



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 2017**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

BOGOTÁ D.C. AGOSTO DE 2017

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

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

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 SOCIOECONÓMICO**
- 10. PETICIONES DE VEEDURÍAS CIUDADANAS**
- 11. CUMPLIMIENTO DECRETO 371/2010**
- 12. RECOMENDACIONES**

INTRODUCCIÓN

El Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS es una herramienta virtual donde la ciudadanía, puede interponer sus 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, 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 peticiones ciudadanas registrados durante el mes de julio a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS, mostrando la 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, cumplimiento del Decreto 371 de 2010, entre otros.

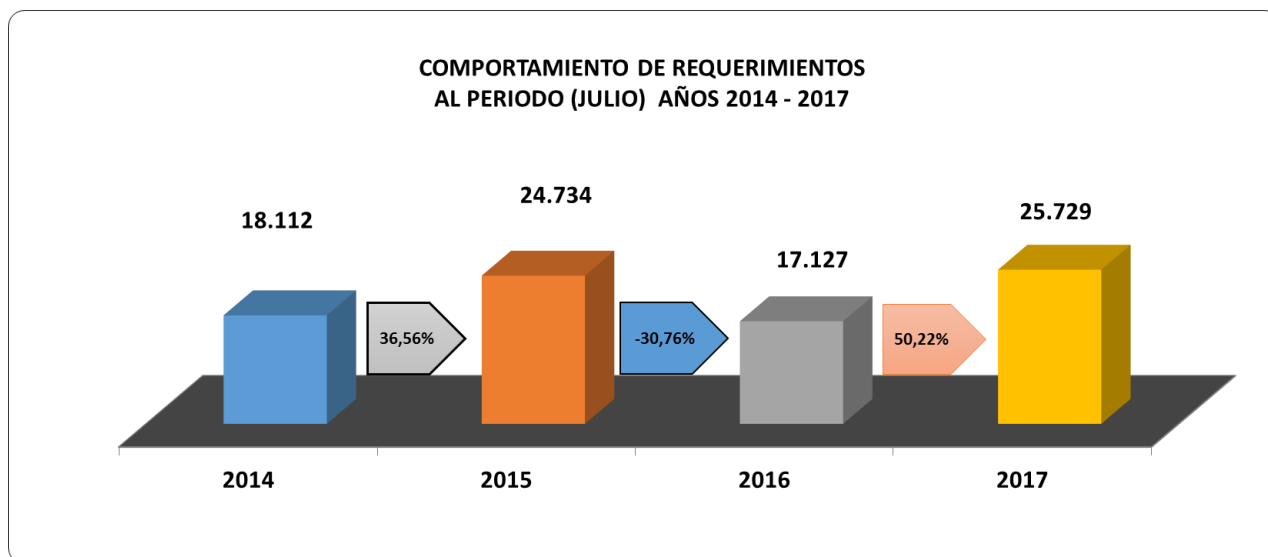
ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE REQUERIMIENTOS
A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL
DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS

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

A continuación, se muestran las cifras consolidadas de peticiones registradas en el SDQS, entre el año 2013 a 2017 (corte 31 de julio), las cuales permiten comparar el número de peticiones ciudadanas registradas en el mes de julio, con cifras de meses y años anteriores:

CONSOLIDADO PETICIONES REGISTRADAS									
PERIODO	2013	2014	2015	2016	2017	Diferencia 2016-2017		Diferencia frente al mes anterior	
						No	Porcentaje	No	Porcentaje
Enero	13.388	12.117	13.930	15.039	17.643	2.604	17,31%	309	1,78%
Febrero	12.118	17.371	20.585	20.458	22.657	2.199	10,75%	5.014	28,42%
Marzo	12.923	18.067	19.991	18.233	25.375	7.142	39,2%	2.718	12,00%
Abril	19.085	18.074	18.145	20.337	22.168	1.831	9,0%	-3.207	-12,64%
Mayo	17.203	17.448	18.906	21.583	30.755	9.172	42,5%	8.587	38,74%
Junio	14.748	14.449	18.157	21.012	27.382	6.370	30,3%	-3.373	-10,97%
Julio	16.378	18.112	24.734	17.127	25.729	8.602	50,2%	-1.653	-6,04%
Agosto	12.630	17.123	17.735	20.342					
Septiembre	13.892	20.760	20.193	21.141					
Octubre	14.257	19.483	19.192	17.725					
Noviembre	11.882	15.886	18.061	20.442					
Diciembre	13.704	14.107	13.990	17.334					
TOTAL	172.208	202.997	223.619	230.773	171.709				

Tabla 1. Consolidado peticiones registradas desde 2013 al 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/08/2017



Gráfica 1. Comparativo N° peticiones registradas en el mes de julio, de 2014 a 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/08/2017

La tabla y gráfica previamente presentadas, dejan ver que en el mes de julio se registraron 25.729 peticiones en el SDQS, presentando un descenso de 1.653 peticiones (-6,04%) comparado con las peticiones registradas en junio del mismo año; a su vez, esta cifra refleja un aumento del 50,22% (8.602 peticiones) con respecto a las registradas en el mismo mes del año anterior (julio de 2016), incluso superando la cantidad registrada en julio de 2015, que fue un total de 24.734.

En la Tabla 2 se muestra el seguimiento y control del número de requerimientos registrados mes a mes, por número de consecutivo en los años 2016 – 2017:

CONSECUTIVOS SDQS					
AÑO 2016					
PERIODO	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	CONSECUTIVO INICIAL	CONSECUTIVO FINAL	PETICIONES INGRESADAS
ENERO	01/01/2016	31/01/2016	12016	150392016	15.039
FEBRERO	01/02/2016	29/02/2016	150402016	354992016	20.458
MARZO	01/03/2016	31/03/2016	355002016	537442016	18.233
ABRIL	01/04/2016	30/04/2016	537452016	740862016	20.337
MAYO	01/05/2016	31/05/2016	740872016	956722016	21.583

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

JUNIO	01/06/2016	30/06/2016	956732016	1166882016	21.012
JULIO	01/07/2016	31/07/2016	1166892016	1338162016	17.127
AGOSTO	01/08/2016	31/08/2016	1338172016	1541592016	20.342
SEPTIEMBRE	01/09/2016	30/09/2016	1541602016	1753042016	21.141
OCTUBRE	01/10/2016	31/10/2016	1753052016	1930302016	17.725
NOVIEMBRE	01/11/2016	30/11/2016	1930312016	2134762016	20.442
DICEMBRE	01/12/2016	31/12/2016	2134772016	2308132016	17.334
AÑO 2017					
ENERO	01/01/2017	31/01/2017	12017	177662017	17.643
FEBRERO	01/02/2017	29/02/2017	177672017	404232017	22.657
MARZO	01/03/2017	31/03/2017	404242017	658222017	25.375
ABRIL	01/04/2017	30/04/2017	658232017	880072017	22.168
MAYO	01/05/2017	31/05/2017	880082017	1187862017	30.755
JUNIO	01/06/2017	30/06/2017	1187872017	1461772017	27.382
JULIO	01/07/2017	31/07/2017	1461782017	1719142017	25.729

Tabla 2. Consecutivo SDQS 2016-2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/08/2017

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.

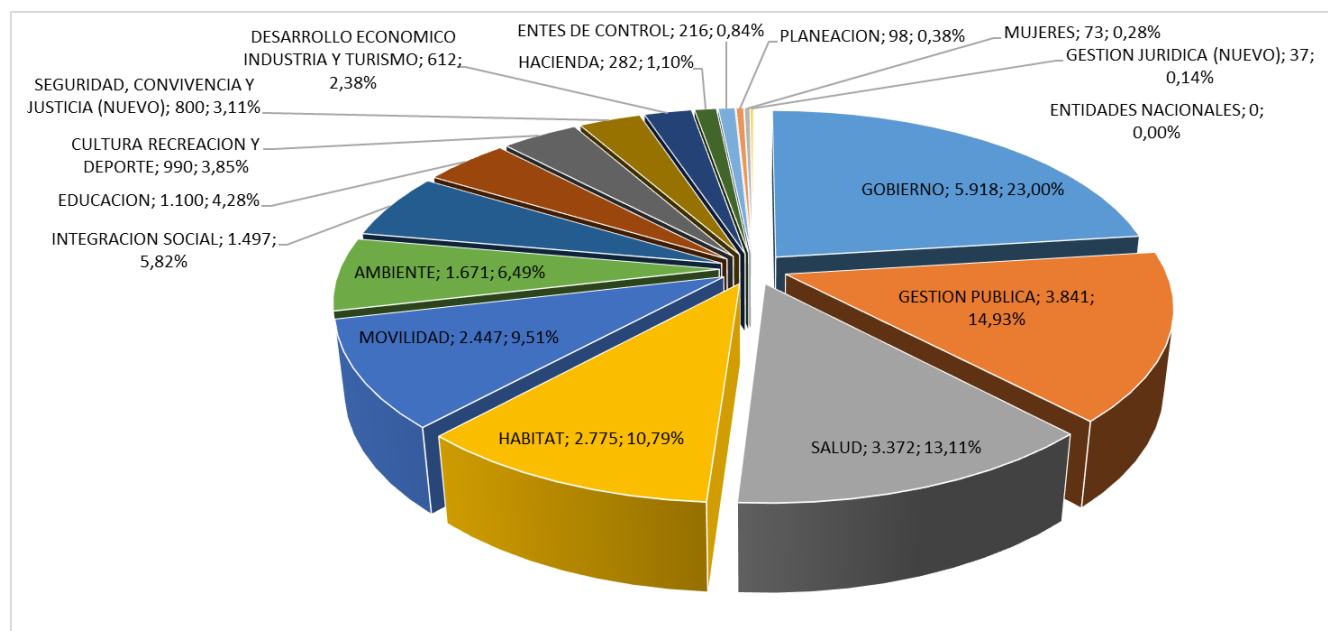
2. GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS POR SECTORES D.C.

Por otro lado, en la presente sección se relaciona la información del total de peticiones registradas en el Distrito Capital en el mes de julio por cada sector, junto con los porcentajes de participación en el total recibido por el Distrito Capital.

