



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA GENERAL

INFORME GESTIÓN DEL SDQS MES DE JULIO DE 2016

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL CIUDADANO
SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO

BOGOTÁ D.C. SEPTIEMBRE 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 JULIO DE 2016**

Página 2 de 35

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

TABLA DE CONTENIDO

- 1. RESUMEN GLOBAL REQUERIMIENTOS D.C - SDQS**
- 2. GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS POR SECTORES D.C**
 - 2.1. REGISTRO DE PETICIONES POR SECTORES Y ENTIDADES
 - 2.2. VARIACIÓN EN EL REGISTRO DE PETICIONES POR SECTOR
 - 2.3. GESTIÓN DE RESPUESTA POR SECTORES
 - 2.4. TEMAS Y SUBTEMAS MÁS REITERADOS POR SECTOR
 - 2.5. TIEMPOS PROMEDIO DE GESTIÓN POR SECTORES Y TIPOLOGÍAS
 - 2.6. SEGUIMIENTO A PETICIONES VENCIDAS POR SECTOR
- 3. CLASIFICACION DE PETICIONES POR TIPOLOGÍAS**
- 4. CANALES DE INTERACCIÓN**
- 5. CALIDAD DEL REQUIRENTE**
- 6. CONDICIÓN DEL PETICIONARIO**
- 7. PARTICIPACION POR TIPO DE PETICIONARIO**
- 8. PARTICIPACIÓN EN EL SDQS POR LOCALIDADES**
- 9. UTILIZACION DEL SDQS POR ESTRATO SOCIO-ECONÓMICO**
- 10. PETICIONES DE VEEDURÍAS CIUDADANAS**
- 11. CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 371 DE 2010 JUNIO 2016**
- 12. ADMINISTRACIÓN FUNCIONAL DEL SDQS**
- 13. 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 JULIO DE 2016**

Página 3 de 35

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

INTRODUCCIÓN

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

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

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

A continuación, presentamos la gestión de los requerimientos ciudadanos registrados durante el mes de julio 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 JULIO DE 2016

Página 4 de 35

SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL
CIUDADANO

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

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

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

CONSOLIDADO REQUERIMIENTOS RECIBIDOS								
PERIODO	2013	2014	2015	2016	DIFERENCIA 2015-2016		DIFERENCIA FRENTE A MES ANTERIOR 2016	
					No	%	No	%
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					
Septiembre	13.892	20.760	20.193					
Octubre	14.257	19.483	19.192					
Noviembre	11.882	15.886	18.061					
Diciembre	13.704	14.107	13.990					
TOTAL	172.208	202.997	223.619	133.789				

Tabla No 1 Consolidado requerimientos 2013 al 2016
Fuente: Reporte SDQS generado 01/08/2016

Las cifras muestran que en el mes de julio se recibieron 17.127 requerimientos ciudadanos a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS, cifra que muestra una disminución de 3.885 peticiones (18,49%) con relación al mes anterior (junio/2016) y una disminución de 7.607 peticiones (30,8%) con respecto al año anterior (julio/2015).

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



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



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

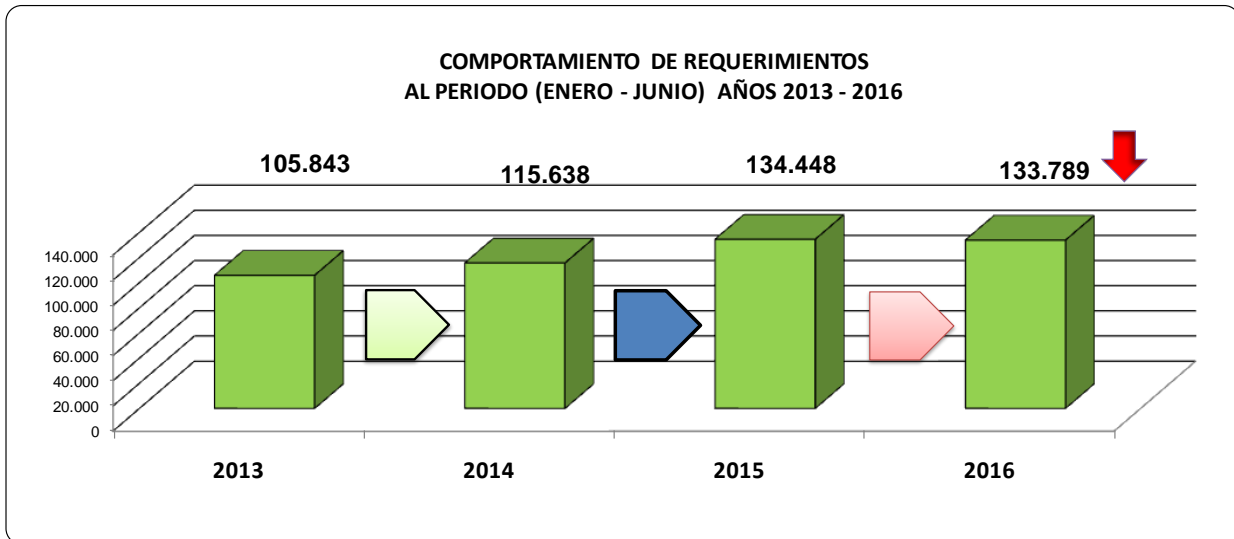


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

Página 5 de 35

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



Gráfica No. 1 Comparativo requerimientos 2013 al 2016 - periodo enero a julio
Fuente: Reporte SDQS generado 01/08/2016

Las cifras muestran que durante el año 2016 (enero a julio) se han registrado en el SDQS 133.789 peticiones, cifra que muestran una disminución del 0,49% (659 peticiones) con relación al mismo periodo del año 2015, en el cual se recibieron 134.448 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
MARZO	01/03/2015	31/03/2015	345162015	545062015	19.991
ABRIL	01/04/2015	30/04/2015	545072015	726512015	18.145
MAYO	01/052/2015	31/05/2015	726522015	915572015	18.906

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





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 JULIO DE 2016**

Página 6 de 35

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

JUNIO	01/06/2015	30/06/2015	915582015	1097142015	18.157
JULIO	01/07/2015	30/07/2015	1097152015	134448201	24.734
AGOSTO	01/08/2015	31/08/2015	1344492015	1521832015	17.735
SEPTIEMBRE	01/09/2015	30/09/2015	152192015	1723762015	20.193
OCTUBRE	01/10/2015	31/10/2015	1723772015	1915682015	19.192
NOVIEMBRE	01/11/2015	30/11/2015	1915692015	2096302015	18.061
DICIEMBRE	01/12/2015	31/12/2015	2096312015	2236192015	13.990
AÑO 2016					
ENERO	01/01/2016	31/01/2016	12016	150392016	15.039
FEBRERO	01/02/2016	29/02/2016	150402016	354992016	20.458
MARZO	01/03/2016	31/03/2016	355002016	537442016	18.233
ABRIL	01/04/2016	30/04/2016	537452016	740862016	20.337
MAYO	01/05/2016	31/05/2016	740872016	956722016	21.583
JUNIO	01/06/2016	30/06/2016	956732016	1166882016	21.012
JULIO	01/07/2016	31/07/2016	1166892016	1338162016	17.127

Tabla No 2 Consecutivo SDQS 2015-2016
Fuente: Reporte SDQS generado 01/08/2016

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 con cualquier entidad por medio escrito, buzón, telefónico, presencial y es la entidad la que registra al ciudadano y el respectivo requerimiento.

2. GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS POR SECTORES D.C.

En el mes de julio los sectores Gobierno, Seguridad y Convivencia y Salud recibieron el mayor número de peticiones en el SDQS, representando el 24,89% y el 18,72% respectivamente del total de peticiones registradas; en tercer lugar se encuentra el Sector Movilidad (6,70%) y en cuarto lugar se encuentra el Sector Hábitat (8,68%), en cuanto a número de peticiones registradas.

Al comparar estas cifras con las del mes anterior (junio/2016), se observa que los sectores Gobierno, Seguridad y Convivencia y Salud continúan siendo los dos (2) sectores con mayor número de peticiones en el Distrito Capital.

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



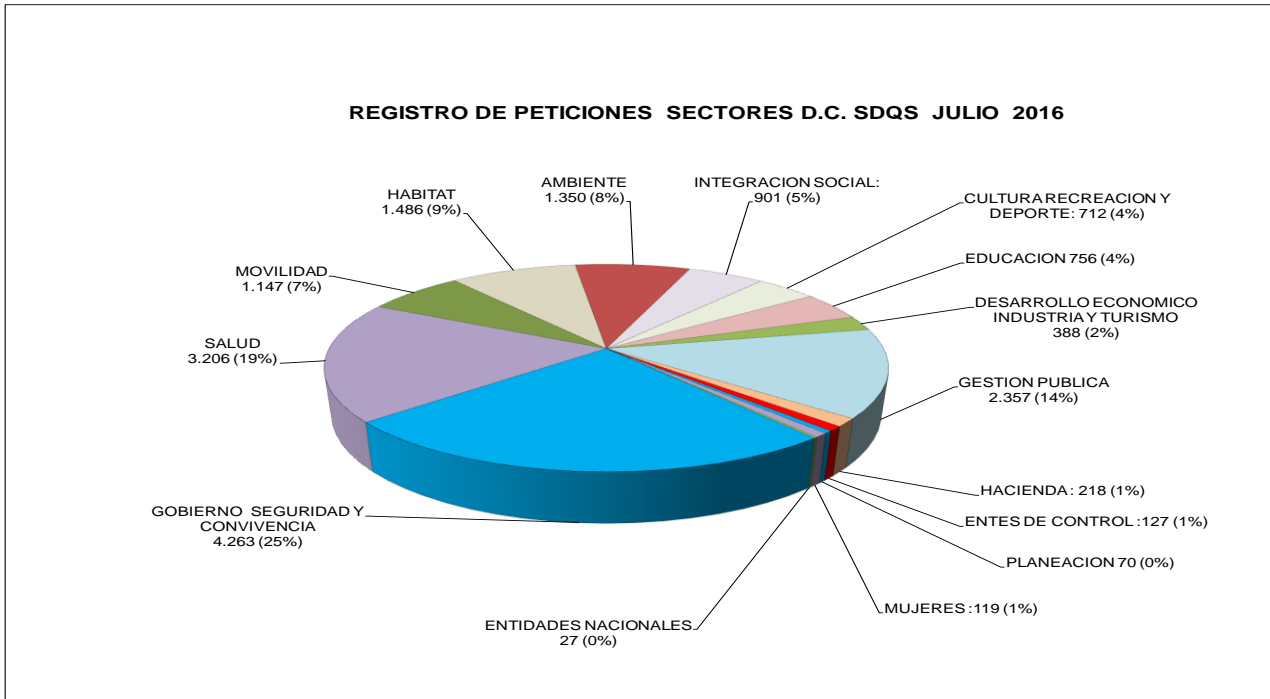


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

Página 7 de 35

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



Gráfica No. 2 Peticiones registradas por sectores – julio/2016
Fuente: Reporte SDQS generado 01/08/2016

En relación con 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 2.357) 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.

