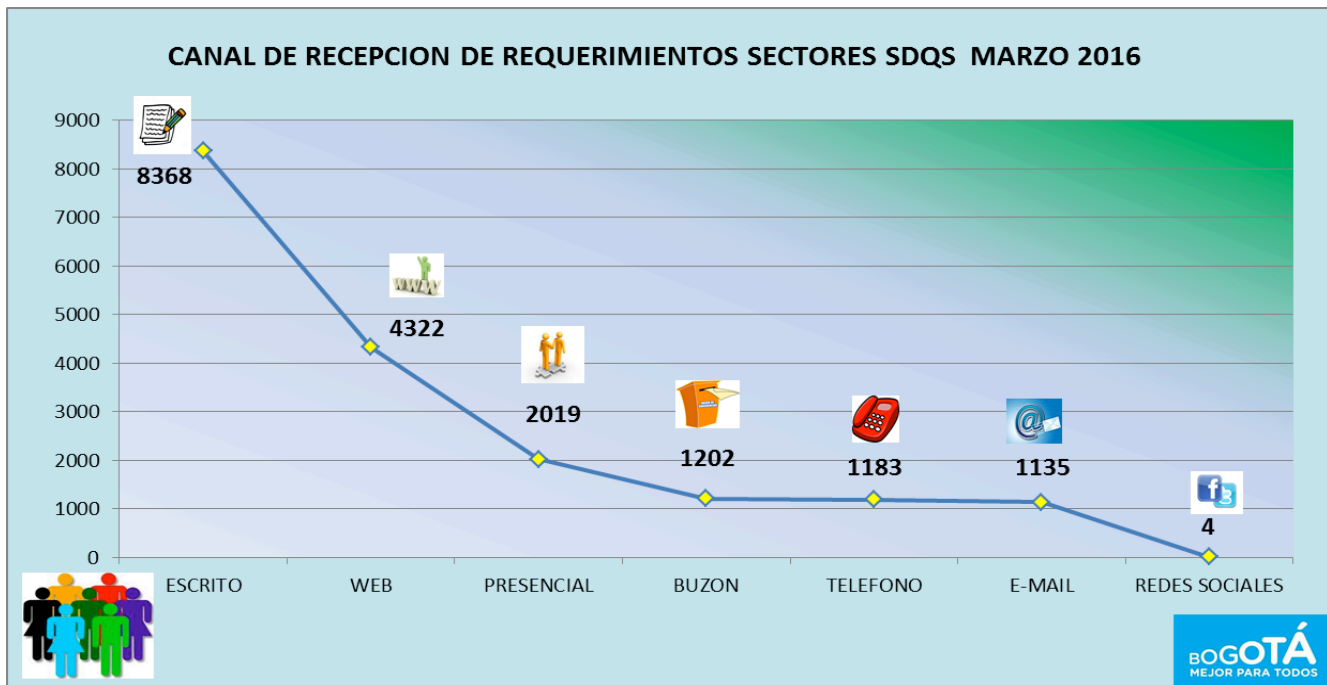


Fuente: Reporte SDQS generado 07/04/2016

Del total de requerimientos, el “Derecho de Petición de Interés Particular” con un **38.68%** 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 1.598 y 1.436 peticiones, respectivamente.

La segunda tipología que se encuentra es el “Derecho de Petición de Interés General” con el **23.24%**, donde el sector Gobierno, Seguridad y Convivencia, es el que presenta el mayor registro; siendo la Secretaría Distrital de Gobierno la entidad con el mayor número de peticiones (2.739).

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



Fuente: Reporte SDQS generado 07/04/2016

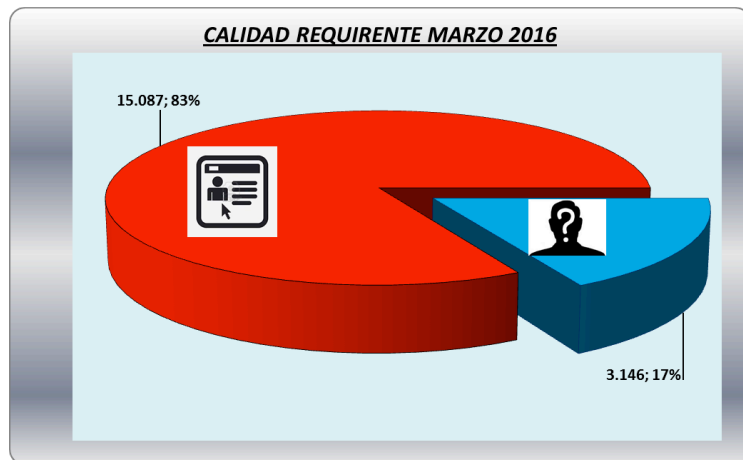
El “Canal Escrito”, representa el 45.89% del total de peticiones registradas; siendo el medio más utilizado para interponer las peticiones ciudadanas. Los sectores que más receptionaron por este medio, son: El Sector Gobierno, Seguridad y Convivencia, y el Sector Hábitat.

En segundo lugar, está el “Canal Web” con el 23.70%, donde la mayoría de peticiones registradas por este medio corresponden a los sectores de Movilidad, Gestión Pública y Gobierno, Seguridad y Convivencia.

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



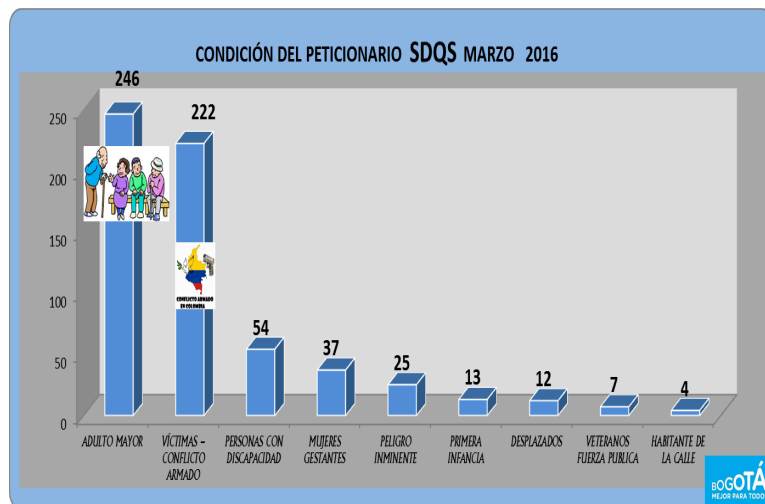
2.5 CALIDAD DEL REQUIRENTE



Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 83% corresponde a ciudadanos identificados y el 17% 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 07/04/2016

