



**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 JUNIO DE 2017**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

BOGOTÁ D.C. JULIO DE 2017

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 JUNIO DE 2017

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 2 de 38

TABLA DE CONTENIDO

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

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



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



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 3 de 38

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 mayo 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.

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 JUNIO DE 2017

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 4 de 38

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, años 2013 a 2017 (corte 30 de junio) las cuales permiten comparar el número de peticiones ciudadanas registradas en el mes de junio, 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					
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	145.980				

Tabla No. 1 Consolidado peticiones registradas desde 2013 al 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/07/2017

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**

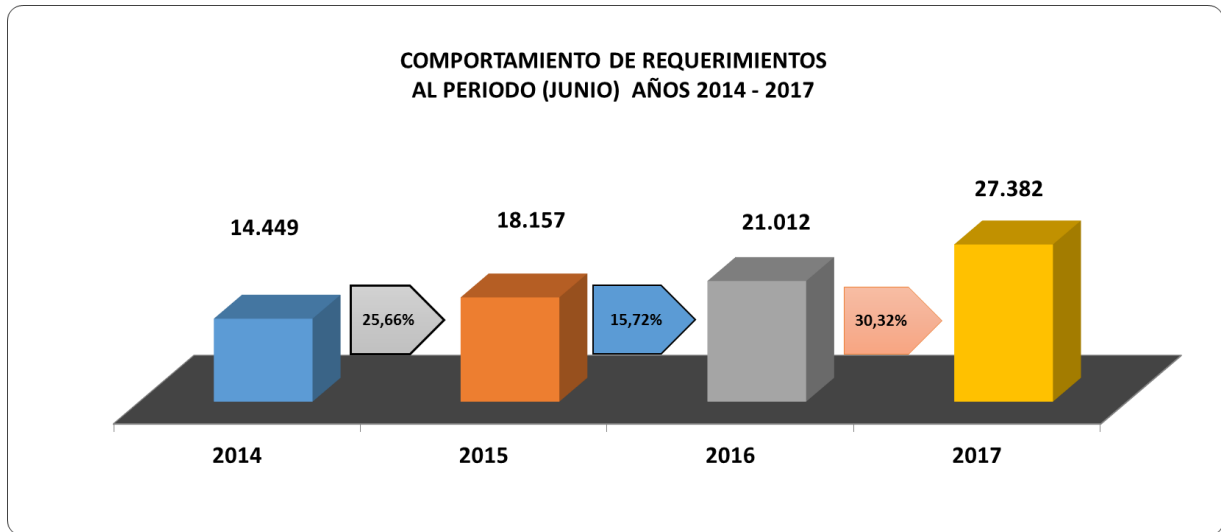


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 5 de 38



Gráfica No. 1 Comparativo N° peticiones registradas en el mes de junio, de 2014 a 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/07/2017

La tabla y gráfica previamente presentadas, dejan ver que en el mes de junio se registraron 27.382 peticiones en el SDQS, presentando un descenso de 3.373 peticiones (-10,97%) comparado con las peticiones las registradas el mes anterior (mayo de 2017); a su vez, esta cifra refleja un aumento del 30,32% (6.370 peticiones) con respecto a las registradas en el mismo mes del año anterior (junio de 2016).

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

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 JUNIO DE 2017**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 6 de 38

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
DICIEMBRE	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

Tabla No 2 Consecutivo SDQS 2016-2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/07/2017

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.

Adicionalmente se presenta la información del total de peticiones registradas en el Distrito Capital en el mes de junio, junto con las registradas por cada sector y sus porcentajes de participación en el total recibido por el Distrito Capital.