Seguidamente se muestra el número de peticiones recibidas en los diferentes sectores en el mes de julio y las cifras por entidades:

SECTOR	ENTIDAD	Nº PETICIONES JULIO 2016	PORC.
GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	3.866	90,7%
	DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO -	213	5,0%

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 JULIO DE 2016**

Página 8 de 35

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

SECTOR	ENTIDAD	Nº PETICIONES JULIO 2016	PORC.
	DADEP		
	POLICIA METROPOLITANA	66	1,5%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PARTICIPACIÓN Y ACCION COMUNAL – IDPAC	64	1,5%
	FONDO VIGILANCIA Y SEGURIDAD - FVS	43	1,0%
	U.A.E. CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	11	0,3%
TOTAL SECTOR GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA		4.263	100,0%
SALUD	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	1.169	36,5%
	HOSPITAL CENTRO ORIENTE	370	11,5%
	HOSPITAL CHAPINERO	271	8,5%
	HOSPITAL VISTA HERMOSA	228	7,1%
	HOSPITAL ENGATIVA	177	5,5%
	HOSPITAL DE KENNEDY	111	3,5%
	HOSPITAL TUNAL	102	3,2%
	HOSPITAL PABLO VI	97	3,0%
	HOSPITAL MEISSEN	73	2,3%
	HOSPITAL SAN BLAS	72	2,2%
	HOSPITAL FONTIBÓN	68	2,1%
	HOSPITAL DE SUBA	65	2,0%
	HOSPITAL DE USME	60	1,9%
	HOSPITAL DEL SUR	53	1,7%
	HOSPITAL SANTA CLARA	47	1,5%
	HOSPITAL RAFAEL URIBE URIBE	44	1,4%
	HOSPITAL LA VICTORIA	40	1,2%
	HOSPITAL TUNJUELITO	35	1,1%
	HOSPITAL SIMÓN BOLÍVAR	32	1,0%
	HOSPITAL USAQUEN	31	1,0%
HOSPITAL BOSA	21	0,7%	
HOSPITAL SAN CRISTOBAL	17	0,5%	
HOSPITAL NAZARETH	13	0,4%	

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 JULIO DE 2016**

Página 9 de 35

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

SECTOR	ENTIDAD	Nº PETICIONES JULIO 2016	PORC.
	CAPITAL SALUD EPS	10	0,3%
TOTAL SECTOR SALUD		3.206	100,0%
GESTIÓN PÚBLICA	SECRETARÍA GENERAL	2.327	98,7%
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL	30	1,3%
TOTAL SECTOR GESTIÓN PÚBLICA		2.357	100,0%
HÁBITAT	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	576	38,8%
	CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR -CVP	367	24,7%
	U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS -UAESP	360	24,2%
	METROVIVIENDA	57	3,8%
	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	53	3,6%
	EMPRESA DE RENOVACION URBANA -ERU	26	1,7%
	ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS BOGOTÁ	25	1,7%
	CODENSA	17	1,1%
	GAS NATURAL	5	0,3%
TOTAL SECTOR HÁBITAT		1.486	100,0%
AMBIENTE	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	998	73,9%
	JARDÍN BOTÁNICO DE BOGOTÁ	344	25,5%
	IDIGER	8	0,6%
TOTAL SECTOR AMBIENTE		1.350	100,0%
MOVILIDAD	SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	510	44,5%
	TRANSMILENIO	364	31,7%
	TERMINAL DE TRANSPORTES	118	10,3%
	SERVICIOS PARA LA MOVILIDAD-SIM	64	5,6%
	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO-IDU	50	4,4%
	UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL- UMV	32	2,8%
	GRUAS Y PATIOS	9	0,8%
TOTAL SECTOR MOVILIDAD		1.147	100,0%
INTEGRACIÓN SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	892	99,0%
	IDIPRON	9	1,0%

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 JULIO DE 2016**

Página 10 de 35

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

SECTOR	ENTIDAD	Nº PETICIONES JULIO 2016	PORC.
TOTAL SECTOR INTEGRACIÓN SOCIAL		901	100,0%
EDUCACIÓN	UNIVERSIDAD DISTRITAL	410	54,2%
	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	321	42,5%
	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO- IDEP	25	3,3%
TOTAL SECTOR EDUCACIÓN		756	100,0%
CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE	INSTITUTO DE LAS ARTES - IDARTES	242	34,0%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRDR	198	27,8%
	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC	142	19,9%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA	76	10,7%
	FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	33	4,6%
	CANAL CAPITAL	13	1,8%
	ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ-OFB	8	1,1%
TOTAL SECTOR CULTURA RECREACION Y DEPORTE		712	100,0%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	IPES	375	96,6%
	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO-IDT	12	3,1%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	1	0,3%
TOTAL SECTOR DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO		388	100,0%
HACIENDA	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	128	58,7%
	U.A.E. CATASTRO DISTRITAL	76	34,9%
	LOTERIA DE BOGOTÁ	8	3,7%
	FONCEP	6	2,8%
TOTAL SECTOR HACIENDA		218	100,0%
ENTES DE CONTROL	CONCEJO DE BOGOTÁ	53	41,7%
	VEEDURÍA DISTRITAL	45	35,4%
	PERSONERÍA DE BOGOTÁ	29	22,8%
TOTAL ENTES DE CONTROL		127	100,0%
MUJERES	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	119	100,0%
TOTAL SECTOR MUJERES		119	100,0%
PLANEACION	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	70	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 JULIO DE 2016**

Página 11 de 35

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

SECTOR	ENTIDAD	Nº PETICIONES JULIO 2016	PORC.
TOTAL SECTOR PLANEACION		70	100,0%
ENTIDADES NACIONALES	MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL	27	100,0%
TOTAL ENTIDADES NACIONALES		27	100,0%
TOTAL PETICIONES		17.127	100,0%

Tabla No 3 Peticiones registradas por entidades – julio/2016
Fuente: Reporte SDQS generado 01/08/2016

La tabla anterior muestra que en el mes de julio las entidades con mayor registro de peticiones son: En el Sector Gobierno, Seguridad y Convivencia, la Secretaría Distrital de Gobierno con el 90,7% del total de peticiones recibidas; en el Sector Salud, la Secretaría Distrital de Salud con el 36,5%; en el Sector Hábitat, la Secretaría Distrital del Hábitat con el 38,8%; en el Sector Ambiente, la Secretaría Distrital de Ambiente con el 73,9% del total de peticiones recibidas en el Sector y en Movilidad, la Secretaría Distrital de Movilidad con el 44,5%; del total de peticiones recibidas en el sector.

Hay que señalar que en el mes anterior (junio) estos mismos sectores y entidades (Secretaría Distrital de Gobierno, Secretaría Distrital de Salud, Secretaría Distrital del Hábitat, Secretaría Distrital de Ambiente y Secretaría Distrital de Movilidad) presentaron el mayor registro de peticiones en el SDQS.

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 (junio/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 JULIO DE 2016**

Página 12 de 35

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

SECTOR	JUNIO	JULIO	% VARIACION
GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	5.349	4.263	● -20,30%
SALUD	3.500	3.206	● -8,40%
GESTION PUBLICA	3.139	2.357	● -24,91%
HABITAT	2.139	1.486	● -30,53%
AMBIENTE	2.132	1.350	● -36,68%
MOVILIDAD	1.218	1.147	● -5,83%
INTEGRACION SOCIAL	1.031	901	● -12,61%
EDUCACION	476	756	● 58,82%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	954	712	● -25,37%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	448	388	● -13,39%
HACIENDA	165	218	● 32,12%
ENTES DE CONTROL	184	127	● -30,98%
MUJERES	176	119	● -32,39%
PLANEACION	62	70	● 12,90%
ENTIDADES NACIONALES	39	27	● -30,77%
TOTAL	21.012	17.127	● -18,49%

Tabla No 4 Variación mensual de peticiones junio/julio de 2016
Fuente: Reporte SDQS generado 01/08/2016

Las cifras anteriores muestran que en el mes de julio se presentó una disminución del 18,49% (3.885 peticiones) con respecto al número de peticiones recibidas el mes anterior (junio), observándose que algunos sectores presentan aumento y otros disminución en cuanto al número de peticiones recibidas; dentro de los sectores/entidades que se destacan por un mayor aumento en cuanto a peticiones recibidas, están los sectores: Educación (58,82%), Hacienda (32,12%) y Planeación (12,90%).

Por otra parte, dentro de los sectores/entes que presentan mayor disminución en el número de peticiones recibidas, están los sectores Ambiente (-36,68%), Mujeres (-32,39%), Entes de Control (30,98%), Entidades Nacionales (-30,77%) y Hábitat (-30,53%), entre otros.

2.3 GESTIÓN DE RESPUESTA POR SECTORES

Seguidamente se detalla el número de peticiones registradas en los sectores a través del SDQS y número de peticiones cerradas en el mes de julio; para el análisis estadístico es necesario tener

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 JULIO DE 2016**

Página 13 de 35

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

presente que una petición puede ser trasladada a diferentes entidades distritales y/o asignada a diferentes dependencias.

