



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 NOVIEMBRE DE 2016**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

BOGOTÁ D.C. DICIEMBRE 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 NOVIEMBRE DE 2016

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 2 de 36

TABLA DE CONTENIDO

1. **RESUMEN GLOBAL REQUERIMIENTOS D.C - SDQS**
2. **GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS POR SECTORES D.C**
 - 2.1. REGISTRO DE PETICIONES POR SECTORES Y ENTIDADES
 - 2.2. VARIACIÓN EN EL REGISTRO DE PETICIONES POR SECTOR
 - 2.3. GESTIÓN DE RESPUESTA POR SECTORES
 - 2.4. TEMAS Y SUBTEMAS MÁS REITERADOS POR SECTOR
 - 2.5. TIEMPOS PROMEDIO DE GESTIÓN POR SECTORES Y TIPOLOGÍAS
 - 2.6. SEGUIMIENTO A PETICIONES VENCIDAS POR SECTOR
3. **CLASIFICACION DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA**
4. **CANALES DE INTERACCIÓN**
5. **CALIDAD DEL REQUIRENTE**
6. **CONDICIÓN DEL PETICIONARIO**
7. **PARTICIPACION POR TIPO DE PETICIONARIO**
8. **PARTICIPACIÓN EN EL SDQS POR LOCALIDADES**
9. **UTILIZACION DEL SDQS POR ESTRATO SOCIO-ECONÓMICO**
10. **PETICIONES DE VEEDURÍAS CIUDADANAS**
11. **CUMPLIMIENTO DECRETO 371/2010**
12. **RECOMENDACIONES**

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



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



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 3 de 36

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, se presenta la gestión de los requerimientos ciudadanos registrados durante el mes de noviembre 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, entre otros.

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



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



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 4 de 36

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

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

A continuación se muestran las cifras consolidadas años 2013 a 2016 (corte 30 noviembre) de requerimientos recibidos en el SDQS, que permiten comparar el registro de peticiones ciudadanas, con cifras de meses y años anteriores:

CONSOLIDADO REQUERIMIENTOS RECIBIDOS								
PERIODO	2013	2014	2015	2016	DIFERENCIA 2015-2016		DIFERENCIA FRENTE A MES ANTERIOR	
					No	PORCENTAJE	No	PORCENTAJE
Enero	13.388	12.117	13.930	15.039	1.109	8,0%	1.049	7,5%
Febrero	12.118	17.371	20.585	20.458	-127	-0,6%	5.419	36,0%
Marzo	12.923	18.067	19.991	18.233	-1.758	-8,8%	-2.225	-10,88%
Abril	19.085	18.074	18.145	20.337	2.192	12,1%	2.104	11,54%
Mayo	17.203	17.448	18.906	21.583	2.677	14,2%	1.246	6,13%
Junio	14.748	14.449	18.157	21.012	2.855	15,7%	-571	-2,65%
Julio	16.378	18.112	24.734	17.127	-7.607	-30,8%	-3.885	-18,49%
Agosto	12.630	17.123	17.735	20.342	2.607	14,7%	3.215	18,77%
Septiembre	13.892	20.760	20.193	21.141	948	4,7%	799	3,93%
Octubre	14.257	19.483	19.192	17.725	-1.467	-7,6%	-3.416	-16,16%
Noviembre	11.882	15.886	18.061	20.442	2.381	13,2%	2.717	15,33%
Diciembre	13.704	14.107	13.990					
TOTAL	172.208	202.997	223.619	213.439				

Tabla No 1 Consolidado requerimientos 2013 al 2016 -
Fuente: Reporte SDQS generado 01/12/2016

Las cifras muestran que en el mes de noviembre se recibieron 20.442 peticiones ciudadanas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS, cifra que muestra un aumento de 2.717

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



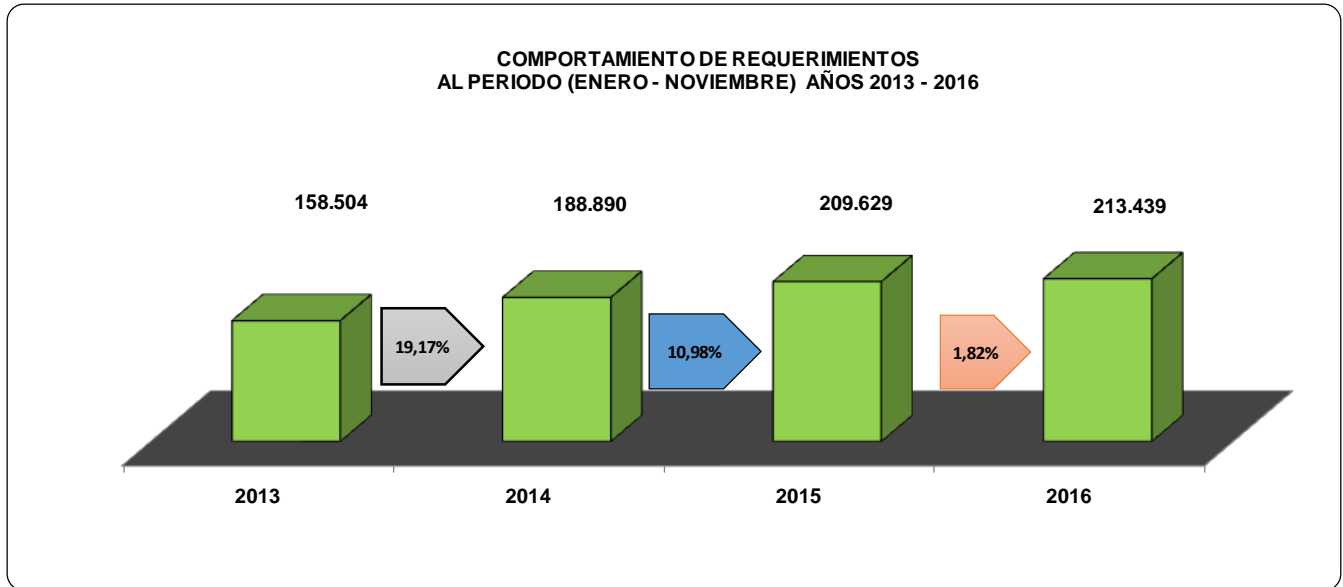
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 5 de 36

peticiones (15,33%) en relación con el mes anterior (octubre/2016) e igualmente un aumento de 2.381
peticiones (13,2%) con respecto al mismo mes del año anterior (noviembre/2015).



Gráfica No. 1 Comparativo requerimientos 2013 al 2016 - periodo enero a noviembre
Fuente: Reporte SDQS generado 01/12/2016

Las cifras muestran que durante el año 2016 (enero a noviembre) se han registrado en el SDQS 213.439 peticiones, cifra que muestra un aumento del 1,82% (3.810 peticiones) con relación al mismo periodo del año 2015, en el cual se recibieron 209.629 peticiones.

Seguidamente 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

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 NOVIEMBRE DE 2016**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 6 de 36

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	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
JULIO	01/07/2016	31/07/2016	1166892016	1338162016	17.127
AGOSTO	17/08/2016	31/08/2016	1338172016	1541592016	20.342
SEPTIEMBRE	01/09/2016	30/09/2016	1541602016	1753032016	21.141
OCTUBRE	01/10/2016	31/10/2016	1753052016	1930302016	17.725
NOVIEMBRE	01/11/2016	30/11/2016	1930312016	2134762016	20.442