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



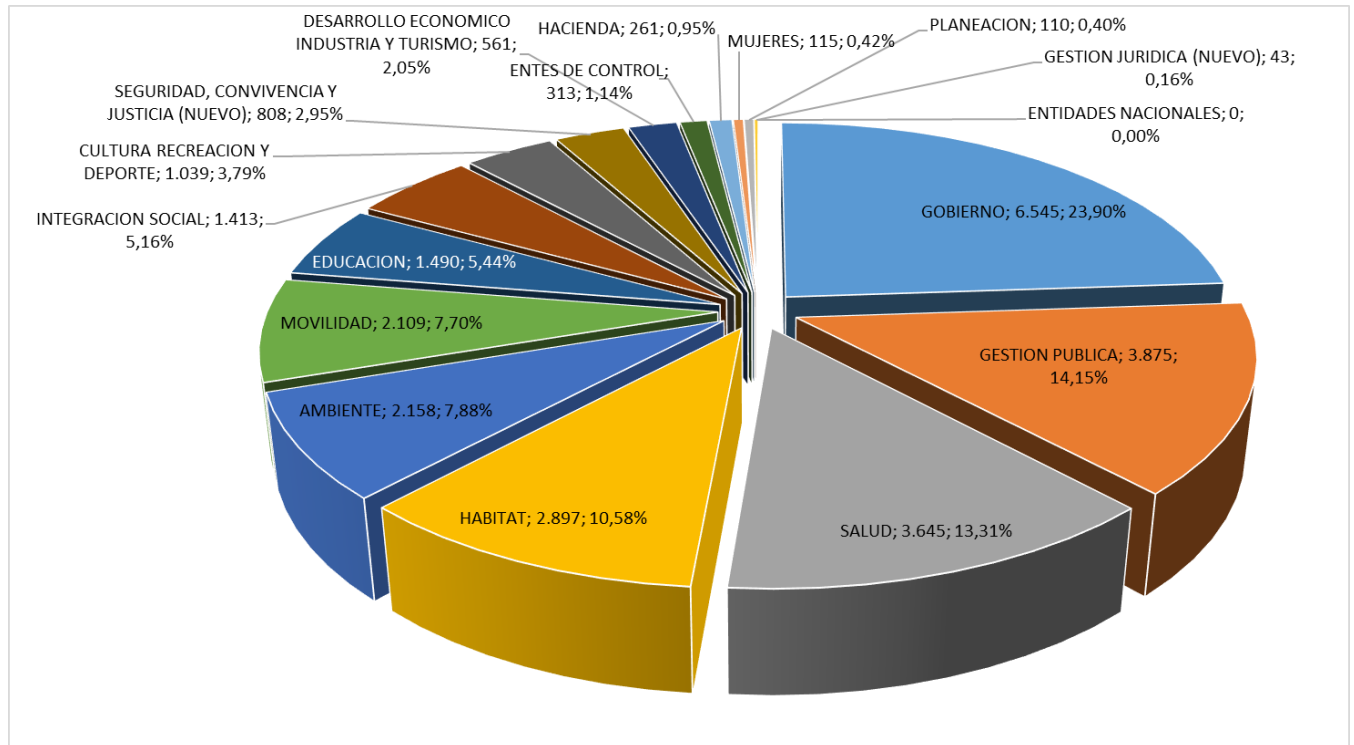


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 7 de 38



Gráfica No 2 Peticiones registradas por sectores – mayo/2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/06/2017

En la Gráfica 2 se evidencia que en junio los sectores con mayor número de peticiones registradas en el SDQS¹ son Gobierno con 6.545 (23,9% del total), Gestión Pública con 3.875 (14,15%), Salud que registró 3.645 (13,31%), seguido por Hábitat con 2.897 (10,58%) y por Ambiente 2.158 (7,88%), acumulando así el 69,8% del total de las peticiones registradas en el mes. En este punto cabe resaltar que, en mayo de 2017, los cinco (5) principales sectores fueron Gobierno, Educación, Gestión Pública, Salud y Movilidad, los cuales acumulaban el 71,6% de peticiones de dicho mes.

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 recepciona un gran número de peticiones (para este período 3.875) 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.

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 JUNIO DE 2017**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 8 de 38

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 junio y la participación en las peticiones recibidas en su correspondiente sector y en el total de peticiones recibidas en el Distrito Capital:

Sector	Entidad	Total	% Entidad	% Distrital
GOBIERNO	SECRETARIA DE GOBIERNO	6.014	91,89%	21,96%
	DADEP - DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	422	6,45%	1,54%
	IDPAC - ACCION COMUNAL	109	1,67%	0,40%
Total GOBIERNO		6.545	100%	23,90%
GESTION PUBLICA	SECRETARIA GENERAL	3.829	98,81%	13,98%
	SERVICIO CIVIL	46	1,19%	0,17%
Total GESTION PUBLICA		3.875	100%	14,15%
SALUD	SECRETARIA DE SALUD	1.306	35,83%	4,77%
	SUBRED SUR (NUEVA)	1.205	33,06%	4,40%
	SUBRED CENTRO ORIENTE (NUEVA)	433	11,88%	1,58%
	SUBRED SUR OCCIDENTE (NUEVA)	397	10,89%	1,45%
	SUBRED NORTE (NUEVA)	266	7,30%	0,97%
	CAPITAL SALUD EPS	38	1,04%	0,14%
Total SALUD		3.645	100%	13,31%
HABITAT	SECRETARIA DEL HABITAT	1.227	42,35%	4,48%
	UAESP - UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS	906	31,27%	3,31%
	CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	411	14,19%	1,50%
	ACUEDUCTO - EAB	158	5,45%	0,58%
	ERU - EMPRESA DE RENOVACION Y DESARROLLO URBANO (NUEVA)	130	4,49%	0,47%
	CODENSA	45	1,55%	0,16%
	ETB - EMPRESA DE TELEFONOS	13	0,45%	0,05%
	GAS NATURAL	7	0,24%	0,03%
Total HABITAT		2.897	100%	10,58%
AMBIENTE	SECRETARIA DE AMBIENTE	1.798	83,32%	6,57%

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 JUNIO DE 2017

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 9 de 38

	JBB - JARDIN BOTANICO	332	15,38%	1,21%
	IDIGER	28	1,30%	0,10%
Total AMBIENTE		2.158	100%	7,88%
MOVILIDAD	SECRETARIA MOVILIDAD	1.087	51,54%	3,97%
	TRANSMILENIO	423	20,06%	1,54%
	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	218	10,34%	0,80%
	IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	138	6,54%	0,50%
	UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	124	5,88%	0,45%
	SIM - SERVICIOS PARA LA MOVILIDAD	53	2,51%	0,19%
	METRO DE BOGOTA S.A.	51	2,42%	0,19%
	GRUAS Y PATIOS	15	0,71%	0,05%
Total MOVILIDAD		2.109	100%	7,70%
EDUCACION	UNIVERSIDAD DISTRITAL	1.220	81,88%	4,46%
	SECRETARIA DE EDUCACION	256	17,18%	0,93%
	IDEP - INVESTIGACION EDUCATIVA Y PEDAGOGIA	14	0,94%	0,05%
Total GOBIERNO		1.490	100%	5,44%
INTEGRACION SOCIAL	SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	1.374	97,24%	5,02%
	IDIPRON	39	2,76%	0,14%
Total INTEGRACION SOCIAL		1.413	100%	5,16%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	348	33,49%	1,27%
	IDRD - RECREACION Y DEPORTE	274	26,37%	1,00%
	FUGA - FUNDACION GILBERTO ALZATE	137	13,19%	0,50%
	IDPC - PATRIMONIO CULTURAL	119	11,45%	0,43%
	CANAL CAPITAL	80	7,70%	0,29%
	SECRETARIA DE CULTURA	74	7,12%	0,27%
	OFB - ORQUESTA FILARMONICA	7	0,67%	0,03%
Total CULTURA RECREACION Y DEPORTE		1.039	100%	3,79%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA (NUEVO)	SECRETARIA DE SEGURIDAD (NUEVA)	677	83,79%	2,47%
	POLICIA METROPOLITANA	98	12,13%	0,36%
	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	26	3,22%	0,09%