PETICIONES SDQS JULIO 2016						
SECTOR	N° PETICIONES REGISTRADAS JULIO 2016		N° PETICIONES CERRADAS JULIO	N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	
	No	PORCENT.			No	PORCENT.
GOBIERNO SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	4.263	24,89%	1.805	4.037	5.842	31,25%
SALUD	3.206	18,72%	1.772	1.788	3.560	19,04%
MOVILIDAD	1.147	6,70%	1.038	937	1.975	10,56%
HABITAT	1.486	8,68%	422	1.278	1.700	9,09%
AMBIENTE	1.350	7,88%	337	1.153	1.490	7,97%
INTEGRACION SOCIAL	901	5,26%	476	497	973	5,20%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	712	4,16%	417	525	942	5,04%
EDUCACION	756	4,41%	597	232	829	4,43%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	388	2,27%	162	279	441	2,36%
GESTION PUBLICA	2.357	13,76%	111	225	336	1,80%
HACIENDA	218	1,27%	192	81	273	1,46%
ENTES DE CONTROL	127	0,74%	59	53	112	0,60%
PLANEACION	70	0,41%	32	76	108	0,58%
MUJERES	119	0,69%	21	85	106	0,57%
ENTIDADES NACIONALES	27	0,16%	7	0	7	0,04%
TOTAL	17.127	100%	7.448	11.246	18.694	100,00%

Tabla No 5 Registro gestión de respuesta por Sectores - julio/2016
Fuente: Reporte SDQS generado 01/08/2016

En el mes de julio se realizó el cierre y gestión de 18.694 peticiones; de estas, 7.448 se recibieron y cerraron en el mismo mes (julio) y 11.246 son peticiones registradas en meses anteriores que fueron cerradas en el mes de julio; los sectores que presentan el mayor número de cierres son el Sector Gobierno Seguridad y Convivencia con 5.842 respuestas que corresponden al 31,25% del total, seguido del Sector Salud con 3.560 cierres que representan el 19,04% del total; hay que destacar que durante el año 2016, estos mismos sectores (Gobierno Seguridad y Convivencia, y Salud) han presentado la mayor gestión de cierres en el SDQS.

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



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



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

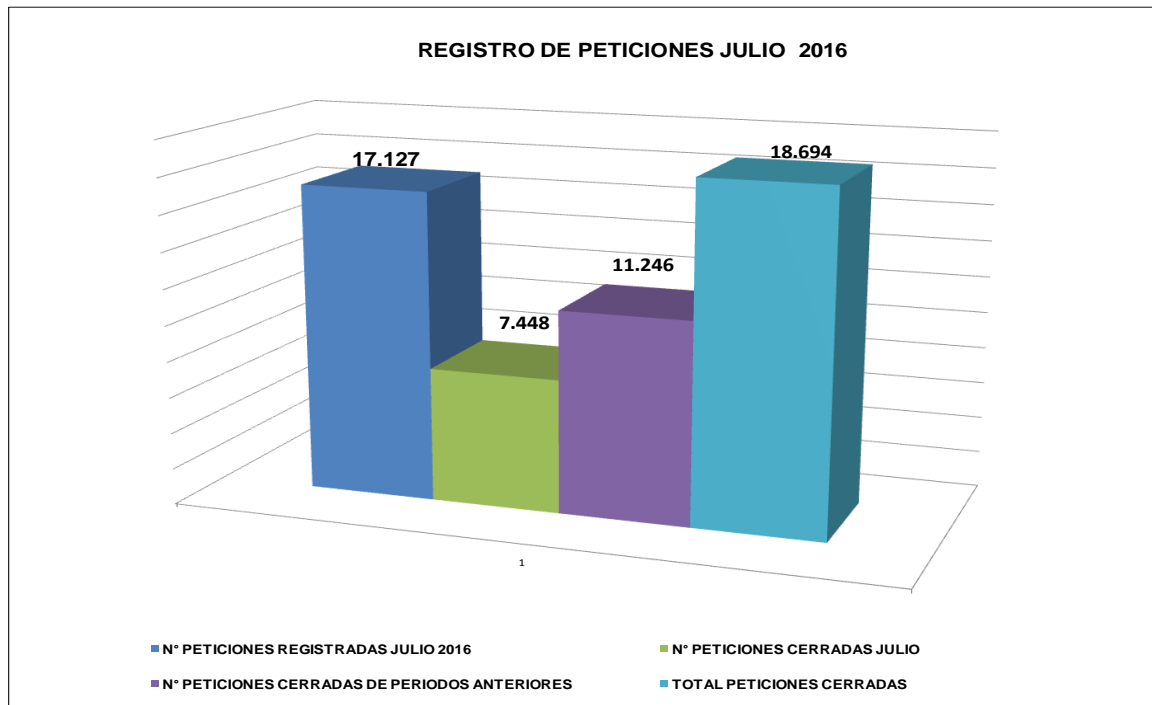


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

Página 14 de 35

SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL
CIUDADANO



Gráfica No. 3 Cierre de peticiones – julio/2016
Fuente: Reporte SDQS generado 01/08/2016

Las cifras muestran que de las 17.127 peticiones que ingresaron en el mes de julio, quedaron en trámite 9.679 peticiones, que representan el 56,51% del total registrado en el mes; al comparar estas cifras con el mes anterior (junio) se observa un aumento en cuanto al número de peticiones recibidas en el periodo que quedaron en trámite para el mes siguiente.

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

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



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 JULIO DE 2016**

Página 15 de 35

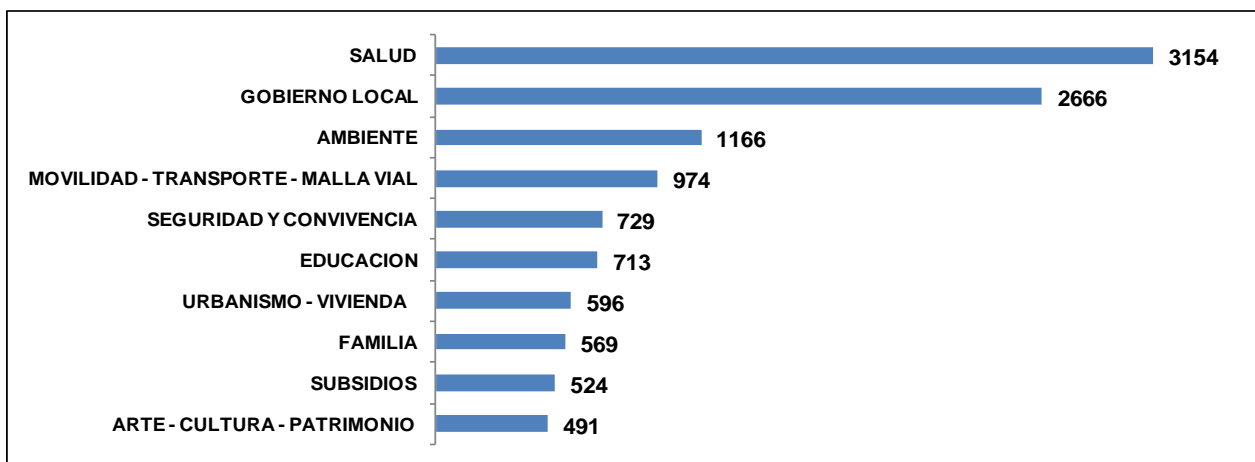
**SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL
CIUDADANO**

SECRETARÍA GENERAL					
REGISTRADAS			GESTION		
ENTIDAD	DEPENDENCIA	N° PETICIONES DEPENDENCIA	N° PETICIONES	DEPENDENCIA	GESTIÓN JULIO
SECRETARIA GENERAL	Subdirección de Calidad de Servicio- Central de Quejas y Soluciones SDQS	1.366	2.327	Subdirección de Calidad de Servicio- Central de Quejas y Soluciones SDQS	1.373
	Subdirección Operativa - Línea 195	622		Subdirección Operativa - línea 195	739
	Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	81		Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	50
	Otras Dependencias Secretaría General	258		Otras Dependencias	314
SERVICIO CIVIL			30	Servicio Civil	22
TOTAL			2.357	TOTAL GESTION	2.498

Tabla No 6 Registro y gestión de peticiones - Sector Gestión Pública Julio/2016
Fuente: Reporte SDQS generado 01/08/2016

2.4 TEMAS Y SUBTEMAS MÁS REITERADOS POR SECTORES

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



Gráfica No. 4 Subtemas más relevantes por sector – julio de 2016
Fuente: Reporte SDQS generado 01/08/2016

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 JULIO DE 2016**

Página 16 de 35

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

En la gráfica se observa que del total de peticiones registradas en el SDQS en el mes de julio (17.127), los diez (10) temas más recurrentes corresponden a 11.582 peticiones, que representan el 56,51% del total recibido en el mes, encontrándose que los temas de salud, gobierno local y ambiente son los más relevantes en el Distrito Capital; hay que señalar que en el mes anterior (junio) estos mismos temas fueron los más relevantes en el Distrito Capital.

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

TEMAS PRINCIPALES	SOLICITUD DE COPIA	SOLICITUD DE VALORACIÓN FORESTAL	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	FELICITACIÓN	SUGERENCIA	CONSULTA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	RECLAMO	QUEJA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	TOTAL	PERCENT.
SALUD	15		1	228	59	16	129	728	266	82	1.630	3.154	0
GOBIERNO LOCAL	1			1	2	1	99	8	9	1.690	855	2.666	0
AMBIENTE		34	3	1	18	30	166	24	332	308	250	1.166	0
MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	4		33	5	46	40	30	146	320	131	219	974	0
SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	1		1	6	1	3	35	2	78	488	114	729	0
EDUCACIÓN	5		4	1	2	12	389	77	156	20	47	713	0
URBANISMO - VIVIENDA	10		2	19	9	13	108	21	19	27	368	596	0
FAMILIA			6	11	8	10	17	28	37	48	404	569	0
SUBSIDIOS				1		5	16	7	5	14	476	524	0
ARTE - CULTURA - PATRIMONIO	17		1	5	26	7	247	12	19	19	138	491	0
OTROS TEMAS	34	74	92	35	169	299	280	698	642	1.597	1.625	5.545	0
TOTAL GENERAL	87	108	143	313	340	436	1.516	1.751	1.883	4.424	6.126	17.127	1

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

Fuente: Reporte SDQS generado 01/08/2016

La tabla anterior muestra los temas más reiterados y su clasificación por tipologías, permitiendo concluir que en el mes de julio las tipologías con mayor participación son el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 6.126 peticiones y el “Derecho de Petición de Interés General” con 4.424 peticiones; hay que señalar que en el mes anterior (junio) estas mismas tipologías fueron las más representativas al clasificar las peticiones ciudadanas por temas más recurrentes.