Tabla No 2 Consecutivo SDQS 2015-2016
Fuente: Reporte SDQS generado 01/12/2016

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

2. GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS POR SECTORES D.C.

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

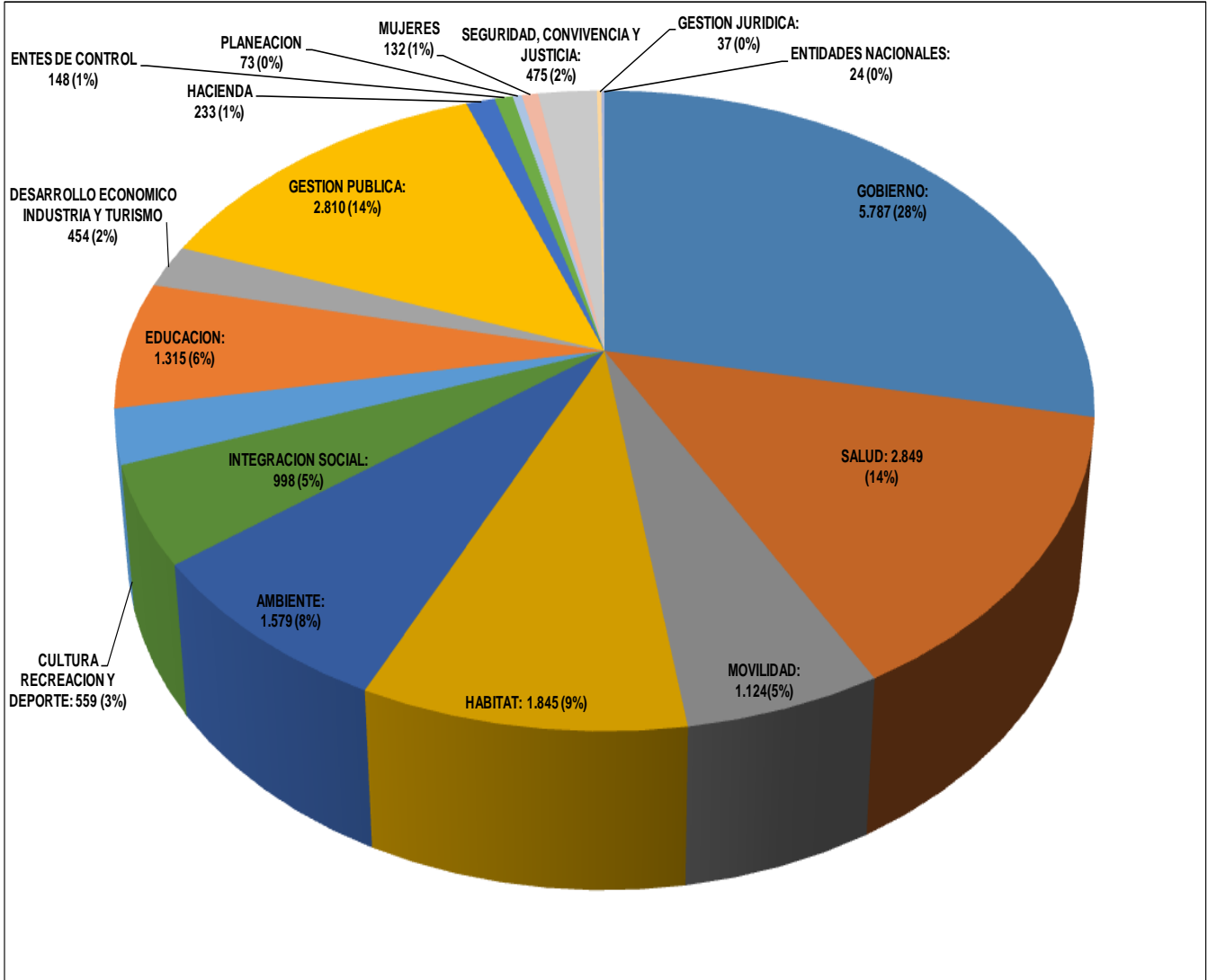




ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO



Gráfica No. 2 Peticiones registradas por sectores – noviembre/2016
Fuente: Reporte SDQS generado 01/12/2016

En el mes de noviembre los sectores Gobierno y Salud recibieron el mayor número de peticiones en el SDQS, representando el 28% y el 14% del total de peticiones registradas en el mes; en tercer lugar se

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 NOVIEMBRE DE 2016**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 8 de 36

encuentra el Sector Gestión Pública (14%) y en 4to lugar se encuentra el Sector Hábitat (9%) en cuanto al número de peticiones registradas. Al comparar estas cifras con las del mes anterior (octubre/2016), se observa que los mismos sectores Gobierno, Salud, Gestión Pública y Hábitat continúan siendo los sectores con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital.

Con respecto a las peticiones registradas en el Sector Gestión Pública, hay que recordar que en la Secretaría General opera la Central de Quejas - SDQS, y la Línea 195, en donde se recepcionan un gran número de peticiones (para este período 2.810) que en su gran mayoría son trasladadas a las entidades distritales, nacionales y privadas competentes para dar solución, según sea el tema de su competencia o misionalidad.

2.1 REGISTRO DE PETICIONES POR SECTORES Y POR ENTIDADES DEL D.C.

A continuación se muestra el número de peticiones recibidas en los diferentes sectores en el mes de septiembre y las cifras por entidades:

SECTOR	ENTIDAD	N° PETICIONES NOVIEMBRE 2016	PORC.
GOBIERNO	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	5.384	93,0%
	DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO - DADEP	310	5,4%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PARTICIPACIÓN Y ACCION COMUNAL – IDPAC	93	1,6%
TOTAL SECTOR GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA		5.787	100%
SALUD	SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD	1.085	38,1%
	HOSPITAL VISTA HERMOSA	679	23,8%
	HOSPITAL DEL SUR	130	4,6%
	HOSPITAL SANTA CLARA	114	4,0%
	HOSPITAL PABLO VI	114	4,0%
	HOSPITAL FONTIBON	99	3,5%
	HOSPITAL CENTRO ORIENTE	84	2,9%
	HOSPITAL DE SUBA	83	2,9%
	HOSPITAL DE KENNEDY	74	2,6%
HOSPITAL ENGATIVA	73	2,6%	

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 NOVIEMBRE DE 2016**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 9 de 36

SECTOR	ENTIDAD	N° PETICIONES NOVIEMBRE 2016	PORC.
	HOSPITAL SIMON BOLIVAR	46	1,6%
	HOSPITAL BOSA	42	1,5%
	HOSPITAL RAFAEL URIBE URIBE	39	1,4%
	HOSPITAL CHAPINERO	38	1,3%
	HOSPITAL SAN BLAS	38	1,3%
	HOSPITAL LA VICTORIA	36	1,3%
	HOSPITAL USAQUEN	32	1,1%
	HOSPITAL SAN CRISTOBAL	17	0,6%
	CAPITAL SALUD EPS	12	0,4%
	HOSPITAL TUNJUELITO	5	0,2%
	HOSPITAL MEISSEN	3	0,1%
	HOSPITAL DE USME	3	0,1%
	HOSPITAL TUNAL	3	0,1%
TOTAL SECTOR SALUD		2.849	100%
GESTIÓN PÚBLICA	SECRETARIA GENERAL	2.783	99,0%
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL	27	1,0%
TOTAL SECTOR GESTIÓN PÚBLICA		2.810	100%
HÁBITAT	SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT	708	38,4%
	CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR -CVP	455	24,7%
	U.A.E. DE SERVICIOS PUBLICOS -UAESP	368	19,9%
	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	141	7,6%
	METROVIVIENDA	81	4,4%
	CODENSA	38	2,1%
	EMPRESA DE RENOVACION URBANA -ERU	38	2,1%
	ETB - EMPRESA DE TELEFONOS	12	0,7%
	GAS NATURAL	4	0,2%
TOTAL SECTOR HÁBITAT		1.845	100%
AMBIENTE	SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE	1.337	84,7%

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 NOVIEMBRE DE 2016**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 10 de 36

SECTOR	ENTIDAD	N° PETICIONES NOVIEMBRE 2016	PORC.
	JARDIN BOTANICO DE BOGOTÁ	228	14,4%
	FOPAE - IDIGER	14	0,9%
TOTAL SECTOR AMBIENTE		1.579	100%
EDUCACIÓN	UNIVERSIDAD DISTRITAL	726	55,2%
	SECRETARIA DE EDUCACION	557	42,4%
	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACION EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGOGICO- IDEP	32	2,4%
TOTAL SECTOR EDUCACIÓN		1.315	100%
MOVILIDAD	TRANSMILENIO	453	40,3%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	403	35,9%
	TERMINAL DE TRANSPORTES	93	8,3%
	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO-IDU	81	7,2%
	SERVICIOS PARA LA MOVILIDAD-SIM	53	4,7%
	UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL- UMV	33	2,9%
	GRUAS Y PATIOS	8	0,7%
TOTAL SECTOR MOVILIDAD		1.124	100%
INTEGRACIÓN SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	970	97,2%
	IDIPRON	28	2,8%
TOTAL SECTOR INTEGRACIÓN SOCIAL		998	100%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACION Y DEPORTE - IDR D	215	38,5%
	INSTITUTO DE LAS ARTES - IDARTES	113	20,2%
	SECRETARIA DISTRITAL DE CULTURA	97	17,4%
	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC	66	11,8%
	CANAL CAPITAL	32	5,7%
	FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	23	4,1%
	ORQUESTA FILARMONICA DE BOGOTÁ-OFB	13	2,3%
TOTAL SECTOR CULTURA RECREACION Y DEPORTE		559	100%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	SECRETARIA DE SEGURIDAD	402	84,6%
	POLICIA METROPOLITANA	59	12,4%
	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	14	2,9%

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



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



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 11 de 36

SECTOR	ENTIDAD	N° PETICIONES NOVIEMBRE 2016	PORC.
TOTAL SECTOR SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA		475	100%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	IPES	441	97,1%
	SECRETARIA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONOMICO	11	2,4%
	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO-IDT	2	0,4%
TOTAL SECTOR DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO		454	100%
HACIENDA	SECRETARIA DE HACIENDA DISTRITAL	162	69,5%
	U.A.E. CATASTRO DISTRITAL	62	26,6%
	LOTERIA DE BOGOTA	6	2,6%
	FONCEP	3	1,3%
TOTAL SECTOR HACIENDA		233	100%
ENTES DE CONTROL	CONCEJO DE BOGOTA	64	43,2%
	VEEDURIA DISTRITAL	43	29,1%
	PERSONERIA DE BOGOTA	41	27,7%
TOTAL ENTES DE CONTROL		148	100%
MUJERES	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	132	100,0%
TOTAL SECTOR MUJERES		132	100,0%
PLANEACION	SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACION	73	100,0%
TOTAL SECTOR PLANEACION		73	100%
GESTIÓN JURÍDICA	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	37	100,0%
TOTAL GESTIÓN JURÍDICA		37	100,0%
ENTIDADES NACIONALES	MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL	24	100,0%
TOTAL ENTIDADES NACIONALES		24	100%
TOTAL PETICIONES		20.442	100%

Tabla No 3 Peticiones registradas por entidades – noviembre/2016
Fuente: Reporte SDQS generado 01/12/2016

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 NOVIEMBRE DE 2016

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 12 de 36

La tabla anterior muestra que en el mes de noviembre las entidades con mayor registro de peticiones son: La Secretaría Distrital de Gobierno con el 93% del total de peticiones recibidas en el Sector Gobierno; la Secretaría Distrital de Salud con el 38,1% del total recibido en el Sector Salud; la Secretaría Distrital de Hábitat con el 38,4% de lo recibido en el Sector Hábitat, la Secretaría Distrital de Ambiente con el 84,7% del total recibido en el Sector Ambiente; y en el Sector Educación, la Universidad Distrital con el 55,2 %; del total de peticiones recibidas en el sector.