En la Gráfica 2 se evidencia que en julio los sectores con mayor número de peticiones registradas en el SDQS¹ fueron Gobierno con 5.918 (23% del total), Gestión Pública con 3.841 (14,93%), Salud que

¹ Cabe anotar que la Secretaría General dispone de los canales WEB y Telefónico como centrales para la recepción de peticiones, dentro de las cuales están la Central de Quejas SDQS y la Línea 195 donde se recibe un gran número de peticiones (para este período 3.810 que en su gran mayoría no son de su competencia; por lo cual son trasladadas a las entidades distritales, nacionales y privadas competentes para dar solución, según sea el tema de su competencia o misionalidad.

registró directamente 3.372 (13,11%), seguido por Hábitat con 2.775 (10,79%) y por Movilidad 2.447 (9,51%), acumulando así el 71,33% del total de las peticiones registradas en el mes. En este punto cabe resaltar que, en junio de 2017, los cinco (5) principales sectores fueron Gobierno, Gestión Pública, Salud, Hábitat y Ambiente, los cuales acumularon 69,8% en dicho mes, de donde es evidente que movilidad entró en los 5 principales sectores, desplazando al de Ambiente, por un fuerte descenso en las peticiones recibidas por este último, acompañado de un alza en las peticiones de recibidas en Movilidad.



Gráfica 2. Peticiones registradas por sectores, julio 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/08/2017

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

En la Tabla 3 se presenta el número de peticiones registradas por entidad en el mes de julio y la participación en las peticiones recibidas en su correspondiente sector y en el total de peticiones recibidas en el Distrito Capital:

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Sector	Entidad	Total	% Entidad	% Distrital
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	5.353	90,45%	20,81%
	DADEP - DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	495	8,36%	1,92%
	IDPAC – INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCION COMUNAL	70	1,18%	0,27%
Total GOBIERNO		5.918	100%	23,00%
GESTION PUBLICA	SECRETARÍA GENERAL	3.810	99,19%	14,81%
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL	31	0,81%	0,12%
Total GESTION PUBLICA		3.841	100%	14,93%
SALUD	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	1.226	36,36%	4,77%
	SUBRED SUR (NUEVA)	1.092	32,38%	4,24%
	SUBRED SUR OCCIDENTE (NUEVA)	434	12,87%	1,69%
	SUBRED CENTRO ORIENTE (NUEVA)	355	10,53%	1,38%
	SUBRED NORTE (NUEVA)	230	6,82%	0,89%
	CAPITAL SALUD EPS	35	1,04%	0,14%
Total SALUD		3.372	100%	13,11%
HABITAT	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HABITAT	1.132	40,79%	4,40%
	UAESP – U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS	804	28,97%	3,12%
	CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	397	14,31%	1,54%
	ERU - EMPRESA DE RENOVACION Y DESARROLLO URBANO (NUEVA)	233	8,40%	0,91%
	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	140	5,05%	0,54%
	CODENSA	42	1,51%	0,16%
	ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS DE BOGOTÁ	17	0,61%	0,07%
	GAS NATURAL	10	0,36%	0,04%
Total HABITAT		2.775	100%	10,79%
MOVILIDAD	SECRETARÍA DISTRITAL MOVILIDAD	1.581	64,61%	6,14%
	TRANSMILENIO	445	18,19%	1,73%
	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	157	6,42%	0,61%
	IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	101	4,13%	0,39%
	UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	65	2,66%	0,25%
	METRO DE BOGOTA S.A.	46	1,88%	0,18%
	SIM - SERVICIOS PARA LA MOVILIDAD	45	1,84%	0,17%

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

	GRUAS Y PATIOS	7	0,29%	0,03%
Total AMBIENTE		2.447	100%	9,51%
AMBIENTE	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	1.288	77,08%	5,01%
	JBB - JARDIN BOTANICO	361	21,60%	1,40%
	IDIGER	22	1,32%	0,09%
Total AMBIENTE		1.671	100%	6,49%
INTEGRACION SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL	1.485	99,20%	5,77%
	IDIPRON	12	0,80%	0,05%
Total INTEGRACION SOCIAL		1.497	100%	5,82%
EDUCACION	UNIVERSIDAD DISTRITAL	702	63,82%	2,73%
	SECRETARÍA DE EDUCACION DEL DISTRITO	375	34,09%	1,46%
	IDEP – INSTITUTO PARA LA INVESTIGACION EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO	23	2,09%	0,09%
Total EDUCACION		1.100	100%	4,28%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	346	34,95%	1,34%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRD	336	33,94%	1,31%
	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC	100	10,10%	0,39%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA	70	7,07%	0,27%
	FUGA - FUNDACION GILBERTO ALZATE	69	6,97%	0,27%
	CANAL CAPITAL	55	5,56%	0,21%
	OFB - ORQUESTA FILARMONICA DE BOGOTÁ	14	1,41%	0,05%
Total CULTURA RECREACION Y DEPORTE		990	100%	3,85%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA (NUEVO)	SECRETARÍA DE SEGURIDAD (NUEVA)	685	85,63%	2,66%
	POLICIA METROPOLITANA	85	10,63%	0,33%
	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	28	3,50%	0,11%
	ENTIDAD EN LIQUIDACIÓN FVS - FONDO VIGILANCIA	2	0,25%	0,01%
Total SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA (NUEVO)		800	100%	3,11%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	IPES	411	67,16%	1,60%
	IDT - INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO	182	29,74%	0,71%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONOMICO	19	3,10%	0,07%
Total DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO		612	100%	2,38%
HACIENDA	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	165	58,51%	0,64%

	U.A.E. CATASTRO DISTRITAL	105	37,23%	0,41%
	FONCEP	8	2,84%	0,03%
	LOTERIA DE BOGOTA	4	1,42%	0,02%
Total HACIENDA		282	100%	1,10%
ENTES DE CONTROL	VEEDURIA DISTRITAL	136	62,96%	0,53%
	PERSONERIA DE BOGOTA	51	23,61%	0,20%
	CONCEJO DE BOGOTA	29	13,43%	0,11%
Total ENTES DE CONTROL		216	100%	0,84%
MUJERES	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACION	98	100,00%	0,38%
Total PLANEACION		98	100%	0,38%
PLANEACION	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	73	100,00%	0,28%
Total MUJERES		73	100%	0,28%
GESTION JURIDICA (NUEVO)	SECRETARÍA JURIDICA DISTRITAL (NUEVA)	37	100,00%	0,14%
Total GESTION JURIDICA (NUEVO)		37	100%	0,14%
Total general		25.729	0%	100,00%

Tabla 3. Peticiones registradas por entidad, participación en su sector y en el Distrito Capital, julio 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/08/2017

La tabla anterior permite evidenciar que en el mes de julio, las cinco (5) entidades con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital² fueron:

- La Secretaría Distrital de Gobierno con 5.353 peticiones que representan el 90,45% de las registradas en el sector Gobierno, y representando el 20,81% de la totalidad registrada en el Distrito Capital.
- La Secretaría Distrital de Movilidad la cual registró 1.581 peticiones, representando así el 64,61% del total de peticiones registradas en el sector de Movilidad, y acumula el 6,14% del total de peticiones registradas en el Distrito.
- La Secretaría Distrital de Integración Social con 1.485 peticiones que representan el 99,2% del total de peticiones registradas en su sector y el 5,77% del total ingresado al Distrito Capital.

² Se excluyen las cifras de la Secretaría General, teniendo en cuenta que la entidad registra a través de la Central de Quejas SDQS y la Línea 195, un gran número de peticiones (para este período 3.810) que en su gran mayoría no son de su competencia; por lo cual son trasladadas a las entidades distritales, nacionales y privadas competentes para dar solución, según sea el tema de su competencia o misionalidad.

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

- La Secretaría Distrital de Ambiente que registró 1.288 peticiones, representando así el 77,08% del total del total de peticiones registradas en el sector de Ambiente, y totaliza el 5,01% del total de peticiones registradas en el Distrito.
- La Secretaría Distrital de Salud con 1.226 peticiones que representan el 36,36% del total de peticiones registradas en el sector Salud, y el 4,77% del total ingresado al Distrito Capital.

2.2 VARIACIÓN EN EL REGISTRO DE PETICIONES POR SECTOR

Con relación a la variación en el número de peticiones por sectores respecto al mes anterior (junio), se evidencia una disminución que si bien es menor a la registrada en junio frente a mayo (-10,97%), sigue siendo considerable pues fue de 6,04% frente al total de peticiones registradas en junio (Ver Tabla 4).

SECTOR	JUNIO 2017	JULIO 2017	% VARIACION
GOBIERNO	6.545	5.918	-9,58%
MOVILIDAD	2.109	2.447	16,03%
SALUD	3.645	3.372	-7,49%
HABITAT	2.897	2.775	-4,21%
AMBIENTE	2.158	1.671	-22,57%
INTEGRACION SOCIAL	1.413	1.497	5,94%
EDUCACION	1.490	1.100	-26,17%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	1.039	990	-4,72%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA (NUEVO)	808	800	-0,99%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	561	612	9,09%
HACIENDA	261	282	8,05%
GESTION PUBLICA	3.875	3.841	-0,88%
ENTES DE CONTROL	313	216	-30,99%
PLANEACION	110	98	-10,91%
MUJERES	115	73	-36,52%
GESTION JURIDICA (NUEVO)	43	37	-13,95%
ENTIDADES NACIONALES			0,00%
TOTAL	27.382	25.729	-6,04%

Tabla 4. Variación mensual de peticiones, julio 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/08/2017

Por otro lado, las cifras también permiten evidenciar tanto crecimientos en las peticiones registradas, como descensos, siendo éstos últimos los que más predominan, teniendo en cuenta que en 12 de los 17 sectores se registró un descenso de las peticiones registradas, con una caída promedio de 14,08%, siendo el sector Mujeres y los Entes de control, los que presentaron un mayor descenso en

términos porcentuales, mientras que en términos de peticiones los sectores con mayor descenso fueron el de Gobierno y el sector de Ambiente con 627 y 487 peticiones menos que el mes anterior, en su orden.

A su vez, los únicos sectores que presentaron aumentos en el número de peticiones, fueron el Sector Movilidad con un aumento del 16,03% frente al número de peticiones registradas el mes anterior, el de Desarrollo Económico, Industria, y Turismo, con un aumento del 9,09%, el Hacienda con un incremento de 8,05% y por último el de Integración Social con un crecimiento de 5,94%.

