



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 OCTUBRE 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 OCTUBRE DE 2016

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 2 de 40

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 OCTUBRE DE 2016**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 3 de 40

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 octubre a través del SDQS por sectores (variación en el registro de peticiones, gestión de respuesta, temas y subtemas más reiterados, tiempos promedio de gestión, seguimiento a peticiones vencidas) clasificación de peticiones por tipologías, canales de interacción, calidad del requirente, condición del peticionario, participación por tipo de peticionario, participación por localidades, utilización por estrato socio-económico, peticiones de veedurías ciudadanas y administración funcional.

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



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



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 4 de 40

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 31 octubre) 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					
DICIEMBRE	13.704	14.107	13.990					
TOTAL	172.208	202.997	223.619	192.997				

Tabla No 1 Consolidado requerimientos 2013 al 2016 -
Fuente: Reporte SDQS generado 01/11/2016

Las cifras muestran que en el mes de octubre se recibieron 17.725 peticiones ciudadanas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS, cifra que muestra una disminución de -3416

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



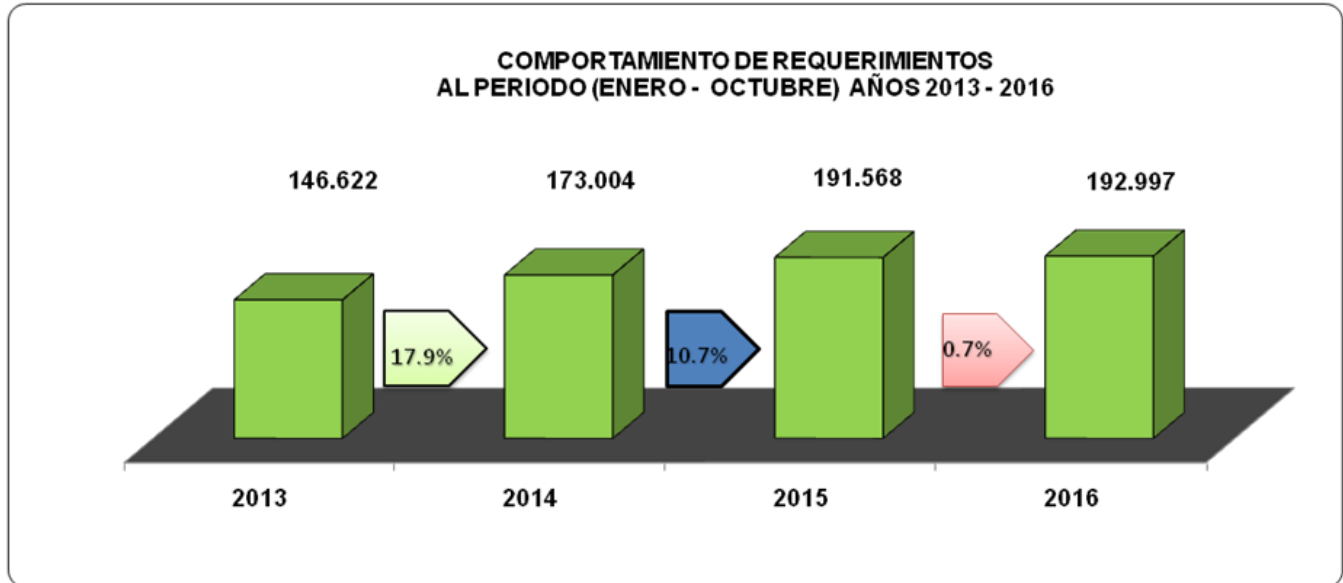
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 5 de 40

peticiones (-16,16%) en relación con el mes anterior (septiembre/2016) e igualmente una disminución de -1.467 peticiones (-7,6%) con respecto al mismo mes del año anterior (octubre/2015).



Gráfica No. 1 Comparativo requerimientos 2013 al 2016 - periodo enero a octubre
Fuente: Reporte SDQS generado 01/11/2016

Las cifras muestran que durante el año 2016 (enero a octubre) se han registrado en el SDQS 192.997 peticiones, cifra que muestra un aumento del 0,7% (1.429 peticiones) con relación al mismo periodo del año 2015, en el cual se recibieron 191.568 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 OCTUBRE DE 2016**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 6 de 40

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

Tabla No 2 Consecutivo SDQS 2015-2016
Fuente: Reporte SDQS generado 01/11/2016

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



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



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



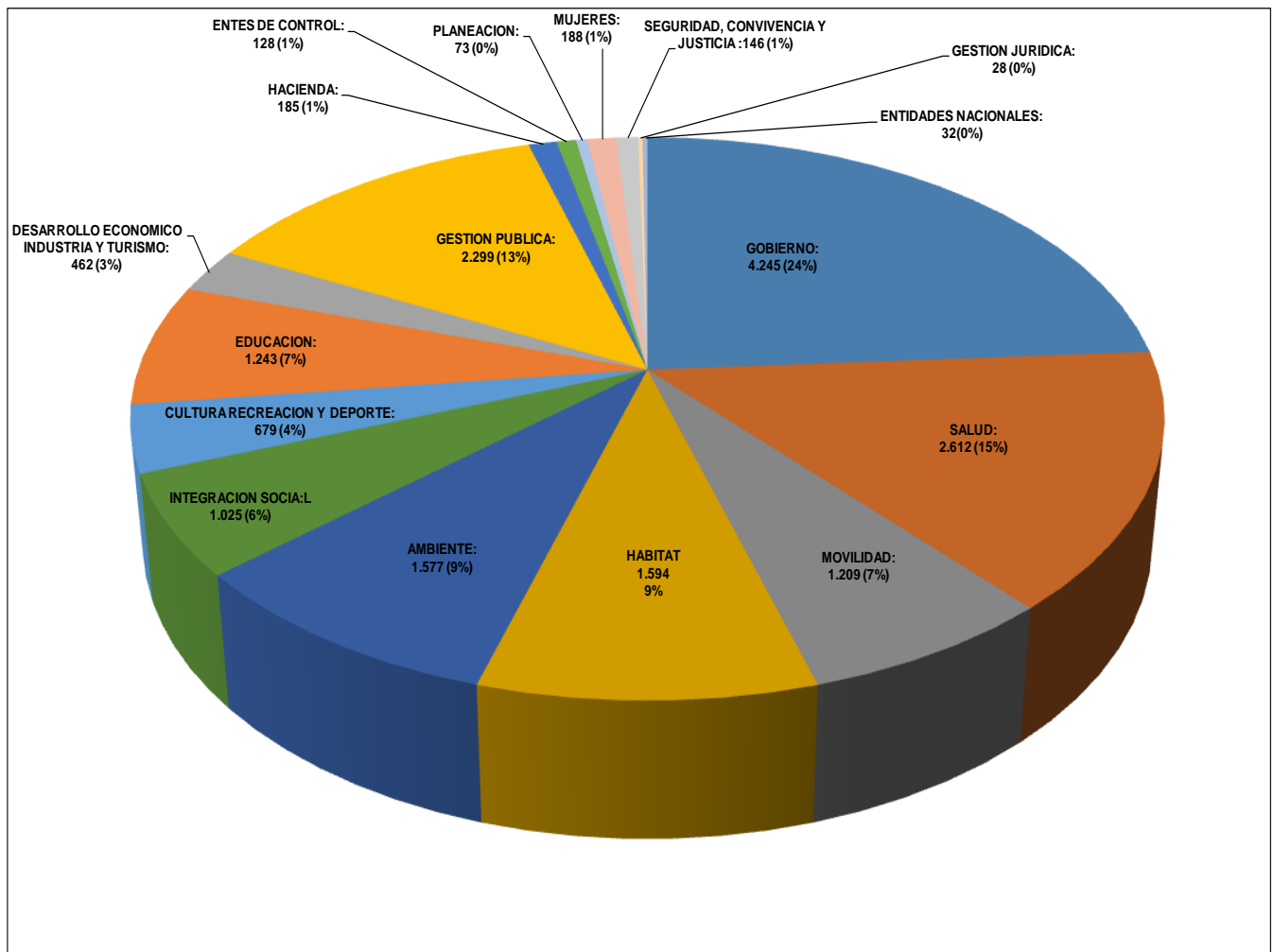
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 7 de 40

En el mes de octubre los sectores Gobierno, Seguridad y Convivencia y Salud recibieron el mayor número de peticiones en el SDQS, representando el 23,95% y el 14,74% del total de peticiones registradas en el mes; en tercer lugar se encuentra el Sector Gestión Pública (12,97 %) y en 4to lugar se encuentra el Sector Hábitat (8,99%) en cuanto al número de peticiones registradas. Al comparar estas cifras con las del mes anterior (septiembre/2016), se observa que los sectores Gobierno, Seguridad y Convivencia y Salud continúan siendo los dos (2) sectores con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital.