2.2 VARIACIÓN EN EL REGISTRO DE PETICIONES POR SECTOR

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

SECTOR	OCTUBRE	NOVIEMBRE	PORCENTAJE VARIACION (MES ANTERIOR)
GOBIERNO	4.245	5.787	36,33%
SALUD	2.612	2.849	9,07%
GESTION PUBLICA	2.299	2.810	22,23%
HABITAT	1.594	1.845	15,75%
AMBIENTE	1.577	1.579	0,13%
MOVILIDAD	1.209	1.124	-7,03%
INTEGRACION SOCIAL	1.025	998	-2,63%
EDUCACION	1.243	1.315	5,79%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	679	559	-17,67%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	462	454	-1,73%
HACIENDA	185	233	25,95%
ENTES DE CONTROL	128	148	15,63%
MUJERES	188	132	-29,79%
PLANEACION	73	73	0,00%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	146	475	225,34%
GESTION JURIDICA	28	37	32,14%
ENTIDADES NACIONALES	32	24	-25,00%
TOTAL	17.725	20.442	15,33%

Tabla No 4 Variación mensual de peticiones octubre/noviembre de 2016
Fuente: Reporte SDQS generado 01/12/2016

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 NOVIEMBRE DE 2016**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 13 de 36

Las cifras anteriores muestran que en el mes de noviembre se presentó un aumento del 15,33% (2.717 peticiones) con respecto al número de peticiones recibidas el mes anterior (octubre); así mismo las cifras permiten observar 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: Seguridad, Convivencia y Justicia (225,34%), Gobierno (36,33%), Hacienda (25,95%) Gestión Pública¹ (22,23%) entre otros.

Por otra parte, dentro de los sectores/entes que presentan mayor disminución en el número de peticiones recibidas, están los sectores Mujeres (-29,79%) y entidades nacionales (-25%), entre otros.

2.3 GESTIÓN DE RESPUESTA POR SECTORES

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

¹ Para el análisis de las cifras reportadas para el Sector Gestión Pública, hay que recordar que en la -Secretaría General opera la Central de Quejas - SDQS, y la Línea 195, en donde se recepciona un gran número de peticiones (para este período 2.810) que en su gran mayoría son trasladadas a las entidades distritales, nacionales y privadas competentes para dar solución, según sea el tema de su competencia o misionalidad.

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 NOVIEMBRE DE 2016

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 14 de 36

PETICIONES SDQS NOVIEMBRE 2016

SECTOR	N° PETICIONES REGISTRADAS NOVIEMBRE 2016		N° PETICIONES RECIBIDAS Y CERRADAS EN NOVIEMBRE	N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	
	No	PORCENTAJE			No	PORCENTAJE
GOBIERNO	5.787	28,31%	4.287	3.284	7.571	33,46%
SALUD	2.849	13,94%	1.507	2.033	3.540	15,64%
MOVILIDAD	1.124	5,50%	1.242	1.002	2.244	9,92%
HABITAT	1.845	9,03%	793	1.009	1.802	7,96%
AMBIENTE	1.579	7,72%	494	1.065	1.559	6,89%
INTEGRACION SOCIAL	998	4,88%	618	578	1.196	5,29%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	559	2,73%	453	400	853	3,77%
EDUCACION	1.315	6,43%	1.016	342	1.358	6,00%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	454	2,22%	280	344	624	2,76%
GESTION PUBLICA	2.810	13,75%	172	278	450	1,99%
HACIENDA	233	1,14%	102	106	208	0,92%
ENTES DE CONTROL	148	0,72%	117	34	151	0,67%
PLANEACION	73	0,36%	38	66	104	0,46%
MUJERES	132	0,65%	78	84	162	0,72%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA (NUEVO)	475	2,32%	479	269	748	3,31%
GESTION JURIDICA (NUEVO)	37	0,18%	21	25	46	0,20%
ENTIDADES NACIONALES	24	0,12%	10	2	12	0,05%
TOTAL	20.442	100%	11.707	10.921	22.628	100,00%

Tabla No 5 Registro y gestión de respuesta por Sectores - noviembre/2016
Fuente: Reporte SDQS generado 01/12/2016

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

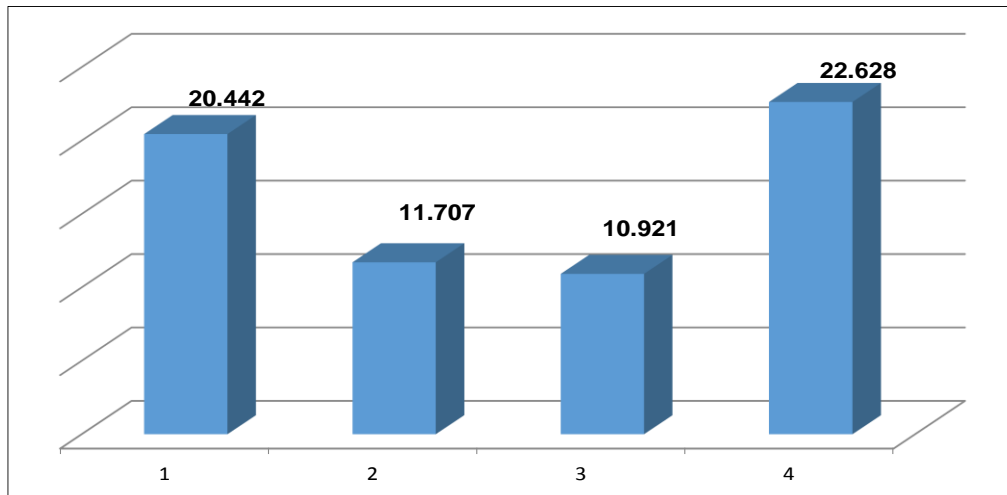


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 15 de 36



Gráfica No. 3 Cierre de peticiones – noviembre/2016
Fuente: Reporte SDQS generado 01/12/2016

Las cifras muestran que en el mes de noviembre se realizó el cierre y gestión de 22.628 peticiones; de estas, 11.707 se recibieron y cerraron en el mismo mes (noviembre) y 10.921 son peticiones registradas en meses anteriores que fueron cerradas en el mes de noviembre; los sectores que presentan el mayor número de cierres son el Sector Gobierno con 7.571 respuestas que corresponden al 33,46% del total, seguido del Sector Salud con 3.540 cierres que representan el 15,64% del total; hay que destacar que durante el año 2016, estos mismos sectores (Gobierno y Salud) han presentado la mayor gestión de cierres en el SDQS.

Por otra parte, de las 20.442 peticiones que ingresaron en el mes de noviembre, quedaron en trámite 8.735 peticiones, que representan el 42,73% del total registrado en el mes.

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

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 NOVIEMBRE DE 2016**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 16 de 36

SECTOR: GESTIÓN PÚBLICA						
PETICIONES REGISTRADAS				GESTIÓN		
ENTIDAD	DEPENDENCIA	No PETICIONES	No PETICIONES	DEPENDENCIA	TRASLADOS	RESPUESTAS
SECRETARIA GENERAL	Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central SDQS	1.450	2.783	Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central SDQS	1.508	
	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	876		Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	890	
	Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	61		Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	68	9
	Otras Dependencias Secretaría General	396		Otras Dependencias Secretaría General	25	405
SERVICIO CIVIL			27	SERVICIO CIVIL		36
TOTAL REGISTRADAS			2.810	TOTAL GESTION	2.491	450

Tabla No 6 Registro y gestión de peticiones - Sector Gestión Pública noviembre2016
Fuente: Reporte SDQS generado 01/12/2016

2.4 TEMAS Y SUBTEMAS MÁS REITERADOS POR SECTORES

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

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



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



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

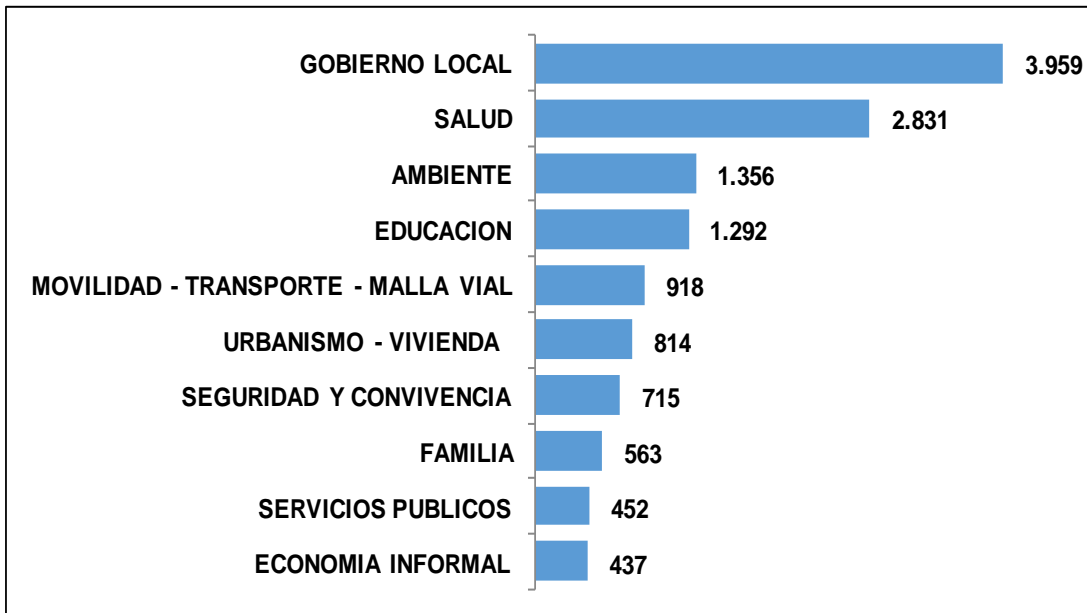


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 17 de 36



Gráfica No. 4 Subtemas más relevantes – noviembre de 2016
Fuente: Reporte SDQS generado 01/12/2016

En la gráfica se observa que del total de peticiones registradas en el SDQS en el mes de noviembre (20.442), los diez (10) temas más recurrentes corresponden a 13.337 peticiones, que representan el 65,24% del total recibido en el mes, encontrándose que los temas de Gobierno local, salud y ambiente son los más relevantes en el Distrito Capital; hay que señalar que en el mes anterior (octubre) estos mismos temas fueron los más relevantes en el Distrito Capital.