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 JUNIO DE 2017**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 10 de 38

	ENTIDAD EN LIQUIDACIÓN FVS - FONDO VIGILANCIA	7	0,87%	0,03%
Total SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA (NUEVO)		808	100%	2,95%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	IPES	477	85,03%	1,74%
	IDT - INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO	68	12,12%	0,25%
	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	16	2,85%	0,06%
Total DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO		561	100%	2,05%
ENTES DE CONTROL	VEEDURIA DISTRITAL	175	55,91%	0,64%
	PERSONERIA DE BOGOTA	74	23,64%	0,27%
	CONCEJO DE BOGOTA	64	20,45%	0,23%
Total ENTES DE CONTROL		313	100%	1,14%
HACIENDA	SECRETARIA DE HACIENDA	165	63,22%	0,60%
	CATASTRO	70	26,82%	0,26%
	LOTERIA DE BOGOTA	19	7,28%	0,07%
	FONCEP	7	2,68%	0,03%
Total HACIENDA		261	100%	0,95%
MUJERES	SECRETARIA DE LA MUJER	115	100%	0,42%
Total MUJERES		115	100%	0,42%
PLANEACION	SECRETARIA DE PLANEACION	110	100%	0,40%
Total PLANEACION		110	100%	0,40%
GESTION JURIDICA (NUEVO)	SECRETARIA JURIDICA (NUEVA)	43	100%	0,16%
Total GESTION JURIDICA (NUEVO)		43	100%	0,16%
Total general		27.382	0%	100%

Tabla No 3 Peticiones registradas por entidad, participación en su sector y en el Distrito Capital – junio/2017

Fuente: Reporte SDQS generado 02/07/2017

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

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 3.829) 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.

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 JUNIO DE 2017**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 11 de 38

- La Secretaría Distrital de Gobierno con 6.014 peticiones que representan el 91,89% de las registradas en el sector Gobierno, y representando el 21,96% de la totalidad recibida en el Distrito Capital.
- La Secretaría Distrital de Ambiente que registró 1.798 peticiones, representando así el 83,32% del total recibidas en el sector de Ambiente, y totaliza el 6,57% del total de peticiones registradas en el Distrito.
- La Secretaría Distrital de Integración Social con 1.374 peticiones que representan el 97,24% del total de peticiones registradas en su sector y el 5,02% del total ingresado al Distrito Capital.
- La Secretaría Distrital de Salud con 1.306 peticiones que representan el 4,77% del total ingresado al Distrito Capital y el 35,83% del total de peticiones registradas en el sector Salud.
- La Secretaría Distrital de Hábitat con 1.227 peticiones, siendo el 4,48% del total ingresado al Distrito Capital y el 42,35% del total de peticiones registradas en el sector Hábitat.

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 (mayo), se evidencia una disminución de 10,97% frente al total registrado en mayo (Ver Tabla 4).

SECTOR	MAYO 2017	JUNIO 2017	% VARIACION (MES ANTERIOR)	TOTALES
TOTAL	30.755	27.382	-10,97%	58.137
GOBIERNO	7.684	6.545	-14,82%	14.229
EDUCACION	4.360	1.490	-65,83%	5.850
GESTION PUBLICA	4.249	3.875	-8,80%	8.124
SALUD	3.518	3.645	3,61%	7.163
MOVILIDAD	2.207	2.109	-4,44%	4.316
HABITAT	1.962	2.897	47,66%	4.859
AMBIENTE	1.959	2.158	10,16%	4.117
INTEGRACION SOCIAL	1.526	1.413	-7,40%	2.939
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	1.120	1.039	-7,23%	2.159
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA (NUEVO)	689	808	17,27%	1.497
DÉSARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	528	561	6,25%	1.089
ENTES DE CONTROL	332	313	-5,72%	645
HACIENDA	319	261	-18,18%	580
MUJERES	144	115	-20,14%	259
PLANEACION	92	110	19,57%	202
GESTION JURIDICA (NUEVO)	66	43	-34,85%	109
ENTIDADES NACIONALES			0,00%	0

Tabla No 4 Variación mensual de peticiones junio, mayo de 2017

Fuente: Reporte SDQS generado 02/07/2017

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



ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification
N°CO238444/ N°GP0247



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 12 de 38

Por otro lado, las cifras también permiten evidenciar tanto crecimientos en las peticiones recibidas, como descensos, siendo éstos últimos los que más predominan, teniendo en cuenta que en 11 de los 17 sectores se registró un descenso de las peticiones registradas, con una caída promedio de 18,74%, siendo el sector de Educación y Gestión Jurídica los que presentaron un mayor descenso.

A su vez, los sectores que presentaron mayores aumentos en el número de peticiones, fueron el Sector Hábitat con un aumento del 47,66% frente al número de peticiones registradas el mes anterior, el de Planeación con un aumento del 19,57% y el de Seguridad, Convivencia y Justicia con un crecimiento 17,27%.

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 junio, de donde se encuentra que el Distrito Capital realizó un cierre de 27.844 peticiones, de las cuales el 60,32% (16.795) son peticiones registradas en junio, y el restante 39,68% (11.049) corresponde a peticiones recibidas en otros meses, pero que fueron cerradas en junio.

Adicionalmente se puede observar que en el mes de junio los sectores que presentan el mayor número de cierres fueron el Sector Gobierno con 7.422 respuestas que representan el 26,66% del total de cierres efectuados en el periodo en el Distrito Capital, seguido por el Sector Movilidad con 4.357 cierres siendo el 15,65% del total cerrado en el Distrito Capital.