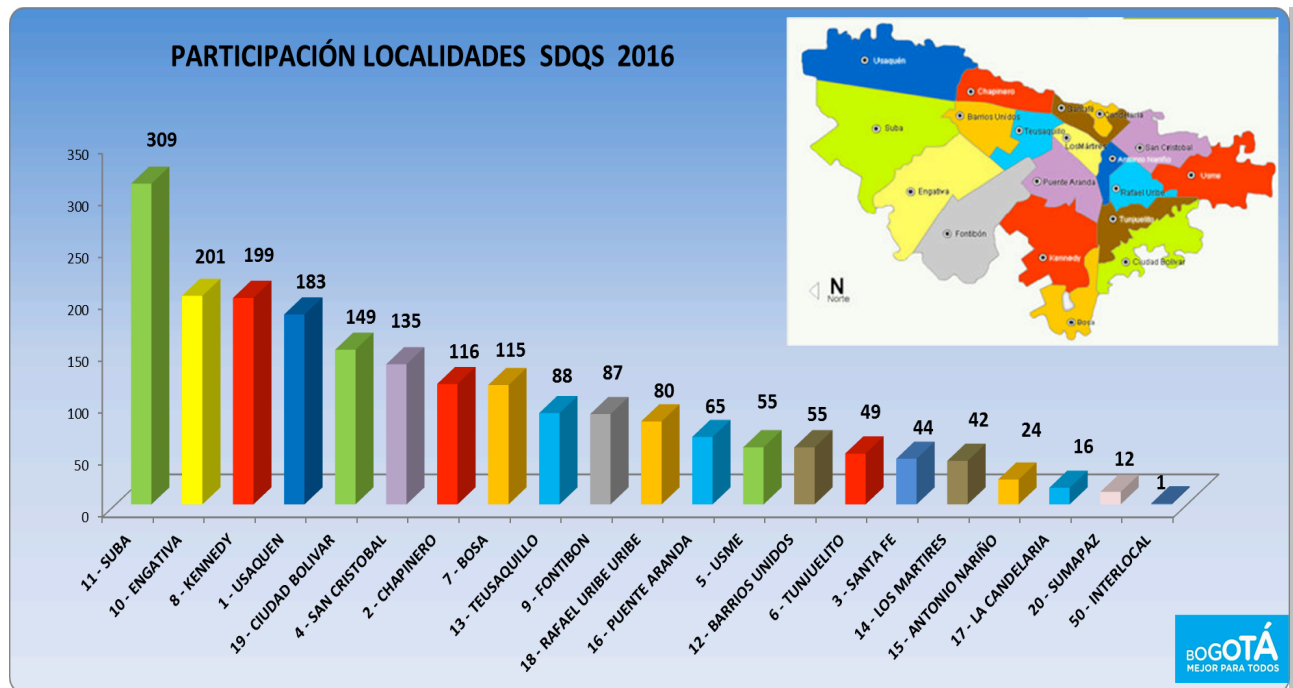
2.5 CONDICIÓN DEL REQUIRENTE



Dentro de las peticiones registradas en el mes de marzo (**18.233**) 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 620 peticiones, de las cuales 246 se registraron según la condición del peticionario como “adulto mayor” representando el 39,68%, seguido de la población víctima del conflicto armado con el 35,81% (222), del total que refirieron alguna condición especial.

Fuente: Reporte SDQS generado 07/04/2016

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



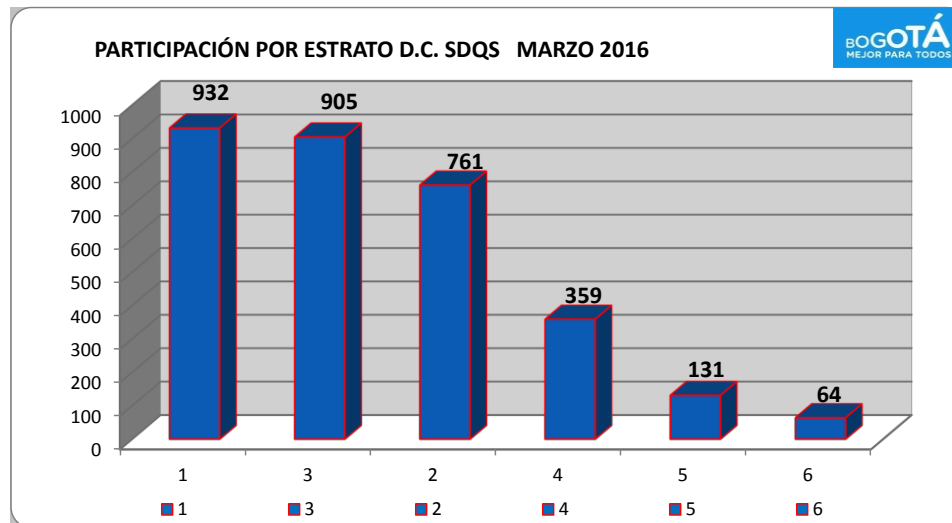
Fuente: Reporte SDQS generado 07/04/2016

Dentro de la información Suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, se encontró que en las localidades de: Suba, Engativa y Kennedy, están ubicados los ciudadanos que más utilizaron el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS en este periodo, con 309, 201 y 199 peticiones, respectivamente, de las 2.025 peticiones reportadas en las localidades, donde los temas más relevantes son: Movilidad, transporte y malla vial, educación y salud, como se enuncia, a continuación:

LOCALIDAD	TEMAS	N°	TOTAL
SUBA	MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	84	309
	SALUD	18	
	EDUCACIÓN	18	
	OTROS TEMAS	189	
ENGATIVA	MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	70	201
	FUNCION PUBLICA - ADMINISTRACION	14	
	GOBIERNO LOCAL	9	
	OTROS TEMAS	108	
KENNEDY	MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	50	199
	SALUD	28	
	EDUCACION	13	
	OTROS TEMAS	108	