2.3 GESTIÓN DE RESPUESTA POR SECTORES

En la Tabla 5 se resume el número de peticiones tanto registradas³ en el SDQS como cerradas por los sectores en el mes de julio, de donde se encuentra que el Distrito Capital realizó un cierre de 26.443 peticiones, de las cuales el 55,1% (14.567) corresponde a peticiones registradas en el mes, y el restante 44,9% (11.876) corresponde a peticiones recibidas en otros meses, pero que fueron cerradas en julio.

Adicionalmente, se puede observar que en el mes de julio los sectores que presentan el mayor número de cierres fueron el Sector Gobierno con 6.566 respuestas que representan el 24,83% del total de cierres efectuados en el periodo en el Distrito Capital, seguido por el Sector Movilidad con 4.025 cierres siendo el 15,22% del total cerrado en el Distrito Capital.

Ahora bien, al considerar exclusivamente la gestión realizada en julio, de las 25.729 peticiones que ingresaron en el mes, quedaron en trámite 11.162 peticiones, lo que representa el 43,3% del total registrado en el mes.

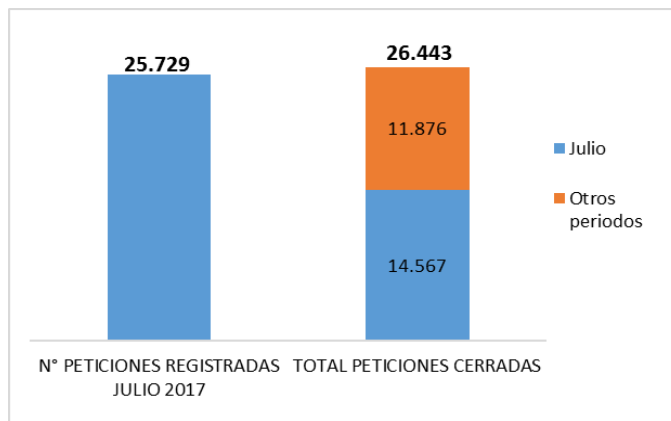
Con respecto a los cierres del Sector Gestión Pública⁴ (Tabla 6), se reitera que en la Secretaría General a través de la Central de Quejas - SDQS - y la Línea 195, se recepciona un gran número de requerimientos, los cuales en su gran mayoría son trasladados a las entidades distritales, nacionales y privadas competentes para dar solución, según sea el tema de su competencia o misionalidad.

³ Para el análisis es necesario tener en cuenta que una petición puede ser trasladada a diferentes entidades distritales y/o asignada a diferentes dependencias, por lo cual el número de peticiones gestionadas puede superar el de recibidas, dado que en algunos casos debe ser resuelta por más de una dependencia y/o entidad.

⁴ En el presente informe se reporta dentro de la Secretaría General, las cifras de la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios (actual dependencia de la Secretaría Distrital Jurídica) teniendo en cuenta que esta Dirección está configurada en el sistema SDQS como dependencia que centraliza las denuncias por posibles actos de corrupción en el Distrito Capital y el cambio requiere una nueva configuración y desarrollo técnico en el sistema.

PETICIONES SDQS JULIO 2017						
SECTOR	N° PETICIONES REGISTRADAS JULIO 2017	%	N° PETICIONES CERRADAS JULIO	N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	% EN CIERRES TOTALES
GOBIERNO	5.918	23,00%	5.620	946	6.566	24,83%
MOVILIDAD	2.447	9,51%	2.123	1.902	4.025	15,22%
SALUD	3.372	13,11%	1.475	1.983	3.458	13,08%
HABITAT	2.775	10,79%	899	2.517	3.416	12,92%
AMBIENTE	1.671	6,49%	642	1.460	2.102	7,95%
INTEGRACION SOCIAL	1.497	5,82%	703	770	1.473	5,57%
EDUCACION	1.100	4,28%	929	263	1.192	4,51%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	990	3,85%	632	532	1.164	4,40%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA (NUEVO)	800	3,11%	502	487	989	3,74%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	612	2,38%	345	434	779	2,95%
HACIENDA	282	1,10%	233	148	381	1,44%
GESTION PUBLICA	3.841	14,93%	164	206	370	1,40%
ENTES DE CONTROL	216	0,84%	149	50	199	0,75%
PLANEACION	98	0,38%	68	124	192	0,73%
MUJERES	73	0,28%	57	38	95	0,36%
GESTION JURIDICA (NUEVO)	37	0,14%	26	16	42	0,16%
ENTIDADES NACIONALES	0	0,00%	0	0	0	0,00%
Total	25.729	100%	14.567	11.876	26.443	100%

Tabla 5. Registro y gestión de respuesta por sectores, julio 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/08/2017



Gráfica 3. Cierre de peticiones, julio 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/08/2017

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

GESTIÓN DE PETICIONES		
DEPENDENCIA	TRASLADOS	RESPUESTAS
Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central SDQS	1.618	
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	1.841	
Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	51	10
Otras Dependencias Secretaría General	61	308
SERVICIO CIVIL		52
TOTAL GESTION	3.571	370

Tabla 6. Gestión de peticiones - Sector Gestión Pública, julio 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/08/2017

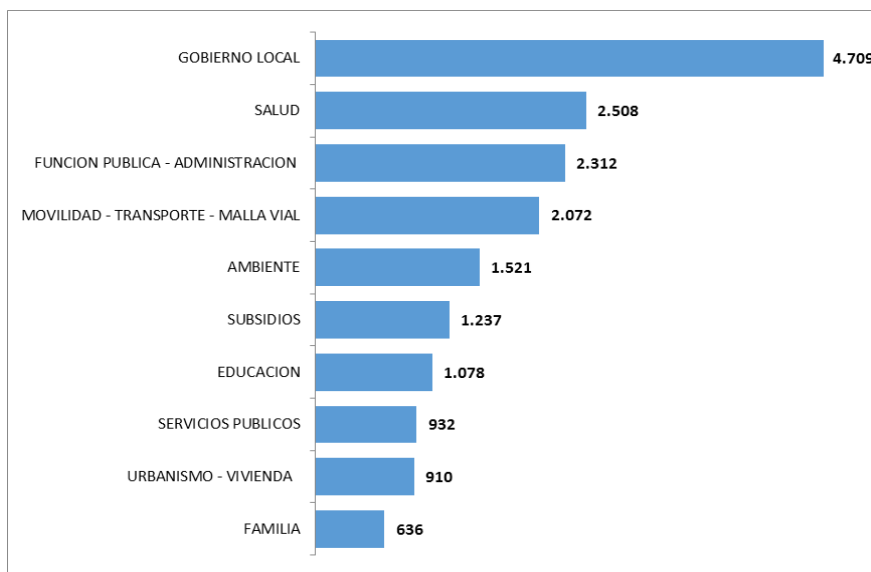
De esta manera, la gestión del Sector se define en gran medida por los traslados realizados, que como se observa en la Tabla 6, totalizaron 3.571 adelantados en su totalidad por la Secretaría General; mientras que con relación a las respuestas emitidas fueron 370, de las cuales 52 pertenecen al Servicio Civil.

2.4 TEMAS Y SUBTEMAS MÁS REITERADOS POR SECTORES

Con relación a los temas de mayor frecuencia en todo el Distrito Capital, en la Gráfica 4 se observa que del total de peticiones registradas en el SDQS en el mes de julio (25.729), los diez (10) temas más recurrentes acumulan 17.915 peticiones (69,6% del total del mes). Dentro de dichos temas, se encuentra que el de "Gobierno local" por sí solo acumula el 18,3% de los temas, prácticamente duplicando al segundo de la lista que correspondió a "Salud", el cual participó con el 9,7% de las peticiones

Al respecto cabe señalar que en el mes anterior (junio) los 3 subtemas principales, fueron los mismos presentados en la Gráfica 4, y los cambios se registraron en el sector "Ambiente" y "Movilidad – Transporte – Malla vial", que en junio ocuparon la cuarta y quinta posición respectivamente, y en el mes de julio, intercambiaron posiciones, debido a una fuerte reducción de peticiones con tema "Ambiente" (descenso de 485 peticiones) y un aumento de peticiones en el tema "Movilidad – Transporte – Malla vial" en 494 peticiones.

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO



Gráfica 4. Subtemas más relevantes, julio 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/08/2017

En la Tabla 7 se presentan los temas más frecuentes, discriminados por tipología de registro. De allí se encuentra que las principales tipologías para presentar las peticiones por parte de la ciudadanía, fueron a través de los Derechos de petición de interés particular (8.890 peticiones, 34,55% del total), de interés general (7.674 peticiones con el 29,83% del total), seguidos por la tipología de Reclamo (3.221 registros, siendo el 12,52% del total). Cabe anotar que las dos primeras tipologías siguen manteniendo su posición, considerando que desde abril continúan siendo las tipologías más frecuentes.

Ahora bien, en el caso del tema de Gobierno Local (el tema más frecuente), se encuentra que la principal tipología fue el Derecho de Petición de Interés General, representando el 71,86% del total de peticiones registradas con dicho tema en julio; mientras que el Derecho de Petición de Interés Particular, se ubica en la segunda posición en este tema, representando el 23,64% de las peticiones, acumulando así entre las dos tipologías, el 95,5% del total en julio en el tema Gobierno Local.

Por su parte, en el tema de Salud, la principal tipología utilizada es el Derecho de Petición de Interés Particular, pues el 41,15% de las peticiones registradas con dicho tema, ingresaron bajo esta tipología; la segunda tipología de mayor frecuencia es el Reclamo, la cual acumula el 23,88% de las peticiones, y en menor medida Solicitud de Copia y Sugerencia, representando el 10,65% y 6,74% respectivamente.