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

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



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



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 18 de 36

TEMAS PRINCIPALES (10)	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	SOLICITUD DE VALORACIÓN FORESTAL	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	CONSULTA	FELICITACIÓN	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	QUEJA	RECLAMO	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	TOTAL	PORCENTAJE
GOBIERNO LOCAL	6		11			1	145	15	8	2.555	1.218	3.959	19%
SALUD			143	55	10	268	151	303	1.051	61	789	2.831	14%
AMBIENTE	18	132	3	20	26	5	208	100	47	180	617	1.356	7%
EDUCACION	3		1	3	27	3	709	334	87	20	105	1.292	6%
MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	8		4	46	20	5	19	314	111	204	187	918	4%
URBANISMO - VIVIENDA	1		12	3	20	7	90	46	32	45	558	814	4%
SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	7		1		4	13	79	30	42	218	321	715	3%
FAMILIA	4		2	12	5	26	28	57	44	24	361	563	3%
SERVICIOS PUBLICOS	3		1	3	6		4	44	33	190	168	452	2%
ECONOMIA INFORMAL	2		5		3		4		3	374	46	437	2%
OTROS TEMAS	98	81	51	116	172	63	425	692	925	2.144	2.338	7.105	35%
TOTAL	150	213	234	258	293	391	1.862	1.935	2.383	6.015	6.708	20.442	100%

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

Fuente: Reporte SDQS generado 01/12/2016

La tabla anterior muestra los temas más reiterados y su clasificación por tipologías, permitiendo concluir que en el mes de noviembre la tipología con mayor participación es el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 6.708 peticiones; en 2do lugar se ubica el “Derecho de Petición de Interés General” con 6.015 peticiones. Frente al mes anterior (octubre) se presenta una variación en cuanto a tipología más representativa al clasificar las peticiones ciudadanas por temas más recurrentes, teniendo en cuenta que en ese mes la tipología más representativa fue el “Derecho de Petición de Interés General”.

Por otra parte, se puede observar que en el tema más reiterado (gobierno local) sobresalen las tipologías “Derecho de Peticiones de Interés General” y “Derecho de Peticiones de Interés Particular”;

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 NOVIEMBRE DE 2016

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 19 de 36

a su vez, para el 2do tema más reiterado (salud) las tipologías más sobresalientes son el "Reclamo" y el "Derecho de Petición de Interés Particular".

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

Sector Gobierno: En este sector, de las 5.787 peticiones ciudadanas recibidas, el subtema más relevante es "Espacio público: invasión, ocupación de antejardines, invasión del espacio público, ocupación por ventas ambulantes, por prolongación de una actividad económica" que representa el 7,1% del total recibido en el sector; en segundo lugar se ubica el subtema "Establecimientos de comercio: funcionamiento de bares, discotecas, supermercados, tiendas, establecimientos turísticos" que representa el 6,6% del total recibido en el Sector; hay que señalar que frente al mes anterior (octubre) se observa una variación en cuanto al subtema más relevante, teniendo en cuenta que en ese mes el subtema "Obras y urbanismos - antenas de radio difusión, obras, licencias, violación al régimen de obras, bienes de interés cultural, construcción de ante jardín" fue el más relevante en el sector.

SUBTEMAS	No	PORCENTAJE
ESPACIO PÚBLICO: INVASIÓN, OCUPACIÓN DE ANTEJARDINES, INVASIÓN DEL ESPACIO PÚBLICO, OCUPACIÓN POR VENTAS AMBULANTES, POR PROLONGACIÓN DE UNA ACTIVIDAD ECONÓMICA	413	7,1%
ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO: FUNCIONAMIENTO DE BARES, DISCOTECAS, SUPERMERCADOS, TIENDAS, ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS	384	6,6%
PLANEACIÓN LOCAL: PROYECTOS	357	6,2%
RÉGIMEN URBANÍSTICO: PRESUNTA INFRACCIÓN	310	5,4%
LEY 675: CERTIFICADO DE PROPIEDAD HORIZONTAL	305	5,3%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	4.018	69,4%
TOTAL	5.787	100,0%

Tabla No 8 Subtemas más relevantes Sector Gobierno noviembre de 2016
Fuente: Reporte SDQS generado 01/12/2016

Sector Salud: En este sector el subtema "No oportunidad servicios ambulatorio" es el más reiterado en este mes, representando el 8,5% del total recibido en el sector y en 2do lugar se ubica el subtema "Requisitos mínimos sanitarios- normatividad-saneamiento ambiental" que representa el 5,9% del total recibido en el sector; hay que señalar que en el mes anterior (octubre) estos mismo temas fueron los más relevantes en el sector.

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



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



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 20 de 36

SUBTEMAS	No	PORCENTAJE
NO OPORTUNIDAD SERVICIOS -AMBULATORIO	242	8,5%
REQUISITOS MINIMOS SANITARIOS- NORMATIVIDAD-SANEAMIENTO AMBIENTAL	167	5,9%
ATENCION DE CONSULTA EXTERNA	164	5,8%
ATENCION AL USUARIO	152	5,3%
SOLICITUD DE HISTORIA CLINICA	136	4,8%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.988	69,8%
TOTAL	2.849	100,0%

Tabla No 9 Subtemas más relevantes Sector Salud – noviembre 2016
Fuente: Reporte SDQS generado 01/12/2016

Sector Hábitat: En este sector, en el mes de noviembre el subtema más reiterativo es “Subsidio distrital de vivienda en especie” que representa el 16,9% del total recibido en el Sector; hay que señalar que este mismo subtema también fue el más relevante el mes anterior (octubre). En 2do lugar se encuentra el subtema “Atención y servicio a la ciudadanía” que representa el 14,6% del total recibido en el Sector.

SUBTEMAS	No	PORCENTAJE
SUBSIDIO DISTRITAL DE VIVIENDA EN ESPECIE	311	16,9%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	270	14,6%
MOVILIZACION DE RECURSOS	206	11,2%
GESTION DEL SERVICIO DE ALUMBRADO PUBLICO - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO (INFORMES, DERECHOS DE PETICION, REQUERIMIENTOS, TRAMITE ADMINISTRATIVO Y SOLICITUDES ACADEMICAS)	163	8,8%
TITULACION PREDIAL EN ESTRATOS 1 Y 2	116	6,3%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	779	42,2%
TOTAL	1.845	100,0%

Tabla No 10 Subtemas más relevantes Sector Hábitat noviembre 2016
Fuente: Reporte SDQS generado 01/12/2016

Sector Ambiente: En este sector los subtemas más reiterados en el mes de noviembre son "Contaminación auditiva: ruido industrial, ruido residencial (plantas eléctricas y motobombas) con el 16,7% del total recibido y en 2do lugar se encuentra la “Solicitud de valoración forestal” que representa el 15,5% del total recibido en el Sector; frente al mes anterior (octubre) no se observa variación, teniendo en cuenta que estos mismos subtemas fueron los más reiterados en el Sector.

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



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



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 21 de 36

SUBTEMAS	No	PORCENTAJE
CONTAMINACION AUDITIVA: RUIDO INDUSTRIAL, RUIDO RESIDENCIAL (PLANTAS ELECTRICAS Y MOTOBOMBAS)	264	16,7%
SOLICITUD DE VALORACION FORESTAL	244	15,5%
CONTAMINACION ATMOSFERICA: POR EMISIONES, HOLLIN, HUMO, LORES OFENSIVOS, QUEMAS A CIELO ABIERTO	167	10,6%
TRATAMIENTO SILVICULTURAL: DAÑO ESTRUCTURAL, PODA ANTITECNICA Y TALA	142	9,0%
CONTAMINACION POR VERTIMIENTOS: EN ESPACIO PUBLICO, A CUERPOS DE AGUA, VERTIMIENTO INDUSTRIAL	123	7,8%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	639	40,5%
TOTAL	1.579	100,0%

Tabla No 11 Subtemas más relevantes Sector Ambiente noviembre 2016

Fuente: Reporte SDQS generado 01/12/2016

Sector Educación: En este sector el subtema más reiterado en el mes de noviembre es “Atención y servicio a la ciudadanía” que representa el 46,9% del total recibido en el sector; hay que señalar que estos mismos temas también fueron los más relevantes el mes anterior (octubre). En 2do lugar se ubica el subtema “Atención y servicio a la ciudadanía-disponibilidad de servicio”, con el 8,4% del total recibido.

SUBTEMAS	No	PORCENTAJE
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	617	46,9%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA-DISPONIBILIDAD DE SERVICIO	111	8,4%
ADMISIONES	108	8,2%
MATRICULAS - SOLICITUD DE CUPOS ESCOLARES	69	5,2%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA - DEFICIENCIA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO	67	5,1%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	343	26,1%
TOTAL	1.315	100,0%

Tabla No 12 Subtemas más relevantes Sector Educación noviembre 2016

Fuente: Reporte SDQS generado 01/12/2016

2.5 TIEMPO PROMEDIO DE GESTIÓN POR SECTOR Y TIPOLOGÍAS

El tiempo promedio de respuesta de los sectores administrativos que conforman el Distrito Capital, para el mes de noviembre está en 13 días; frente al mes anterior (octubre) se observa un aumento (teniendo en cuenta que en ese mes el tiempo promedio estuvo en 12 días). Igualmente se observa

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 NOVIEMBRE DE 2016**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 22 de 36

que algunos sectores continúan presentando tiempos promedios de respuesta por fuera de lo establecido legalmente de acuerdo a la tipología; a continuación se muestran los tiempos promedio por sector y por tipología:

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA - SECTORES DISTRITO CAPITAL	CONSULTA (30 DÍAS)	SOLICITUD DE VALORACIÓN FORESTAL (30 DÍAS)	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN (15 DÍAS)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL (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	19	17	25	24	32	20	6	10	9	10
GESTION PUBLICA	24		10	21	19	8	7	1	10	19	20
SALUD	21		53	14	16	14	15	10	14	12	10
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	18		16	9	18	22	9		18	9	17
HACIENDA	10		4	12	15	13	16	3	5	2	5
PLANEACION	18			9	13	15	16		14		6
HABITAT	16		18	13	12	15	14	10	13	8	7
GESTION JURIDICA (NUEVO)	18		10	9	10	1	9				1
MUJERES	14			16	11	11	11	11	12	5	8
INTEGRACION SOCIAL	23		1	10	10	9	11	4	9	10	7
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	10		126	11	8	10	10		9	3	6
GOBIERNO	22		10	9	10	12	8	16	20	1	10
MOVILIDAD	14		8	8	8	10	8	9	9	6	5
EDUCACION	12		11	21	8	16	17	1	25		2
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA (NUEVO)	11		8	6	10	7	9	7	13	23	10
ENTES DE CONTROL			2	6	12	2	2			10	6
ENTIDADES NACIONALES					2						2
PROMEDIO TOTAL SECTORES DC	17	19	21	12	12	12	11	7	13	9	8

Tabla No 13 Tiempo promedio de respuesta por sectores y tipología -noviembre
Fuente: Reporte SDQS generado 01/12/2016

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**

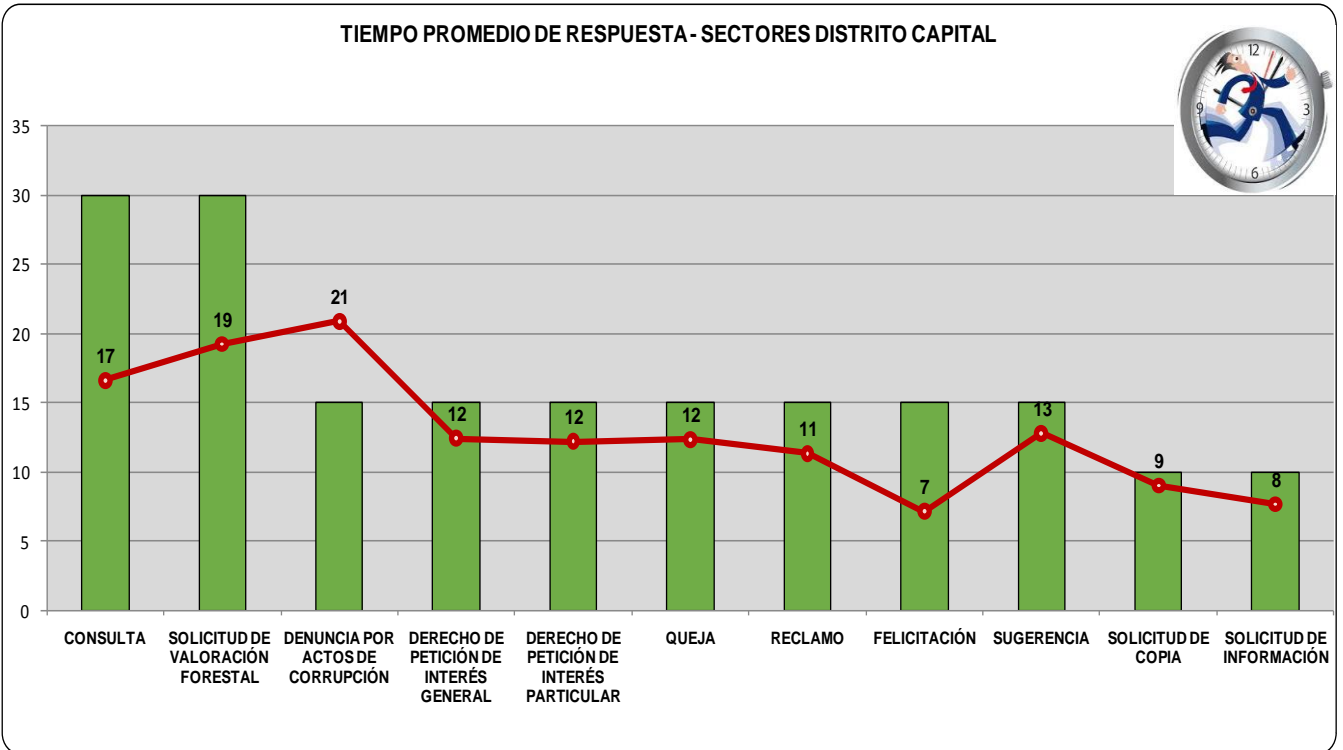


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA - SECTORES DISTRITO CAPITAL



Gráfica No. 5 Tiempos promedio de respuesta por tipología
Fuente: Reporte SDQS generado 01/12/2016

Las cifras muestran que el tiempo promedio de respuesta para todas las tipología se encuentra dentro de lo establecido legalmente, excepto la "Denuncia por actos de corrupción".

Seguidamente se muestran los tiempos de respuesta por sector, para las diferentes tipologías, de acuerdo al tiempo de respuesta 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

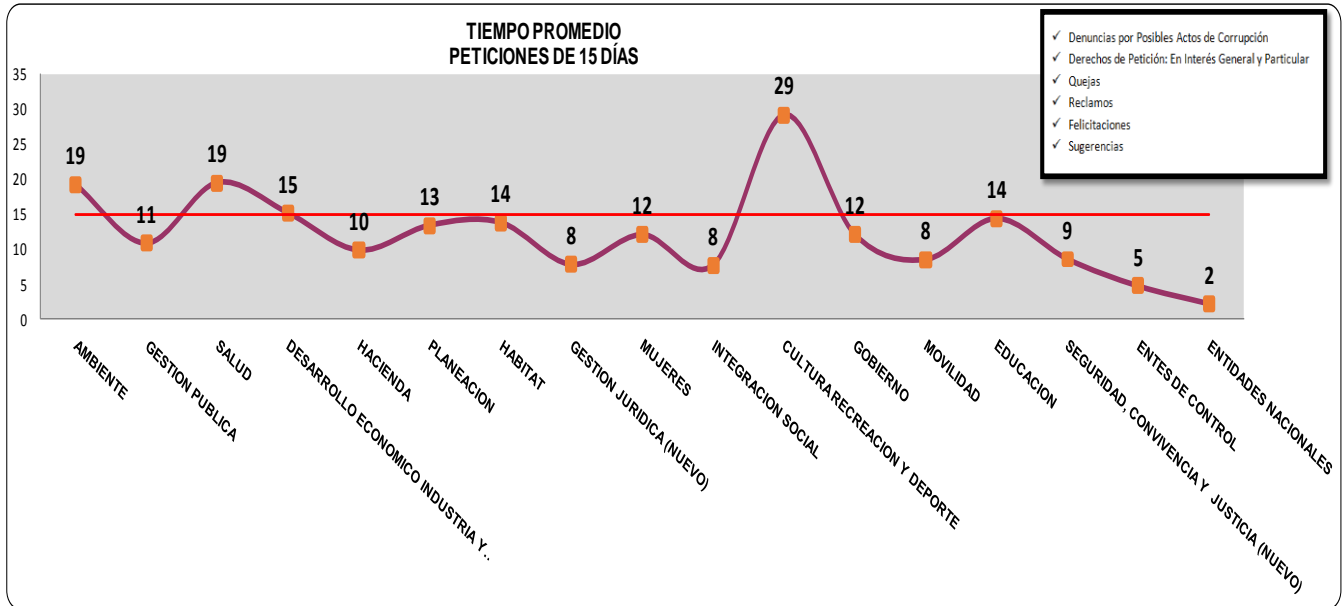




ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO



Gráfica No. 6 Tiempos promedio de respuesta sector por tipologías -Tiempo establecido legalmente: 15 días
Fuente: Reporte SDQS generado 01/12/2016

La gráfica muestra que los sectores Ambiente, Salud y Cultura Recreación y Deporte, 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", "Sugerencia" y "Felicitaciones".

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



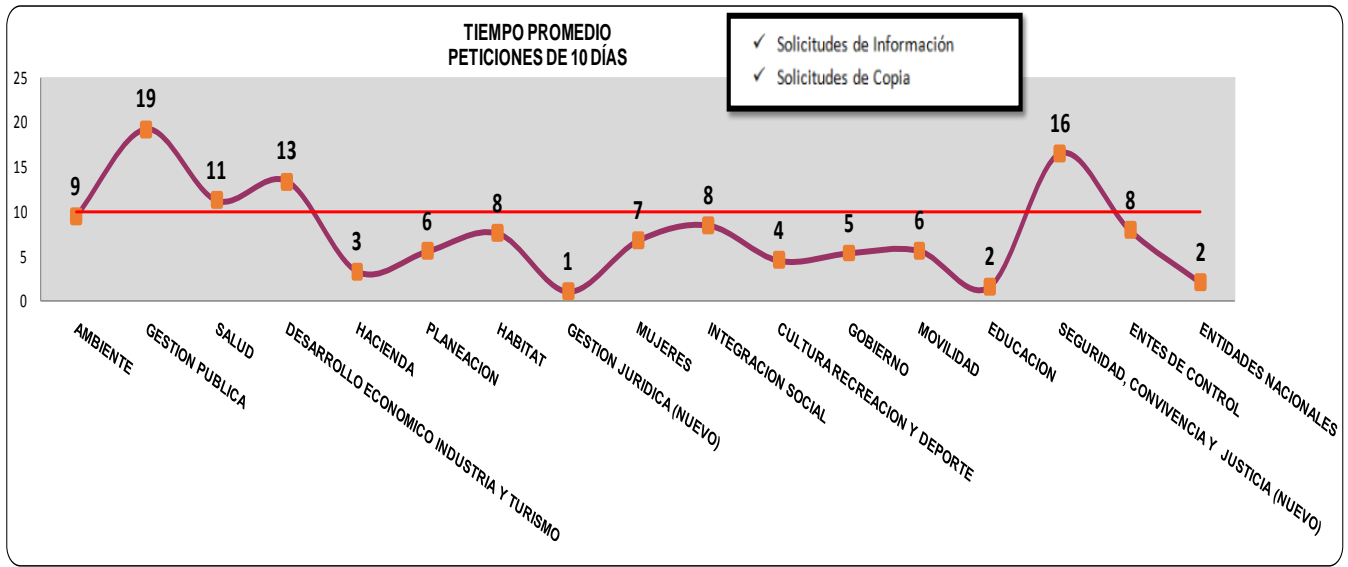
BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