Fuente: Reporte SDQS generado 07/04/2016}

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



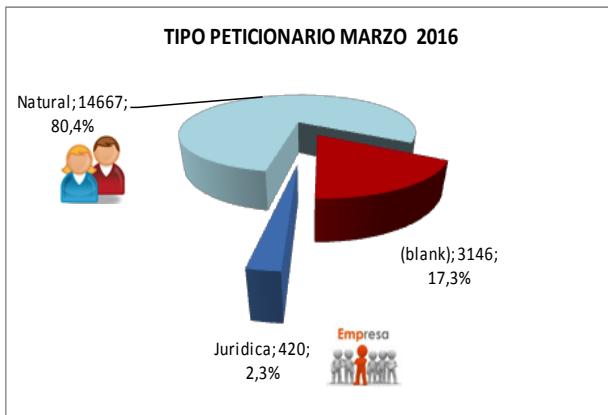
Fuente: Reporte SDQS generado 07/04/2016

Dentro de la información reportada (peticionarios que diligencian el campo de datos demográficos), se identifica un total de 3.152 peticiones, donde la mayor participación está en el estrato 1, con 932 peticionarios, quienes representan el 29,57%; el estrato 3, representa el 28,71% y el estrato 2, con el 24,14%.

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



2.9 PARTICIPACIÓN POR TIPO DE REQUIRENTE – MARZO 2016

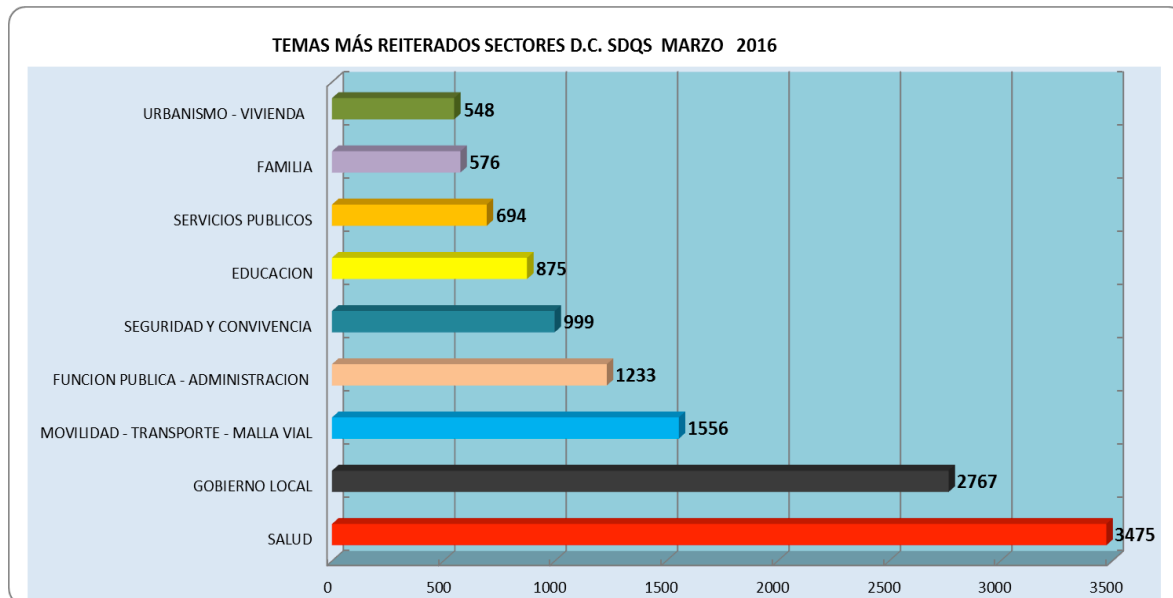


El 80,4% de las peticiones son realizadas por personas naturales, y el 2,3% corresponde a personas jurídicas, lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el SDQS en marzo 2016 de los peticionarios que lo hacen de manera identificada. El porcentaje restante 17,3%, corresponden a los peticionarios que interponen las peticiones de manera anónima.

Fuente: Reporte SDQS generado 07/04/2016

2.10 TEMAS Y SUBTEMAS MÁS REITERATIVOS POR SECTOR MARZO 2016

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



Fuente: Reporte SDQS generado 07/04/2016

**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 19 de 32

Del total de peticiones recibidas (**18.233**), los diez (10) temas más relevantes corresponden a **13.242** peticiones, para un 72.63% 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 (73%), según los diez temas más relevantes:

Tema	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE COPIA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SOLICITUD DE VALORACIÓN FORESTAL	SUGERENCIA	Grand Total	% PARTIC
SALUD	9	4	128	1604	411	308	729	12	115		155	3475	19%
GOBIERNO LOCAL	1		1781	885	3	6	23		67		1	2767	15%
MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	28	39	218	172	10	764	211	4	32		78	1556	9%
FUNCION PUBLICA - ADMINISTRACION	9	8	59	584	15	217	317	5	9		10	1233	7%
SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	2	6	615	195	3	53	6	1	115		3	999	5%
EDUCACION	10	2	25	52	3	217	54	1	506		5	875	5%
SERVICIOS PUBLICOS	2	7	365	275	1	22	18		4			694	4%
FAMILIA	10	6	57	383	11	41	46		16		6	576	3%
URBANISMO - VIVIENDA	7	7	23	251	13	112	16	5	111		3	548	3%
SUBSIDIOS	2		8	477	1	9	11	1	10			519	3%
OTROS TEMAS	170	61	958	2174	27	608	366	16	435	21	155	4991	27%
TOTAL PETICIONES	250	140	4237	7052	498	2357	1797	45	1420	21	416	18233	100%

Fuente: Reporte SDQS generado 07/04/2016

Como se puede evidenciar, en el tema de Salud sobresale el derecho de petición de interés particular, el reclamo y la felicitación. Para el tema de Gobierno Local, las tipologías más sobresalientes son: El derecho de petición en interés general y particular; 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 “Atención al Usuario”, con 341 peticiones, es el más relevante; en donde se resaltan la solicitud de servicios, citas médicas y peticiones particulares sobre servicio y entrega de medicamentos; en seguida, se encuentra el “saneamiento Básico” en donde de solicitan visitas y certificaciones, además de fumigaciones y desratización.