Gráfica No. 2 Peticiones registradas por sectores – octubre/2016
Fuente: Reporte SDQS generado 01/11/2016

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 OCTUBRE DE 2016**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 8 de 40

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 reciben un gran número de peticiones (para este período 2.299) 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 octubre y las cifras por entidades:

SECTOR	ENTIDAD	N° PETICIONES OCTUBRE 2016	PORC.
GOBIERNO	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	3.673	86,5%
	DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO - DADEP	360	8,5%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PARTICIPACIÓN Y ACCION COMUNAL – IDPAC	148	3,5%
	POLICIA METROPOLITANA	52	1,2%
	U.A.E. CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	12	0,3%
TOTAL SECTOR GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA		4.245	100%
SALUD	SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD	1.198	45,9%
	HOSPITAL VISTA HERMOSA	398	15,2%
	HOSPITAL DEL SUR	165	6,3%
	HOSPITAL DE KENENDY	113	4,3%
	HOSPITAL PABLO VI	87	3,3%
	HOSPITAL LA VICTORIA	77	2,9%
	HOSPITAL SAN BLAS	66	2,5%
	HOSPITAL DE SUBA	62	2,4%
	HOSPITAL CENTRO ORIENTE	61	2,3%
	HOSPITAL FONTIBON	55	2,1%
	HOSPITAL SANTA CLARA	54	2,1%
	HOSPITAL ENGATIVA	52	2,0%

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 OCTUBRE DE 2016**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 9 de 40

SECTOR	ENTIDAD	N° PETICIONES OCTUBRE 2016	PORC.
	HOSPITAL SIMON BOLIVAR	41	1,6%
	HOSPITAL CHAPINERO	38	1,5%
	HOSPITAL BOSA	37	1,4%
	HOSPITAL SAN CRISTOBAL	30	1,1%
	HOSPITAL RAFAEL URIBE URIBE	29	1,1%
	CAPITAL SALUD EPS	21	0,8%
	HOSPITAL USAQUEN	16	0,6%
	HOSPITAL TUNAL	4	0,2%
	HOSPITAL TUNJUELITO	4	0,2%
	HOSPITAL DE USME	3	0,1%
	HOSPITAL MEISSEN	1	0,0%
TOTAL SECTOR SALUD		2.612	100%
GESTIÓN PÚBLICA	SECRETARIA GENERAL	2.240	97,4%
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL	59	2,6%
TOTAL SECTOR GESTIÓN PÚBLICA		2.299	100%
HÁBITAT	SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT	614	38,5%
	CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR -CVP	364	22,8%
	U.A.E. DE SERVICIOS PUBLICOS -UAESP	361	22,6%
	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	131	8,2%
	EMPRESA DE RENOVACION URBANA -ERU	41	2,6%
	METROVIVIENDA	39	2,4%
	CODENSA	27	1,7%
	ETB - EMPRESA DE TELEFONOS	11	0,7%
	GAS NATURAL	6	0,4%
TOTAL SECTOR HÁBITAT		1.594	100%
AMBIENTE	SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE	1.259	79,8%
	JARDIN BOTANICO DE BOGOTÁ	301	19,1%
	FOPAE - IDIGER	17	1,1%
TOTAL SECTOR AMBIENTE		1.577	100%
EDUCACIÓN	UNIVERSIDAD DISTRITAL	844	67,9%

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 OCTUBRE DE 2016**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 10 de 40

SECTOR	ENTIDAD	N° PETICIONES OCTUBRE 2016	PORC.
	SECRETARIA DE EDUCACION	377	30,3%
	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACION EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGOGICO- IDEP	22	1,8%
TOTAL SECTOR EDUCACIÓN		1.243	100%
MOVILIDAD	TRANSMILENIO	472	39,0%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	416	34,4%
	TERMINAL DE TRANSPORTES	106	8,8%
	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO-IDU	90	7,4%
	SERVICIOS PARA LA MOVILIDAD-SIM	90	7,4%
	UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL- UMV	28	2,3%
	GRUAS Y PATIOS	7	0,6%
TOTAL SECTOR MOVILIDAD		1.209	100%
INTEGRACIÓN SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	1.022	99,7%
	IDIPRON	3	0,3%
TOTAL SECTOR INTEGRACIÓN SOCIAL		1.025	100%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACION Y DEPORTE - IDR D	265	39,0%
	IDRD INSTITUTO DE LAS ARTES - IDARTES	174	25,6%
	SECRETARIA DISTRITAL DE CULTURA	102	15,0%
	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC	70	10,3%
	FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	30	4,4%
	CANAL CAPITAL	24	3,5%
	ORQUESTA FILARMONICA DE BOGOTÁ-OFB	14	2,1%
TOTAL SECTOR CULTURA RECREACION Y DEPORTE		679	100%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	IPES	433	93,7%
	SECRETARIA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONOMICO	20	4,3%
	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO-IDT	9	1,9%
TOTAL SECTOR DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO		462	100%
MUJERES	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	188	100,0%
TOTAL SECTOR MUJERES		188	100,0%

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 OCTUBRE DE 2016**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 11 de 40

SECTOR	ENTIDAD	N° PETICIONES OCTUBRE 2016	PORC.
HACIENDA	SECRETARIA DE HACIENDA DISTRITAL	112	60,5%
	U.A.E. CATASTRO DISTRITAL	62	33,5%
	LOTERIA DE BOGOTA	9	4,9%
	FONCEP	2	1,1%
TOTAL SECTOR HACIENDA		185	100%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	SECRETARÍA DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	145	99,3%
	FONDO VIGILANCIA	1	0,7%
TOTAL SECRETARÍA DE SEGURIDAD		146	100,0%
ENTES DE CONTROL	CONCEJO DE BOGOTA	65	50,8%
	PERSONERIA DE BOGOTA	37	28,9%
	VEEDURIA DISTRITAL	26	20,3%
TOTAL ENTES DE CONTROL		128	100%
PLANEACION	SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACION	73	100,0%
TOTAL SECTOR PLANEACION		73	100%
ENTIDADES NACIONALES	MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL	32	100,0%
TOTAL ENTIDADES NACIONALES		32	100%
GESTIÓN JURÍDICA	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	28	100,0%
TOTAL GESTIÓN JURÍDICA		28	100,0%
TOTAL PETICIONES		17.725	100%

Tabla No 3 Peticiones registradas por entidades – octubre/2016
Fuente: Reporte SDQS generado 01/11/2016

La tabla anterior muestra que en el mes de octubre las entidades con mayor registro de peticiones son: La Secretaría Distrital de Gobierno con el 86,5% del total de peticiones recibidas en el Sector Gobierno; la Secretaría Distrital de Salud con el 45,9% del total recibido en el Sector Salud; la Secretaría Distrital de Hábitat con el 38,5% de lo recibido en el Sector Hábitat, la Secretaría Distrital de Ambiente con el 79,8% del total recibido en el Sector Ambiente; y en el Sector Educación, la Universidad Distrital con el 67,9 %; del total de peticiones recibidas 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 OCTUBRE DE 2016**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 12 de 40

2.2 VARIACIÓN EN EL REGISTRO DE PETICIONES POR SECTOR

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

SECTOR	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	PORCENTAJE VARIACION (MES ANTERIOR)
GOBIERNO	4.845	4.245	-12,38%
SALUD	3.183	2.612	-17,94%
GESTION PUBLICA	1.343	2.299	71,18%
HABITAT	1.841	1.594	-13,42%
AMBIENTE	2.029	1.577	-22,28%
MOVILIDAD	1.235	1.209	-2,11%
INTEGRACION SOCIAL	729	1.025	40,60%
EDUCACION	2.364	1.243	-47,42%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	447	679	51,90%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	2.567	462	-82,00%
HACIENDA	197	185	-6,09%
ENTES DE CONTROL	153	128	-16,34%
MUJERES	70	188	168,57%
PLANEACION	107	73	-31,78%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA (NUEVO)		146	-
GESTION JURIDICA (NUEVO)		28	-
ENTIDADES NACIONALES	31	32	3,23%
TOTAL	21.141	17.725	-16,16%

Tabla No 4 Variación mensual de peticiones septiembre/octubre de 2016
Fuente: Reporte SDQS generado 01/11/2016

Las cifras anteriores muestran que en el mes de octubre se presentó una disminución del -16,16% (-3.416 peticiones) con respecto al número de peticiones recibidas el mes anterior (septiembre); 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: Mujeres (168,57%), Gestión Pública¹ (71,18%) Cultura, Recreación y Deporte (51,90%) e Integración Social (40,60) entre otros.

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 2.299) 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 OCTUBRE DE 2016**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 13 de 40

Por otra parte, dentro de los sectores/entes que presentan mayor disminución en el número de peticiones recibidas, están los sectores Desarrollo Económico, Industria y Turismo con una disminución del -82%, Educación (-47,42%), Planeación (-31,78%), entre otros.

2.3 GESTIÓN DE RESPUESTA POR SECTORES

Seguidamente se detalla el número de peticiones cerradas por los sectores en el mes de octubre 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.

PETICIONES SDQS OCTUBRE 2016						
SECTOR	PETICIONES REGISTRADAS OCTUBRE 2016		N° PETICIONES RECIBIDAS Y CERRADAS EN OCTUBRE	N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	
	No	PORCENTAJE			No	PORCENTAJE
GOBIERNO	4.245	23,95%	1.287	2.825	4.112	23,04%
SALUD	2.612	14,74%	1.236	1.869	3.105	17,39%
MOVILIDAD	1.209	6,82%	911	982	1.893	10,61%
HABITAT	1.594	8,99%	664	1.071	1.735	9,72%
AMBIENTE	1.577	8,90%	424	1.546	1.970	11,04%
INTEGRACION SOCIAL	1.025	5,78%	664	677	1.341	7,51%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	679	3,83%	334	303	637	3,57%
EDUCACION	1.243	7,01%	1.015	393	1.408	7,89%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	462	2,61%	170	257	427	2,39%
GESTION PUBLICA	2.299	12,97%	147	340	487	2,73%
HACIENDA	185	1,04%	139	64	203	1,14%
ENTES DE CONTROL	128	0,72%	121	21	142	0,80%
PLANEACION	73	0,41%	31	72	103	0,58%
MUJERES	188	1,06%	130	50	180	1,01%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA (NUEVO)	146	0,82%	53	9	62	0,35%
GESTION JURIDICA (NUEVO)	28	0,16%	17	17	34	0,19%
ENTIDADES NACIONALES	32	0,18%	7	4	11	0,06%
TOTAL	17.725	100%	7.350	10.500	17.850	100,00%

Tabla No 5 Registro y gestión de respuesta por Sectores - octubre/2016
Fuente: Reporte SDQS generado 01/11/2016