Así mismo, se puede evidenciar que en el tema más reiterado (Salud) continúan sobresaliendo las tipologías “Derecho de Peticiones de Interés Particular” y “Reclamo”; igualmente, para el tema de Gobierno Local las tipologías más sobresalientes continúan siendo el “Derecho de Petición de Interés General” y “Derecho de Petición de Interés Particular”.

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





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 JULIO DE 2016**

Página 17 de 35

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

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

Sector Gobierno: En este sector, de las 4.263 peticiones ciudadanas recibidas, el subtema más relevante es “Propiedad Horizontal” que representa el 16,2% del total recibido en el sector; en segundo lugar se ubica el subtema “Obras de urbanismos - antenas de radio difusión, obras, licencias, violación al régimen de obras, bienes de interés cultural, construcción de antejardín” que representa el 9,3% del total recibido en el Sector; hay que señalar que en el mes anterior (junio) estos subtemas también fueron los más relevantes en el Sector Gobierno.

SUBTEMAS	No PETICIONES	PORCENTAJE
PROPIEDAD HORIZONTAL	689	16,2%
OBRAS Y URBANISMOS - ANTENAS DE RADIO DIFUSIÓN, OBRAS, LICENCIAS, VIOLACIÓN AL REGIMEN DE OBRAS, BIENES DE INTERÉS CULTURAL, CONSTRUCCIÓN DE ANTEJARDIN	396	9,3%
CARCEL DISTRITAL DE VARONES Y ANEXO DE MUJERES	278	6,5%
ESPACIO PUBLICO - INVASION - OCUPACIÓN DE ANTEJARDINES, INVASIÓN DEL ESPACIO PÚBLICO, OCUPACIÓN POR VENTAS AMBULANTES, POR PROLONGACIÓN DE UNA ACTIVIDAD ECONÓMICA	278	6,5%
CUMPLIMIENTO DE NORMATIVIDAD ESTABLECIDA EN LA LEY 232/95 PARA ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO -FUNCIONAMIENTO DE BARES, DISCOTECAS, SUPERMERCADOS, TIENDAS, ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS	238	5,6%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	2.384	55,9%
TOTAL	4.263	100,0%

Tabla No 8 Subtemas más relevantes Sector Gobierno julio de 2016

Fuente: Reporte SDQS generado 01/08/2016

Sector Salud: En este sector, el subtema más relevante en el mes de junio es el “Saneamiento básico” con 527 peticiones (16,4%), seguido del subtema “Atención al usuario” con 155 peticiones (4,8%); hay que señalar que en el mes anterior (junio) el subtema “Saneamiento básico” también fue el más relevante en el Sector Salud.

SUBTEMAS	No PETICIONES	PORCENTAJE
SANEAMIENTO BASICO	527	16,4%
ATENCION AL USUARIO	155	4,8%
SOLICITUD DE VISITAS A ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES	140	4,4%
NO OPORTUNIDAD SERVICIOS -AMBULATORIO	139	4,3%
TEMAS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	118	3,7%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	2.127	66,3%
TOTAL	3.206	100,0%

Tabla No 9 Subtemas más relevantes Sector Salud – julio 2016

Fuente: Reporte SDQS generado 01/08/2016

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 JULIO DE 2016**

Página 18 de 35

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

Sector Hábitat: En este sector, en el mes de julio el subtema más reiterativo es “Subsidio distrital de vivienda en especie” que representa el 29,1% del total recibido en el Sector; en 2do lugar se encuentra el subtema “Ejecución de la política y los instrumentos establecidos por la Secretaria Distrital del Hábitat, en particular con la ejecución de obras de intervención física a escala barrial priorizadas” que representa el 18,2% del total recibido en el Sector.

SUBTEMAS	No PETICIONES	PORCENTAJE
SUBSIDIO DISTRITAL DE VIVIENDA EN ESPECIE	432	29,1%
EJECUCION DE LA POLITICA Y LOS INSTRUMENTOS ESTABLECIDOS POR LA SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT, EN PARTICULAR CON LA EJECUCION DE OBRAS DE INTERVENCION FISICA A ESCALA BARRIAL PRIORIZADAS	271	18,2%
GESTION DEL SERVICIO DE ALUMBRADO PUBLICO - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO (INFORMES, DERECHOS DE PETICION, REQUERIMIENTOS, TRAMITE ADMINISTRATIVO Y SOLICITUDES ACADEMICAS)	106	7,1%
PODA DE ARBOLES - SUBDIRECCION DE RECOLECCION, BARRIDO Y LIMPIEZA	93	6,3%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	78	5,2%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	506	34,1%
TOTAL	1.486	100,0%

Tabla No 10 Subtemas más relevantes Sector Hábitat julio 2016
Fuente: Reporte SDQS generado 01/08/2016

Sector Ambiente: En este sector el subtema más reiterado en el mes de julio es “Contaminación auditiva: ruido industrial, ruido residencial (plantas eléctricas y motobombas)” que representa el 16% del total recibido en el sector, seguido de la “Solicitud de valoración forestal” con el 12,9% del total recibido en el sector. Hay que señalar que en el mes anterior (junio) el subtema “Contaminación auditiva: ruido industrial, ruido residencial (plantas eléctricas y motobombas)” también fue el más reiterado en el sector.

SUBTEMAS	No PETICIONES	PORCENTAJE
CONTAMINACION AUDITIVA: RUIDO INDUSTRIAL, RUIDO RESIDENCIAL (PLANTAS ELECTRICAS Y MOTOBOMBAS)	216	16,0%
SOLICITUD DE VALORACION FORESTAL	174	12,9%
CONTAMINACION ATMOSFERICA: POR EMISIONES, HOLLIN, HUMO, LORES OFENSIVOS, QUEMAS A CIELO ABIERTO	129	9,6%
CONTAMINACION POR VERTIEMENTOS: EN ESPACIO PUBLICO, A CUERPOS DE AGUA, VERTIMIENTO INDUSTRIAL	106	7,9%
ARBOLADO: PLANTACION, MANTENIMIENTO ARBOLES JOVENES	81	6,0%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	644	47,7%
TOTAL	1.350	100,0%

Tabla No 11 Subtemas más relevantes Sector Ambiente julio 2016
Fuente: Reporte SDQS generado 01/08/2016

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 JULIO DE 2016**

Página 19 de 35

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

Sector Movilidad: En este sector los subtemas más reiterados en el mes de julio son “Comparendos: copias, corrección, descargue de comparendos ya cancelados, prescripción/caducidad, impugnación, notificación” que representa el 12,6% del total recibido en el Sector; en 2do lugar como subtema más reiterado en el Sector Movilidad se encuentra "Solicitud operativos (control del tránsito, del transporte público, recuperación espacio público) con el 7,1% del total recibido; hay que señalar que el subtema “Comparendos: copias, corrección, descargue de comparendos ya cancelados, prescripción/caducidad, impugnación, notificación” también fue el más reiterado en el mes anterior (junio) en el Sector Movilidad.

SUBTEMAS	No PETICIONES	PORCENTAJE
COMPARENDOS: COPIAS, CORRECCION, DESCARGUE DE COMPARENDOS YA CANCELADOS, PRESCRIPCION/CADUCIDAD, IMPUGNACION, NOTIFICACION	144	12,6%
SOLICITUD OPERATIVOS (CONTROL DEL TRANSITO, DEL TRASNPORTE PUBLICO, RECUPERACION ESPACIO PUBLICO)	81	7,1%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	63	5,5%
NO PARADA PROGRAMADA – ZONAL	55	4,8%
TRANSPORTE PUBLICO (NORMATIVIDAD, EMPRESAS, SERVICIO DE TRANSPORTE, REORGANIZACION, CAPACIDAD, INVESTIGACIONES)	38	3,3%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	766	66,8%
TOTAL	1.147	100,0%

Tabla No 12 Subtemas más relevantes Sector Movilidad julio 2016
Fuente: Reporte SDQS generado 01/08/2016

2.5 TIEMPO PROMEDIO DE GESTIÓN POR SECTOR Y TIPOLOGÍAS

El tiempo promedio de respuesta de los trece sectores administrativos que conforman el Distrito Capital, para el mes de julio está en 13 días, no obstante, algunos sectores presentan tiempos promedios de respuesta por fuera de lo establecido legalmente de acuerdo a la tipología.