Por otra parte, de las 27.382 peticiones que ingresaron en el mes de junio, quedaron en trámite 10.587 peticiones, lo que representa el 38,66% 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.

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

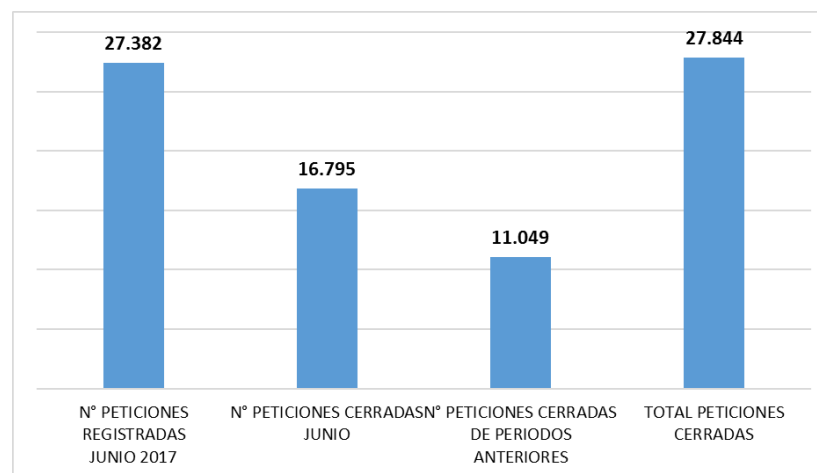
ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS MES DE JUNIO DE 2017

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 13 de 38

PETICIONES SDQS JUNIO 2017						
SECTOR	Nº PETICIONES REGISTRADAS JUNIO 2017	%	Nº PETICIONES CERRADAS JUNIO	Nº PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	% EN CIERRES TOTALES
GOBIERNO	6.545	23,90%	6.593	829	7.422	26,66%
GESTION PUBLICA	3.875	14,15%	201	255	456	1,64%
SALUD	3.645	13,31%	1.895	1.995	3.890	13,97%
HABITAT	2.897	10,58%	814	1.556	2.370	8,51%
AMBIENTE	2.158	7,88%	829	940	1.769	6,35%
MOVILIDAD	2.109	7,70%	2.123	2.234	4.357	15,65%
EDUCACION	1.490	5,44%	1.364	373	1.737	6,24%
INTEGRACION SOCIAL	1.413	5,16%	792	862	1.654	5,94%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	1.039	3,79%	672	422	1.094	3,93%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA (NUEVO)	808	2,95%	491	418	909	3,26%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	561	2,05%	412	775	1.187	4,26%
ENTES DE CONTROL	313	1,14%	228	68	296	1,06%
HACIENDA	261	0,95%	245	153	398	1,43%
MUJERES	115	0,42%	84	40	124	0,45%
PLANEACION	110	0,40%	34	96	130	0,47%
GESTION JURIDICA (NUEVO)	43	0,16%	18	33	51	0,18%
ENTIDADES NACIONALES	0	0,00%	0	0	0	0,00%
Total	27.382	100%	16.795	11.049	27.844	100%

Tabla No 5 Registro y gestión de respuesta por sectores - junio/2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/07/2017



Gráfica No. 3 Cierre de peticiones – junio/2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/07/2017

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 JUNIO DE 2017**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 14 de 38

GESTIÓN DE PETICIONES			
ENTIDAD	DEPENDENCIA	TRASLADOS	RESPUESTAS
SECRETARIA GENERAL	Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central SDQS	1.510	
	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	1.747	
	Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	27	9
	Otras Dependencias Secretaría General	126	386
SERVICIO CIVIL			56
TOTAL GESTION		3.410	451

Tabla No 6 Gestión de peticiones - Sector Gestión Pública, junio 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/07/2017

Con base en esta última tabla, se encuentra que, en el mes de junio, la Secretaría General dio respuesta a 386 peticiones y en el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital a 56 peticiones. Igualmente se observa que, en el mes de junio, la Secretaría General se trasladó 3.410 peticiones a otras entidades para su adecuada gestión y respuesta.

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 junio (27.382), los diez (10) temas más recurrentes acumulan 19.040 peticiones (69,5% del total del mes). Dentro de dichos temas, se encuentra que el de "Gobierno local" por sí solo acumula el 20%, prácticamente duplicando al segundo de la lista que correspondió a "Salud", el cual participó con el 10,1% de las peticiones

Al respecto cabe señalar que en el mes anterior (mayo) el subtema "Gobierno local" también fue el más relevante en el Distrito Capital, mientras que el tema "Salud" subió del tercer lugar al segundo en junio, y "Educación" que era el segundo tema más frecuente en mayo, en el mes de junio pasó a ubicarse en la sexta posición, debido a una fuerte caída en las peticiones registradas con dicho tema.