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



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

Página 20 de 32

SUBTEMAS SECTOR SALUD	peticiones	%
ATENCIÓN AL USUARIO	341	9,80%
SANEAMIENTO BÁSICO	286	8,22%
ATENCIÓN DE CONSULTA EXTERNA	273	7,84%
SOLICITUD DE VISITAS A ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES	223	6,41%
SANEAMIENTO AMBIENTAL	208	5,98%
otros subtemas del sector	2.149	61,75%
TOTAL	3.480	100,00%

Fuente: Reporte SDQS generado 07/04/2016

Sector Gobierno: De las 4.588 peticiones ciudadanas recibidas, el 13.58% 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.

SUBTEMAS SECTOR GOBIERNO	peticiones	%
OBRAS Y URBANISMOS - ANTENAS DE RADIO DIFUSIÓN, OBRAS, LICENCIAS, VIOLACIÓN AL RÉGIMEN DE OBRAS, BIENES DE INTERÉS CULTURAL, CONSTRUCCIÓN DE ANTEJARDIN	623	13,58%
CUMPLIMIENTO DE NORMATIVIDAD ESTABLECIDA EN LA LEY 232/95 PARA ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO - FUNCIONAMIENTO DE BARES, DISCOTECAS, SUPERMERCADOS, TIENDAS, ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS	367	8,00%
ESPACIO PÚBLICO - INVASIÓN - OCUPACIÓN DE ANTEJARDINES, INVASIÓN DEL ESPACIO PÚBLICO, OCUPACIÓN POR VENTAS AMBULANTES, POR PROLONGACIÓN DE UNA ACTIVIDAD ECONÓMICA	340	7,41%
CARCEL DISTRITAL DE VARONES Y ANEXO DE MUJERES	331	7,21%
otros subtemas del sector	2.927	63,80%
total	4.588	100,00%

Fuente: Reporte SDQS generado 07/04/2016

Sector Hábitat: De las 1.816 peticiones registradas en el Sector Hábitat los temas más relevantes son subsidio para la adquisición de vivienda y Gestión Social, con un 15,36% y 12,28%, respectivamente.

SUBTEMAS HÁBITAT	peticiones	%
SUBSIDIO PARA ADQUISICIÓN DE VIVIENDA	279	15,36%
GESTIÓN SOCIAL - SUBDIRECCIÓN DE APROVECHAMIENTO	223	12,28%
MOVILIZACIÓN DE RECURSOS	163	8,98%
GESTIÓN DE LA SUBDIRECCIÓN DE RECOLECCIÓN, BARRIDO Y LIMPIEZA - SUBDIRECCIÓN DE RECOLECCIÓN, BARRIDO Y LIMPIEZA. (INFORMES, DERECHOS DE PETICIÓN, REQUERIMIENTOS, TRÁMITE ADMINISTRATIVO Y SOLICITUDES ACADÉMICAS)	140	7,71%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.011	55,67%
total	1.816	100,00%

Fuente: Reporte SDQS generado 07/04/2016

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



Sector Movilidad: Como subtemas reiterados y relevantes para este periodo se encuentran “el de comparendos” en donde la ciudadanía solicita: Copias, correcciones, impugnaciones y descargue de comparendos ya cancelados, representando el 10,21%, seguido del subtema “frecuencia del SITP” en lo relacionado a demoras y rutas que ya no están prestando el servicio en diferentes zonas de la ciudad, con el 6,07%, de participación dentro del total de peticiones recibidas en el sector.

SUBTEMAS MOVILIDAD	peticiones	%
COMPARENDOS: COPIAS, CORRECCION, DESCARGUE DE COMPARENDOS YA CANCELADOS, PRESCRIPCION/CADUCIDAD, IMPUGNACION, NOTIFICACION	168	10,21%
FRECUENCIA DE SERVICIO – ZONAL	148	8,99%
SOLICITUD OPERATIVOS (CONTROL DEL TRANSITO, DEL TRANSPORTE PUBLICO, RECUPERACION ESPACIO PUBLICO)	102	6,20%
TRANSPORTE PUBLICO (NORMATIVIDAD, EMPRESAS, SERVICIO DE TRANSPORTE, REORGANIZACION, CAPACIDAD)	99	6,01%
otros subtemas del sector	1.129	68,59%
total	1.646	100,00%

Fuente: Reporte SDQS generado 07/04/2016

Sector Ambiente: El arbolado, la solicitud de plantación, mantenimiento de arboles y las solicitud de acciones pedagógicas, son los subtemas más recurrentes, representando el 7,80% y 7,62%, del total de peticiones recibidas en el sector.

SUBTEMAS AMBIENTE	peticiones	%
ARBOLADO: PLANTACION, MANTENIMIENTO ARBOLES JOVENES	43	7,80%
ACCIONES PEDAGOGICAS	42	7,62%
CONTAMINACION AUDITIVA: RUIDO INDUSTRIAL, RUIDO RESIDENCIAL (PLANTAS ELECTRICAS Y MOTOBOMBAS)	39	7,08%
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	34	6,17%
otros subtemas del sector	393	71,32%
total	551	100,00%

Fuente: Reporte SDQS generado 07/04/2016

Sector Integración Social: Los proyectos y servicios sociales de la SDIS con un 25,26% representa los temas más relevantes para este periodo, seguido de subsidio para personas mayores, con el 10,81%.

SUBTEMA INTEGRACIÓN SOCIAL	peticiones	%
PROYECTOS Y SERVICIOS SOCIALES DE LA SDIS	222	25,26%
SUBSIDIO PARA PERSONAS MAYORES	95	10,81%
CENTROS DE PROTECCION SOCIAL PARA PERSONAS MAYORES	73	8,30%
ATENCION A NIÑOS Y NIÑAS EN LA PRIMERA INFANCIA	71	8,08%
otros subtemas del sector	418	47,55%
total	879	100,00%

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



2.10.1 REQUERIMIENTOS RELACIONADOS CON VEEDURÍAS CIUDADANAS MARZO 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 “Veedurias Ciudadanas”, fueron 24 , la cuales se identifican a continuación:

SECTOR	N RADICADO	ASUNTO	N°
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	382402016	REMISION DE ANOMINO POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES DE APROBACION DE TRAMITES	1
	496302016	MEDIANTE RADICADO NO. 780 DEL 23 DE MARZO DE 2016 CIUDADANO ENVIA DERECHO DE PETICION DE INFORMACION.	1
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	524262016	MEDIANTE OFICIO ADJUNTO NO. 786 CIUDADANO INTERPONE DERECHO DE PETICION	1
	444122016	RADICADO IPES 003206 TRASLADO POLÍTICA LUSTRADORES DE CALZADO	1
EDUCACION	482922016	RUIDO EDIFICIO IDT	1
	393552016	LOS ESTUDIANTES DE NOCTURNA DEL POLITECNICO INTERNACIONAL NOS ASIGNARON UN "DOCENTE" RAFAEL ENRIQUE FAJARDO PINZON QUIEN SE LIMITA A COLOCARNOS SOLAMENTE VIDEOS EN LA CLASE DE ATENCION AL CLIENTE Y LA CLASE LA TERMINA ENSEÑANDO LA DECANA SANDRA FIERRO. QUIEN ES SU PAREJA Y LO TIENE EN LA NOMINA SOLAMENTE PARA QUE DEVENGUE UN SALARIO AL IGUAL QUE OTROS "DOCENTES" DE SU FAMILIA EL SR. FAJARDO ASEGURA QUE NO ES SU PROFESION Y QUE ES GRACIAS A LA DECANA QUE ESTA AQUI. PERO NOSOTROS NO RECIBIMOS LAS HORAS COMPLETAS DE CLASE. ES MOMENTO DE EFECTUAR REVISION A LAS HOJAS DE VIDA DE LOS DOCENTES Y VERIFICAR SI CUMPLEN CON LOS REQUISITOS QUE EXIGE EL GOBIERNO A LAS ENTIDADES PUBLICAS Y PRIVADAS.	1
	403512016	REMITE SOLICITUD ANONIMA POR COMPETENCIA - EN EL CUAL SE SOLICITA INVESTIGACION DISCIPLINARIA EN CONTRA DEL SEÑOR JORGE PEREZ RECTOR DEL COELGIO DISTRITAL INEM FRANCISCO DE PAULA SANTANDER UBICADO EN KENNEDY POR PRESUNTO APOYO POLITICO EN LAS INSTALCIONES DEL COLEGIO EN EL DECIMO SEGUNDO ENCUENTRO BOYACENSE	1
	417582016	SEÑORES SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO, CONOCIENDO SU POLITICA LA CUAL BENEFICIA A LOS NIÑOS Y NIÑAS DE PRIMERA INFANCIA Y PRIMARIA, QUEREMOS DAR A CONOCER A USTEDES COMO ENTIDAD QUE REGULA LOS PROCESOS Y ATIENDE LAS NECESIDADES DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA EN NUESTRO CASO LOS PADRES DE FAMILIA, PARA QUE REALICEN UN PROCESO DE INTERVENCION ACADEMICA EN EL COLEGIO INEM DE KENNEDY SEDE B, EN ESPECIAL CON EL GRADO PRIMERO, JORNADA MAÑANA.	1

**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 23 de 32

SECTOR	N RADICADO	ASUNTO	N°
EDUCACION	429092016	ABUSO DE POSICION DOMINANTE Y DE LA NECESIDAD DE LA COMUNIDAD	1
	441142016	QUEREMOS SABER POR QUE ALA FECHA EL COLEGIO LICEO AMERICANO MI GRAN CASA AZUL NO HA HECHO LA PRIMERA REUNION DE PADRES DE FAMILIA, E STAMOS EN MARZO Y AUN NO SE HA CONVOCADO LA PRIMERA REUNION?, ESTO DADO A QUE QUEREMOS PARTICIPAR EN LA ASOCIACION DE PADRES DE FAMILIA Y EN EL COLEGIO NO NOS DAN RAZON DE LA REUNION NI DE COMO SER PARDE DE LA ASOCIACION. GRACIAS	1
	443852016	CONFORME A LA PETICION 149232016 HAN INFORMADO DE LA EXISTENCIA DE DICHAS CUENTAS?, 3. POR QUE RAZON DICHAS CUENTAS NO ESTAN ENUNCIADAS EN LAS PARTES VISIBLES DE SECRETARIA O ADMINISTRACION DEL COLEGIO?, POR QUE RAZON DENTRO DE LA INFORMACION ENVIADA POR EL COLEGIO A LOS PADRES DE FAMILIA NO HAY INFORMACION DE ESTAS CUENTAS. AGRADECEMOS A	1
	445862016	ES DE MI GRAN PREOCUPACION EN EL COLEGIO INTERAMERICANO DEL BARRRIO SAN FRANCISCO LA DOCENTE DEL AREA DE MATEMATICAS AREA PRIMARIA HACE QUE LOS NIÑOS SOLUCIONEN PAGINAS DEL LIBRO DE MATEMATICAS Y ADICIONAL A ESTO QUE TRASCRIBAN AL CUADERNO LAS PAGINAS DEL LIBRO QUE SI BIEN COSTOSO FUE ME PARECE ALGO ILOGICO ENTONCES PARA QUE PIDEN LIBROS SI TIENEN QUE PASARLOS AL CUADERNO DOBLE TRABAJO PARA UN NIÑO ES DESGASTANTE SI ERA DE SABER QUE ERA ASI PEDIR COPIAS Y NO QUE SE COMPRAR EL TEXTO.	1
	454972016	QUEJA PARA EL COLEGIO LICEO EL ENCANTO UBICADO EN LA LOCALIDAD CUARTA DE SAN CRISTOBAL. EN ESE COLEGIO NO HAY AGUA, HAY GOTERAS EN LOS SALONES Y A ELLOS SOLO LES INTERESA LA PLATA NO ME PARECE QUE PAGANDO UNA PENSION EN LOS SALONES TENGAN GOTERAS Y ELLOS HONRADAMENTE HACEN PERDER LAS MATERIAS A LOS ESTUDIANTES TODO POR QUE AL FINAL DE AÑO ES TENGAN QUE PAGAR \$25.000 POR CADA MATERIA PERDIDA GRACIAS	1
	463412016	QUISIERA REPORTAR QUE EN EL COLEGIO GIMNASIO L OS SAUCES DE BOSA NOS HACEN LLEGAR UNA CIRCULAR DODNE NOS INDICAN QUE NOS VAN A REPORTAR A LA CENTRAL DE RIESGOS POR EL NO PAGO OPORTUNO DE LA PENSION	1
	465882016	EN EL POLITECNICO INTERNACIONAL TENEMOS DECENTES EN ETICA, PARTICIPACION CIUDADANA CONTRATADOS POR LA DECANA SANDRA FIERRO COMO ES EL CASO DE SU COMPAÑERO SENTIMENTAL RAFAEL FAJARDO PINZON , QUIEN EN SU HOJA DE VIDA NO TIENE NI EXPERIENCIA NI ESTUDIOS NI TECNICOS NI TECNOLOGICOS PARA DESEMPEÑAR UNA ENSEÑANZA DE "ETICA" EN TODOS LOS ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS PRIVADOS O DEL GOBIERNO Y MAS EN EDUCACION SUPERIOR SE DEBE CUMPLIR CON CIERTOS REQUISITOS COMO EXPERIENCIA Y ESTUDIOS,, ES POR ESO QUE INDIGNADOS CON LA CLASE DE "ETICA" LOS ALUMNOS SOLICITAMOS CUMPLIMIENTO EN LOS REQUISITOS REQUERIEDOS POR DICHAS ENTIDADES.	1
	485092016	1. CUÁL ES EL DESTINO DE LOS RECURSOS ECONÓMICOS QUE ESTABAN ASIGNADOS PARA ATENDER EL PROGRAMA DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR SEGÚN LO PREVÉ LA RESOLUCIÓN 3429 DEL 7 DE DICIEMBRE DE 2010 Y QUE NO FUERON SUMINISTRADO A LOS ESTUDIANTES DEL COLEGIO EDUARDO UMAÑA MENDOZA UBICADO EN LA CALLE 111A SUR #4B-17 ESTE VILLA ALEMANIA ÚNICA SEDE EN LA LOCALIDAD 5° DE USME 2. PORQUE SE SUSPENDIÓ NUEVAMENTE EL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN Y REFRIGERIOS EN EL COLEGIO ANTES MENCIONADO	1
	489462016	MEDIANTE LA PRESENTE QUIERO MANIFESTAR DE MANERA ANONIMA LA INCONFORMIDAD QUE TENGO CON EL JARDIN INFANTIL CHAMAQUITOS (UBICADO EN LA LOCALIDAD DE RAFAEL URIBE URIBE EN LA DIRECCION CARRERA 10 NO 24-27 SUR). DADO LO SIGUIENTE: LAS DOCENTES DEL JARDIN TUVIERON SEMANA DE DESCANSO DEL DIA 21 DE MARZO AL 27 DE MARZO; SIN EMBARGO ENVIAN LA CIRCULAR NUMERO 02 EN DONDE MANIFIESTAN : " LES INFORMO QUE LOS NIÑOS REGRESARAN AL JARDIN EL PROXIMO 29 DE MARZO EN EL HORARIO HABITUAL".	1
502372016	REVISION INCONSISTENCIAS PROYECTO PRO-PERRO COLEGIO CARLOS PIZARRO LEONGOMEZ I.E.D.	1	
GESTION PUBLICA	534272016	CIRCULAR NO. 008- DERECHO DE PETICION - INFORMES DE LEY. RADICACION NO. 1-2016-9417	1