TEMAS PRINCIPALES (10)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	RECLAMO	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	QUEJA	SOLICITUD DE COPIA	CONSULTA	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	Total general	% del total
GOBIERNO LOCAL	1.113	3.384	15	161	6	21	2	1	4	2	4.709	18,30%
SALUD	1.032	91	599	124	166	267	21	37	169	2	2.508	9,75%
FUNCION PUBLICA - ADMINISTRACION	399	234	978	25	556	3	12	74	17	14	2.312	8,99%
MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	540	839	118	71	354	16	39	75	7	13	2.072	8,05%
AMBIENTE	344	629	103	276	13	4	118	31	2	1	1.521	5,91%
SUBSIDIOS	1.131	29	22	10	14		9	6	5	11	1.237	4,81%
EDUCACION	74	33	58	659	186	7	56	1	2	2	1.078	4,19%
SERVICIOS PUBLICOS	633	178	66	8	30	2	6	2	2	5	932	3,62%
URBANISMO - VIVIENDA	671	31	67	67	23	16	11	4	17	3	910	3,54%
FAMILIA	352	31	29	4	48	115	2	14	40	1	636	2,47%
OTROS TEMAS	2.601	2.195	1.166	642	619	108	213	121	95	54	7.814	30,37%
Total general	8.890	7.674	3.221	2.047	2.015	559	489	366	360	108	25.729	100%

Tabla 7. Temas más reiterados por tipología, julio 2017

Fuente: Reporte SDQS generado 02/08/2017

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

Sector Gobierno: En este sector, de las 5.918 peticiones ciudadanas registradas en el mes de julio, el subtema más relevante fue "Ley 675: Certificado de propiedad horizontal" que representó el 13,8% del total registrado en el Sector, seguido por el subtema "Contravenciones comunes: Código de policía" con el 6,8% del total registrado en este sector. En este punto, cabe anotar que frente al mes anterior (junio) no se registró un cambio en las posiciones, siendo estos dos subtemas los más frecuentes, con 1.109 y 486 peticiones respectivamente.

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Subtemas Principales	Total petición	%
LEY 675: CERTIFICADO DE PROPIEDAD HORIZONTAL	818	13,8%
CONTRAVENCIONES COMUNES: CÓDIGO DE POLICÍA	402	6,8%
ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO: FUNCIONAMIENTO DE BARES, DISCOTECAS, SUPERMERCADOS, TIENDAS, ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS	310	5,2%
ESPACIO PÚBLICO: INVASIÓN, OCUPACIÓN DE ANTEJARDINES, INVASIÓN DEL ESPACIO PÚBLICO, OCUPACIÓN POR VENTAS AMBULANTES, POR PROLONGACIÓN DE UNA ACTIVIDAD ECONÓMICA	293	5,0%
VENTAS AMBULANTES	287	4,8%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	3.808	64,3%
TOTAL	5.918	100%

Tabla 8. Subtemas más relevantes Sector Gobierno, julio 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/08/2017

Sector Salud: En este sector, se encuentra que los subtemas más reiterados en julio, fueron “Acceso a los servicios de salud” con el 15,1% del total de las peticiones recibidas en el sector; en segundo lugar, se ubicó el subtema “Concepto Sanitario” que acumuló el 9,7% de las peticiones; y en tercer lugar se encuentra “Historia Clínica”, la cual representó el 7,7% de las peticiones registradas en julio.

Ahora bien, al contrastar con los subtemas más frecuentes de junio, se encuentra un cambio en la segunda y tercera posición, pues el mes anterior “Historia Clínica” fue el segundo subtema más frecuente, mientras que “Concepto Sanitario” era el tercero; al respecto, se debe resaltar que las solicitudes por Historias Clínicas fueron 56 menos que en junio y las de Concepto Sanitario, aumentaron 85.

Subtemas Principales	Total petición	%
ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD	510	15,1%
CONCEPTO SANITARIO	327	9,7%
HISTORIA CLÍNICA	261	7,7%
B. AMBULATORIO – C. EXTERNA GENERAL	143	4,2%
TEMAS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	134	4,0%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.997	59,2%
TOTAL	3.372	100%

Tabla 9. Subtemas más relevantes Sector Salud, julio 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/08/2017

Sector Hábitat: Con relación a este sector, en julio el subtema más frecuente fue “Subsidio Distrital de Vivienda en Especie”, el cual aportó el 31,2% de las peticiones registradas en el sector, mientras que el segundo tema de mayor frecuencia fue “Banco de Programas y Proyectos”, que aportó 6,9%

del total, aunque registra un crecimiento notable, pues en junio sólo se recibieron 65 peticiones con el mismo subtema.

Por otro lado, es de gran importancia resaltar que luego del crecimiento de las peticiones con el subtema “Subsidio Distrital de Vivienda en Especie” registrado en mayo (crecimiento 239 peticiones, 260%), el número de peticiones registradas con este subtema se mantiene en niveles cercanos a los de junio (862). También se debe anotar que el subtema de “Gestión del Servicio de Alumbrado Público”, registró una caída en el número de peticiones, pues en junio se registraron 223, frente a las 171 de julio, refleja un descenso de 23,3%.

Subtemas Principales	Total petición	%
SUBSIDIO DISTRITAL DE VIVIENDA EN ESPECIE	867	31,2%
BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS	191	6,9%
PROGRAMA DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	189	6,8%
GESTION DEL SERVICIO DE ALUMBRADO PUBLICO - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO (INFORMES, DERECHOS DE PETICION, REQUERIMIENTOS, TRAMITE ADMINISTRATIVO Y SOLICITUDES ACADEMICAS)	171	6,2%
TITULACION PREDIAL EN ESTRATOS 1 Y 2	114	4,1%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.243	44,8%
TOTAL	2.775	100%

Tabla 10. Subtemas más relevantes Sector Hábitat, julio 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/08/2017

Sector Movilidad: En este sector, el subtema más reiterado en el mes fue “Embargos y Desembargos” que representó el 9,8% registrado en el sector, seguido por el subtema “Solicitud Operativos (Control del tránsito, del transporte público, recuperación espacio público)”, el cual participó en 9,7% de las peticiones del mes.

En comparación con las cifras registradas en junio, se debe resaltar el hecho de que “Embargos y Desembargos” no aparecía como subtema principal, pues sólo tuvo 26 peticiones, lo que implica un crecimiento de 819%. Por su parte la “Solicitud de Operativos” que fue el subtema con mayor frecuencia en junio, siguió presentando un número de peticiones similar, pues el mes previo se registraron 235.

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Subtemas Principales	Total petición	%
EMBARGOS Y DESEMBARGOS	239	9,8%
SOLICITUD OPERATIVOS (CONTROL DEL TRANSITO, DEL TRANSPORTE PUBLICO, RECUPERACION ESPACIO PUBLICO)	238	9,7%
PRESCRIPCION CADUCIDAD Y PERDIDA DE FUERZA EJECUTORIA	66	2,7%
NOTIFICACION DE COMPARENDOS	64	2,6%
TEMAS RELACIONADOS CON SEÑALIZACION (INSTALACION, RETIRO, REEMPLAZO Y MANTENIMIENTO DE SEÑALES)	59	2,4%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.781	72,8%
TOTAL	2.447	100%

Tabla 11. Subtemas más relevantes Sector Movilidad, julio 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/08/2017

Sector Ambiente: En este sector el subtema que concentra la mayoría de las peticiones es “Contaminación ambiental” que representó el 71,8% de las peticiones registradas en julio para el sector, mientras que los siguientes temas de mayor frecuencia son “Manejo integral del arbolado antiguo urbano en espacio público” con 2,9% y “Coberturas Urbanas” con 1,9%. En contraste con las peticiones registradas en este sector en el mes de junio, las correspondientes a “Contaminación ambiental” en julio fueron cerca de 500 menos que las del mes inmediatamente anterior, lo que significa una caída de 29,6%.

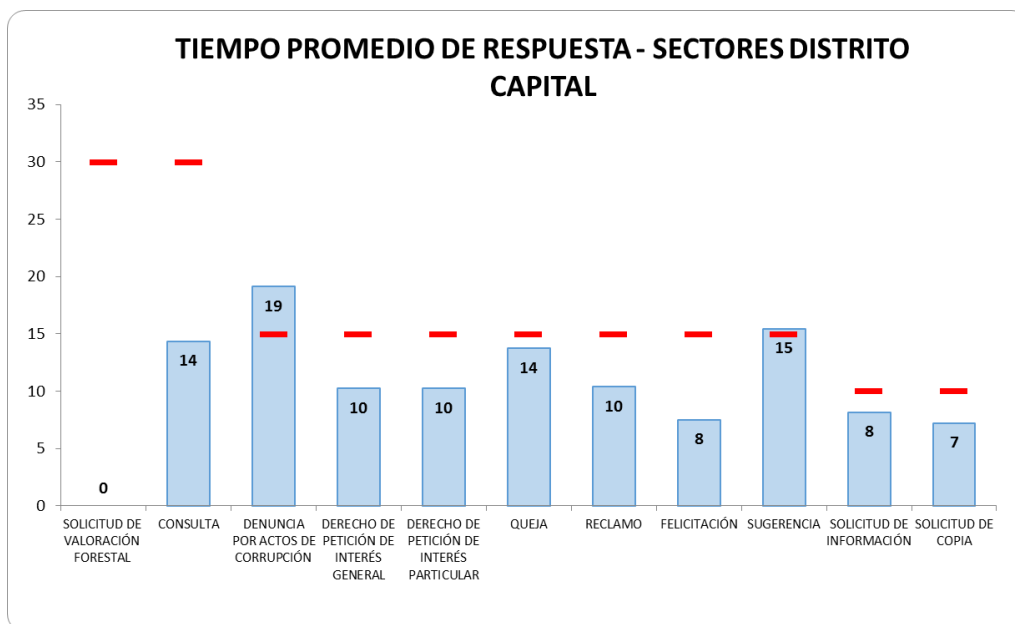
Subtemas Principales	Total petición	%
CONTAMINACIÓN AMBIENTAL	1.200	71,8%
MANEJO INTEGRAL DEL ARBOLADO ANTIGUO URBANO EN ESPACIO PÚBLICO	49	2,9%
COBERTURAS URBANAS (ÁRBOLES EN VÍA Y EN PARQUES URBANO Y JARDINES VERTICALES Y JARDINES TRADICIONALES)	32	1,9%
EDUCACIÓN AMBIENTAL Y PARTICIPACIÓN	28	1,7%
PROGRAMA ADOPTA UN ÁRBOL	24	1,4%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	338	20,2%
TOTAL	1.671	100%

Tabla 12. Subtemas más relevantes Sector Ambiente, julio 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/08/2017

2.5 TIEMPO PROMEDIO DE GESTIÓN POR SECTOR Y TIPOLOGÍAS

El tiempo promedio de respuesta de los sectores administrativos que conforman el Distrito Capital, en el mes de julio fue de 12 días, que en comparación con el mes anterior (junio) presentó un incremento, pues para dicho mes el tiempo promedio de respuesta fue de 11 días.