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**

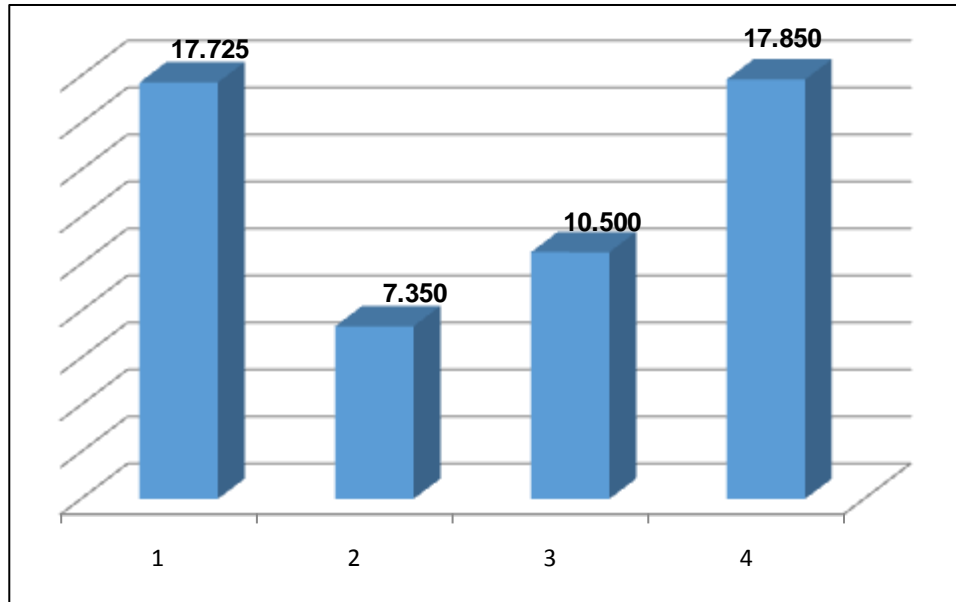


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 14 de 40



Gráfica No. 3 Cierre de peticiones – octubre/2016
Fuente: Reporte SDQS generado 01/11/2016

Las cifras muestran que en el mes de octubre se realizó el cierre y gestión de 17.850 peticiones; de estas, 7.350 se recibieron y cerraron en el mismo mes (octubre) y 10.500 son peticiones registradas en meses anteriores que fueron cerradas en el mes de octubre; los sectores que presentan el mayor número de cierres son el Sector Gobierno con 4.112 respuestas que corresponden al 23,04% del total, seguido del Sector Salud con 3.105 cierres que representan el 17,39% 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 17.725 peticiones que ingresaron en el mes de octubre, quedaron en trámite 10.375 peticiones, que representan el 58,53% 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 OCTUBRE DE 2016**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 15 de 40

SECTOR: GESTIÓN PÚBLICA						
PETICIONES REGISTRADAS				GESTIÓN DE PETICIONES		
ENTIDAD	DEPENDENCIA	No PETICIONES	PETICIONES TOTAL	DEPENDENCIA	TRASLADOS	RESPUESTAS
SECRETARIA GENERAL	Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central SDQS	1.307	2.240	Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central SDQS	1.286	
	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	587		Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	579	
	Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	60		Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	33	8
	Otras Dependencias Secretaría General	286		Otras Dependencias Secretaría General	65	420
SERVICIO CIVIL			59	SERVICIO CIVIL		59
TOTAL REGISTRADAS			2.299	TOTAL GESTION	1.963	487

Tabla No 6 Registro y gestión de peticiones - Sector Gestión Pública octubre/2016
Fuente: Reporte SDQS generado 01/11/2016

2.4 TEMAS Y SUBTEMAS MÁS REITERADOS POR SECTORES

Seguidamente se muestran los diez (10) temas ciudadanos más recurrentes en el mes de octubre 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**

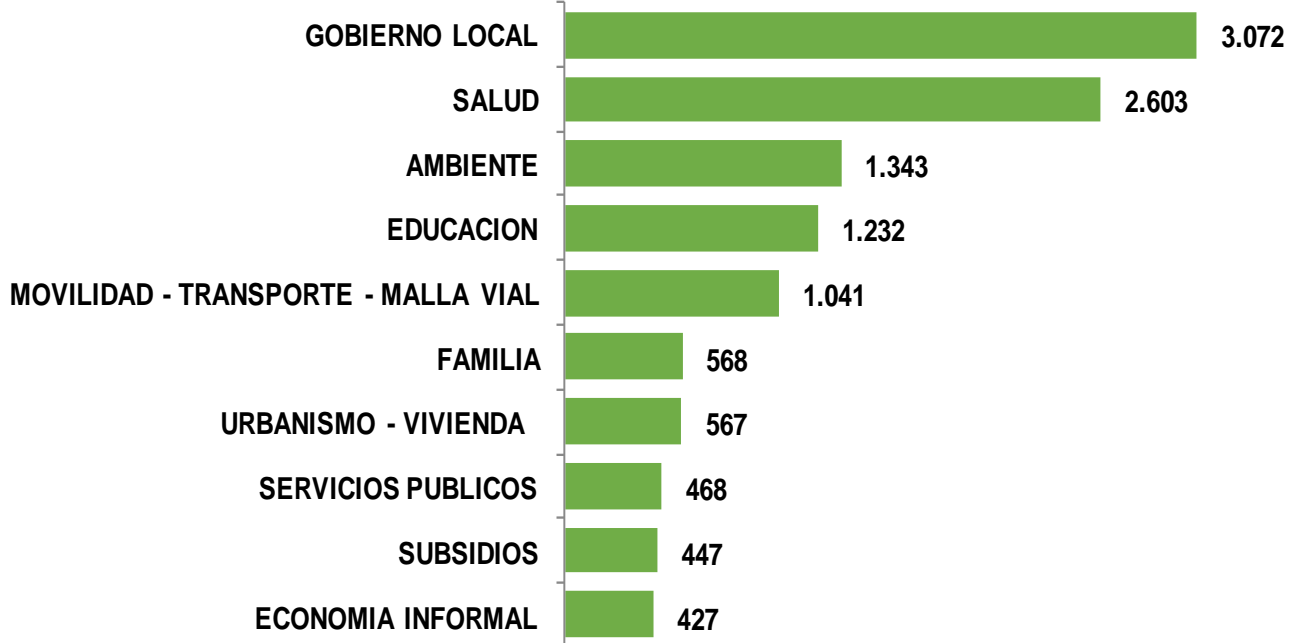


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 16 de 40



Gráfica No. 4 Subtemas más relevantes – octubre de 2016
Fuente: Reporte SDQS generado 01/11/2016

En la gráfica se observa que del total de peticiones registradas en el SDQS en el mes de octubre (17.725), los diez (10) temas más recurrentes corresponden a 11.768 peticiones, que representan el 66,33% 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 (septiembre) los temas "Gobierno local" y "Salud" también 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 OCTUBRE DE 2016**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 17 de 40

TEMAS PRINCIPALES	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	SOLICITUD DE VALORACIÓN FORESTAL	FELICITACIÓN	CONSULTA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	QUEJA	RECLAMO	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	TOTAL	PORCENTAJE
GOBIERNO LOCAL	1	4			1	1	113	13	11	1.854	1.074	3.072	17%
SALUD	4	53	54		218	21	98	314	897	64	880	2.603	15%
AMBIENTE	7	2	18	111	7	26	142	265	32	225	508	1.343	8%
EDUCACION	2	1	2		4	28	830	234	58	24	49	1.232	7%
MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	6	1	52		8	28	14	336	180	195	221	1.041	6%
FAMILIA	10		5		19	3	20	65	36	42	368	568	3%
URBANISMO - VIVIENDA	1	9	2		10	9	43	20	21	46	406	567	3%
SERVICIOS PUBLICOS	8				1	1	7	37	55	154	205	468	3%
SUBSIDIOS	1	4	1			1	4	3	27	4	402	447	3%
ECONOMIA INFORMAL		12				3	22	6	1	71	312	427	2%
OTROS TEMAS	76	51	71	108	56	216	538	569	656	1.607	2.009	5.957	34%
TOTAL	116	137	205	219	324	337	1.831	1.862	1.974	4.286	6.434	17.725	100%

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

Fuente: Reporte SDQS generado 01/11/2016

La tabla anterior muestra los temas más reiterados y su clasificación por tipologías, permitiendo concluir que en el mes de octubre las tipologías con mayor participación son el "Derecho de Petición

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 OCTUBRE DE 2016**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 18 de 40

de Interés General” con 1.854 peticiones y el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 1.074 peticiones; frente al mes anterior (septiembre) se presenta una variación en cuanto a tipología más representativa al clasificar las peticiones ciudadanas por temas más recurrentes, teniendo en cuenta que ese mes la tipología más representativa fue el “Derecho de Petición de Interés Particular”.

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”; 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 4.245 peticiones ciudadanas recibidas, el subtema más relevante es “Obras y urbanismos - antenas de radio difusión, obras, licencias, violación al régimen de obras, bienes de interés cultural, construcción de ante jardín” que representa el 9,9% 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 8% del total recibido en el Sector; hay que señalar que frente al mes anterior (septiembre) se observa una variación, teniendo en cuenta que en ese mes el subtema más relevante en el Sector Gobierno fue “Propiedad Horizontal”.

SUBTEMAS	No	PORCENTAJE
OBRAS Y URBANISMOS - ANTENAS DE RADIO DIFUSIÓN, OBRAS, LICENCIAS, VIOLACIÓN AL REGIMEN DE OBRAS, BIENES DE INTERÉS CULTURAL, CONSTRUCCIÓN DE ANTEJARDIN	420	9,9%
ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO: FUNCIONAMIENTO DE BARES, DISCOTECAS, SUPERMERCADOS, TIENDAS, ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS	341	8,0%
LEY 675: CERTIFICADO DE PROPIEDAD HORIZONTAL	306	7,2%
ESPACIO PÚBLICO: INVASIÓN - OCUPACIÓN DE ANTEJARDINES, INVASIÓN DEL ESPACIO PÚBLICO, OCUPACIÓN POR VENTAS AMBULANTES, POR PROLONGACIÓN DE UNA ACTIVIDAD ECONÓMICA	274	6,5%
PLANEACIÓN LOCAL - PROYECTOS	252	5,9%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	2.652	62,5%
TOTAL	4.245	100,0%

Tabla No 8 Subtemas más relevantes Sector Gobierno octubre de 2016
Fuente: Reporte SDQS generado 01/11/2016

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 OCTUBRE DE 2016**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 19 de 40

Sector Salud: En este sector el subtema "No oportunidad servicios ambulatorio" es el más reiterado en este mes, representando el 7,1% del total recibido en el sector; hay que señalar que en el mes anterior este mismo tema fue el más relevante en el sector. En 2do lugar se ubica el subtema "Requisitos mínimos sanitarios- normatividad-saneamiento ambiental" que representa el 5,8% del total recibido en el sector.