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**

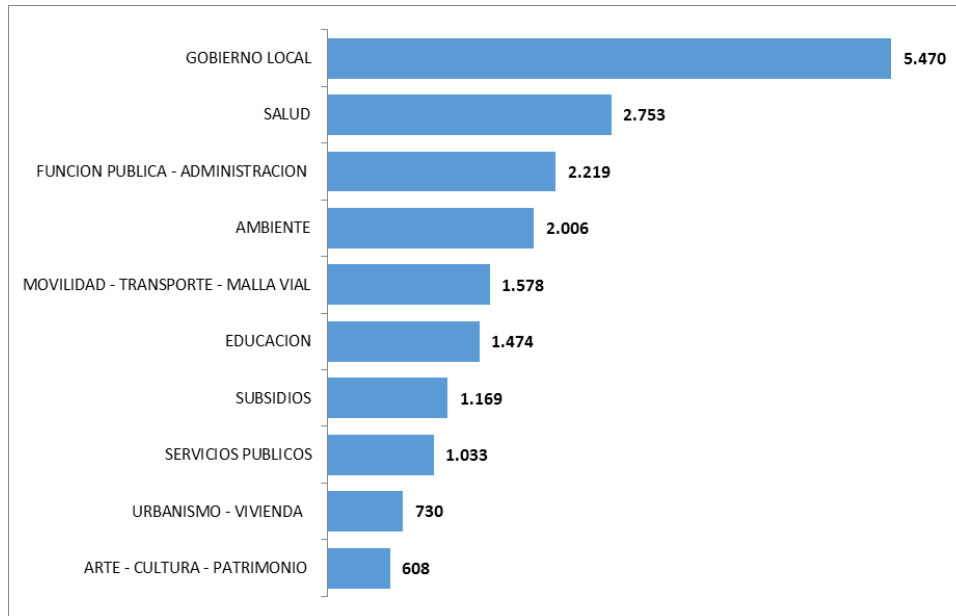


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 15 de 38



Gráfica No. 4 Subtemas más relevantes, junio 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/07/2017

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, es a través de los Derechos de petición de interés particular (9.426 peticiones, 34,42% del total), de interés general (7.946 peticiones con el 29,02% del total), seguidos por la tipología de Reclamo (3.144 registros, siendo el 11,48% del total). Cabe anotar que las dos primeras tipologías siguen manteniendo su posición, considerando que tanto para el mes de mayo como el de abril, los dos tipos de derecho de petición fueron las dos tipologías más frecuentes.

Ahora bien, en el caso del tema de Gobierno Local (el tema más frecuente), se encuentra que la principal tipología del requerimiento es el Derecho de Petición de Interés General, representando el 65,5% del total de peticiones recibidas con dicho tema en junio; mientras que el Derecho de Petición de Interés Particular, se ubica en la segunda posición en este tema, representando el 30% de las peticiones, acumulando así entre las dos tipologías, el 95,5% del total en junio 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 42,35% de las peticiones registradas con dicho tema, ingresaron bajo esta tipología; la segunda tipología de mayor frecuencia es el Reclamo, la cual acumula el 19,83% de las peticiones,

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 JUNIO DE 2017

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 16 de 38

y en menor medida Felicitación y Solicitud de Copia, representando el 11,77% y 11,37% respectivamente.

TEMAS PRINCIPALES (10)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	RECLAMO	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	QUEJA	SOLICITUD DE COPIA	FELICITACIÓN	CONSULTA	SUGERENCIA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	Total	% del total
GOBIERNO LOCAL	1.641	3.583	7	223	10	3		1	1	1	5.470	19,98%
SALUD	1.166	60	546	128	148	313	324	23	41	4	2.753	10,05%
FUNCION PUBLICA ADMINISTRACION	413	213	935	36	484	2	15	33	80	8	2.219	8,10%
AMBIENTE	624	866	115	327	11		1	40	20	2	2.006	7,33%
MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	275	568	145	78	375	6	8	44	69	10	1.578	5,76%
EDUCACION	75	23	29	1.106	160	8	2	61	5	5	1.474	5,38%
SUBSIDIOS	1.024	8	27	83	12		3	8	4		1.169	4,27%
SERVICIOS PUBLICOS	661	264	67	8	22	1		4		6	1.033	3,77%
URBANISMO - VIVIENDA	554	46	32	31	32	15	6	11	1	2	730	2,67%
ARTE - CULTURA - PATRIMONIO	177	9	17	323	4	7	7	50	14		608	2,22%
OTROS TEMAS	2.816	2.306	1.224	451	777	160	131	177	191	109	8.342	30,47%
Total general	9.426	7.946	3.144	2.794	2.035	515	497	452	426	147	27.382	100%

Tabla No 7 Temas más reiterados por tipología, junio 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/07/2017

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 6.545 peticiones ciudadanas registradas en el mes de junio, el subtema más relevante es "Ley 675: Certificado de propiedad horizontal" que representó el 16,9% del total registrado en el Sector, seguido por el subtema "Contravenciones comunes: Código de policía" con el 7,4% del total registrado en este sector. En este punto, cabe anotar que frente al mes anterior (mayo) se registró un cambio en las posiciones, pues el primer puesto fue la "Ley 675: Certificado de propiedad horizontal", el segundo fue " Solicitud de Información" y el tercero "Contravenciones comunes: Código de policía".

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 JUNIO DE 2017**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 17 de 38

Subtemas Principales	Total petición	%
LEY 675: CERTIFICADO DE PROPIEDAD HORIZONTAL	1.109	16,9%
CONTRAVENCIONES COMUNES: CÓDIGO DE POLICÍA	486	7,4%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	384	5,9%
PLANEACIÓN LOCAL: PROYECTOS	364	5,6%
ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO: FUNCIONAMIENTO DE BARES, DISCOTECAS, SUPERMERCADOS, TIENDAS, ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS	343	5,2%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	3.859	59,0%
TOTAL	6.545	100%

Tabla No 8 Subtemas más relevantes Sector Gobierno, junio 2017

Fuente: Reporte SDQS generado 02/07/2017

Sector Salud: En este sector, se encuentra que los subtemas más reiterados en junio, fue en primera medida "Acceso a los servicios de salud" con el 14,2% del total de las peticiones recibidas en el sector; en segundo lugar, se ubicó el subtema "Historia Clínica" con 8,7% del total; y en tercer lugar se encuentra el "Concepto Sanitario", con 6,6% del total de peticiones registradas. Al respecto es importante mencionar que las peticiones en este sector aumentaron frente a las de mayo, especialmente en el subtema "Historia clínica" donde aumentaron en 118 peticiones, al igual que en "Otros subtemas", que crecieron un 56,6% frente al mes inmediatamente anterior (mayo).