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

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



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



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

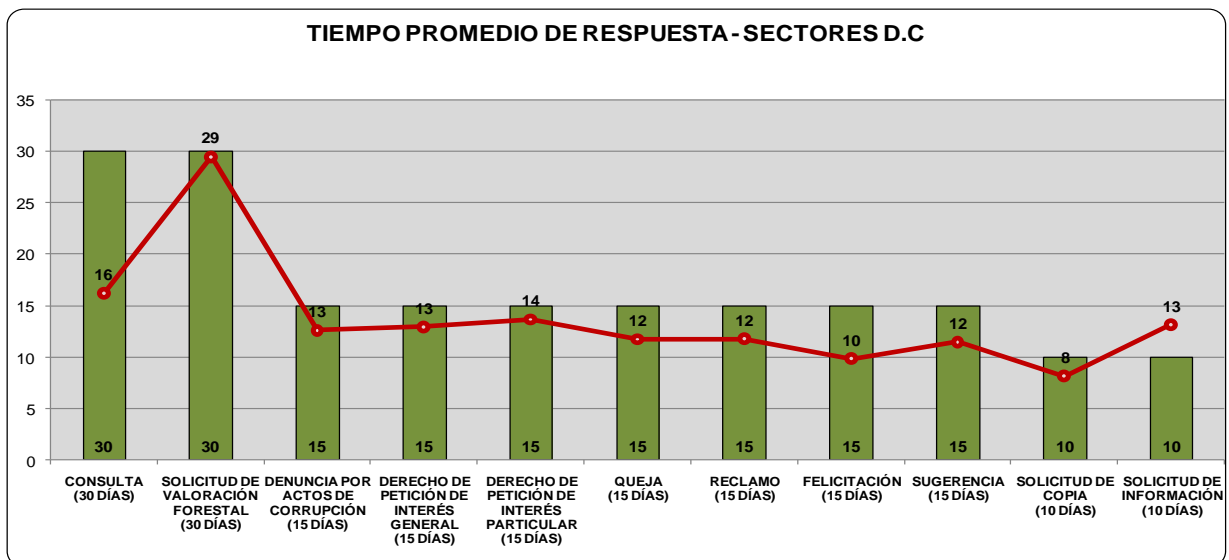
**ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE
REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS
MES DE JULIO DE 2016**

Página 20 de 35

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

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA - SECTORES DISTRITO CAPITAL	CONSULTA (30 DÍAS)	SOLICITUD DE VALORACIÓN FORESTAL (30 DÍAS)	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN (15 DÍAS)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL (15 DÍAS)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR (15 DÍAS)	QUEJA (15 DÍAS)	RECLAMO (15 DÍAS)	FELICITACIÓN (15 DÍAS)	SUGERENCIA (15 DÍAS)	SOLICITUD DE COPIA (10 DÍAS)	SOLICITUD DE INFORMACIÓN (10 DÍAS)
GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	22		22	21	19	24	16	16	8	14	22
HABITAT	25		12	16	24	19	15	14	12	11	10
AMBIENTE	18	29	22	16	21	16	12	14	9	8	9
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	15		12	19	15	17	26	11	12	8	6
MUJERES	23		23	16	15	15	18	15	16		3
GESTION PUBLICA	15		5	15	15	11	5	7	10	10	13
PLANEACION	21			11	12	1	14	13	20		10
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	12			14	12	12	10				11
ENTES DE CONTROL	5		13	12	14	6	7		25	6	7
SALUD	12		7	11	10	10	11	6	8	6	10
INTEGRACION SOCIAL	12		6	9	10	11	11	3	11	8	8
MOVILIDAD	16		8	10	10	8	9	6	8	5	7
EDUCACION	24		9	14	14	17	16	9	21	8	2
HACIENDA	8			7	13	7	6	3	2	7	9
ENTIDADES NACIONALES				3	1	3	1		2		
PROMEDIO TOTAL SECTORES DC	16	29	13	13	14	12	12	10	12	8	13

Tabla No 13 Tiempo promedio de respuesta por sectores y tipología
Fuente: Reporte SDQS generado 01/08/2016



Gráfica No. 5 Tiempos promedio de respuesta por tipología
Fuente: Reporte SDQS generado 01/08/2016

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**



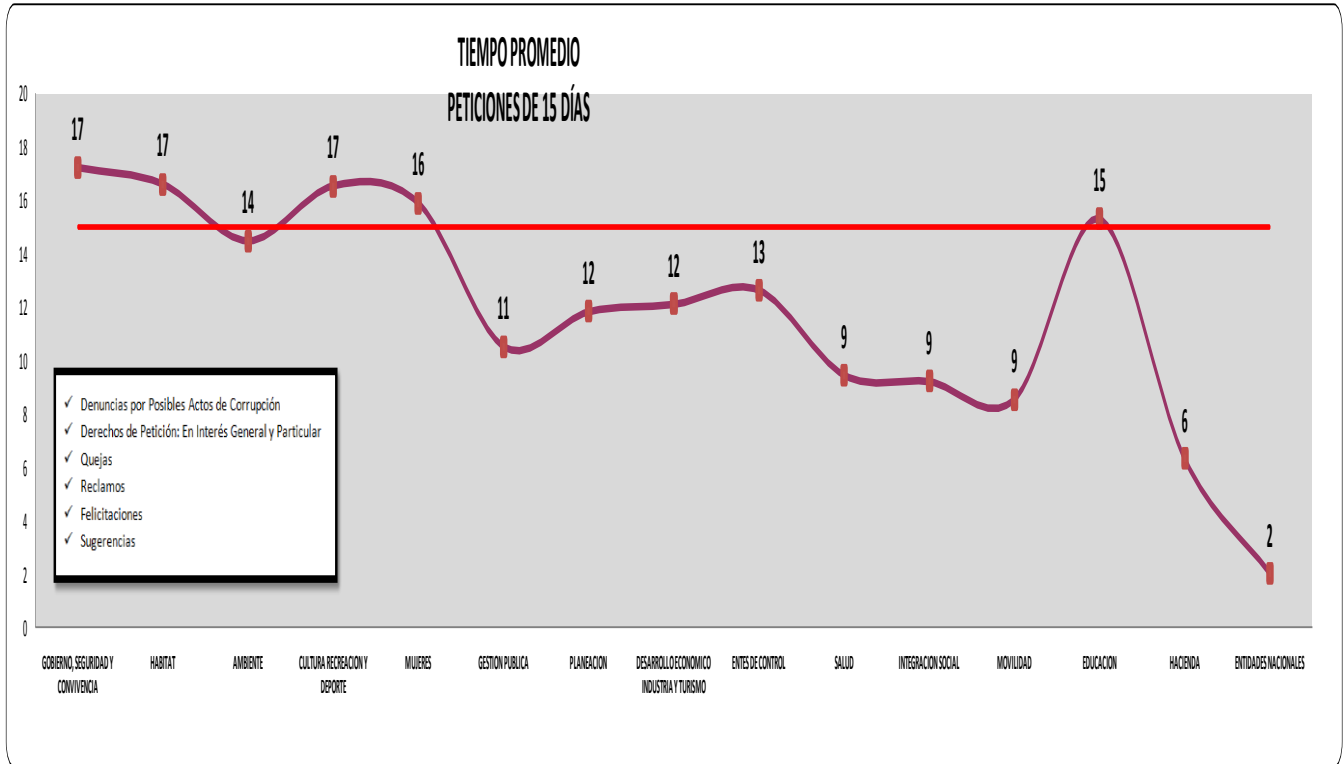
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

Página 21 de 35

SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL
CIUDADANO

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



Gráfica No. 6 Tiempos promedio de respuesta sector por tipologías -Tiempo establecido legalmente: 15 días
Fuente: Reporte SDQS generado 01/08/2016

Las cifras muestran que los sectores Gobierno Seguridad y Convivencia, Hábitat 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" y "Sugerencia".

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



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



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

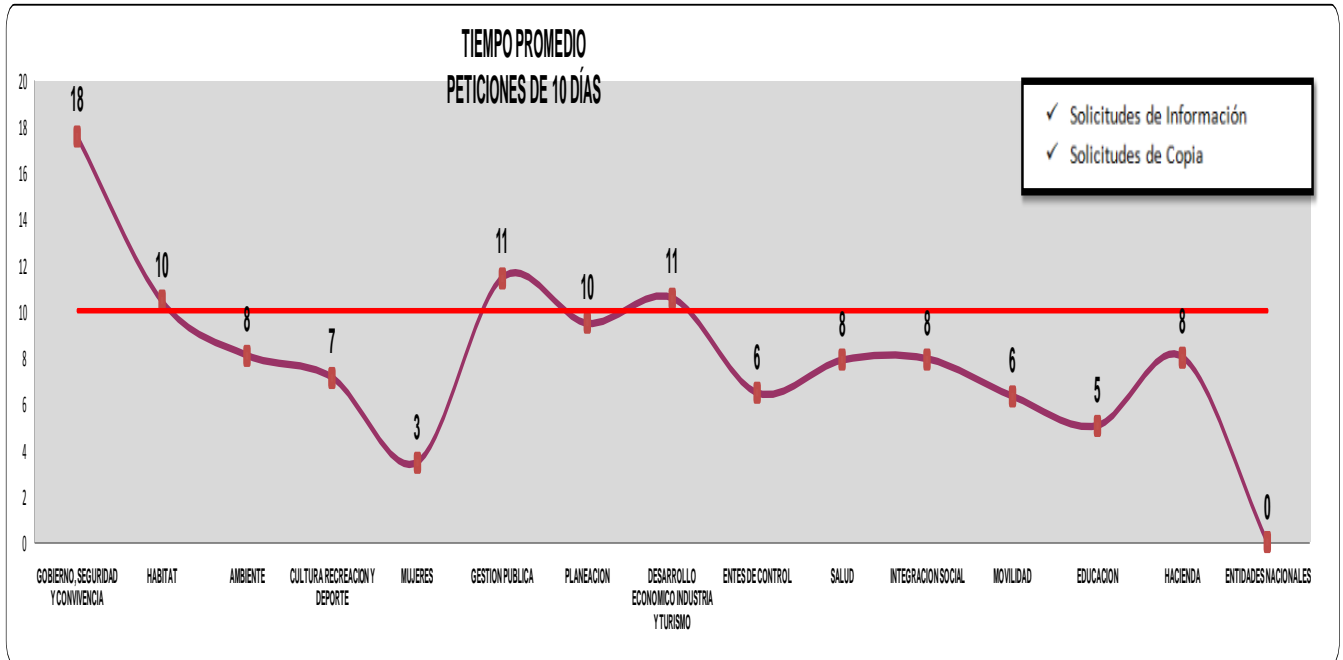


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

Página 22 de 35

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



Gráfica No. 7 Tiempos promedio de respuesta sector por tipologías -Tiempo establecido legalmente: 10 días
Fuente: Reporte SDQS generado 01/08/2016

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

Con respecto a las tipologías "Consultas" y "Solicitudes de valoración forestal" todos los sectores presentan tiempo promedio de respuesta dentro del tiempo establecido legalmente.

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

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 JULIO DE 2016**

Página 23 de 35

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

2.6 SEGUIMIENTO A PETICIONES VENCIDAS POR SECTOR

Para este período, se observa que 3.998 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	TOTAL	PORCENTAJE
SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT	1.458	36%
SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	1.141	29%
SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE	399	10%
U.A.E. DE SERVICIOS PUBLICOS-UAESP	173	4%
SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	128	3%
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ - EAB	117	3%
POLICIA METROPOLITANA DE BOGOTÁ	69	2%
INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC	55	1%
SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD	55	1%
SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	54	1%
DÉMAS ENTIDADES	349	9%
TOTAL GENERAL	3.998	100%

Tabla No 14 Tiempo promedio de respuesta por sectores y tipología
Fuente: Reporte SDQS generado 01/08/2016

Las cifras muestran que en el mes de julio las entidades con mayor número de peticiones vencidas son la Secretaría Distrital del Hábitat con 1.458 vencidas (36%) y la Secretaría Distrital de Gobierno con 1.141 peticiones vencidas (29%).