SUBTEMAS	No	PORCENTAJE
NO OPORTUNIDAD SERVICIOS -AMBULATORIO	185	7,1%
REQUISITOS MINIMOS SANITARIOS- NORMATIVIDAD-SANEAMIENTO AMBIENTAL	151	5,8%
ATENCION AL USUARIO	142	5,4%
ATENCIÓN DESHUMANIZADA- AMBULATORIO	133	5,1%
TEMAS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	116	4,4%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.885	72,2%
TOTAL	2.612	100,0%

Tabla No 9 Subtemas más relevantes Sector Salud – octubre 2016
Fuente: Reporte SDQS generado 01/11/2016

Sector Hábitat: En este sector, en el mes de octubre el subtema más reiterativo es "Subsidio distrital de vivienda en especie" que representa el 20,8% del total recibido en el Sector; hay que señalar que este mismo subtema también fue el más relevante el mes anterior (septiembre). En 2do lugar se encuentra el subtema "Movilización de recursos" que representa el 12,4% del total recibido en el Sector.

SUBTEMAS	No	PORCENTAJE
SUBSIDIO DISTRITAL DE VIVIENDA EN ESPECIE	332	20,8%
MOVILIZACION DE RECURSOS	197	12,4%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	187	11,7%
GESTION DEL SERVICIO DE ALUMBRADO PUBLICO - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO (INFORMES, DERECHOS DE PETICION, REQUERIMIENTOS, TRAMITE ADMINISTRATIVO Y SOLICITUDES ACADEMICAS)	138	8,7%
TITULACION PREDIAL EN ESTRATOS 1 Y 2	116	7,3%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	624	39,1%
TOTAL	1.594	100,0%

Tabla No 10 Subtemas más relevantes Sector Hábitat octubre 2016
Fuente: Reporte SDQS generado 01/11/2016

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 OCTUBRE DE 2016**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 20 de 40

Sector Ambiente: En este sector los subtemas más reiterados en el mes de octubre son "Contaminación auditiva: ruido industrial, ruido residencial (plantas eléctricas y motobombas) con el 20% del total recibido y en 2do lugar se encuentra la "Solicitud de valoración forestal" que representa el 15,2% del total recibido en el Sector. Frente al mes anterior (septiembre) se observa una variación, teniendo en cuenta que en ese mes el subtema más reiterado fue la "Solicitud de valoración forestal".

SUBTEMAS	No	PORCENTAJE
CONTAMINACION AUDITIVA: RUIDO INDUSTRIAL, RUIDO RESIDENCIAL (PLANTAS ELECTRICAS Y MOTOBOMBAS)	315	20,0%
SOLICITUD DE VALORACION FORESTAL	239	15,2%
CONTAMINACION ATMOSFERICA: POR EMISIONES, HOLLIN, HUMO, LORES OFENSIVOS, QUEMAS A CIELO ABIERTO	165	10,5%
TRATAMIENTO SILVICULTURAL: DAÑO ESTRUCTURAL, PODA ANTITECNICA Y TALA	120	7,6%
CONTAMINACION POR VERTIMIENTOS: EN ESPACIO PUBLICO, A CUERPOS DE AGUA, VERTIMIENTO INDUSTRIAL	100	6,3%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	638	40,5%
TOTAL	1.577	100,0%

Tabla No 11 Subtemas más relevantes Sector Ambiente octubre 2016
Fuente: Reporte SDQS generado 01/11/2016

Sector Educación: En este sector el subtema más reiterado en el mes de octubre es "Atención y servicio a la ciudadanía" que representa el 51,6% del total recibido en el sector; en 2do lugar se ubica el subtema "Admisiones" con el 15,2% del total recibido; hay que señalar que estos mismos temas también fueron los más relevantes el mes anterior (septiembre).

SUBTEMAS	No	PORCENTAJE
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	642	51,6%
ADMISIONES	200	16,1%
10.02 ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA - DISPONIBILIDAD DE SERVICIO	88	7,1%
10.01 ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA - DEFICIENCIA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO	54	4,3%
13.04 CONVIVENCIA ESCOLAR - MATONEO, BULLING Y/O VIOLENCIA ESCOLAR	26	2,1%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	233	18,7%
TOTAL	1.243	100,0%

Tabla No 12 Subtemas más relevantes Sector Educación octubre 2016
Fuente: Reporte SDQS generado 01/11/2016

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 OCTUBRE DE 2016**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 21 de 40

2.5 TIEMPO PROMEDIO DE GESTIÓN POR SECTOR Y TIPOLOGÍAS

El tiempo promedio de respuesta de los trece sectores administrativos que conforman el Distrito Capital, para el mes de octubre está en 12 días; frente al mes anterior (septiembre) se observa una disminución (teniendo en cuenta que en ese mes el tiempo promedio estuvo en 13 días). No obstante lo anterior, 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	23	17	41	23	20	23	21	8	11	9	10
GESTION PUBLICA	26	-	5	34	19	8	9	10	13	12	11
HABITAT	22	-	12	17	13	13	13	10	49	8	16
GOBIERNO	17	-	10	14	13	11	10	9	1	7	15
SALUD	15	-	12	9	12	16	15	12	18	13	12
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	9	-	-	13	14	10	10	-	4	-	8
PLANEACION	17	-	-	12	13	14	14	8	-	-	10
MUJERES	7	-	-	13	13	20	13	14	13	4	10
MOVILIDAD	17	-	11	8	11	9	10	7	8	7	6
INTEGRACION SOCIAL	20	-	3	10	10	7	11	3	10	-	10
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	16	-	19	10	8	11	9	7	11	5	5
GESTION JURIDICA (NUEVO)	4	-	-	6	9	-	-	3	14	8	1
HACIENDA	4	-	14	7	10	8	8	2	-	2	6
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA (NUEVO)	-	-	-	9	7	6	8	3	-	-	4
EDUCACION	10	-	6	21	11	15	16	11	42	4	1
ENTES DE CONTROL	5	-	3	5	9	4	1	-	2	-	6
ENTIDADES NACIONALES	-	-	-	5	2	-	3	-	-	-	1
PROMEDIO TOTAL	14	17	12	13	11	12	11	8	15	7	8

Tabla No 13 Tiempo promedio de respuesta por sectores y tipología -octubre
Fuente: Reporte SDQS generado 01/11/2016

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**



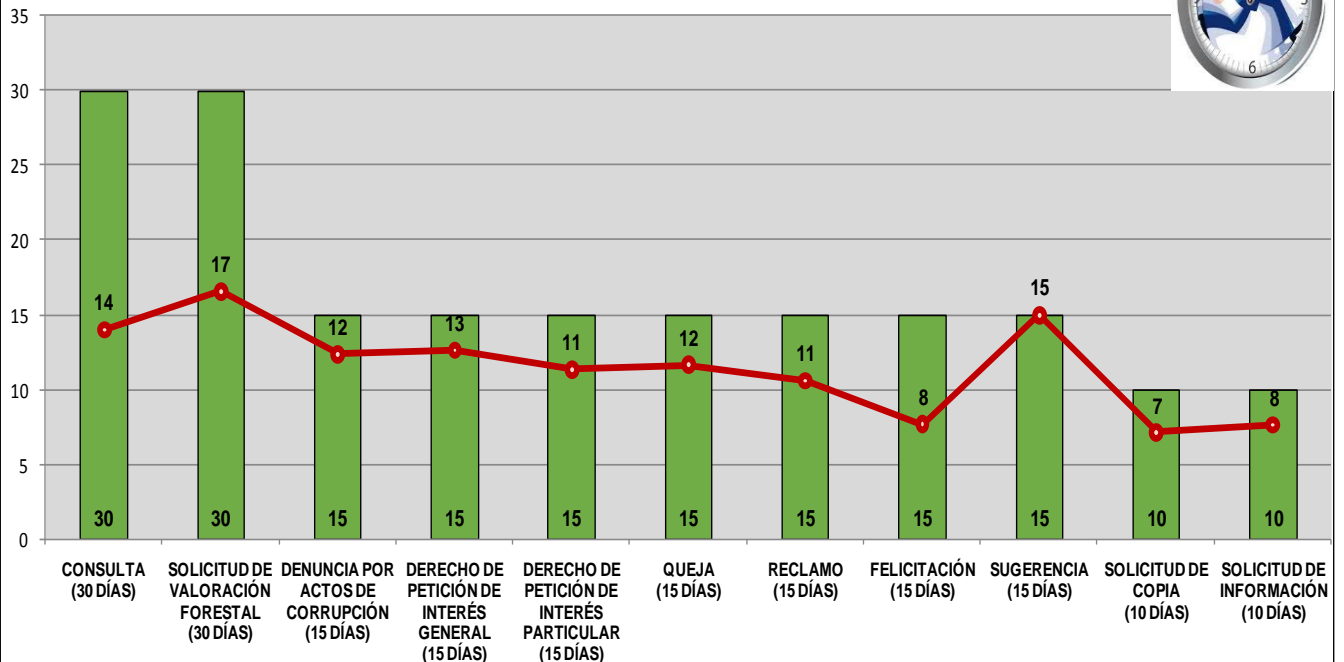
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 22 de 40

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA - SECTORES DISTRITO CAPITAL



Gráfica No. 5 Tiempos promedio de respuesta por tipología
Fuente: Reporte SDQS generado 01/11/2016

Las cifras muestran que el tiempo promedio de respuesta para todas las tipología se encuentra dentro de lo establecido legalmente, evidenciándose una disminución frente a los meses anteriores.