Subtemas Principales	Total petición	%
ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD	516	14,2%
HISTORIA CLÍNICA	317	8,7%
CONCEPTO SANITARIO	242	6,6%
RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTIÓN DE FUNCIONARIOS	237	6,5%
TEMAS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	185	5,1%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	2.148	58,9%
TOTAL	3.645	100%

Tabla No 9 Subtemas más relevantes Sector Salud, junio de 2017

Fuente: Reporte SDQS generado 02/07/2017

Sector Hábitat: Con relación a este sector, en junio el subtema más frecuente fue "Subsidio Distrital de Vivienda en Especie", el cual aportó el 29,8% de las peticiones registradas en el sector, mientras que el segundo tema de mayor frecuencia fue "Gestión del servicio de alumbrado público", que apenas aportó 7,7% del total. En comparación con las cifras de mayo, es de gran importancia resaltar el crecimiento de las peticiones bajo el subtema "Subsidio Distrital de Vivienda en Especie", pues en mayo fueron 239, lo que significa que de un mes a otro hubo un incremento de 260%, que sumado

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 JUNIO DE 2017**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 18 de 38

con el incremento de las peticiones de “Gestión del servicio de alumbrado público”, que fue de 25%, impulsan de gran manera el crecimiento del total de peticiones del sector.

Subtemas Principales	Total petición	%
SUBSIDIO DISTRITAL DE VIVIENDA EN ESPECIE	862	29,8%
GESTION DEL SERVICIO DE ALUMBRADO PUBLICO - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO (INFORMES, DERECHOS DE PETICION, REQUERIMIENTOS, TRAMITE ADMINISTRATIVO Y SOLICITUDES ACADEMICAS)	223	7,7%
MOVILIZACION DE RECURSOS	181	6,2%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	169	5,8%
PROGRAMA DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	151	5,2%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.311	45,3%
TOTAL	2.897	100%

Tabla No 10 Subtemas más relevantes Sector Hábitat, junio 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/07/2017

Sector Ambiente: En este sector el subtema que concentra la mayoría de las peticiones es “Contaminación ambiental” que representó el 79% de las peticiones registradas en junio para el sector, mientras que los siguientes temas de mayor frecuencia son “Manejo integral del arbolado antiguo urbano en espacio público” con 2,2% y “Educación ambiental y participación” con 1,9%. En contraste con las peticiones registradas en este sector en el mes de mayo, las referentes a “Contaminación ambiental” en junio fueron 148 más que las del mes inmediatamente anterior, lo que significa un crecimiento de 9,5%.

Subtemas Principales	Total petición	%
CONTAMINACIÓN AMBIENTAL	1.705	79,0%
MANEJO INTEGRAL DEL ARBOLADO ANTIGUO URBANO EN ESPACIO PÚBLICO	47	2,2%
EDUCACIÓN AMBIENTAL Y PARTICIPACIÓN	41	1,9%
COBERTURAS URBANAS(ÁRBOLES EN VÍA Y EN PARQUES URBANO Y JARDINES VERTICALES Y JARDINES TRADICIONALES)	31	1,4%
PROGRAMA ADOPTA UN ÁRBOL	29	1,3%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	305	14,1%
TOTAL	2.158	100%

Tabla No 11 Subtemas más relevantes Sector Ambiente, junio 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/07/2017

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 JUNIO DE 2017**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 19 de 38

Sector Movilidad: En este sector, el subtema más reiterado en el mes de junio fue "Solicitud Operativos (Control del tránsito, del transporte público, recuperación espacio público)" que representó el 11,1% del total registrado en el sector, seguido por el subtema "Pavimentación, Renivelación, Bacheo y Parcheo, Rehabilitación" que aportó el 4,5% del total registrado en el sector. Frente al mes anterior (mayo) se observó una variación, teniendo en cuenta que en ese mes el subtema más reiterado fue "Gestión Social y Comunidades" con 295 peticiones.

Subtemas Principales	Total petición	%
SOLICITUD OPERATIVOS (CONTROL DEL TRANSITO, DEL TRASNPORTE PUBLICO, RECUPERACION ESPACIO PUBLICO)	235	11,1%
PAVIMENTACION, RENIVELACION, BACHEO Y PARCHEO, REHABILITACION	94	4,5%
TEMAS RELACIONADOS CON SEÑALIZACION (INSTALACION, RETIRO, REEMPLAZO Y MANTENIMIENTO DE SEÑALES)	62	2,9%
NOTIFICACION DE COMPARENDOS	55	2,6%
CAMBIO DE RUTA – TRONCALES	54	2,6%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.609	76,3%
TOTAL	2.109	100%

Tabla No 12 Subtemas más relevantes Sector Movilidad, junio 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/07/2017

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 junio fue de 11 días, que en comparación con el mes anterior (mayo) se mantiene estable, pues para dicho mes también fue el tiempo de respuesta también 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 la totalidad de respuestas se encuentran por dentro de los términos estipulados (Gráfica 5).