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



**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 24 de 32

SECTOR	N RADICADO	ASUNTO	N°
GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	507952016	ANEXO ARCHIVO CON EL RECLAMO DERECHO DE PETICION VEEDURIA A RECURSOS PUBLICOS GASTADOS EN LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIONES DESDE EL 1 DE ENERO DE 2016.	1
	361272016	SOLICITUD DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y RESULTADOS ALCANZADOS POR DIFERENTES PROGRAMAS, NUMERO TOTAL DE CONTRATOS SUSCRITOS POR EL DISTRITO.	1
HABITAT	497502016	INCLUIR ACCIONES DENTRO DEL PLAN DE ACCIÓN DE LA ENTIDAD LAS SIGUIENTES SOLICITUDES ADJUNTAS EN EL ESCRITO	1
	398652016	SOLICITUD DE INTERVENCION POR IRREGULARIDAD EN LICENCIAS	1
SALUD	526092016	MARCELA ROCIO MARQUEZ ARENAS – DESPACHO DE LA VEEDURIA DISTRITAL, LA DRA. MARCELA ROCIO MARQUEZ ARENAS, MANIFIESTA QUE EN ESA ENTIDAD RECIBIERON ESCRITO DE UN CIUDADANO DONDE SOLICITA SE REVISE SI LAS JUNTAS DIRECTIVAS DE LOS 22 HOSPITALES DEL DISTRITO, YA SE ENCUENTRAN ADELANTANDO EL PROCESO DE CONCURSO DE MERITO PARA EL NOMBRAMIENTO DE LOS GERENTES DE HOSPITALES. VER COMUNICACION ADJUNTA. RADICADO 2016ER21559 DEL 29/03/2016.	1
Total DC			24

Fuente: Reporte SDQS generado 07/04/2016

Dentro de las 24 peticiones relacionadas a “Veedurias Ciudadanas”, la mayor participación esta en el Sector Educación, con 14 requerimientos, relacionados a solicitud de investigaciones y reclamos por actuaciones e inconformidades en algunos programas que ejecutan diferentes entidades de educación así mismo con el personal que en ellas labora.

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



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

El tiempo promedio de respuesta de los sectores administrativos que conforman el Distrito Capital, para el mes de marzo esta dado en 12 días; encontrándose, dentro de los términos de ley.