A continuación 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



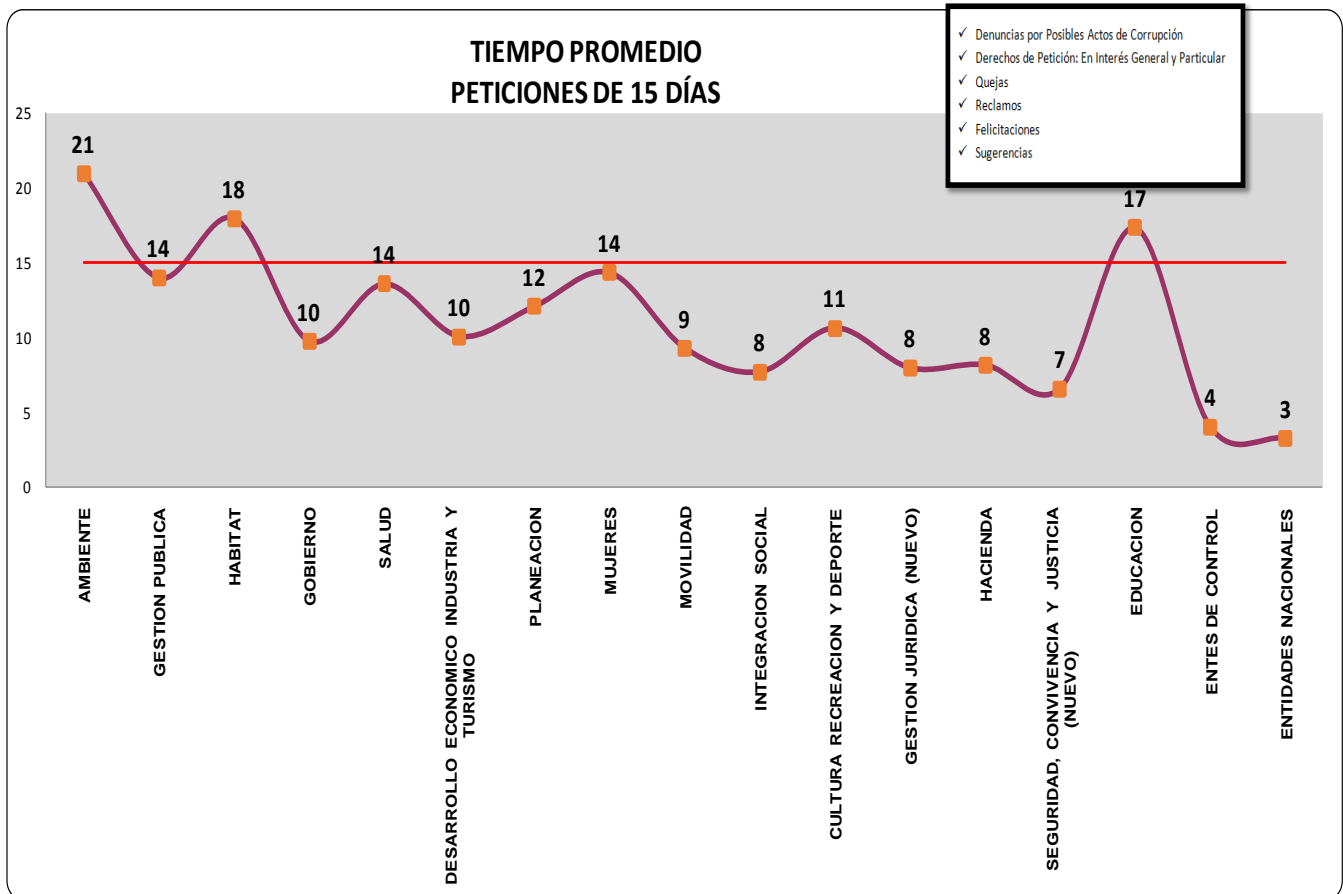
BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



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 OCTUBRE 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 01/11/2016

Se observa que los sectores Ambiente y Hábitat, presentan tiempo promedio de respuesta por encima del establecido legalmente, para las tipologías "Denuncia por actos de corrupción", "Derecho de petición de interés general", "Derecho de petición de interés particular", "Queja", "Reclamo", "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



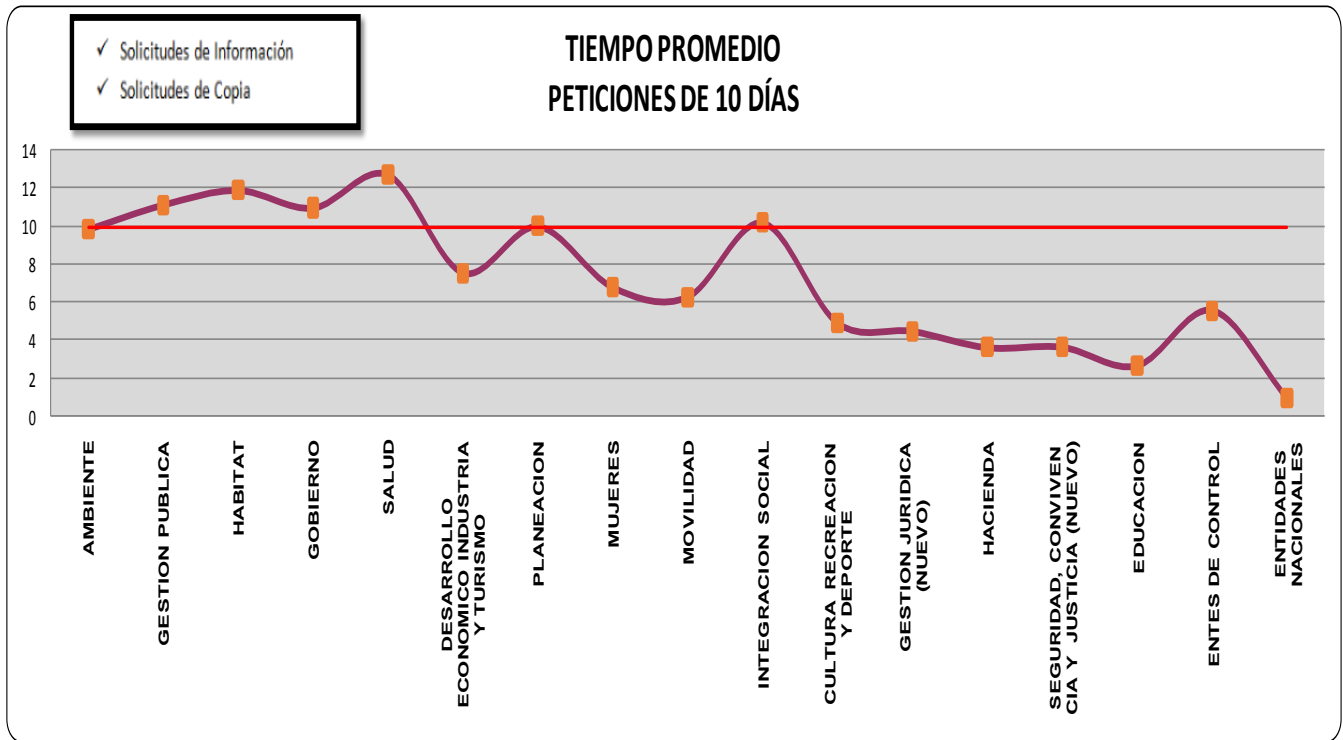


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 24 de 40



Gráfica No. 7 Tiempos promedio de respuesta sector por tipologías -Tiempo establecido legalmente: 10 días
Fuente: Reporte SDQS generado 01/11/2016

La gráfica muestra que los sectores Gestión Pública y Salud, 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

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 OCTUBRE DE 2016**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 25 de 40

Para este período, se observa que 3.222 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:

ENTIDAD	No	PORCENTAJE
SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	897	28%
SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE	643	20%
HOSPITAL VISTA HERMOSA	522	16%
SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD	216	7%
UAESP - UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS	179	6%
SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	164	5%
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ - EAB	139	4%
SECRETARIA GENERAL	81	3%
HOSPITAL LA VICTORIA	63	2%
IPES	48	1%
DÉMAS ENTIDADES	270	8%
TOTAL	3.222	100%

Tabla No 14 Tiempo promedio de respuesta por sectores y tipología
Fuente: Reporte SDQS generado 01/11/2016

En el mes de octubre las entidades con mayor número de peticiones vencidas son la Secretaría Distrital de Gobierno con 897 peticiones vencidas que representan el 28% del total y la Secretaría Distrital de Ambiente con 643 peticiones vencidas (20%); hay que señalar que el mes anterior (septiembre) estos mismos sectores presentaron el mayor número de peticiones, es decir, sin cierre definitivo, sobrepasando los términos de ley establecidos desde su fecha de asignación.