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**

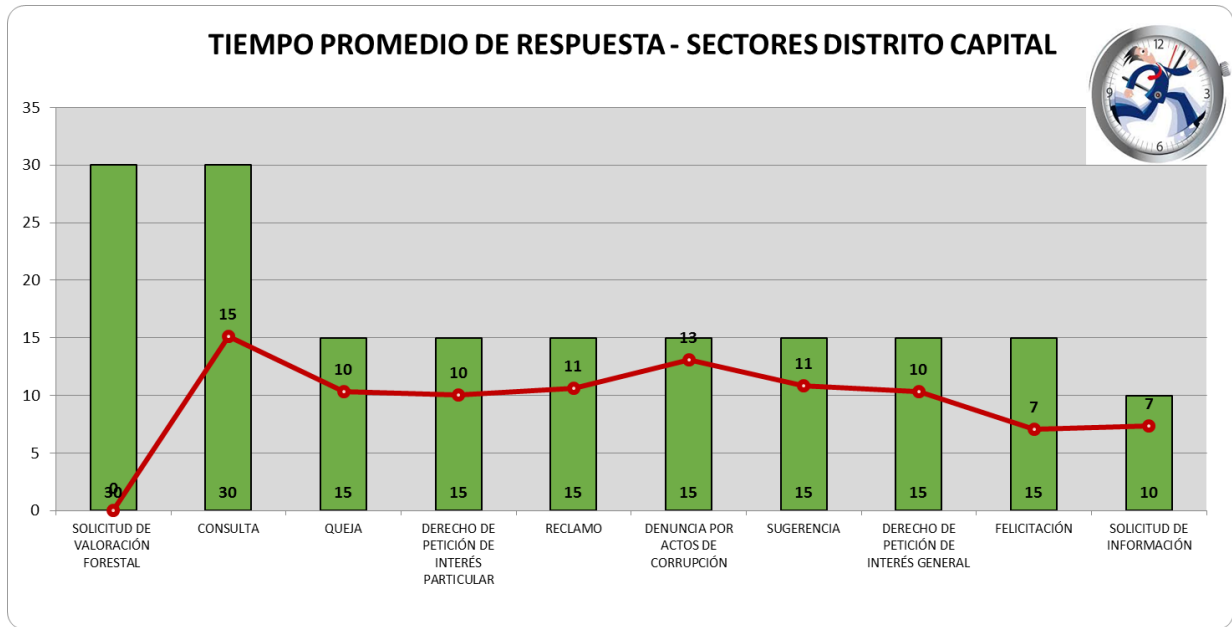


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 20 de 38



Gráfica No. 5 Tiempos promedio de respuesta por tipología, junio 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/07/2017

Del mismo modo, en la Tabla 13 se presenta los tiempos promedio de respuesta por sector y por tipología, de donde se encuentra que los sectores de Desarrollo Económico y Turismo, Educación, Hábitat, Movilidad, Ambiente, Entes de Control, Gestión Pública, Integración y Planeación registran tiempos promedios de respuesta por fuera del establecido legalmente según la tipología del requerimiento.

Dicha situación es de resaltar en los 3 primeros sectores, pues en Desarrollo Económico, Industria y Turismo 6 de las 11 tipologías los tiempos superan los términos de ley, y tanto Educación como Hábitat, tienen 5 tiempos promedio de las 11 tipologías superan los términos de ley.

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

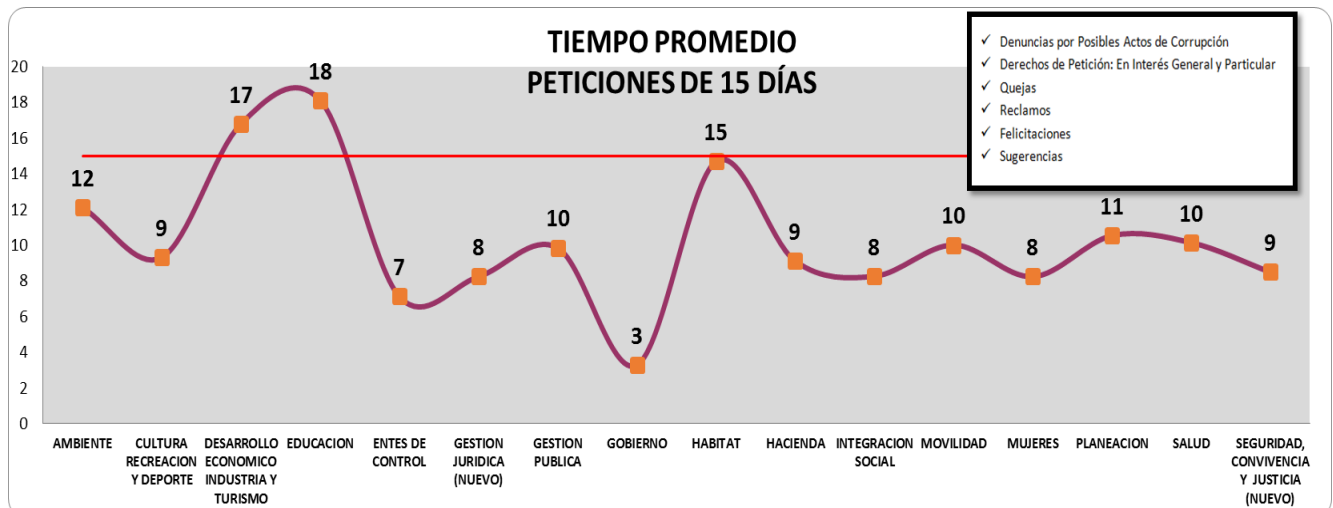
ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS MES DE JUNIO DE 2017

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 21 de 38

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA - SECTORES DISTRITO CAPITAL	SOLICITUD DE VALORACIÓN FORESTAL (30 DIAS)	CONSULTA (30 DIAS)	QUEJA (15 DIAS)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR (15 DIAS)	RECLAMO (15 DIAS)	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN (15 DIAS)	SUGERENCIA (15 DIAS)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL (15 DIAS)	FELICITACIÓN (15 DIAS)	SOLICITUD DE INFORMACIÓN (10 DIAS)	SOLICITUD DE COPIA (10 DIAS)
AMBIENTE		11	22	13	14	10	5	14	7	8	8
CULTURA RECREACION Y DEPORTE		23	9	9	9	14	7	9	10	3	7
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO		18	8	12	21	21	19	25	11	16	64
EDUCACION		8	18	10	16	40	19	20	4	1	7
ENTES DE CONTROL		8	2	5	1	28	9	3	1	7	8
GESTION JURIDICA (NUEVO)		16	5	7	11	10		9		6	6
GESTION PUBLICA		18	7	12	9	9	17	9	7	9	
GOBIERNO		25	3	3	3	4	1	2	7	4	2
HABITAT		21	18	14	16	17	14	15	10	13	10
HACIENDA		8	18	9	8	8	9	10	3	7	5
INTEGRACION SOCIAL		19	9	10	9	4	9	10	6	8	13
MOVILIDAD		13	9	15	9	6	9	11	11	10	10
MUJERES		15	11	9	9		10	3	7	4	
PLANEACION		22	9	13	13		13	5		6	11
SALUD		13	12	11	11	6	12	12	8	8	8
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA (NUEVO)		5	7	10	10	7	10	8	7	9	4