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 NOVIEMBRE DE 2016**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO



Gráfica No. 7 Tiempos promedio de respuesta sector por tipologías -Tiempo establecido legalmente: 10 días
Fuente: Reporte SDQS generado 01/12/2016

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

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

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

2.6 SEGUIMIENTO A PETICIONES VENCIDAS POR SECTOR

Para este período, se observa que 3.257 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





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 NOVIEMBRE DE 2016**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 26 de 36

ENTIDAD	No	PORCENTAJE
SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	1.053	32%
SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE	855	26%
HOSPITAL VISTA HERMOSA	272	8%
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ - EAB	173	5%
UAESP - UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS	161	5%
SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	157	5%
SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD	108	3%
SECRETARÍA DE SEGURIDAD	60	2%
HOSPITAL LA VICTORIA	42	1%
IDPAC	40	1%
DEMÁS ENTIDADES	336	10%
TOTAL D.C	3.257	100%

Tabla No 14 Tiempo promedio de respuesta por sectores y tipología
Fuente: Reporte SDQS generado 01/12/2016

En el mes de noviembre las entidades con mayor número de peticiones vencidas son la Secretaría Distrital de Gobierno con 1.053 peticiones vencidas que representan el 32% del total y la Secretaría Distrital de Ambiente con 855 peticiones vencidas (26%); hay que señalar que el mes anterior (octubre) estos mismos sectores presentaron el mayor número de peticiones vencidas, es decir, sin cierre definitivo, sobrepasando los términos de ley establecidos desde su fecha de asignación.

3. CLASIFICACION DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA

A continuación se muestra el número de peticiones ciudadanas recibidas en el mes de noviembre, clasificadas de acuerdo a su 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**

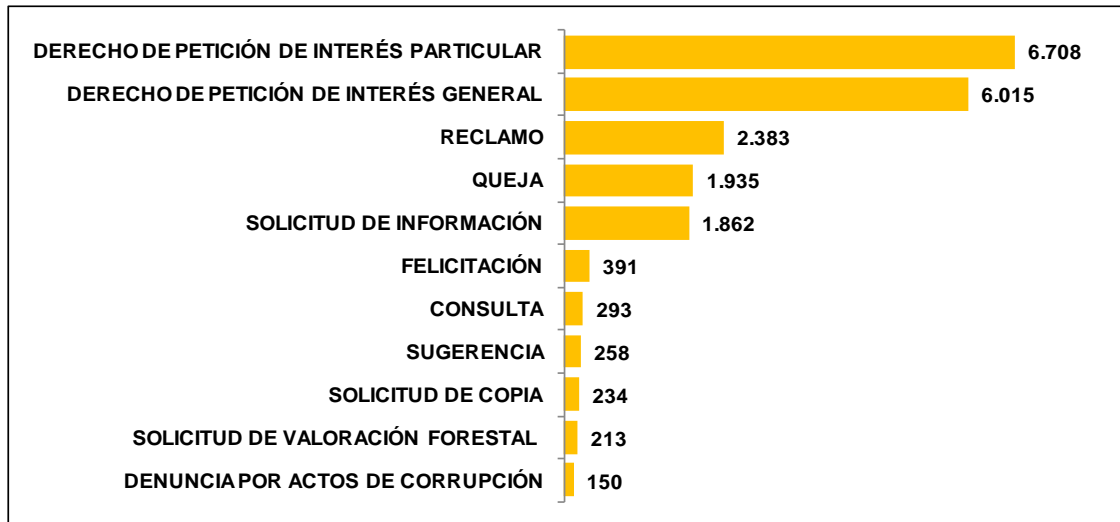


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 27 de 36



Gráfica No. 8 Peticiones clasificadas según su tipología noviembre de 2016
Fuente: Reporte SDQS generado 01/12/2016

Del total de requerimientos recibidos en el mes de noviembre, el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 6.708 peticiones que representan el 32,8% del total registrado, continúa siendo la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones; la segunda tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, es el “Derecho de Petición de Interés General” con 6.015 peticiones que representan el 29,4% del total registrado. Frente al mes anterior no se observa ninguna variación en cuanto a la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones.

4. CANALES DE INTERACCIÓN

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

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



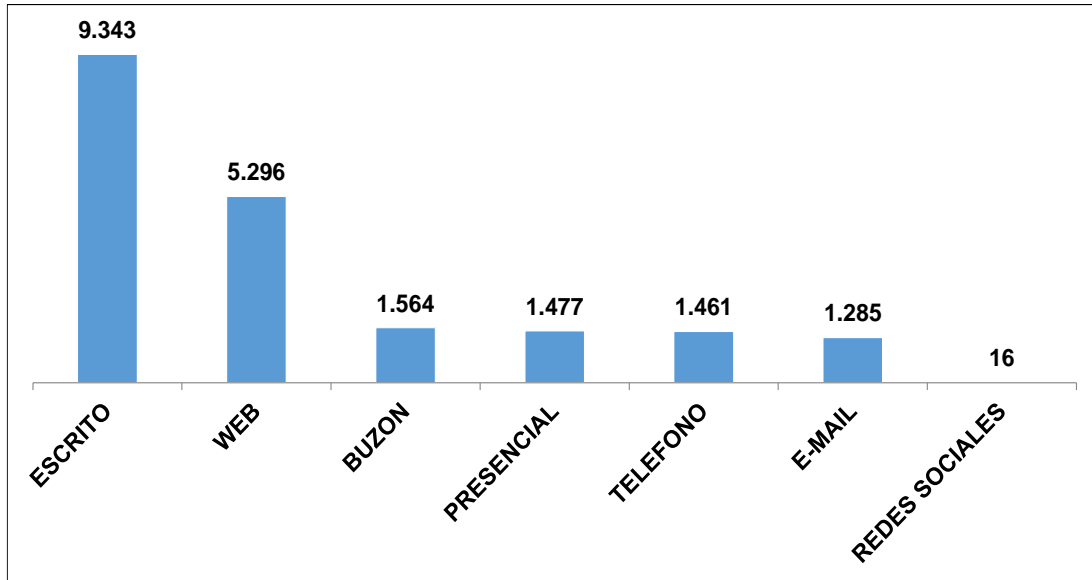


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 28 de 36



Gráfica No. 9 Peticiones clasificadas según Canal de interacción – noviembre de 2016
Fuente: Reporte SDQS generado 01/12/2016

En el mes de noviembre, el medio más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones es el “Canal Escrito” con 9.343 peticiones que representan el 47,7% del total de peticiones registradas; en segundo lugar está el “Canal WEB” con 5.296 peticiones que representan el 25,9% del total recibido; durante el año 2016 estos dos canales han sido los más utilizados por la ciudadanía para interponer sus peticiones.

5. CALIDAD DEL REQUIRENTE

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



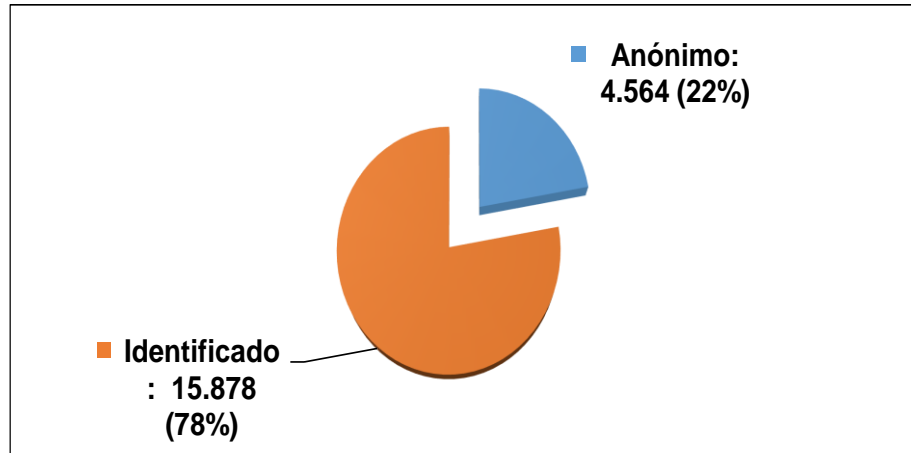


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

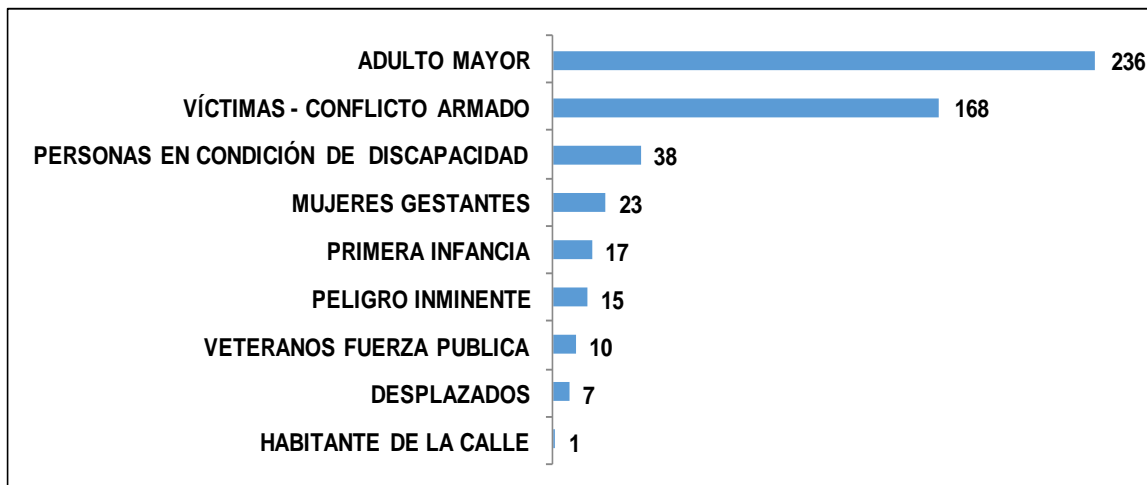
Página 29 de 36



Grafica No 10 Calidad del Requirente – noviembre de 2016
Fuente: Reporte SDQS generado 01/12/2016

Las cifras muestran que del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de noviembre, 15.878 (78%) corresponden a ciudadanos identificados, mientras que 4.564 peticiones (22%) corresponden a ciudadanos anónimos.