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

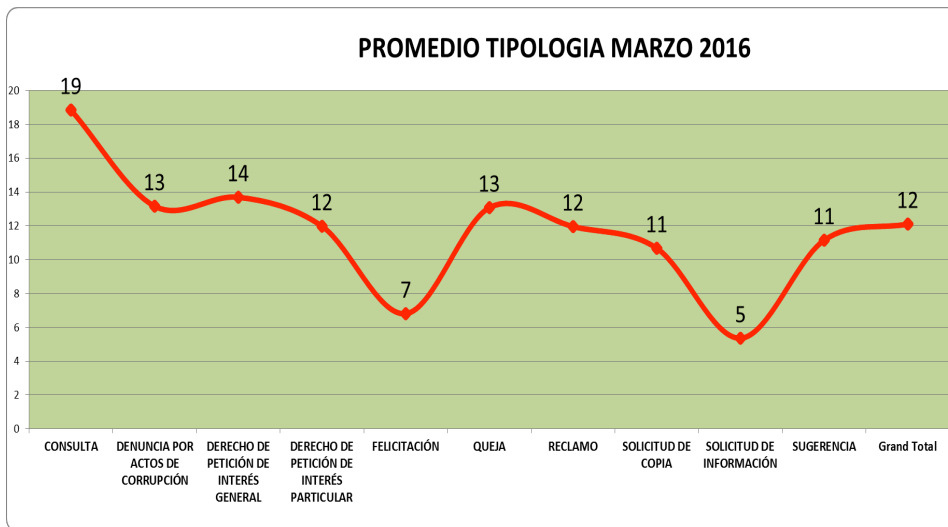
SECTORES / TIPOLOGIA (N° DIAS CODIGO CONTENSIOSO ADMINISTRATIVO)	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE COPIA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SUGERENCIA	Grand Total
AMBIENTE	25		21	16	7	29	17	19	9	14	18
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	27	23	15	13		9	7	5	12	15	16
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	27	40	19	18	6	29	33	25	6	15	15
HABITAT	21	30	13	14	12	18	19	8	4	16	14
HACIENDA	12		17	15	8	15	14	8	11	12	14
GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	14	17	14	13	14	15	8		12	10	13
PLANEACION	23		14	13		13	11		8	14	13
MOVILIDAD	19	10	12	11	11	11	11	10	9	12	11
GESTION PUBLICA	9	11	12	12	3	9	5	15	9	11	11
EDUCACION	20	9	16	14	13	17	20	7	1	11	11
INTEGRACION SOCIAL	9	1	10	10	5	12	12		8	9	10
SALUD	18	12	12	10	6	10	10	9	8	8	9
MUJERES			1	11	6	10			6	9	9
ENTES DE CONTROL	6	2	3	5	4	4	5		4	7	4
ENTIDADES NACIONALES				2			4				2
Grand Total	19	13	14	12	7	13	12	11	5	11	12

Fuente: Reporte SDQS generado 07/04/2016

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

Se hace un llamado a los sectores de Ambiente y el sector de Cultura, recreación y Deporte, ya que se encontraron tiempos extremadamente altos en el cierre de peticiones relacionadas con quejas, reclamos solicitudes de copia y denuncias por posibles actos de corrupción por lo cual se hace necesario evaluar sus procedimientos y manejo de peticiones y tomar las acciones correctivas pertinentes.

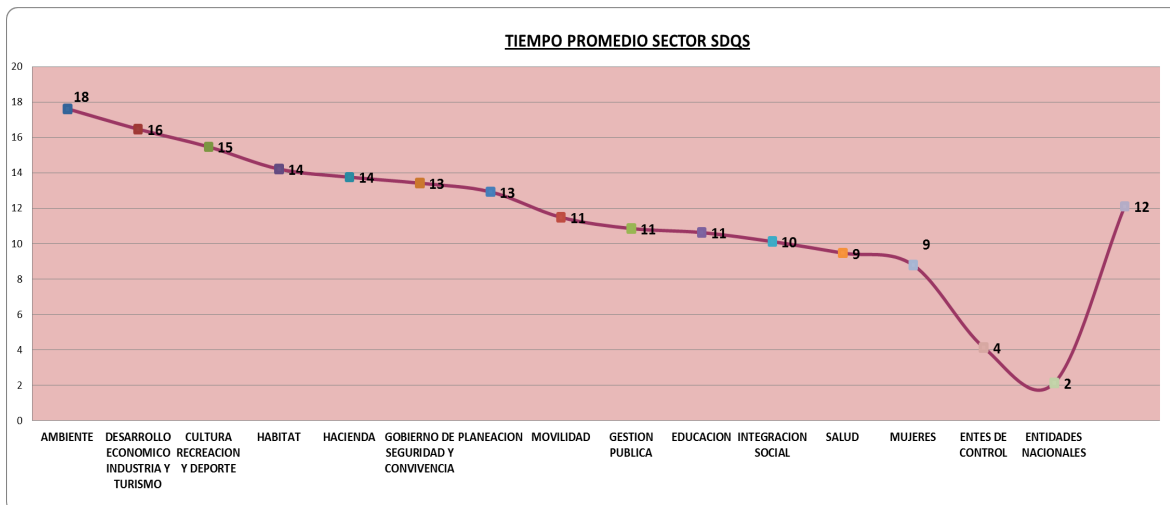
Tomando como tiempo promedio de respuesta a las diferentes solicitudes ciudadanas (15) días, se encuentra que:



Todos los tiempos se encuentran bajo los promedios establecidos por la ley para cada una de las tipologías.

Fuente: Reporte SDQS generado 07/04/2016

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.



Fuente: Reporte SDQS generado 07/04/2016

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



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 febrero de 2016.

<http://www.mejorgestion.gov.co/redciudadania/index.php?option=comjdownloads&Itemid=1270&view=viewcategory&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 febrero se evidencia el consolidado de cumplimiento, así:

CONSOLIDADO CUMPLIMIENTO / DECRETO 371 DE 2010						
SECTOR	ENTIDAD	FEBRERO				
		REQUERIMIENTOS SDQS	REQUERIMIENTOS TOTALES SDQS + OTROS CANALES ENTIDAD	REQUERIMIENTOS NO REGISTRADOS SDQS	% CUMPLIMIENTO DECRETO 371	
1	SECRETARIA DE AMBIENTE	694	974	280	71%	
	JBB - JARDIN BOTANICO	251	356	105	71%	
	FOPAE - IDIGER	10	3991	3981	0%	
2	IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	169	184	15	92%	
	IDRD - RECREACION Y DEPORTE	145	147	2	99%	
	FUGA-FUNDACION GILBERTO ALZATE	58				