De manera particular, al observar el tiempo promedio de respuesta según la tipología, frente a los términos de ley, es claro que en la mayoría de los casos se encuentran dentro de los términos estipulados por ley (Gráfica 5), con excepción de las peticiones con tipología “Denuncia por posibles actos de corrupción” y levemente “Sugerencia”, tipología que registró un tiempo promedio de respuesta de 15,4 días.



Gráfica 5. Tiempos promedio de respuesta por tipología, julio 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/08/2017

Del mismo modo, en la Tabla 13 se presentan los tiempos promedio de respuesta por sector y por tipología, de donde se encuentra que los Entes de Control, junto con los sectores de Hábitat, Gestión Pública, Gobierno, Educación, Cultura, Recreación y Deporte, Ambiente, Integración Social, Hacienda, y Seguridad, Convivencia y Justicia registran tiempos promedio de respuesta por fuera del establecido legalmente según la tipología del requerimiento.

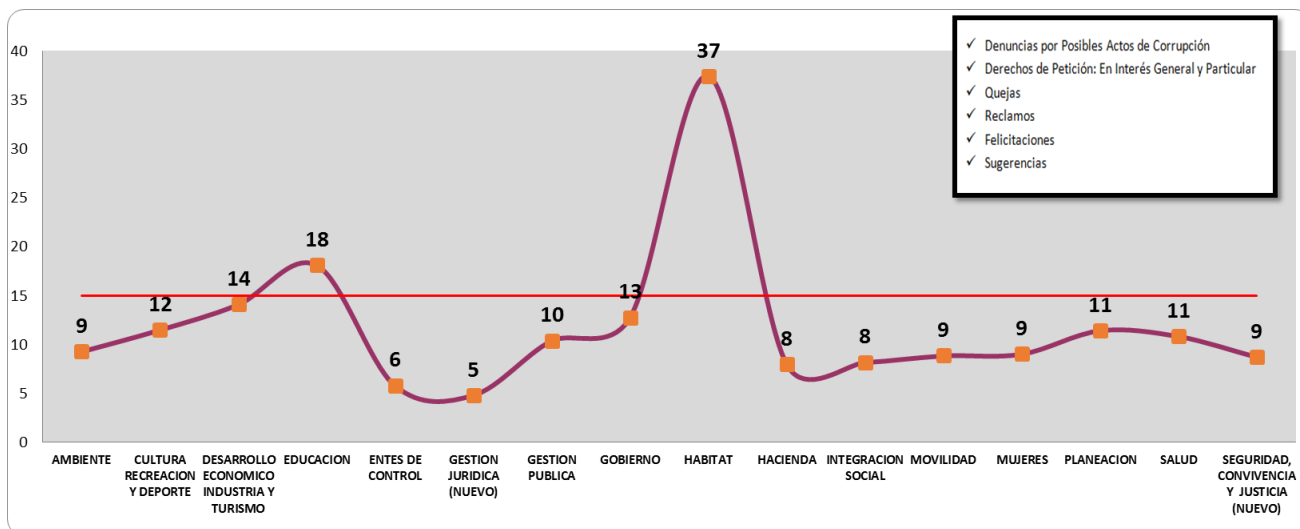
Al respecto es menester hacer un llamado a todos los sectores que presentan tiempos de respuesta superiores a los de ley, especialmente a Hábitat, pues la respuesta de 8 de las 10 tipologías que se atendieron en el sector, se encuentran con tiempos promedio por fuera de los términos de ley. Lo anterior sin ignorar el hecho que otros sectores también respondieron por encima de los límites, como en el caso del sector Educación, donde el tiempo promedio está 23 y 25 días por fuera de los términos para las tipologías Denuncia por posibles actos de corrupción y Derecho de Petición de Interés General, siendo cerca del 55% superior a 15 días hábiles.

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA - SECTORES DISTRITO CAPITAL	SOLICITUD DE VALORACIÓN FORESTAL (30 DÍAS)	CONSULTA (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 INFORMACIÓN (10 DÍAS)	SOLICITUD DE COPIA (10 DÍAS)
AMBIENTE		13	2	7	21	12	12	10	1	8	5
CULTURA RECREACION Y DEPORTE		26	20	13	11	11	9	8	8	4	4
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO		7	20	11	10	20	10	14		9	
EDUCACION		11	38	40	15	11	13	10	1	2	7
ENTES DE CONTROL		1	17		3	3	6	1	5	8	2
GESTION JURIDICA (NUEVO)		15	1			6	8			6	5
GESTION PUBLICA		19	10	21	8	10	12	7	5	12	12
GOBIERNO		19	33	12	24	3	4	4	10	9	5
HABITAT		28	81	46	38	26	17	27	28	23	10
HACIENDA		4		9	15	5	6	7	5	5	6
INTEGRACION SOCIAL		20	5	10	8	9	10	10	5	8	13
MOVILIDAD		7	5	7	10	11	12	10	9	7	3
MUJERES		17		9	8	10	8	11	8	3	
PLANEACION		19		14	13	9	13	15	5	8	
SALUD		10	9	11	13	10	11	12	11	9	8
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA (NUEVO)		14	9	8	8	8	12	10	7	10	14

Tabla 13. Tiempo promedio de respuesta por sectores y tipología, julio 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/08/2017

En la Gráfica 6 se evidencia que sólo el sector de Hábitat y Educación, presentan un tiempo promedio de respuesta superior al establecido legalmente de 15 días (Denuncias por actos de corrupción,

Derechos de petición de interés general, Derechos de petición de interés particular, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones).

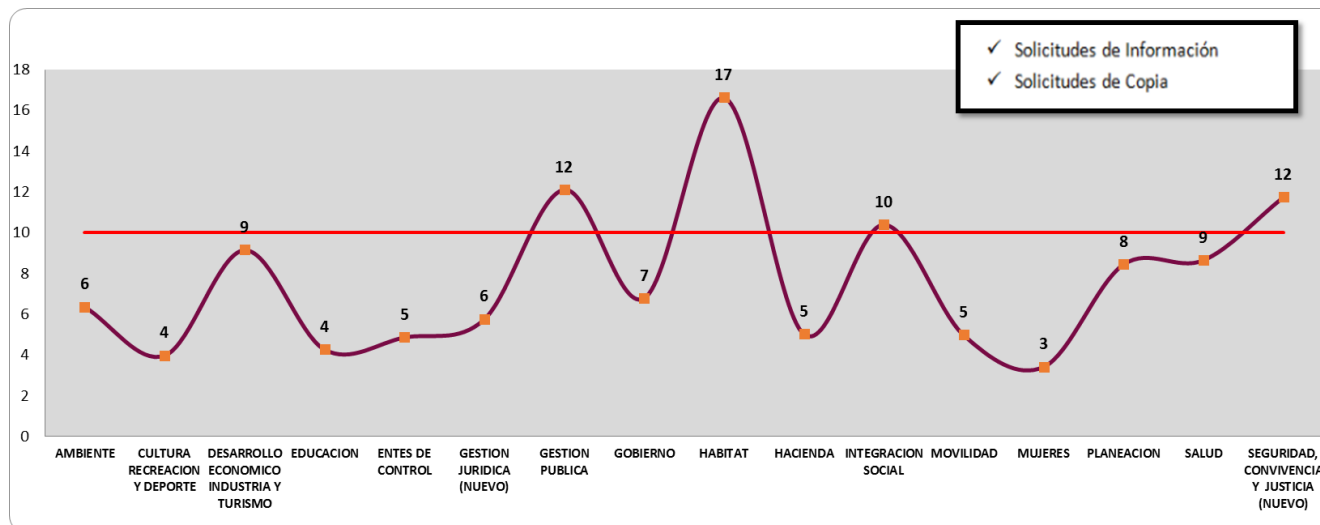


Gráfica 6. Tiempo promedio de respuesta por sector en tipologías con tiempo legal de 15 días
Fuente: Reporte SDQS generado 02/08/2017

Por otro lado, al considerar el tiempo promedio de respuesta a peticiones que tienen establecido legamente un tiempo de respuesta de 10 días, por sectores, (Gráfica 7), es claro que Hábitat, Gestión Pública, Seguridad, Convivencia y Justicia, e Integración superan el tiempo establecido de 10 días (Solicitudes de información y Solicitudes de copia).

Ahora bien, con respecto a la tipología "Consulta", cabe resaltar que todos los sectores presentan un tiempo promedio de respuesta dentro de los términos establecidos legalmente para esta tipología.

Hay que señalar que en algunos casos, los cierres realizados se hacen de manera extemporánea en el SDQS, pero la respuesta definitiva se realiza en los tiempos correspondientes, lo que afecta el tiempo promedio de respuesta final en el sector; al respecto se hace necesario que en las entidades se tomen las medidas para que una vez emitida la respuesta definitiva, ésta se vincule al sistema SDQS, contribuyendo a mejorar los índices de oportunidad.