6. CONDICIÓN DEL PETICIONARIO



Grafica No 11 Condición del peticionario SDQS - noviembre de 2016
Fuente: Reporte SDQS generado 01/12/2016

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 NOVIEMBRE DE 2016**

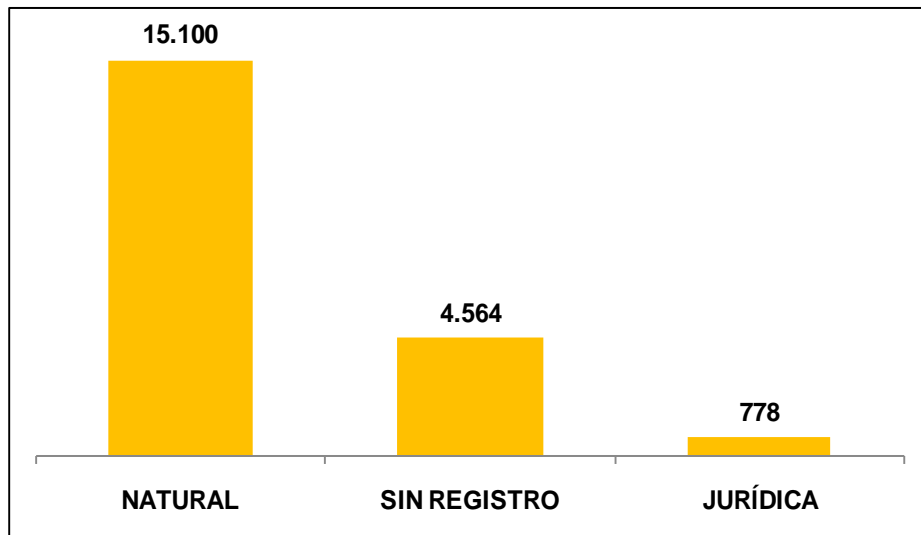
DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 30 de 36

Se observa que del total de peticiones registradas (20.442) en el mes de noviembre en el SDQS, en 515 peticiones se refiere condición especial (adulto mayor, víctimas de conflicto armado, personas en condición de discapacidad, mujeres gestantes, primera infancia, peligro inminente, veteranos fuerza pública, desplazados, y habitante de calle). De estas, la condición de peticionario "Adulto mayor" presenta el mayor número de registros (236) que representan el 45,8%, del total de peticiones que refieren condición especial; en 2do lugar se ubica la condición "Víctimas del conflicto armado" con 168 peticiones que representan el 32,6% del total de peticiones que refieren condición especial.

Hay que señalar que en el mes anterior (octubre) estas dos condiciones "Adulto mayor" y "Víctimas de conflicto armado" también presentaron el mayor número de registros dentro del total de peticiones que refirieron condición especial.

7. PARTICIPACION POR TIPO DE PETICIONARIO



Grafica No 12 Tipo de peticionario – noviembre/2016
Fuente: Reporte SDQS generado 01/12/2016

Las cifras muestran que del total de peticiones (20.442) registradas en el mes de noviembre en el SDQS, 15.100 peticiones (74)% fueron registradas por personas naturales, 778 peticiones (4%) por personas jurídicas y en 4.564 peticiones (22%) no se reporta esta información; frente al mes anterior

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 NOVIEMBRE DE 2016**

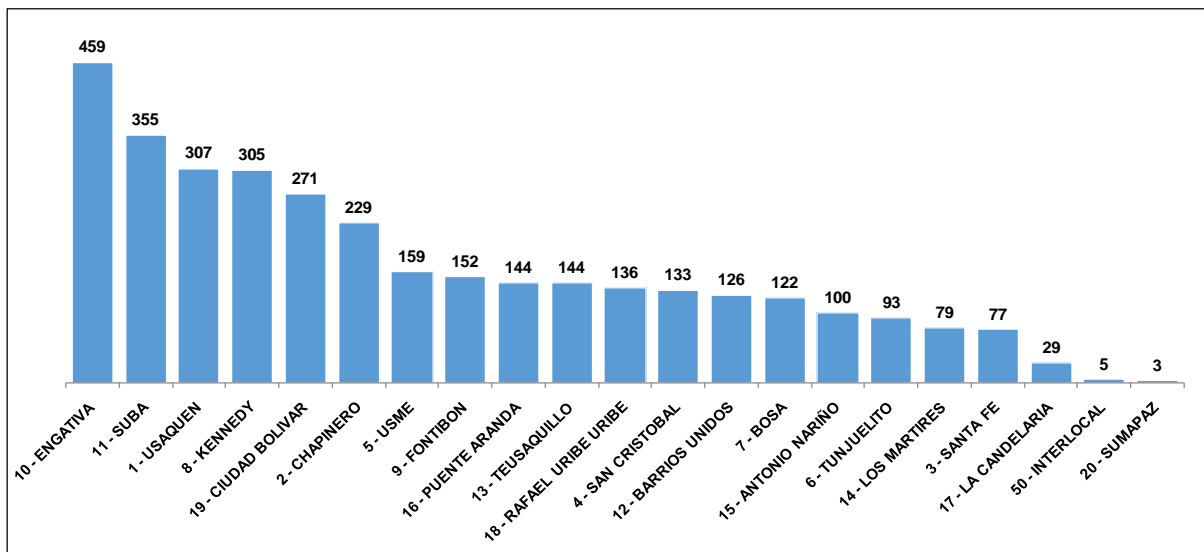
DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 31 de 36

(octubre) no se observa variación en cuanto al tipo de peticionario, teniendo en cuenta que en ese mes, el mayor registro fue realizado por personas naturales.

8. PARTICIPACIÓN EN EL SDQS POR LOCALIDADES

De acuerdo a la información suministrada por la ciudadanía, se observa que en 3.428 peticiones se diligenció el campo de ubicación al registrar su petición; seguidamente se detalla la información sobre los ciudadanos que en el mes de noviembre hicieron más uso del SDQS por localidad y de los temas más reiterados, así:



Grafica No 13 Participación en el SDQS por localidades – noviembre de 2016
Fuente: Reporte SDQS generado 01/12/2016

La gráfica muestra que en las localidades de Engativá, Suba y Usaquen están ubicados los ciudadanos que en el mes de noviembre más hicieron uso del SDQS, con 459, 355 y 307 peticiones respectivamente, que en total representan el 32,70% de las 3.428 peticiones en las que se reportó ubicación; hay que señalar que en el mes anterior (octubre) también en estas dos Localidades (Engativá y Suba) estaban ubicados los ciudadanos que más hicieron uso del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-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 NOVIEMBRE DE 2016**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 32 de 36

A continuación se relacionan los temas más relevantes para las tres (3) localidades que ocuparon los 1eros lugares:

LOCALIDAD	TEMA	No PETICIONES	PORCENTAJE
ENGATIVA	MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	63	47,4%
	SERVICIOS PUBLICOS	36	27,1%
	SALUD	34	25,6%
SUBA	MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	55	48,2%
	AMBIENTE	31	27,2%
	EDUCACIÓN	28	24,6%
USAQUEN	MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	48	46,6%
	AMBIENTE	33	32,0%
	SERVICIOS PUBLICOS	22	21,4%
TOTAL GENERAL		350	100,0%

Tabla No 15 Temas relevantes en localidades con mayor uso del SDQS - noviembre/2016

Fuente: Reporte SDQS generado 01/12/2016

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

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

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

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



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



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

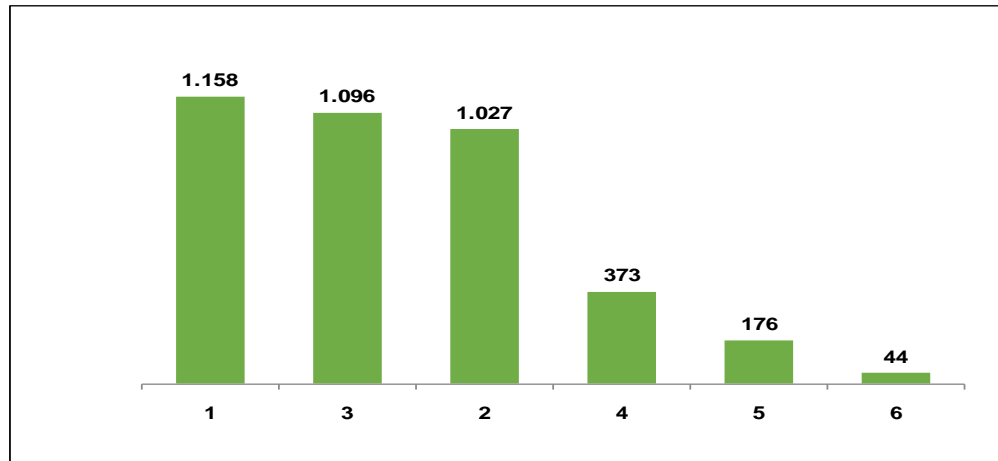


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 33 de 36



Grafica No 14 Participación en el SDQS por estrato – noviembre de 2016
Fuente: Reporte SDQS generado 01/12/2016

Del total de peticiones ciudadanas registradas en el mes de noviembre, en 3.874 peticiones se registró el campo demográfico. De estas, en el “Estrato 1” se encuentra el mayor registro de peticiones, con 1.158 peticionarios que representan el 29,9% del total que registraron información socio-económica; en segundo lugar se encuentra el “Estrato 3” con 1.096 peticionarios que representan el 28,3% del total que registraron información socio-económica. Frente al mes anterior (octubre) no se observa variación en cuanto al estrato socioeconómico con mayor registro en el SDQS, teniendo en cuenta que en ese mes el estrato “1” también ocupó el 1er lugar en cuanto a utilización del SDQS por estrato.