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

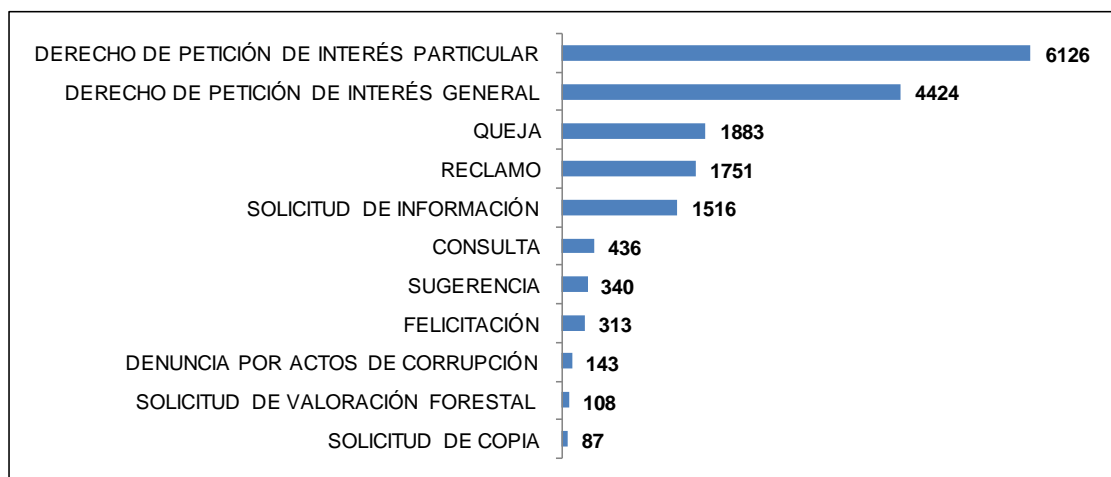
**ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE
REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS
MES DE JULIO DE 2016**

Página 24 de 35

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

3. CLASIFICACION DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA

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



Gráfica No. 8 Peticiones clasificadas según su tipología julio de 2016
Fuente: Reporte SDQS generado 01/08/2016

Del total de requerimientos recibidos en el mes de julio, el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 6.126 peticiones que representan el 35,76% 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 4.424 peticiones que representan el 25,83% del total registrado.

4. CANALES DE INTERACCIÓN

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

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



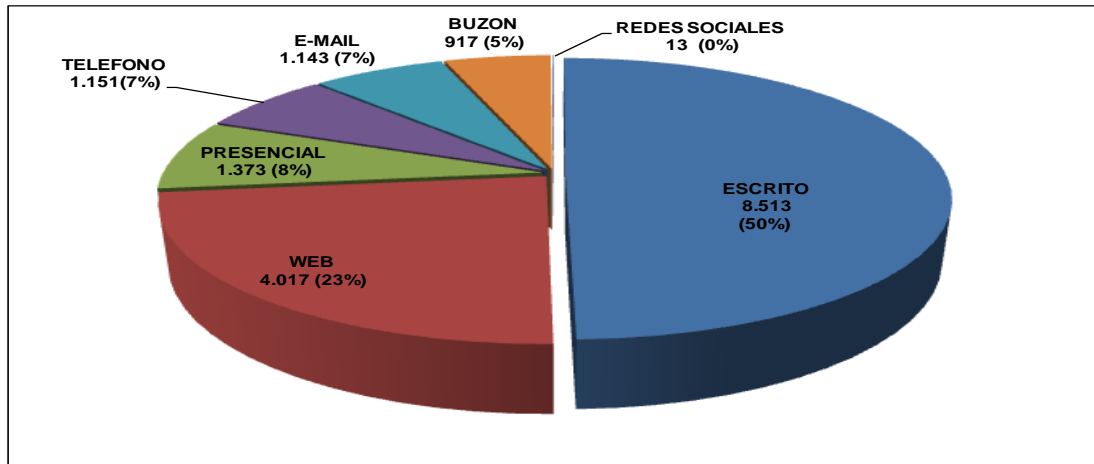


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

Página 25 de 35

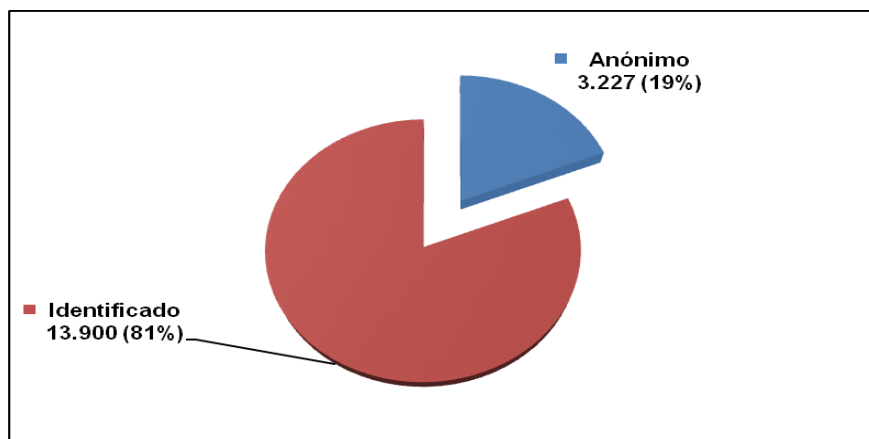
**SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL
CIUDADANO**



Gráfica No. 9 Peticiones clasificadas según Canal de interacción – julio de 2016
Fuente: Reporte SDQS generado 01/08/2016

La grafica muestra que en el mes de julio el medio más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones es el “Canal Escrito” que representan el 50% (8.513 peticiones) del total de peticiones registradas; en segundo lugar está el “Canal WEB” que representa el 23% (4.017 peticiones) 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



Gráfica No 10 Calidad del Requirente – julio de 2016
Fuente: Reporte SDQS generado 01/08/2016

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

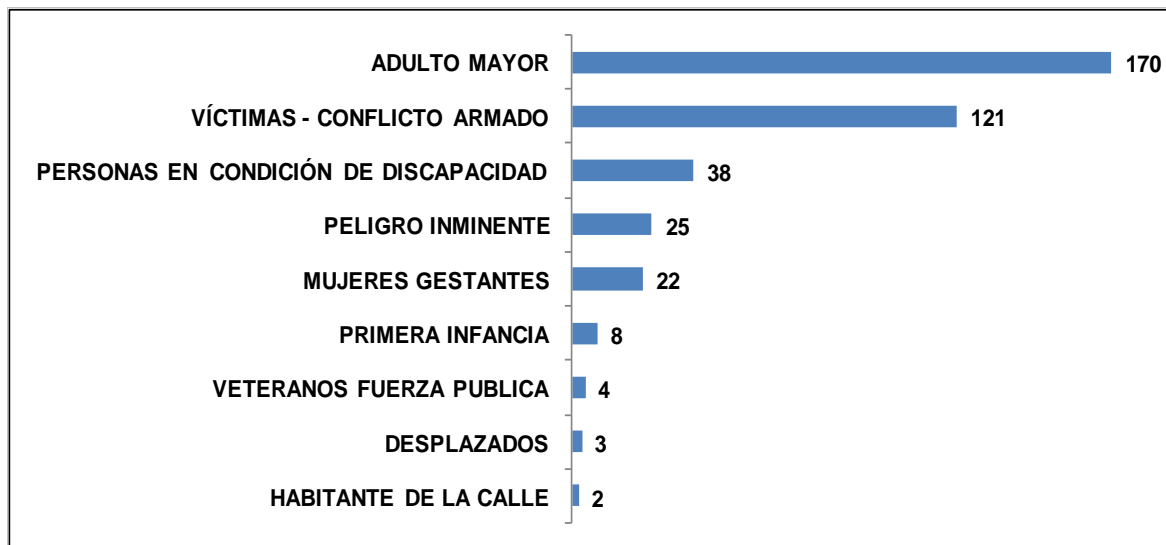
**ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE
REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS
MES DE JULIO DE 2016**

Página 26 de 35

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

Las cifras muestran que del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de julio, 13.900 (81%) corresponden a ciudadanos identificados, mientras que 3.227 peticiones (19%) corresponden a ciudadanos anónimos.

6. CONDICIÓN DEL PETICIONARIO



Grafica No 11 Condición del peticionario SDQS - julio de 2016
Fuente: Reporte SDQS generado 01/08/2016

Se observa que del total de peticiones registradas (17.127) en el mes de julio en el SDQS, en 393 peticiones se refiere condición especial (adulto mayor, víctimas de conflicto armado, personas en condición de discapacidad, peligro inminente, mujeres gestantes, primera infancia, veteranos fuerza pública, desplazados y habitante de calle). De estas, la condición de peticionario "Adulto mayor" presenta el mayor número de registros (170) que representan el 43,3%, del total de peticiones que refieren condición especial, seguida de la condición "Víctimas del conflicto armado" con 121 peticiones que representan el 30,8% 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.