Gráfica No. 7 Tiempo promedio de respuesta por sector en tipologías con tiempo legal de 10 días
Fuente: Reporte SDQS generado 02/08/2017

2.6 SEGUIMIENTO A PETICIONES VENCIDAS POR SECTOR

El seguimiento a peticiones vencidas (sin cierre definitivo, sobrepasando los términos de ley establecidos desde su fecha de asignación) muestra que en el Distrito Capital, en el mes de julio 2.127 peticiones se encontraron vencidas; a continuación se detallan las 10 entidades con el mayor número de peticiones vencidas, así:

ENTIDAD	TOTAL	%
UAESP – U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS	562	26,42%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	471	22,14%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	173	8,13%
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	153	7,19%
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	148	6,96%
TRANSMILENIO	113	5,31%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	89	4,18%
SECRETARÍA DISTRITAL MOVILIDAD	76	3,57%
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	55	2,59%
CAPITAL SALUD EPS	51	2,40%
Demás Entidades	236	11,1%
Total DC	2.127	100%

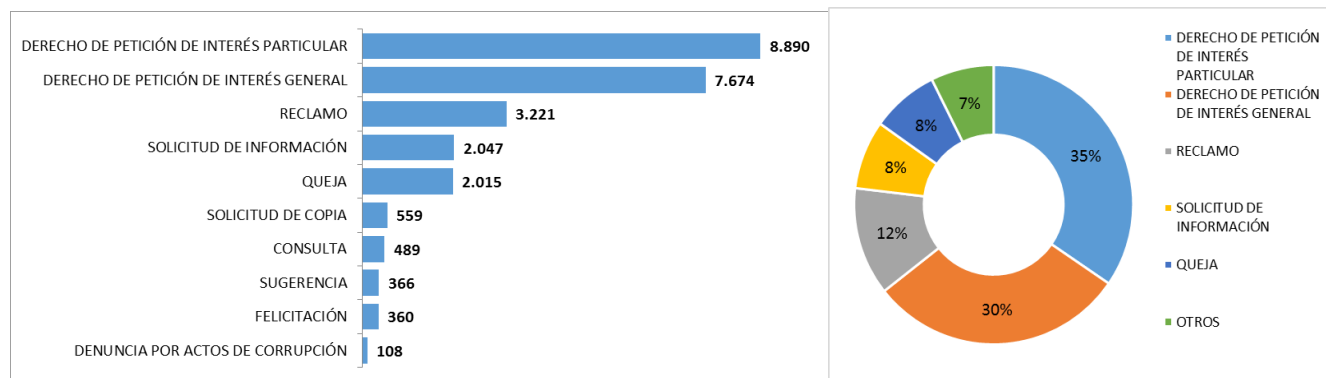
Tabla 14. Entidades con mayor número de peticiones vencidas, julio 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/08/2017

Las cifras dejan ver que las entidades con mayor número de peticiones vencidas en el mes de julio son la Unidad de Servicios Públicos – UAESP, con 562 peticiones vencidas que representan el 26,42% del total de peticiones vencidas en el Distrito Capital, seguida por la Secretaría de Gobierno con 471 peticiones vencidas que representan el 22,14% del total.

De otro lado, al contrastar las cifras con las de junio, se observa un notable cambio en las peticiones vencidas de la UAESP, pues en junio registró 355 peticiones vencidas, lo que implica un crecimiento de 58%; por su parte, la Secretaría de Gobierno también registró un incremento frente a las peticiones vencidas de junio, pues en dicho mes se registraron 357, lo que conlleva un crecimiento de 32%.

3. CLASIFICACIÓN DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA

Como se puede observar en la Gráfica 8, del total de peticiones registradas en el Distrito Capital en el mes de julio, el “Derecho de Petición de Interés Particular” registró como tipología en 8.890 peticiones, siendo el 35% del total registrado; la segunda tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, fue el “Derecho de Petición de Interés General” con 7.674 peticiones que representaron el 30% del total registrado. Al respecto hay que señalar que estas dos tipologías también fueron las más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones en el mes anterior (junio).

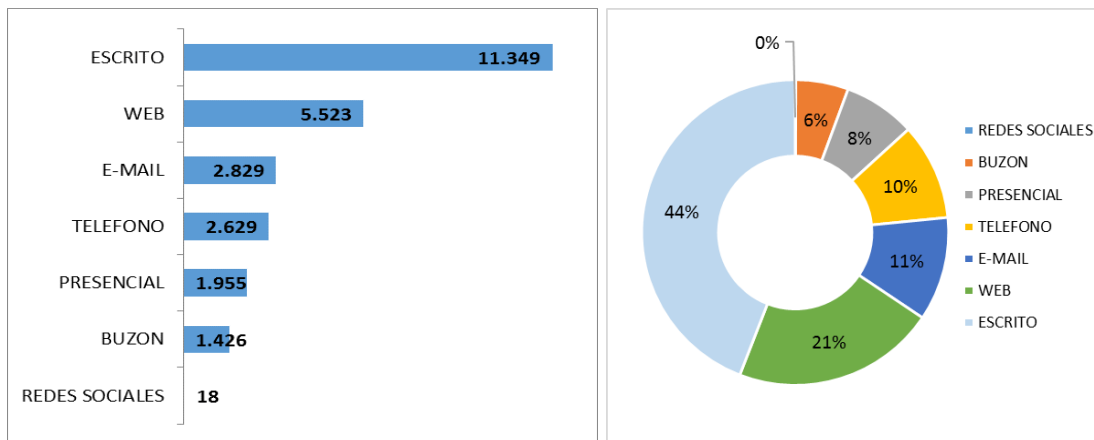


Gráfica 8. Peticiones clasificadas según su tipología, julio 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/08/2017

4. CANALES DE INTERACCIÓN

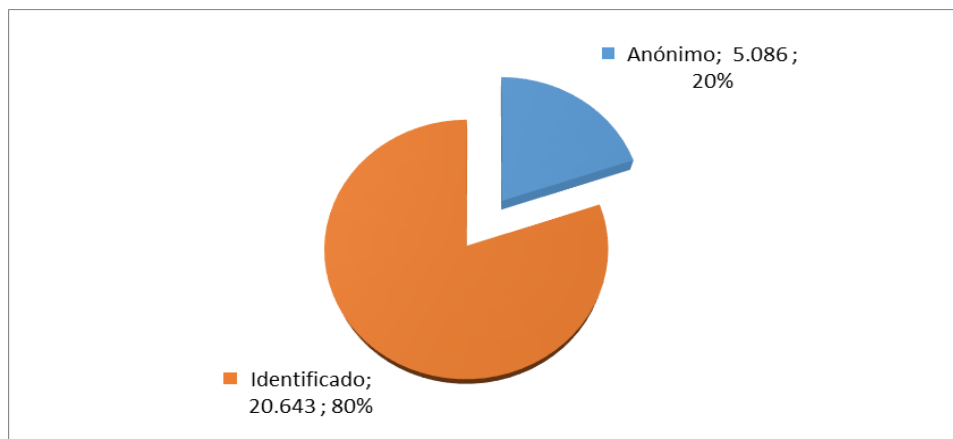
En el mes de julio, el medio más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones continuó siendo el “Canal Escrito” con 11.349 peticiones, las cuales representaron el 44% del total de peticiones registradas; en segundo lugar se encuentra el “Canal Web” con 5.523 peticiones, siendo el

21% del total registrado. Ahora bien, en contraste con el mes anterior (junio), se encuentra que los dos canales principales se encontraban en las mismas posiciones, mientras que el canal "E-Mail" fue el cuarto en junio, y el "teléfono" fue el tercero, posiciones que intercambiaron en el mes de julio.



Gráfica 9. Peticiones clasificadas según Canal de interacción, julio 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/08/2017

5. CALIDAD DEL REQUIRENTE

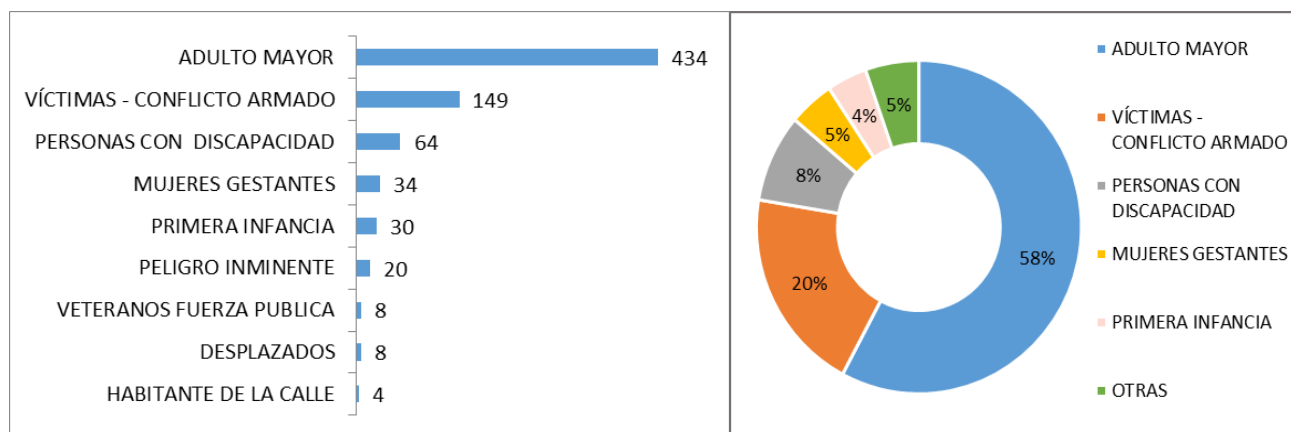


Gráfica 10. Calidad del Requirente, julio 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/08/2017

La gráfica muestra que del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de julio, 20.643 peticiones corresponden a ciudadanos identificados, y representan el 80% del total de

peticiones registrados, mientras que 5.086 peticiones (20% del total) corresponden a ciudadanos anónimos.

6. CONDICIÓN DEL PETICIONARIO



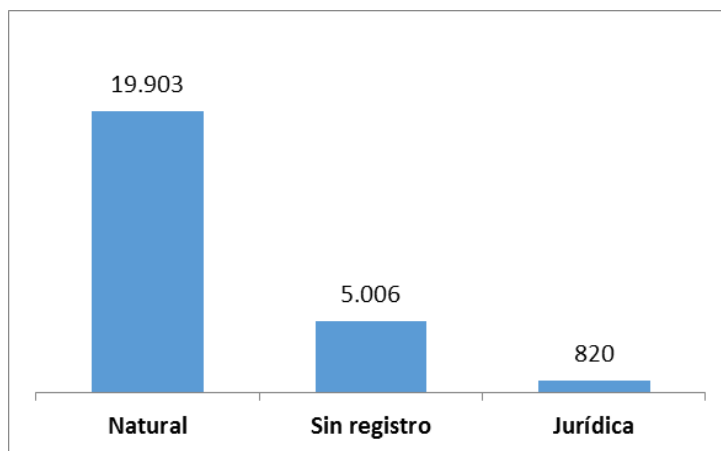
Gráfica 11. Condición del peticionario SDQS, julio 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/08/2017

En la Gráfica 11 se evidencia que del total de peticiones registradas en el mes de julio en el SDQS, en 751 peticiones se refiere condición especial (adulto mayor, víctimas de conflicto armado, personas con discapacidad, mujeres gestantes, peligro inminente, primera infancia, veteranos de la fuerza pública, desplazados y habitante de calle); de éstas, la condición de peticionario "Adulto mayor" presenta el mayor número de registros (434) que representan el 58%, del total de peticiones que refieren condición especial; en segundo lugar se ubica la condición "Víctimas del conflicto armado" con 149 peticiones que representan el 20% del total de peticiones que refieren condición especial.