3. CLASIFICACION DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA

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



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



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 26 de 40

A continuación se muestra el número de peticiones ciudadanas recibidas en el mes de octubre, clasificadas de acuerdo a su tipología:



Gráfica No. 8 Peticiones clasificadas según su tipología octubre de 2016
Fuente: Reporte SDQS generado 01/11/2016

Del total de requerimientos recibidos en el mes de octubre, el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 6.434 peticiones que representan el 36,3% 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 4.286 peticiones que representan el 24,2% 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



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



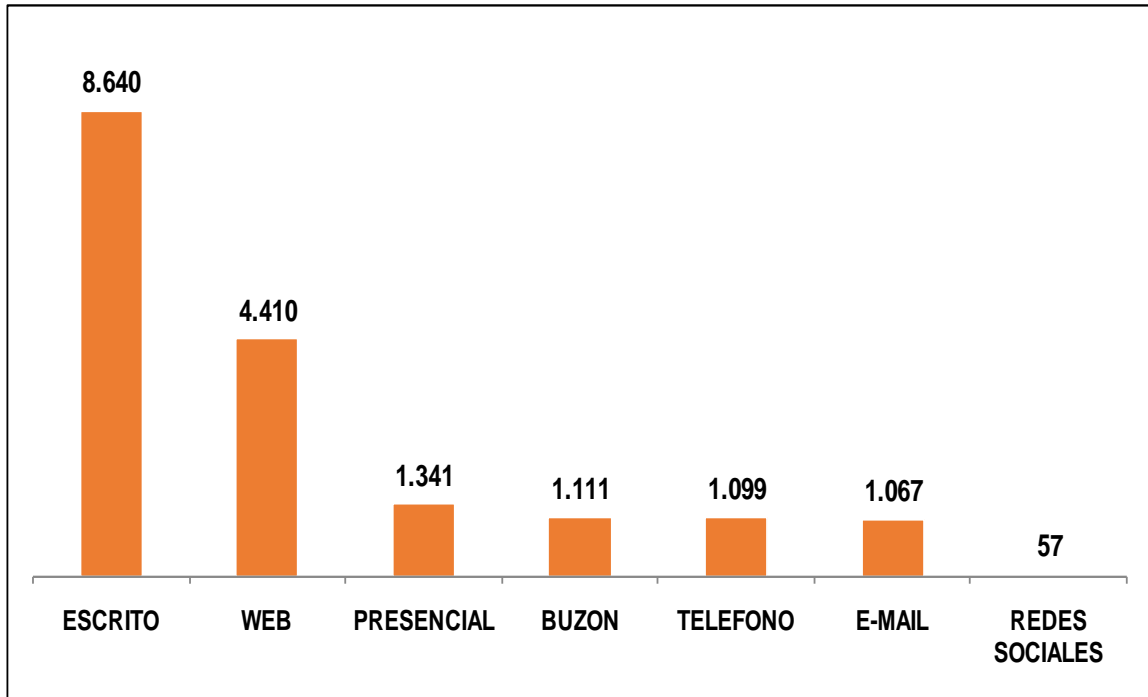


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 27 de 40



Gráfica No. 9 Peticiones clasificadas según Canal de interacción – octubre de 2016
Fuente: Reporte SDQS generado 01/11/2016

En el mes de octubre, el medio más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones es el “Canal Escrito” con 8.646 peticiones que representan el 48,7% del total de peticiones registradas; en segundo lugar está el “Canal WEB” con 4.410 peticiones que representan el 24,9% 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

Las cifras muestran que del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de octubre, 14.209 (80%) corresponden a ciudadanos identificados, mientras que 3.516 peticiones (20%) corresponden a ciudadanos anónimos.

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

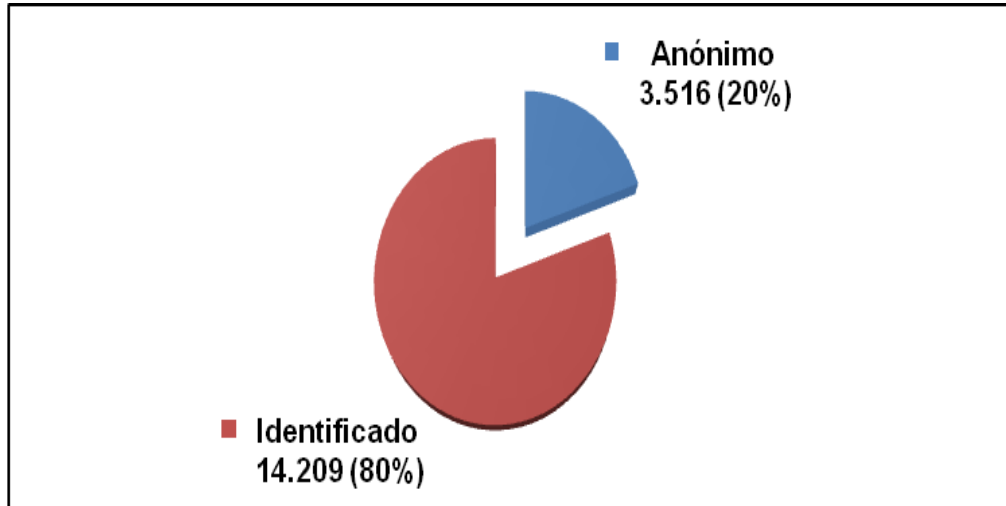


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

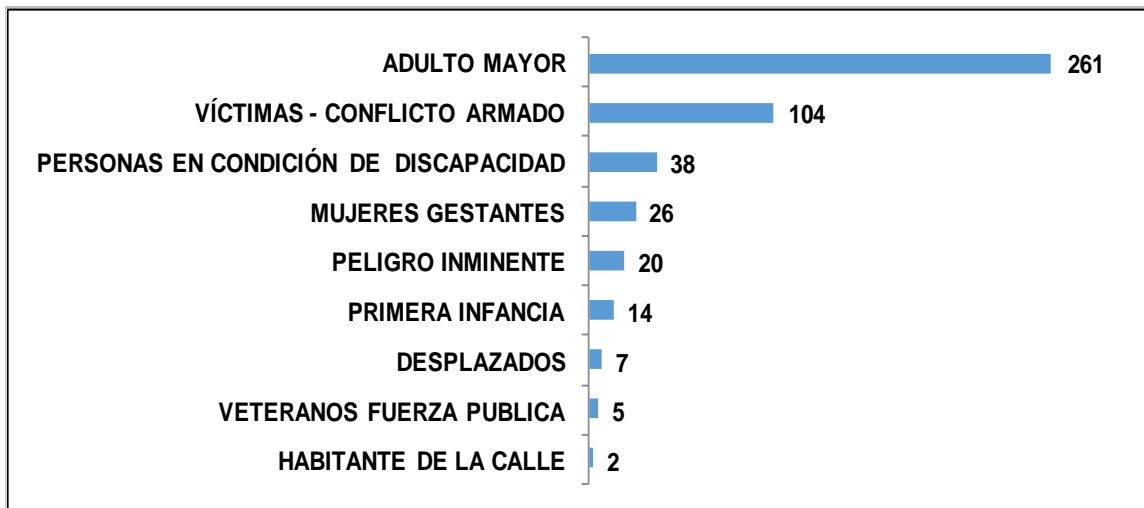
DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 28 de 40



Grafica No 10 Calidad del Requirente – octubre de 2016
Fuente: Reporte SDQS generado 01/11/2016

6. **CONDICIÓN DEL PETICIONARIO**



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

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 OCTUBRE DE 2016**

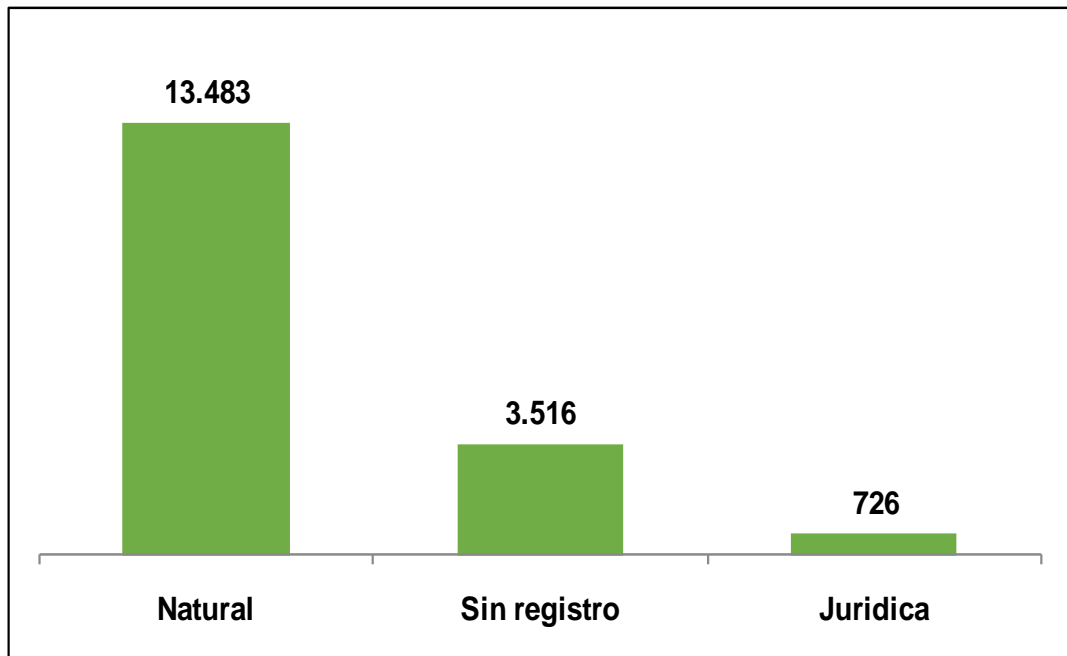
DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 29 de 40

Se observa que del total de peticiones registradas (17.725) en el mes de octubre en el SDQS, en 477 peticiones se refiere condición especial (adulto mayor, víctimas de conflicto armado, personas en condición de discapacidad, mujeres gestantes, peligro inminente, primera infancia, desplazados, veteranos fuerza pública y habitante de calle). De estas, la condición de peticionario "Adulto mayor" presenta el mayor número de registros (261) que representan el 54,7%, del total de peticiones que refieren condición especial; en 2do lugar se ubica la condición "Víctimas del conflicto armado" con 104 peticiones que representan el 21,8% del total de peticiones que refieren condición especial.