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





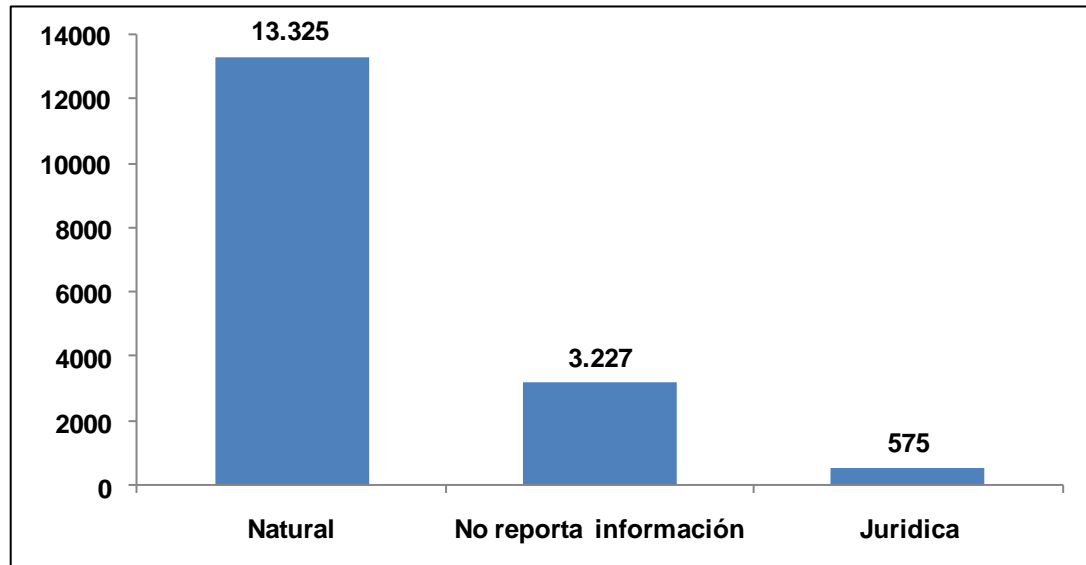
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL
CIUDADANO

Página 27 de 35

7. PARTICIPACION POR TIPO DE PETICIONARIO



Grafica No 12 Tipo de peticionario – julio/2016
Fuente: Reporte SDQS generado 01/08/2016

Del total de peticiones (17.127) registradas en el mes de julio en el SDQS, el 78% fueron registradas por personas naturales, el 3% por personas jurídicas y el 19% no reporta información.

8. PARTICIPACIÓN EN EL SDQS POR LOCALIDADES

De acuerdo a la información suministrada por la ciudadanía, se observa que en 2.695 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 julio hicieron más uso del SDQS por localidad y de los temas más reiterados, así:

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



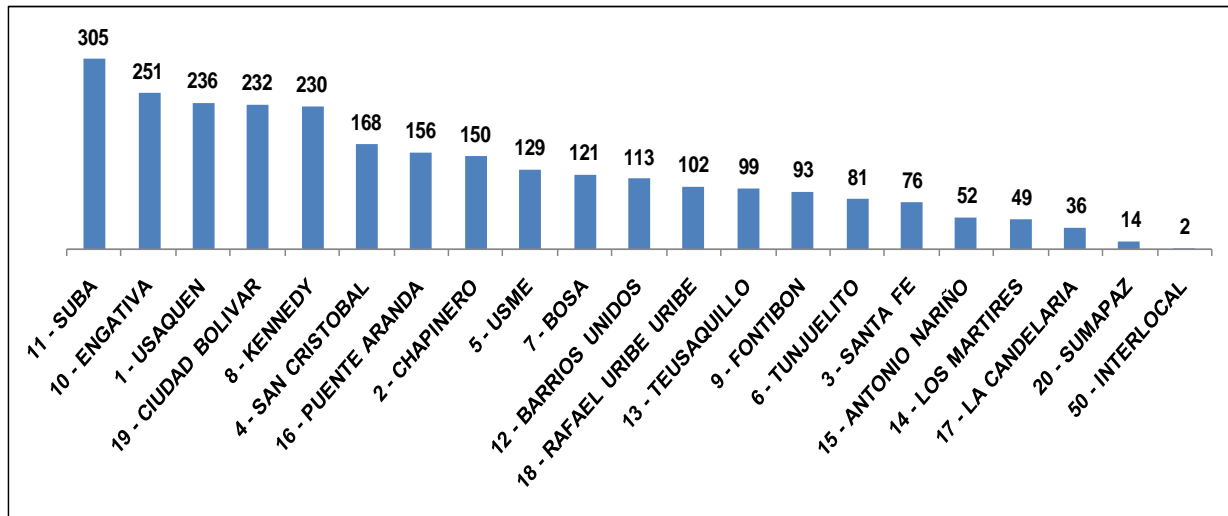


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

Página 28 de 35

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



Grafica No 13 Participación en el SDQS por localidades – julio de 2016
Fuente: Reporte SDQS generado 01/08/2016

La gráfica muestra que en las localidades de Suba, Engativá y Usaquén están ubicados los ciudadanos que en el mes de julio más hicieron uso del SDQS, con 305, 251 y 236 peticiones respectivamente, que representan el 29,4% de las 2.695 peticiones en las que se reportó ubicación; hay que señalar que estas mismas Localidades estaban ubicados los ciudadanos que más hicieron uso del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS en el mes anterior (junio).

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

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



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 JULIO DE 2016**

Página 29 de 35

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

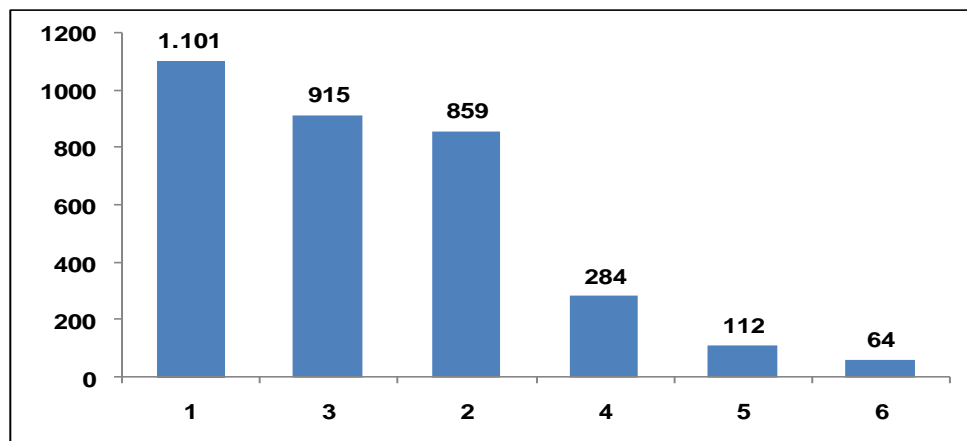
LOCALIDAD	TEMA	No PETICIONES
USAQUEN	MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	57
	AMBIENTE	28
	FUNCIÓN PÚBLICA-ADMINISTRACIÓN	15
SUBA	MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	58
	FUNCIÓN PÚBLICA-ADMINISTRACIÓN	20
	GOBIERNO LOCAL	18
ENGATIVA	MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	49
	AMBIENTE	19
	FUNCIÓN PÚBLICA-ADMINISTRACIÓN	14

Tabla No 15 Temas relevantes en localidades con mayor uso del SDQS - julio/2016
Fuente: Reporte SDQS generado 01/08/2016

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

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

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



Grafica No 14 Participación en el SDQS por estrato – julio de 2016
Fuente: Reporte SDQS generado 01/08/2016

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 JULIO DE 2016**

Página 30 de 35

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

Del total de peticiones ciudadanas registradas en el mes de julio, en 3.335 peticiones se registró el campo demográfico. De estas, en el “Estrato 1” se encuentra el mayor registro de peticiones, con 1.101 peticionarios que representan el 33% del total que registraron información socio-económica; en segundo lugar se encuentra el “Estrato 3” con 915 peticionarios que representan el 27% del total que registraron información socio-económica. Frente al mes anterior (junio) no se observa variación en la utilización del SDQS por estrato socioeconómico, teniendo en cuenta que en ese mes el mayor porcentaje de peticionarios también estuvo ubicado en los estratos 1 y 3.

10. PETICIONES DE VEEDURIAS CIUDADANAS POR SECTORES DEL D.C.

Las veedurías ciudadanas tienen como objeto vigilar la gestión pública según lo establecido en el Art. 270 de la Constitución Política de Colombia, en el Art. 100 de la Ley 134 de 1994 y Arts. 1 y 4 de la Ley 850 de 2003 en los cuales se señala expresamente: *“Las veedurías ciudadanas deben vigilar los recursos públicos; esto es, prestar especial atención a la forma como estos se asignan, se presupuestan, se aprueban y se distribuyen de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica del Presupuesto, el sistema general de participaciones y en otras disposiciones legales específicas sobre uso de bienes y recursos, así como en lo previsto en los planes aprobados”.*

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

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 JULIO DE 2016**

Página 31 de 35

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

SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO	No PETICIONES
HABITAT	CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	Remite para conocimiento y tramite contenido Circular No 09 de 2016 - cumplimiento Acuerdo 630 de 2015, Decretos Distritales 371 de 2010, 197 de 2014 y 392 de 2015 , Circulares 006 y 012 de 2015	1
SALUD	HOSPITAL DE KENNEDY	Denuncia hechos irregulares en temas de contratación, relacionados con equipos para infraestructura hospitalaria (tableros de aislamiento y unidades de servicios: columnas y paneles para todas las áreas de atención de pacientes). Hok (Hospital de Occidente – Kennedy, Bogotá)	1
INTEGRACION SOCIAL	SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL	Felicitaciones al Alcalde Peñalosa por su valiosa gestión y resultados obtenidos embelleciendo nuestra hermosa ciudad, nuestras calles, nuestros parques, la iluminación de nuestros espacios públicos, el eje ambiental, la te uperación de nuestros espacios públicos, el cuidado a las mascotas, el incremento en seguridad...y estoy seguro seguirá con muy buenos resultados...animó. posdata: ojo con los avances y resultados del metro, la ampliación de las zonas verdes y el cuidado de nuestros ancianos.	1
EDUCACION	SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	Solicita incluir en la próxima audiencia para coordinadores a la IED San Benito Abad jornada tarde, porque su coordinador renuncio y todas las situaciones se complican cuando no hay una persona coordinando. Gracias	1
AMBIENTE	JBB - JARDIN BOTANICO	Presenta Derecho de Petición al Jardín Botánico de Bogotá, petición de información y consulta relacionada con el descuido de dos palmeras ubicadas en la Autopista con 127, sembradas desde hace muchos años al frente del monumento que le hicieron al Ex-Ministro Rodrigo Lara Bonilla. Y solicita saber que mecanismos tiene implantados el Jardín Botánico frente al tratamiento y cuidado de la flora de la ciudad, ¿cómo procede en caso de encontrar en mal estado los árboles? ¿ que políticas formula para la protección y mantenimiento? ¿existen mecanismos de reforestación? ¿con que frecuencia revisa el estado de la arboización de la ciudad?. Eleva solicitud de inicio de revisión, tratamiento y cuidado sobre las mismas dada la situación que se encuentra actualmente para evitar que se genere un daño al mediopara que de alguna manera yo contribuya a mitigar el impacto ambiental que puede generar la muerte de la palma. En caso de no ser los competentes trasladar esta solicitud a la autoridad administrativa que sea competente. Solicita que una vez revisada la mencionada palmera le informen su estado y el procedimiento de protección que piensan implementar en caso de que existe la posibilidad de salvarla. Solicita generar publicidad para proteger el medio ambiente en la ciudad dada la sobrepoblación de gente y automóviles en la ciudad.	1
GESTION PUBLICA	SECRETARIA GENERAL	Agradezco se publique el libro blanco. Teniendo en cuenta que en días pasados la actual administración elaboro un documento de contenido público, que entrego a órganos de control y a medios de comunicación, en el cual se establecen los contratos que se celebraron en la anterior administración y que tienen posibles irregularidades. Como ciudadano interesado pido que como respuesta a este Derecho de Petición dejen y me comuniquen un link público para poder acceder a este documento de forma completa como lo hicieron los medios de comunicación	1
TOTAL			6