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

7. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO

Las cifras muestran que del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de julio en el SDQS, 19.903 peticiones (77%) fueron registradas por personas naturales, 820 peticiones (3%) por personas jurídicas y en 5.006 peticiones (19%) no se reporta esta información; frente al mes anterior (junio) no se observa variación en cuanto al tipo de peticionario, pues en dicho mes, el mayor registro fue realizado por personas naturales.



Gráfica 12. Tipo de peticionario, julio 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/08/2017

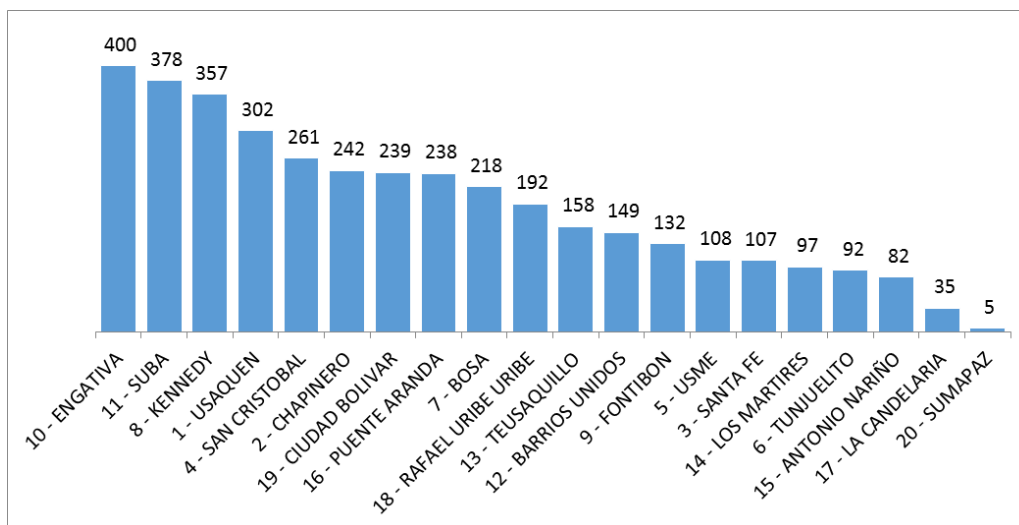
8. PARTICIPACIÓN EN ELSDQS POR LOCALIDADES

En el mes de julio, en 3.792 peticiones se diligenció el campo de localidad al registrar la petición. Cabe anotar que esta información es reportada por la ciudadanía y corresponde a la localidad donde se origina la petición; por ejemplo, en una solicitud de mejorar la malla vial en una zona de la ciudad, la localidad se referiría a la zona donde se encuentran los problemas mencionados a mejorar.

En dicha gráfica se evidencia que las localidades de Engativá, Suba y Kennedy fueron las localidades que estuvieron más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía con 400, 378 y 357 peticiones respectivamente, acumulando así el 30% de las peticiones de julio en las que se reportó ubicación. Cabe mencionar que en el mes anterior (junio) Suba era la mayor localidad con peticiones, mientras que Engativá era la segunda y Kennedy la cuarta. Este cambio de posición, se debe a un aumento de 41 y 73 peticiones en las localidades de Engativá y Kennedy, mientras que las peticiones que relacionan a Suba como localidad de ocurrencia, tuvieron un notable descenso de 109 peticiones, frente a las registradas en junio.

De manera puntual, al considerar los temas más relevantes para las tres (3) localidades con mayor número de peticiones relacionadas (Tabla 15), se puede evidenciar que los temas que más se relacionan de manera transversal a estas tres localidades, son la "Contaminación ambiental" y "Solicitud de Operativos (control del tránsito, del transporte público, recuperación espacio público)"; que respecto a junio, también fueron los dos temas más relevantes.

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO



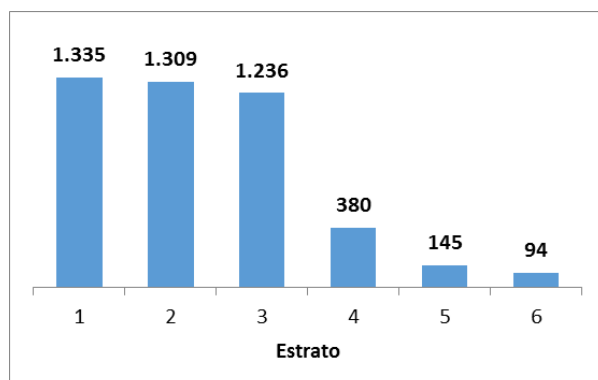
Gráfica 13. Participación en el SDQS por localidades, julio 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/08/2017

Localidad de los hechos	Tema	Total petición
10 - ENGATIVA	CONTAMINACIÓN AMBIENTAL	50
	SOLICITUD OPERATIVOS (CONTROL DEL TRANSITO, DEL TRASNPORTE PUBLICO, RECUPERACION ESPACIO PUBLICO)	15
	CONTRAVENCIONES COMUNES: CÓDIGO DE POLICÍA	11
11 - SUBA	CONTAMINACIÓN AMBIENTAL	37
	ALIMENTOS SANOS Y SEGUROS	6
	NO PARADA PROGRAMADA – ZONAL	6
8 - KENNEDY	CONTAMINACIÓN AMBIENTAL	16
	SOLICITUD OPERATIVOS (CONTROL DEL TRANSITO, DEL TRASNPORTE PUBLICO, RECUPERACION ESPACIO PUBLICO)	11

Tabla 15. Temas relevantes en localidades involucradas en las peticiones, julio 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/08/2017

9. UTILIZACIÓN DEL SDQS POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO D.C.

En la Gráfica 14 se presenta el número de peticiones ciudadanas que incluyeron estrato, registradas en el mes de julio. En dicho mes se registraron 4.499 peticiones que incluyeron esta variable, de las cuales, en el “Estrato 1” se encuentra el mayor registro de peticiones, con 1.335 peticionarios que representan el 29,7% del total. Por su parte, la segunda posición de mayor uso es el “Estrato 2” con 1.309 peticiones que representan el 29,1% del total. Frente al mes anterior (junio) no se observa variación en cuanto al estrato socioeconómico con mayor registro en el SDQS, teniendo en cuenta que en ese mes los estratos "1" y "2" también se ubicaron en el primer y segundo lugar en cuanto a utilización del SDQS por estrato.



Gráfica No 14 Participación en el SDQS por estrato, julio 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/08/2017

10. PETICIONES DE VEEDURÍAS 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”*.

Así las cosas, se encuentra que en el mes de julio en las entidades se clasificaron dentro del subtema "Veeduría ciudadana", 16 peticiones, así:

Sector	Entidad	Asunto	Total
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	IDRD - RECREACION Y DEPORTE	El ciudadano desea conocer si la comunidad de un conjunto está autorizada a cerrar un parque público, bajo el argumento de mejorar la seguridad del sector, afectando a otros ciudadanos en el desarrollo de sus actividades deportivas.	1
EDUCACION	UNIVERSIDAD DISTRITAL	Solicitud de aclaración de la hora y del documento requerido para asistencia a una reunión de veedores.	1
GOBIERNO	DADEP - DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	Solicitud de información respecto del contrato de un ciudadano.	1
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	IDRD - RECREACION Y DEPORTE	El ciudadano instaura una queja pues, aparentemente está siendo intimidado por un funcionario del club deportivo distrital al que pertenece el hijo.	1
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	IDRD - RECREACION Y DEPORTE	El ciudadano denuncia malos tratos a menores por parte un integrante del personal de vigilancia de un parque Distrital.	1
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	IDRD - RECREACION Y DEPORTE	El ciudadano denuncia maltrato a menores por parte de un integrante del grupo de vigilancia de un escenario deportivo distrital.	1
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	IDRD - RECREACION Y DEPORTE	La comunidad de una zona de la ciudad denuncia una presunta apropiación de espacio público por parte de un privado, al igual que el usufructo del mismo. Solicitan la recuperación del espacio en mención.	2
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	IDRD - RECREACION Y DEPORTE	El ciudadano denuncia y solicita sea investigado un funcionario que administra un parque distrital, pues refiere que el funcionario ingiere alcohol en el espacio, no cumple horarios laborales, y	1

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

		presuntamente estaría haciendo uso indebido del espacio en horas diferentes a las de servicio.	
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	IDRD - RECREACION Y DEPORTE	El ciudadano presenta una queja ante el comportamiento de un grupo de participantes de una actividad deportiva adelantada por la Administración, al igual que resalta la falta de señalización y seguridad para los participantes.	1
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	IDRD - RECREACION Y DEPORTE	El ciudadano plantea una queja pues el hijo participa en un curso ofrecido por el Distrito, y en dos ocasiones ha sido cancelado sin informarle, lo cual le genera inconvenientes pues no vive cerca al escenario deportivo.	1
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	IDRD - RECREACION Y DEPORTE	El ciudadano refiere una queja por el hecho de que un funcionario distrital se encuentra entrenando a un equipo de otra ciudad, lo que según el ciudadano, le quita espacio y facilidades de entrenamiento al equipo bogotano, que también participará en una competencia a la cual también asistiría el primero.	2
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	IDRD - RECREACION Y DEPORTE	El ciudadano interpone una queja pues en la actividad de vacaciones recreativas, los docentes encargados no acompañaron a los menores en el recorrido hasta el punto de encuentro.	1
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	IDRD - RECREACION Y DEPORTE	Solicitud de información.	1
MOVILIDAD	METRO DE BOGOTA S.A.	El ciudadano solicita información respecto a una jornada informativa adelantada por la entidad.	1
Total			16

Fuente: Reporte SDQS generado 02/08/2017

Hay que señalar que al analizar el asunto de las peticiones listadas anteriormente, se encuentra que algunas no corresponden al subtema veedurías ciudadanas, lo cual evidencia dificultades en el análisis y clasificación de las peticiones por parte de las entidades.

11. CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 371 DE 2010

Atendiendo el cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 371/2010 - Art. 3, Núm. 3, que establece que las entidades del Distrito Capital deben garantizar “El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener información estadística precisa, correspondiente a cada una de ellas”, en concordancia con lo señalado en la Ley 1474 de 2011, la Dirección Distrital 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://redquejas.veeduriadistrital.gov.co/index.php?option=com_jdownloads&view=upload&Itemid=1287, de acuerdo con lo establecido en la Circular 006 de 2017.