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

7. PARTICIPACION POR TIPO DE PETICIONARIO



Grafica No 12 Tipo de peticionario – octubre/2016
Fuente: Reporte SDQS generado 01/11/2016

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 OCTUBRE DE 2016

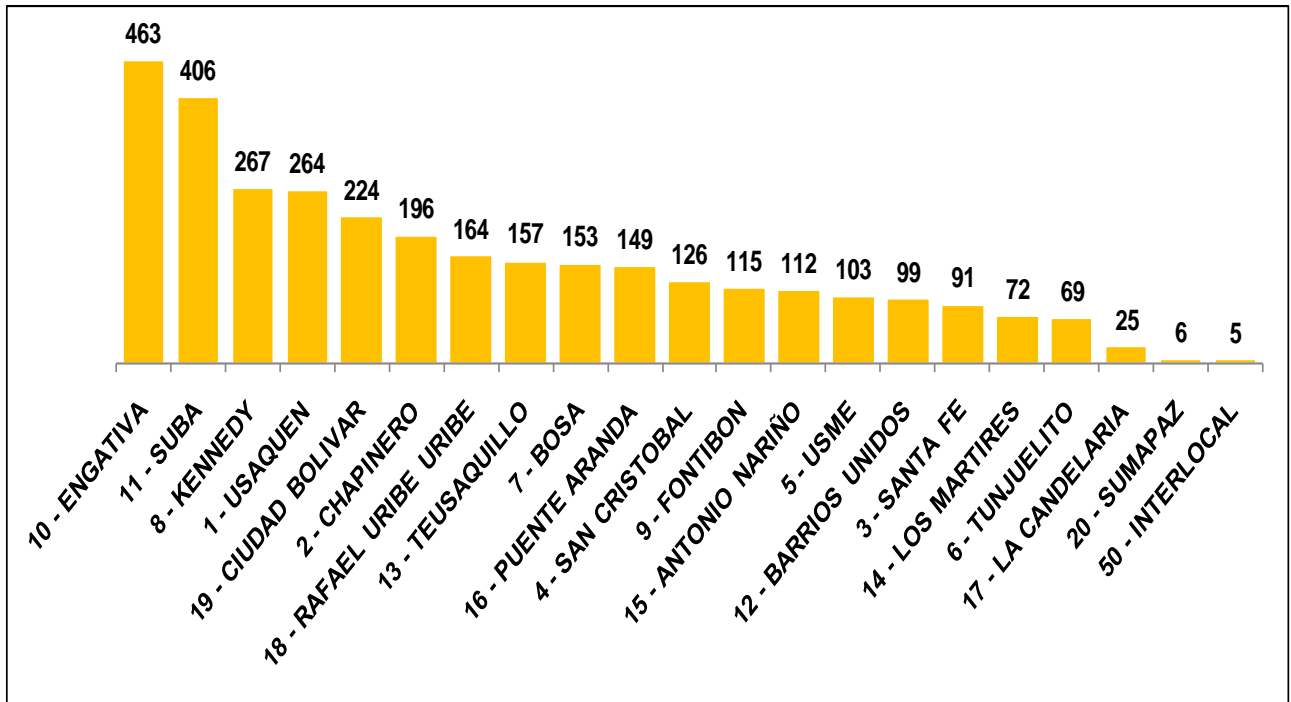
DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 30 de 40

Las cifras muestran que del total de peticiones (17.725) registradas en el mes de octubre en el SDQS, 13.483 peticiones (76)% fueron registradas por personas naturales, 726 peticiones (4%) por personas jurídicas y en 3.516 peticiones (20%) no se reporta esta información; frente al mes anterior (septiembre) no se observa variación en cuanto al tipo de peticionario, teniendo en cuenta que en ese mes, el mayor registro también lo realizaron personas naturales.

8. PARTICIPACIÓN EN EL SDQS POR LOCALIDADES

De acuerdo a la información suministrada por la ciudadanía, se observa que en 3.266 peticiones se diligenció el campo de ubicación al registrar su petición; a continuación se muestra la información sobre los ciudadanos que en el mes de octubre hicieron más uso del SDQS por localidad y de los temas más reiterados, así:



Grafica No 13 Participación en el SDQS por localidades – octubre de 2016
Fuente: Reporte SDQS generado 01/11/2016

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 OCTUBRE DE 2016**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 31 de 40

La gráfica muestra que en las localidades de Engativá, Suba y Kennedy están ubicados los ciudadanos que en el mes de octubre más hicieron uso del SDQS, con 463, 406 y 267 peticiones respectivamente, que representan el 34,8% de las 3.266 peticiones en las que se reportó ubicación; hay que señalar que en el mes anterior (septiembre) también en las Localidades de Suba, Kennedy y Engativá estaban ubicados los ciudadanos que más hicieron uso del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS, con una diferencia en el porcentaje de participación.

Seguidamente 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	76	56,7%
	AMBIENTE	31	23,1%
	SERVICIOS PUBLICOS	27	20,1%
TOTAL ENGATIVA		134	100,0%
SUBA	MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	73	54,9%
	AMBIENTE	36	27,1%
	FAMILIA	24	18,0%
TOTAL SUBA		133	100,0%
KENNEDY	MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	52	236,4%
	EDUCACION	25	113,6%
	SALUD	22	100,0%
TOTAL KENNEDY		99	100,0%
TOTAL GENERAL		366	100,0%

Tabla No 15 Temas relevantes en localidades con mayor uso del SDQS - octubre/2016
Fuente: Reporte SDQS generado 01/11/2016

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

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

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**



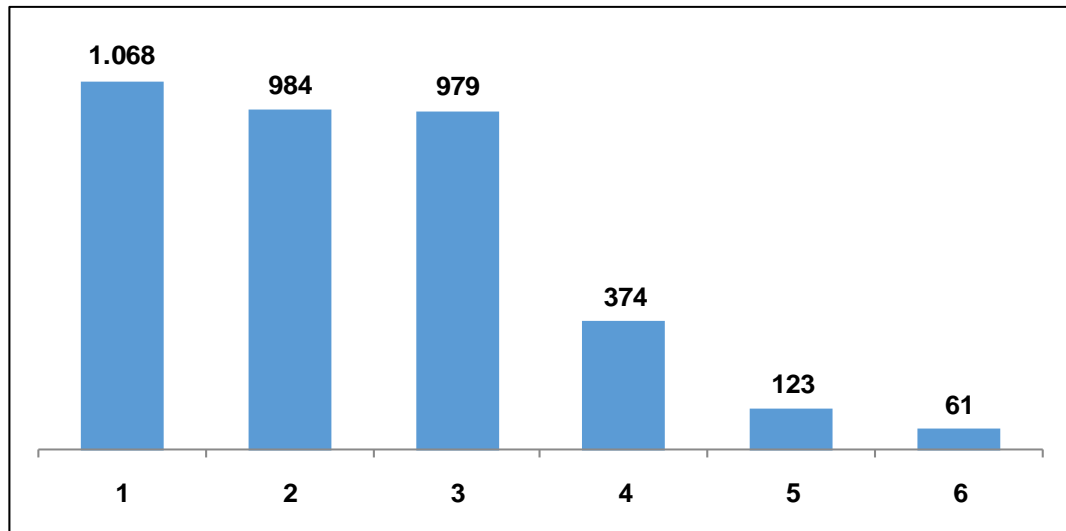
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 32 de 40

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



Grafica No 14 Participación en el SDQS por estrato – octubre de 2016
Fuente: Reporte SDQS generado 01/11/2016

Del total de peticiones ciudadanas registradas en el mes de octubre, en 3.589 peticiones se registró el campo demográfico. De estas, en el “Estrato 1” se encuentra el mayor registro de peticiones, con 1.068 peticionarios que representan el 30% del total que registraron información socio-económica; en segundo lugar se encuentra el “Estrato 2” con 984 peticionarios que representan el 27% del total que registraron información socio-económica. Frente al mes anterior (septiembre) 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

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 OCTUBRE DE 2016**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 33 de 40

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 octubre las entidades clasificaron dentro del subtema "Veeduría ciudadana", las siguientes peticiones:

NUMERO PETICIÓN	SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO	TOTAL
1269012016	MUJERES	SECRETARIA DE LA MUJER	CIUDADANA INFORMA VIOLENCIA DE GENERO Y HOMOFOBIA POR PARTE DE UN TAXISTA Y POR PARTE DE LA POLICIA.	1
1636082016	CULTURA RECREACION Y DEPORTE	IDRD - RECREACION Y DEPORTE	USUARIOS DE UN PARQUE RECOMIENDAN A LA ADMINISTRADORA PROTEGER SU SEGURIDAD, POR PRESENCIA DE SEÑOR CON DOS GUARDESPALDAS CON ARMA DE FUEGO.	1
1636092016	CULTURA RECREACION Y DEPORTE	IDRD - RECREACION Y DEPORTE	USUARIOS DE UN PARQUE RECOMIENDAN A LA ADMINISTRADORA PROTEGER SU SEGURIDAD, POR PRESENCIA DE SEÑOR CON DOS GUARDESPALDAS CON ARMA DE FUEGO.	1
1885272016	CULTURA RECREACION Y DEPORTE	IDPC - PATRIMONIO CULTURAL	JAC DE UN BARRIO SOLICITA EN ADMINISTRACIÓN UN PARQUE, PARA QUE LA COMUNIDAD JUNTO CON LAS ENTIDADES PUBLICAS HAGAN LA INTERVENCIÓN PARA LAS MEJORAS Y MANTENIMIENTO DE ESTE ZONA DE RECREACIÓN QUE SE ENCUENTRA EN ABANDONO, MAL ESTADO, GENERANDO FOCOS DE INSEGURIDAD Y CONSUMO DE DROGAS AL IGUAL QUE OTRO PARQUE	1
1795372016	INTEGRACION SOCIAL	SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	DENUNCIANDO PROSTITUCION EN ZONA (RELACIONAN DIRECCIÓN) INVOLUCRANDO A LA MAMA COMO RESPONSABLE DE LA PROSTITUCIÓN DE SUS HIJAS LOS FINES DE SEMANA; IGUALMENTE DENUNCIAN AMENAZAS A LOS VECINOS.	1
1795782016	INTEGRACION SOCIAL	SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	DENUNCIANDO PROSTITUCION EN ZONA (RELACIONAN DIRECCIÓN) INVOLUCRANDO A LA MAMA COMO RESPONSABLE DE LA PROSTITUCIÓN DE SUS HIJAS LOS FINES DE SEMANA; IGUALMENTE DENUNCIAN AMENAZAS A LOS VECINOS.	1
1781792016	INTEGRACION SOCIAL	SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	DE ACUERDO A DOCUMENTO ADJUNTO, EL PETICIONARIO SOLICITA SE EL ASIGNE UNA CITA CON LA DOCTORA MARIA CONSUELO ARENAS GARCIA.	1
TOTAL GENERAL				7

Fuente: Reporte SDQS generado 01/11/2016

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

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

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°CO238444/ 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 OCTUBRE DE 2016**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 34 de 40

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.