10. PETICIONES DE 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”*. Se encuentra que en el mes de noviembre las entidades clasificaron dentro del subtema “Veeduría ciudadana”, las siguientes peticiones:

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 NOVIEMBRE DE 2016**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 34 de 36

NÚMERO DE PETICIÓN	SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO
538412016	EDUCACION	SECRETARIA DE EDUCACION	LA CIUDADANA REFIERE SITUACIÓN SOBRE LA SITUACIÓN ESCOLAR DE SU HIJO EN UN COLEGIO DE LA LOCALIDAD DE USAQUEN Y PRESENTA SOLICITUD PARA SU TRASLADO DE JORNADA O TRASLADO DE COLLGIO
1860802016	MUJERES	SECRETARIA DE LA MUJER	EN COMUNICACIÓN DIRIGIDA A LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA, CIUDADANO SOLICITA MEDIANTE DERECHO DE PETICIÓN, LA SIGUIENTE INFORMACION DE TODAS LAS SECRETARIAS DEL DISTRITO: 1. PRESUPUESTOS APROBADOS Y EJECUTADOS DEL AÑO 2014 Y 2015 2. ¿CUALES SON LOS RECURSOS (INGRESOS) DE LA EMPRESA, DE DONDE VIENEN Y CUANTO HAN SIDO EN LOS AÑOS 2014 Y 2015? 3. ESTADOS FINANCIEROS Y BALANCES CONSOLIDADOS DE LOS AÑOS 2014 Y 2015 4. CUANTO HA SIDO LA INVERSION EN LAS ULTIMAS DOS VIGENCIAS (2014 Y 2015), CUAL FUE LA PROCEDENCIA DE ESTA INVERSION, ¿COMO SE DISTRIBUYO? 5. CUAL HA SIDO LA EVOLUCION DE LA INVERSION REALIZADA EN LAS DOS ULTIMAS VIGENCIAS. (DEPENDIENDO DE LOS SECTORES DE LA INVERSION, CUALES FUERON LAS METAS PROPUESTAS Y A ESTE MOMENTO CUAL HA SIDO EL RETORNO DE ESTA INVERSION) 6. QUE ACCIONES SE HAN IMPLEMENTADO PARA MEJORAR EL RETORNO DE INVERSION REALIZADA EN LAS DOS ULTIMAS VIGENCIAS 7. CUAL FUE EL VALOR DE LA ACCION A MAYO DEL AÑO 2016 Y TENIENDO EN CUENTA LAS DOS ULTIMAS VIGENCIAS A QUE CORRESPONDEN ESTOS CAMBIOS. 8. CUALES HAN SIDO LOS DIVIDENDOS DEL DISTRITO CAPITAL Y CUALES LOS DE LA UNIVERSIDAD DISTRITAL EN LAS DOS ULTIMAS VIGENCIAS. 9. DE IGUAL MANERA ME GUSTARIA CONOCER UN CONCEPTO DE LA JUNTA DIRECTIVA, GERENCIA O AUTORIDAD PERTINENTE FRENTE A LA VIABILIDAD DE VENTA DE ACCIONES DEL DISTRITO EN LA EMPRESA
1860802016	EDUCACION	SECRETARIA DE EDUCACION	EN COMUNICACIÓN DIRIGIDA A LA ETB, CIUDADANO SOLICITA MEDIANTE DERECHO DE PETICIÓN, LA SIGUIENTE INFORMACION DE TODAS LAS SECRETARIAS DEL DISTRITO, 1. PRESUPUESTOS APROBADOS Y EJECUTADOS DEL AÑO 2014 Y 2015 2. ¿CUALES SON LOS RECURSOS (INGRESOS) DE LA EMPRESA, DE DONDE VIENEN Y CUANTO HAN SIDO EN LOS AÑOS 2014 Y 2015? 3. ESTADOS FINANCIEROS Y BALANCES CONSOLIDADOS DE LOS AÑOS 2014 Y 2015 4. CUANTO HA SIDO LA INVERSION EN LAS ULTIMAS DOS VIGENCIAS (2014 Y 2015), CUAL FUE LA PROCEDENCIA DE ESTA INVERSION, ¿COMO SE DISTRIBUYO? 5. CUAL HA SIDO LA EVOLUCION DE LA INVERSION REALIZADA EN LAS DOS ULTIMAS VIGENCIAS. (DEPENDIENDO DE LOS SECTORES DE LA INVERSION, CUALES FUERON LAS METAS PROPUESTAS Y A ESTE MOMENTO CUAL HA SIDO EL RETORNO DE ESTA INVERSION) 6. QUE ACCIONES SE HAN IMPLEMENTADO PARA MEJORAR EL RETORNO DE INVERSION REALIZADA EN LAS DOS ULTIMAS VIGENCIAS 7. CUAL FUE EL VALOR DE LA ACCION A MAYO DEL AÑO 2016 Y TENIENDO EN CUENTA LAS DOS ULTIMAS VIGENCIAS A QUE CORRESPONDEN ESTOS CAMBIOS. 8. CUALES HAN SIDO LOS DIVIDENDOS DEL DISTRITO CAPITAL Y CUALES LOS DE LA UNIVERSIDAD DISTRITAL EN LAS DOS ULTIMAS VIGENCIAS. 9. DE IGUAL MANERA ME GUSTARIA CONOCER UN CONCEPTO DE LA JUNTA DIRECTIVA, GERENCIA O AUTORIDAD PERTINENTE FRENTE A LA VIABILIDAD DE VENTA DE ACCIONES DEL DISTRITO EN LA EMPRESA
1916342016	AMBIENTE	SECRETARIA DE AMBIENTE	ARBORICIDIO COMETIDO POR CONSTRUCTORES
1875082016	SALUD	SECRETARIA DE SALUD	EL PETICIONARIO SOLICITA QUE SE CONVOQUE URGENTEMENTE UNA REUNION , CON FUNCIONARIOS Y PRESENCIA DE LA VEEDURIA CIUDADANA PARA LA CONSTRUCCION DEL HOSPITAL Y SOCIALIZACION DEL ACUERDO 641 DEL 2016. RADICADO 2016ER73123 DEL 20/10/2016
1972702016	AMBIENTE	SECRETARIA DE AMBIENTE	TRAMITAR MEDIANTE NUMERO DE RADICADO 2016ER193475 FORESTAL
1963192016	EDUCACION	SECRETARIA DE EDUCACION	VEEDURIA REALIZADA 3
1930552016	INTEGRACION SOCIAL	SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	CIUDADANO MANIFIESTA INCONFORMIDAD CON LA SEDE DEL EDIFICIO SAN MARTIN DE LA SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL BOGOTA EN DONDE NO SE TIENE NINGUNA CONSIDERACION CON LAS PERSEONAS EN EMBARAZO Y DE LA TERCERA EDAD, ENTRE OTRAS

Fuente: Reporte SDQS generado 01/12/2016

Al respecto hay que señalar que algunas de las anteriores peticiones no corresponden al subtema veedurías ciudadanas.

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 NOVIEMBRE DE 2016

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 35 de 36

11. CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 371 DE 2010

Atendiendo el cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 371/2010 - Art. 3, Núm. 3, que establece que las entidades del Distrito Capital deben garantizar “El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener información estadística precisa, correspondiente a cada una de ellas”, en concordancia con lo señalado en la Ley 1474 de 2011, la Subdirección de Calidad del Servicio – DDSC viene consolidando el reporte de las entidades con el objeto de validar el grado de cumplimiento de las mismas, a partir de la información cargada en la página web de la Veeduría Distrital, en el link dispuesto para tal fin: <http://www.mejorgestion.gov.co/redciudadania/index.php?option=comjdownloads&Itemid=1270&view=viewcategory&catid=69>, de acuerdo a lo establecido en la Circular 087/2015.

Teniendo en cuenta que el corte del presente informe es 30 diciembre/2016 no se presenta la información sobre el cumplimiento del Decreto 371 por parte de las entidades distritales².

12. RECOMENDACIONES

- Visibilizar las cifras correspondientes, con los sectores/entidades del Distrito Capital que presentaron en noviembre un número importante de peticiones en trámite (recibidas Vs Cerradas en el mismo mes) propiciando las mejoras pertinentes de acuerdo a las competencias institucionales.
- Visibilizar con los cinco (5) sectores con mayor número de requerimientos (Gobierno, Salud, Hábitat, Ambiente, Educación), sus temas más recurrentes y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo a las competencias institucionales.
- Visibilizar con los sectores y entidades competentes, las temáticas más relevantes en el Distrito Capital (Gobierno local, salud y ambiente), propiciando las mejoras pertinentes de acuerdo a las competencias institucionales.
- Visibilizar con los sectores/entidades que presentan tiempos de respuesta superiores a los establecidos legalmente de acuerdo a las diferentes tipologías y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo a las competencias institucionales.

²Las entidades pueden reportar la información hasta el último día hábil del mes siguiente, en este caso el último día de diciembre 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 NOVIEMBRE DE 2016**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 36 de 36

- Hacer un llamado a las entidades que en el mes de noviembre presentan mayor número de peticiones vencidas (sin cierre definitivo, sobrepasando los términos de ley establecidos desde su fecha de asignación).

Consolidó y elaboró: Martha Liliana Rodríguez C. Profesional Especializada - Dirección Distrital de Calidad del Servicio
Revisó: Jarol Eder Hernández Profesional Universitario - Dirección Distrital de Calidad del Servicio
Diana Alejandra Ospina - Directora Distrital de Calidad del Servicio

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



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



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**