A continuación se presenta dicho consolidado para el mes de junio⁵, con el objeto de validar el grado de cumplimiento de las entidades, así:

SECTOR	ENTIDAD	JUNIO				PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DECRETO 371/2010
		CIFRAS		DIFERENCIA SDQS Vr INFORME MENSUAL DE PQRS		
		REPORTE DEL SDQS	REPORTE DE LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	PETICIONES NO SUBIDAS POR LA ENTIDAD AL SDQS (INGRESADAS POR OTROS CANALES)	PETICIONES NO REPORTADAS POR LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	
GESTIÓN PÚBLICA	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	3.829	3.840	11	N.A.	99,7%
	Depto. Activo. del Servicio Civil	46	69	23	N.A.	66,7%
GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	Secretaria Distrital de Gobierno	6.014	7.535	1.521	N.A.	79,8%
	Depto. Activo Defensoría del Espacio Público - DADEP	422	810	388	N.A.	52,1%
	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal -	109	139	30	N.A.	78,4%

⁵ Teniendo en cuenta la Circular 006 de 2017, que establece que las entidades pueden reportar la información a más tardar los primeros 15 días hábiles del mes siguiente, en este caso hasta el 25 de julio de 2017.

**ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE
REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS
MES DE JULIO DE 2017**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

SECTOR	ENTIDAD	JUNIO				
		CIFRAS		DIFERENCIA SDQS V _r INFORME MENSUAL DE PQRS		PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DECRETO 371/2010
		REPORTE DEL SDQS	REPORTE DE LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	PETICIONES NO SUBIDAS POR LA ENTIDAD AL SDQS (INGRESADAS POR OTROS CANALES)	PETICIONES NO REPORTADAS POR LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	
HACIENDA	Secretaría Distrital de Hacienda	165	318	153	N.A.	51,9%
	U.A.E. de Catastro Distrital - UAECD.	70	113	43	N.A.	61,9%
	FONCEP	7	164	157	N.A.	4,3%
	Lotería de Bogotá	19	22	3	N.A.	86,4%
PLANEACIÓN	Secretaría Distrital de Planeación	110	231	121	N.A.	47,6%
DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIAL Y TURISMO	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	16	202	186	N.A.	7,9%
	Instituto para la Economía Social - IPES.	477	583	106	N.A.	81,8%
	Instituto distrital de turismo-IDT	68	262	194	N.A.	26,0%
EDUCACIÓN	Secretaría de Educación del Distrito	256	477	221	N.A.	53,7%
	Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP	14	21	7	N.A.	66,7%
	Universidad Distrital	1.220	1.226	6	N.A.	99,5%
SALUD	Secretaría Distrital de Salud	1.306	1.723	417	N.A.	75,8%
	Sub Red Sur	1.205	1.290	85	N.A.	93,4%
	Sub Red Sur Occidente	397	568	171	N.A.	69,9%
	Sub Red Centro Oriente	433	585	152	N.A.	74,0%
	Sub Red Norte	266	488	222	N.A.	54,5%
	Capital Salud	38	155	117	N.A.	24,5%
INTEGRACIÓN SOCIAL	Secretaría Distrital de Integración Social	1.374	1.555	181	N.A.	88,4%
	IDIPRON	39	55	16	N.A.	70,9%
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	74	89	15	N.A.	83,1%
	Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD.	274	373	99	N.A.	73,5%
	Orquesta Filarmónica de Bogotá	7	NO PRESENTÓ INFORME			
	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural-IDPC	119	134	15	N.A.	88,8%
	Fundación Gilberto Alzate Avendaño	137	154	17	N.A.	89,0%
	Instituto Distrital de las Artes-IDARTES	348	3.273	2.925	N.A.	10,6%
	Canal Capital	80	84	4	N.A.	95,2%

**ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE
REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS
MES DE JULIO DE 2017**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

SECTOR	ENTIDAD	JUNIO				
		CIFRAS		DIFERENCIA SDQS Vs INFORME MENSUAL DE PQRS		PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DECRETO 371/2010
		REPORTE DEL SDQS	REPORTE DE LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	PETICIONES NO SUBIDAS POR LA ENTIDAD AL SDQS (INGRESADAS POR OTROS CANALES)	PETICIONES NO REPORTADAS POR LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	
AMBIENTE	Secretaría Distrital de Ambiente	1.798	2.071	273	N.A.	86,8%
	IDIGER	28	71	43	N.A.	39,4%
	Jardín Botánico "José Celestino Mutis"	332	380	48	N.A.	87,4%
MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	1.087	12.994	11.907	N.A.	8,4%
	IDU	138	2.159	2.021	N.A.	6,4%
	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UMMV	124	202	78	N.A.	61,4%
	-Transmilenio S.A.	423	38.652	38.229	N.A.	1,1%
	Terminal de Transporte S.A.	218	NO PRESENTÓ INFORME			
	Sistema Integrado de Movilidad SIM	53	186	133	N.A.	28,5%
	Metro de Bogotá S.A.	51	68	17	N.A.	75,0%
HÁBITAT	Secretaría Distrital del Hábitat.	1.227	NO PRESENTÓ INFORME			
	Caja de Vivienda Popular	411	NO PRESENTÓ INFORME			
	U.A.E. de Servicios Públicos LAESP	906	NO PRESENTÓ INFORME			
	Empresa de Renovación Urbana - ERU	130	143	13	N.A.	90,9%
	Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Bogotá - EAB	158	95.102	94.944	N.A.	0,2%
	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.-ETB-ESP	13	NO PRESENTÓ INFORME			
MUJER	Secretaria de la Mujer	115	134	19	N.A.	85,8%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	677	73	N.A.	604	10,8%
	U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	26	46	20	N.A.	56,5%
GESTIÓN JURIDICA	Secretaría Jurídica Distrital	43	NO PRESENTÓ INFORME			
ENTES DE CONTROL	Concejo de Bogotá	64	70	6	N.A.	91,4%
	Veeduría Distrital	175	437	262	N.A.	40,0%
		27.136	179.326	155.619	604	15,1%

De acuerdo con la información consolidada, al comparar las cifras reportadas por las entidades en el Informe mensual de PQR con lo registrado en el SDQS, se observa que de las 53 entidades que deben reportar la información, 46 de ellas lo realizaron para el periodo en revisión (junio). Las cifras del Sistema, dejan ver que éste registró en total 27.136 peticiones, mientras que las entidades en su "Informe mensual de PQR" reportaron como recibidas 179.326, lo cual muestra una diferencia de 155.619 peticiones⁶, llegando a un cumplimiento de apenas 15,1%; es decir, que de la totalidad de peticiones recibidas, tan sólo se subió al Sistema SDQS el 15,1% de las peticiones interpuestas por la ciudadanía ante la Administración Distrital.

En este punto es de gran relevancia resaltar que mejoras en los indicadores de cumplimiento de la Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Bogotá – EAB y de Transmilenio S.A., tendrá efectos importantes en el porcentaje de cumplimiento del indicador, teniendo en cuenta que la diferencia de peticiones de cada entidad, participa en el total en 61% y 25%, totalizando así el 86% del total de peticiones no cargadas en el SDQS (155.619).

Adicionalmente, es importante mencionar que el número de entidades que no efectuaron reporte para el periodo⁷ continua en 7 (Orquesta Filarmónica de Bogotá, Terminal de Transporte S.A., Secretaría Distrital del Hábitat, Caja de Vivienda Popular – CVP, U.A.E. de Servicios Públicos UAESP, Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.-ETB-ESP, Secretaría Jurídica Distrital), por lo cual no se puede verificar el cumplimiento del Decreto 371/2010, y se les hace un llamado a presentar los reportes respectivos.

12. RECOMENDACIONES

- Visibilizar las cifras correspondientes, con los sectores/entidades del Distrito Capital que presentaron en el mes de julio un número importante de peticiones en trámite, propiciando las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.
- Revisar los temas más recurrentes de los cinco (5) sectores que registran mayor número de peticiones (Gobierno, Salud, Hábitat, Movilidad y Ambiente) y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.
- Revisar las temáticas más relevantes en el Distrito Capital ("Gobierno local", "Salud" y "Función Pública - Administración") y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.

⁶ Para establecer la diferencia de lo reportado por las entidades en el "Informe mensual de PQR" frente al reporte generado por el Sistema SDQS se excluyen las cifras de las entidades que no presentaron el informe, así como las peticiones no reportadas por la entidad en el Informe mensual de PQR

⁷ Junio de 2017

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

- Visibilizar con los sectores/entidades (Hábitat, Gestión Pública, Gobierno, Educación, Cultura, Recreación y Deporte, Ambiente, Integración Social, Hacienda, Entes de Control y Seguridad, Convivencia y Justicia) que presentan tiempos promedio superiores a los establecidos legalmente para dar respuesta a las peticiones, de acuerdo con las tipologías, y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.
- Hacer un llamado a las entidades que en el mes de julio presentan mayor número de peticiones vencidas (sin respuesta definitiva, sobrepasando los términos de ley establecidos desde su fecha de asignación) para que den trámite y respuesta a las peticiones vinculándolas al SDQS y poner en conocimiento del peticionario.
- Hacer un llamado a las entidades para que a través de las Oficinas de Control Interno se capacite a los servidores(as) que interactúan con el SDQS a fin de mejorar el análisis y clasificación de las peticiones ciudadanas, en lo relacionado con peticiones de veedurías ciudadanas.
- Hacer un llamado a las entidades que no cumplieron con el reporte contemplado en el Decreto 371/2010 (Orquesta Filarmónica de Bogotá, Terminal de Transporte S.A., Secretaría Distrital del Hábitat, Caja de Vivienda Popular – CVP, U.A.E. de Servicios Públicos UAESP, Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.-ETB-ESP, Secretaría Jurídica Distrital) a presentar los reportes dentro del tiempo establecido.
- Hacer un llamado a las entidades que no subieron al Sistema SDQS la totalidad de las peticiones recibidas, con el objetivo de mejorar el porcentaje de cumplimiento del Decreto 371/2010.

Elaboró: Oscar Mauricio Velásquez Rodríguez. Profesional Universitario - Dirección Distrital de Calidad del Servicio
Revisó: Martha Liliana Rodríguez Carrillo - Profesional Especializado