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



**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 32

CONSOLIDADO CUMPLIMIENTO / DECRETO 371 DE 2010

SECTOR	ENTIDAD	FEBRERO			
		REQUERIMIENTOS SDQS	REQUERIMIENTOS TOTALES SDQS + OTROS CANALES ENTIDAD	REQUERIMIENTOS NO REGISTRADOS SDQS	% CUMPLIMIENTO DECRETO 371
	SECRETARIA DE CULTURA	36	100	64	36%
	OFB - ORQUESTA FILARMONICA	30	31	1	97%
	IDPC - PATRIMONIO CULTURAL	30			
	CANAL CAPITAL	24	26	2	92%
3	DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	220	372	152	59%
	IPES	20		-20	
	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	2	8	6	25%
4	EDUCACION	689			
	SECRETARIA DE EDUCACION	289	292	3	99%
	UNIVERSIDAD DISTRITAL	18	18	0	100%
5	ENTES DE CONTROL	64	70	6	91%
	CONCEJO DE BOGOTA	55			
	PERSONERIA DE BOGOTA	14			
6	GESTION PUBLICA	3581			
	SECRETARIA GENERAL	14	110	96	13%
7	GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	4962	6410	1448	77%
	SECRETARIA DE GOBIERNO	258			
	DADEP - DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	83			
	POLICIA METROPOLITANA	67	168	101	40%
	IDPAC - ACCION COMUNAL	55	86	31	64%
	FVS - FONDO VIGILANCIA	18	26	8	69%
8	HABITAT	904	989	85	91%
	SECRETARIA DEL HABITAT	504			
	CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	231	884	653	26%
	UAESP - UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS				

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



**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 29 de 32

CONSOLIDADO CUMPLIMIENTO / DECRETO 371 DE 2010

SECTOR	ENTIDAD	FEBRERO			
		REQUERIMIENTOS SDQS	REQUERIMIENTOS TOTALES SDQS + OTROS CANALES ENTIDAD	REQUERIMIENTOS NO REGISTRADOS SDQS	% CUMPLIMIENTO DECRETO 371
	METROVIVIENDA	86	73		
	ACUEDUCTO - EAB	70	196	126	36%
	ERU - EMPRESA DE RENOVACION URBANA	60			
	CODENSA	19			
	ETB - EMPRESA DE TELEFONOS	11			
	GAS NATURAL	3			
9	HACIENDA				
	SECRETARIA DE HACIENDA	183	7360	7177	2%
	CATASTRO	44	78	34	56%
	LOTERIA DE BOGOTA	12	12	0	100%
	FONCEP	1	125	124	1%
10	INTEGRACION SOCIAL				
	SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	828	1019	191	81%
	IDIPRON	29	36	7	81%
11	MOVILIDAD				
	TRANSMILENIO	1206	23308	22102	5%
	SECRETARIA MOVILIDAD	570	12405	11835	5%
	LA TERMINAL DE TRANSPORTES	88			
	SIM - SERVICIOS PARA LA MOVILIDAD	80	184	104	43%
	IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	75			
	UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	34	338	304	10%
	GRUAS Y PATIOS	7			
12	MUJERES				
	SECRETARIA DE LA MUJER	19	138	119	14%
13	PLANEACION				
	SECRETARIA DE PLANEACION	76	133	57	57%
14	SALUD				
	SECRETARIA DE SALUD	1189	1502	313	79%
	HOSPITAL CHAPINERO	314	351	37	89%
	HOSPITAL VISTA HERMOSA	260	282	22	92%
	HOSPITAL DEL SUR	237	134	-103	177%
	HOSPITAL CENTRO ORIENTE	162			

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



CONSOLIDADO CUMPLIMIENTO / DECRETO 371 DE 2010

SECTOR	ENTIDAD	FEBRERO			
		REQUERIMIENTOS SDQS	REQUERIMIENTOS TOTALES SDQS + OTROS CANALES ENTIDAD	REQUERIMIENTOS NO REGISTRADOS SDQS	% CUMPLIMIENTO DECRETO 371
SALUD	HOSPITAL ENGATIVA	121			
	HOSPITAL TUNAL	114			
	HOSPITAL DE KENNEDY	113	129	16	88%
	HOSPITAL DE MEISSEN	107			
	HOSPITAL PABLO VI	94	129	35	73%
	HOSPITAL DE USME	93	100	7	93%
	HOSPITAL DE SUBA	84	161	77	52%
	HOSPITAL FONTIBON	82			
	HOSPITAL SANTA CLARA	65	65	0	100%
	HOSPITAL SAN BLAS	65	65	0	100%
	HOSPITAL RAFAEL URIBE URIBE	60	123	63	49%
	HOSPITAL USAQUEN	49	61	12	80%
	HOSPITAL TUNJUELITO	46	158	112	29%
	HOSPITAL LA VICTORIA	44	53	9	83%
	HOSPITAL SIMON BOLIVAR	32	42	10	76%
	CAPITAL SALUD EPS	29			
	HOSPITAL BOSA	26	86	60	30%
	HOSPITAL NAZARETH	26	28	2	93%
HOSPITAL SAN CRISTOBAL	21	76	55	28%	
Total		20.429	64.192	43.763	32%

Fuente: reporte página Veeduría Distrital febrero 2016

Esta información corresponde al mes anterior a este informe (febrero 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, 52 de ellas lo realizaron para este periodo, con un total de 64.192 peticiones. Se observa, que 18.233 solicitudes están registradas en el SDQS; mientras que 43.763 que no lo están, se ingresan por los

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



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

4. ADMINISTRACIÓN FUNCIONAL DEL SDQS MARZO 2016

Para el mes de marzo, la administración del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS, registró 170 solicitudes de soporte, a saber:

ADMINISTRACIÓN FUNCIONAL				% ATENCIÓN	TIEMPO PROMEDIO	Variación
MARZO	Solicitudes	Cerrados	En curso (asignada)			S=3 (días)
Consultas	48	46	2	96%	2	0
Parametrización > Modificación Entidad	102	96	6	94%	2	0
Administración de requerimientos	6	5	1	83%	2	0
Generación de Reportes	5	4	1	80%	2	0
Fallas Técnicas - Intermitencias	9	9	0	100%	2	0
	170	160	10	94%	2	0

CAPACITACIÓN	
MARZO	Realizadas
Capacitación Funcional	7

VISITAS	
MARZO	Realizadas
Visitas	7

HOSPITAL BOSA
HOSPITAL KENNEDY
HOSPITAL PABLO VI
HOSPITAL USAQUEN
HOSPITAL FONTIBON
HOSPITAL ENGATIVA
SED – WEB SERVICE

Para éste periodo, la parametrización y modificaciones en las entidades son los aspectos más reiterativos por los usuarios del sistema, representando el 60%, del total de las solicitudes de soporte funcional registradas.

Se realizaron 7 capacitaciones a entidades y 7 visitas a las mismas de la administración funcional del SDQS.

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=com_jdownloads&Itemid=1270&view=iewcategory&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