A continuación se presenta dicho consolidado², con el objeto de validar el grado de cumplimiento de las mismas, así:

SECTOR	ENTIDAD	SEPTIEMBRE DE 2016			
		N° REQUERIM. SDQS	REQUERIM. TOTALES SDQS + OTROS CANALES ENTIDAD	N° REQUERIM. NO REGISTRADOS SDQS	PORCEN. CUMPLIM DEC. 371/2010
1 GESTIÓN PÚBLICA	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	2.282	2.282	0	100%
	Departamento Administrativo del Servicio Civil	69	84	15	82%
2 GOBIERNO SEGURIDAD CONVIVIENCIA	Secretaría Distrital de Gobierno	4.584	4.584	0	100%
	DADEP Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público	459	459	0	100%
	IDPAC Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal.	164	164	0	100%
	Fondo de Vigilancia y Seguridad				
	U. A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá				

²Septiembre de 2016, teniendo en cuenta que las entidades pueden reportar la información hasta el último día hábil del mes siguiente, en este caso el último día de octubre 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 OCTUBRE DE 2016**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 35 de 40

SECTOR	ENTIDAD	SEPTIEMBRE DE 2016			
		N° REQUERIM. SDQS	REQUERIM. TOTALES SDQS + OTROS CANALES ENTIDAD	N° REQUERIM. NO REGISTRADOS SDQS	PORCEN. CUMPLIM DEC. 371/2010
	Policía Metropolitana				
3	HACIENDA				
	Secretaría de Hacienda Distrital.				
	U.A.E. Catastro Distrital	90	90	0	100%
	Lotería de Bogotá	10	10	0	100%
	FONCEP				
4	PLANEACIÓN				
	Secretaría Distrital de Planeación	152	157	5	97%
5	DESARROLLO ECONÓMICO				
	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico				
	IPES	493	493	0	100%
	Instituto Distrital de Turismo- IDT				
6	EDUCACIÓN				
	Secretaría de Educación del Distrito				
	Universidad Distrital	849	849	0	100%
	IDEP	30	30	0	100%
7	SALUD				
	Secretaría Distrital de Salud	1.545	1.545	0	100%
	Hospital de Vista Hermosa	549	549	0	100%
	Hospital del Sur	225	225	0	100%
	Hospital Pablo VI	134	134	0	100%
	Hospital Occidente de Kennedy	125	125	0	100%
	Hospital Centro Oriente	123	123	0	100%
	Hospital de Engativa	104	104	0	100%
	Hospital de Suba	104	104	0	100%
	Hospital Santa Clara	100	100	0	100%
Hospital Chapinero	90	90	0	100%	

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



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



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 36 de 40

SECTOR	ENTIDAD	SEPTIEMBRE DE 2016			
		N° REQUERIM. SDQS	REQUERIM. TOTALES SDQS + OTROS CANALES ENTIDAD	N° REQUERIM. NO REGISTRADOS SDQS	PORCEN. CUMPLIM DEC. 371/2010
	Hospital La Victoria	81	81	0	100%
	Hospital San Blas	71	71	0	100%
	Hospital Usaquen	52	52	0	100%
	Hospital Simon Bolivar	49	49	0	100%
	Hospital Rafael Uribe Uribe	43	43	0	100%
	Hospital San Cristobal	39	39	0	100%
	Capital Salud				
	Hospital de Bosa				
	Hospital Fontibon				
	Hospital Meissen				
	Hospital del Tunal				
	Hospital Tunjuelito				
	Hospital de Usme				
8	INTEGRACIÓN SOCIAL				
	Secretaría Distrital de Integración Social	1.256	1.256	0	100%
	IDIPRON	13	13	0	100%
9	CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE				
	IDRD	316	518	202	61%
	IDARTES	185	185	0	100%
	Secretaria Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	122	250	128	49%
	IDPC	77	77	0	100%
	Fundación Gilberto Alzate Avendaño	31	64	95	33%
	OFB	16	16	0	100%
Canal Capital					
10	AMBIENTE				
	Secretaría de Distrital de Ambiente	1.489	1.489	0	100%

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



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



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 37 de 40

SECTOR	ENTIDAD	SEPTIEMBRE DE 2016				
		N° REQUERIM. SDQS	REQUERIM. TOTALES SDQS + OTROS CANALES ENTIDAD	N° REQUERIM. NO REGISTRADOS SDQS	PORCEN. CUMPLIM DEC. 371/2010	
	JBB - Jardín Botánico	327	327	0	100%	
	IDIGER-	47	47	0	100%	
11	MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	915	13.470	12.555	7%
		Transmilenio	838	30.840	31.678	3%
		Terminal de Transportes	112	112	0	100%
		SIM	148	148	0	100%
		Unidad de Mantenimiento Vial - UMV	67	67	0	100%
		Instituto de Desarrollo Urbano -IDU				
		Grúas y Patios				
12	HÁBITAT	Secretaría Distrital de Hábitat	663	663	0	100%
		U.A.E. Servicios Públicos	531	531	0	100%
		Metrovivienda	40	40	0	100%
		CODENSA				
		CVP - Caja de la Vivienda Popular				
		EAB-Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo				
		ERU-Empresa de Renovación Urbana				
		ETB				
	Gas Natural					
13	MUJER	Secretaría Distrital de la Mujer	214	214	0	100%
14	SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	N.A	N.A	N.A	N.A
15	GESTIÓN JURIDICA	Secretaría Jurídica Distrital	52	52	0	100%

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



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



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 38 de 40

SECTOR	ENTIDAD	SEPTIEMBRE DE 2016			
		N° REQUERIM. SDQS	REQUERIM. TOTALES SDQS + OTROS CANALES ENTIDAD	N° REQUERIM. NO REGISTRADOS SDQS	PORCEN. CUMPLIM DEC. 371/2010
14 ENTES DE CONTROL	Concejo de Bogotá	76	76	0	100%
	Veeduría Distrital	41	41	0	100%
PORCENTAJE CUMPLIMIENTO MENSUAL		19.428	65.244	45.816	30%

Fuente: Pagina Veeduría Distrital Reporte generado 13/12/2016

De acuerdo con la información consolidada, el comparativo de las cifras reportadas por las entidades con lo registrado en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones -SDQS muestra que del total de entidades que deben reportar la información, 47 de ellas lo realizaron para este periodo³; observándose que 19.428 peticiones están registradas en el SDQS mientras que 45.816 no lo están (se ingresan por los sistemas de gestión documental de las entidades y no se están registrando en el SDQS) para un total de 65.244 peticiones, obteniéndose para este periodo un cumplimiento del 30%.

No obstante que un número importante de entidades obtuvo un cumplimiento de 100% en cuanto al registro en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciben por los diferentes canales, este bajo porcentaje de cumplimiento se debe a que entidades como Transmilenio, Secretaría Distrital de Movilidad, Secretaría de Cultura Recreación y Deporte, IDR, entre otras presentan un número importante de peticiones recibidas por sus sistemas propios y demás dependencias, sin registrarlas en el SDQS, afectando sensiblemente el porcentaje total.

Por otra parte, se observa que entidades como Policía Metropolitana de Bogotá, Fondo de Vigilancia y Seguridad, U. A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá, Secretaría Distrital de Hacienda, FONCEP, Secretaría de Desarrollo Económico, Instituto Distrital de Turismo, Secretaría de Educación del Distrito, Capital Salud, algunos Hospitales del D.C, Canal Capital, IDU, Grúas y Patios, CODENSA, CVP - Caja de la Vivienda Popular, EAB-Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, ERU-Empresa de Renovación Urbana, ETB, Gas Natural, entre otras, no efectuaron el reporte que permita verificar el cumplimiento del Decreto 371/2010, por lo cual se les hace un llamado a presentar los reportes respectivos.

³Septiembre de 2016, teniendo en cuenta que las entidades pueden reportar la información hasta el último día hábil del mes siguiente, en este caso el último día de octubre 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





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 OCTUBRE DE 2016**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 39 de 40

12. RECOMENDACIONES

- Visibilizar las cifras correspondientes, con los sectores/entidades del Distrito Capital que presentaron en octubre 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, así:

-Sectores Ambiente y Hábitat,, para las tipologías "Denuncia por actos de corrupción", "Derecho de petición de interés particular", "Queja", "Reclamo", "Sugerencia" y "Felicitaciones".

-Sectores Gestión Pública y Salud para las tipologías "Solicitudes de información" y "Solicitudes de copia".

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

-Secretaría Distrital de Gobierno.
-Secretaría Distrital de Ambiente
-Hospital Vista Hermosa
-Secretaría Distrital de Salud
-UAE de Servicios Públicos-UAESP
-Secretaría de Educación del Distrito
-Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá - EAB
-Secretaría General
-Hospital la Victoria
-IPES

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 OCTUBRE DE 2016**

Página 40 de 40

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

- Hacer un llamado a las entidades (Policía Metropolitana de Bogotá, Fondo de Vigilancia y Seguridad, U. A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá, Secretaría Distrital de Hacienda, FONCEP, Secretaría de Desarrollo Económico, Instituto Distrital de Turismo, Secretaría de Educación del Distrito, Capital Salud, algunos Hospitales del D.C, Canal Capital, IDU, Grúas y Patios, CODENSA, CVP - Caja de la Vivienda Popular, EAB-Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, ERU-Empresa de Renovación Urbana, ETB, Gas Natural) que en el mes de octubre no efectuaron el reporte que permita verificar el cumplimiento del Decreto 371/2010 para el periodo evaluado(septiembre/2016).

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**