Fuente: Reporte SDQS generado 01/08/2016

En el mes de julio se recibieron seis (6) peticiones referidas a “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 JULIO DE 2016

SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL
CIUDADANO

Página 32 de 35

11. CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 371 DE 2010 JUNIO 2016

Para este periodo, la información recibida sobre la gestión de las Entidades se está cargando en la página de la Veeduría Distrital y corresponde al mes de junio de 2016.

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

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

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

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

Para el mes de junio, se evidencia el consolidado de cumplimiento de la normatividad, así:

ENTIDADES DISTRITALES QUE REPORTAN INFORME EN LA PÁGINA DE LA VEEDURÍA DISTRITAL CON BASE EN EL DECRETO 371 DE 2010 = 54

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 JULIO DE 2016

Página 33 de 35

SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

CONSOLIDADO CUMPLIMIENTO DECRETO 371-2010					
SECTOR	ENTIDAD	SDQS	OTRO SISTEMA	SDQS + OTROS SISTEMAS	% CUMPLIMIENTO DECRETO 371
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	CANAL CAPITAL	13	-	13	100%
ENTES DE CONTROL	CONCEJO DE BOGOTA	119	-	119	100%
HABITAT	CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	524	-	524	100%
GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	DADEP - DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	328	-	328	100%
HABITAT	ERU - EMPRESA DE RENOVACION URBANA	43	-	43	100%
HACIENDA	FONCEP	7	1.209	1.216	1%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	FUGA - FUNDACION GILBERTO ALZATE	36	97	133	27%
GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	FVS - FONDO VIGILANCIA	64	-	64	100%
SALUD	HOSPITAL CENTRO ORIENTE	258	-	258	100%
SALUD	HOSPITAL CHAPINERO	341	-	341	100%
SALUD	HOSPITAL DE KENNEDY	111	-	111	100%
SALUD	HOSPITAL DE MEISSEN	84	-	84	100%
SALUD	HOSPITAL DE SUBA	110	-	110	100%
SALUD	HOSPITAL DE USME	68	-	68	100%
SALUD	HOSPITAL DEL SUR	123	-	123	100%
SALUD	HOSPITAL FONTIBON	181	-	181	100%
SALUD	HOSPITAL LA VICTORIA	43	-	43	100%
SALUD	HOSPITAL PABLO VI	130	-	130	100%
SALUD	HOSPITAL RAFAEL URIBE URIBE	58	-	58	100%
SALUD	HOSPITAL SAN BLAS	49	-	49	100%
SALUD	HOSPITAL SANTA CLARA	59	-	59	100%
SALUD	HOSPITAL SIMON BOLIVAR	60	-	60	100%
SALUD	HOSPITAL TUNJUELITO	56	-	56	100%
SALUD	HOSPITAL USAQUEN	60	-	60	100%
SALUD	HOSPITAL VISTA HERMOSA	377	-	377	100%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	331	-	331	100%
EDUCACION	IDEP - INVESTIGACION EDUCATIVA Y PEDAGOGIA	20	4	24	83%
AMBIENTE	IDIGER	35	-	35	100%
INTEGRACION SOCIAL	IDIPRON	33	-	33	100%
GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	IDPAC - ACCION COMUNAL	245	-	245	100%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	IDPC - PATRIMONIO CULTURAL	108	-	108	100%
MOVILIDAD	IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	205	1.587	1.792	11%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	IPES	557	-	557	100%
AMBIENTE	JBB - JARDIN BOTANICO	364	-	364	100%
MOVILIDAD	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	113	-	113	100%
HACIENDA	LOTERIA DE BOGOTA	17	-	17	100%
HABITAT	METROVIVIENDA	85	31	116	73%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	OFB - ORQUESTA FILARMONICA	22	-	22	100%
AMBIENTE	SECRETARIA DE AMBIENTE	2.035	-	2.035	100%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	SECRETARIA DE CULTURA	89	94	183	49%
GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	SECRETARIA DE GOBIERNO	5.512	-	5.512	100%
HACIENDA	SECRETARIA DE HACIENDA	150	7.950	8.100	2%
INTEGRACION SOCIAL	SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	1.191	-	1.191	100%
MUJERES	SECRETARIA DE LA MUJER	298	-	298	100%
PLANEACION	SECRETARIA DE PLANEACION	149	8	157	95%
SALUD	SECRETARIA DE SALUD	1.513	-	1.513	100%
GESTION PUBLICA	SECRETARIA GENERAL	3.174	-	3.174	100%
GESTION PUBLICA	SERVICIO CIVIL	12	115	127	9%
MOVILIDAD	TRANSMILENIO	777	22.988	23.765	3%
HABITAT	UAESP - UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS	651	-	651	100%
MOVILIDAD	UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	70	-	70	100%
GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	23	-	23	100%
EDUCACION	UNIVERSIDAD DISTRITAL	175	-	175	100%
ENTES DE CONTROL	VEEDURIA DISTRITAL	46	43	89	52%
Total		21.302	34.126	55.428	38%

Fuente: Reporte página Veeduría Distrital Junio 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 JULIO DE 2016**

Página 34 de 35

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

De acuerdo, a la información reportada en el cuadro anterior, el comparativo de las cifras reportadas por estas entidades con lo registrado en el SDQS, muestra que del total de entidades que deben reportar la información, 54 de ellas lo realizaron para este periodo, con un total de 55.428 peticiones. Se observa, que 21.302 solicitudes están registradas en el SDQS; mientras que 34.126 que no lo están, se ingresan por los sistemas de gestión documental de las entidades u otros canales y no se están registrando en el SDQS, obteniendo un cumplimiento en este periodo del 38%.

Este bajo porcentaje de cumplimiento se debe a que entidades como Transmilenio, Secretaría de Hacienda, IDU y FONCEP reportaron el total de peticiones que se han recibido en la entidad por sus sistemas propios y demás canales, afectando con un alto número de registros.

12. ADMINISTRACIÓN FUNCIONAL DEL SDQS

En el mes de julio la administración del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS registró 125 solicitudes de soporte así:

JULIO	SOLICITUDES	CERRADOS	EN CURSO (ASIGNADA)	PORCENTAJE ATENCIÓN	TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN (DÍAS)
Consultas	33	32	1	97%	8,22
Parametrización > Modificación Entidad	70	68	2	97%	6,49
Administración de requerimientos	3	3	0	100%	12,00
Generación de Reportes	5	5	0	100%	1,60
Fallas Técnicas - Intermitencias	14	14	0	100%	9,57
TOTAL	125	122	3	98%	7,58

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

Se observa que en el mes de julio, la “Parametrización” con 70 solicitudes es el aspecto más reiterativo por los usuarios del sistema, y representa el 56%, del total de las solicitudes de soporte funcional registradas; frente al mes anterior (junio/2016) se observa un aumento en el tiempo promedio de atención, teniendo en cuenta que pasó de 2,3 días (en el mes de junio) a 7,58 días promedio en el mes de julio.

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 JULIO DE 2016**

Página 35 de 35

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

13. RECOMENDACIONES

- Visibilizar las cifras correspondientes, con los sectores/entidades del Distrito Capital que presentaron en julio el mayor número de peticiones en trámite, propiciando las mejoras pertinentes de acuerdo a las competencias institucionales.
- Visibilizar con los cinco (5) sectores con mayor número de requerimientos Gobierno, Seguridad y Convivencia, Salud, Movilidad, Hábitat y Ambiente y) 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 (salud, gobierno local y ambiente), propiciando las mejoras pertinentes de acuerdo a las competencias institucionales.
- Visibilizar con los sectores/entidades que presentan tiempos de respuesta superiores a los establecidos legalmente de acuerdo a las diferentes tipologías y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo a las competencias institucionales, así:
 - Sectores Gobierno Seguridad y Convivencia, Hábitat y Cultura Recreación y Deporte, para las tipologías "Denuncia por actos de corrupción", "Derecho de petición de interés general", "Derecho de petición de interés particular", "Queja", "Reclamo" y "Sugerencia".
 - Sectores Sector Gobierno Seguridad y Convivencia, Gestión Pública y Desarrollo Económico, para las tipologías "Solicitudes de información" y "Solicitudes de copia".
- Se hizo seguimiento a las entidades que en el mes de julio presentan mayor número de peticiones vencidas (sin cierre definitivo, sobrepasando los términos de ley establecidos desde su fecha de asignación):
 - Secretaría Distrital del Hábitat
 - Secretaría Distrital de Gobierno
 - Secretaría Distrital de Ambiente
 - UAE de Servicios Públicos-UAESP
 - Secretaría de Educación del Distrito
 - Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá - EAB
 - Policía Metropolitana de Bogotá
 - Instituto Distrital de Patrimonio Cultural
 - Secretaría Distrital de Salud
 - Secretaría Distrital de la Mujer

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

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



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



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**