Tabla No 13 Tiempo promedio de respuesta por sectores y tipología - mayo 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/07/2017



Gráfica No. 6 Tiempo promedio de respuesta por sector en tipologías con tiempo legal de 15 días
Fuente: Reporte SDQS generado 02/07/2017

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

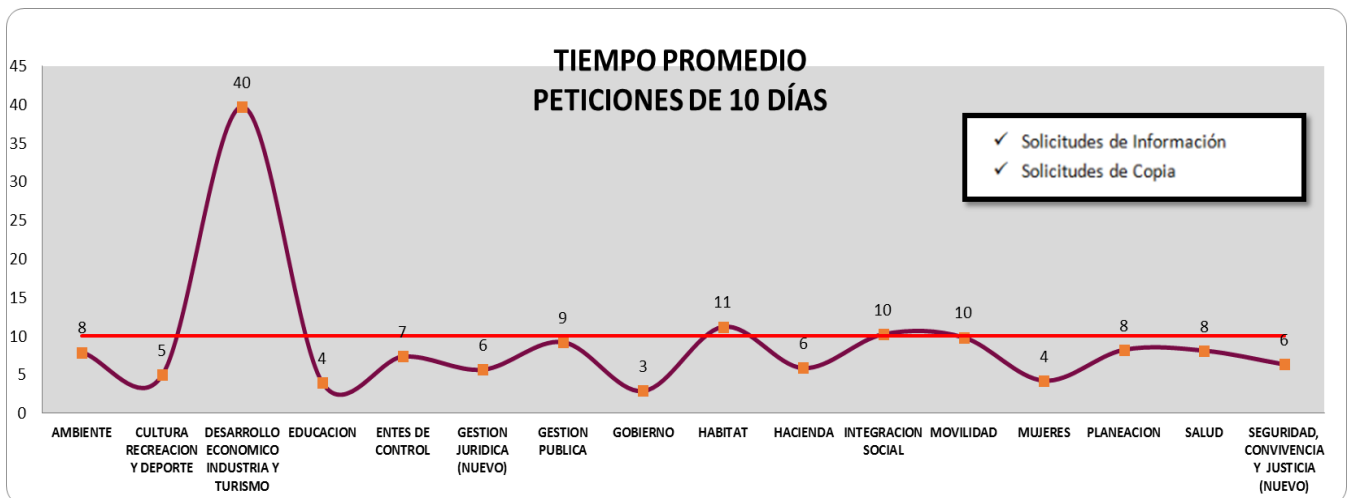
**ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE
REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS
MES DE JUNIO DE 2017**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 22 de 38

En la Gráfica 6 se evidencia que los Educación y Desarrollo Económico, presentan un tiempo promedio de respuesta superior al establecido legalmente para dar respuesta a peticiones con tiempo legalmente establecido 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).

Por otro lado, al considerar por sectores, el tiempo promedio de respuesta a peticiones que tienen establecido legalmente un tiempo de respuesta de 10 días (Gráfica 7), es claro que Desarrollo Económico, Industria y Turismo, y Hábitat superan el tiempo establecido de 10 días (Solicitudes de información y Solicitudes de copia).



Gráfica No. 7 Tiempo promedio de respuesta por sector en tipologías con tiempo legal de 10 días
Fuente: Reporte SDQS generado 02/07/2017

Con respecto a la tipología "Consulta" la tabla No 13 muestra 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 sistema 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, esta se vincule al sistema SDQS, contribuyendo a 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



**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 JUNIO DE 2017**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 23 de 38

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 junio 2.088 peticiones se encontraron vencidas; a continuación se detallan las 10 entidades con el mayor número de peticiones vencidas, así:

ENTIDAD	jun-17	%
SECRETARIA DEL HABITAT	399	19%
SECRETARIA DE GOBIERNO	357	17%
UAESP - UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS	355	17%
ACUEDUCTO - EAB	184	9%
TRANSMILENIO	164	8%
SECRETARIA DE EDUCACION	113	5%
IPES	81	4%
CAPITAL SALUD EPS	80	4%
SECRETARIA MOVILIDAD	53	3%
CODENSA	52	2%
DÉMAS ENTIDADES	250	12%
Total DC	2.088	100%

Tabla No 14 Entidades con mayor número de peticiones vencidas, junio 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/07/2017

Las cifras dejan ver que las entidades con mayor número de peticiones vencidas en el mes de junio son la Secretaría de Hábitat con 399 peticiones vencidas que representan el 19% del total de peticiones vencidas en el Distrito Capital, seguida por la Secretaría de Gobierno con 357 peticiones vencidas que representan el 17% del total. De otro lado, al contrastar las cifras con las de mayo, se observa un notable cambio, pues estas dos entidades, estaban ubicadas en la décima y en la séptima posición respectivamente, con 44 y 117 peticiones vencidas en su orden, mientras que la entidad con mayor número de requerimientos pendientes y fuera de términos fue la Unidad de Servicios Públicos – UAESP, que en el mes de junio pasó a la tercera posición.

3. CLASIFICACION DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA

Como se puede observar en la Gráfica 8, del total de peticiones registradas en el en el Distrito Capital en el mes de junio, el “Derecho de Petición de Interés Particular” registró como tipología en 9.426 peticiones, siendo el 34,4% del total registrado; la segunda tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, es el “Derecho de Petición de Interés General” con 7.946 peticiones

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





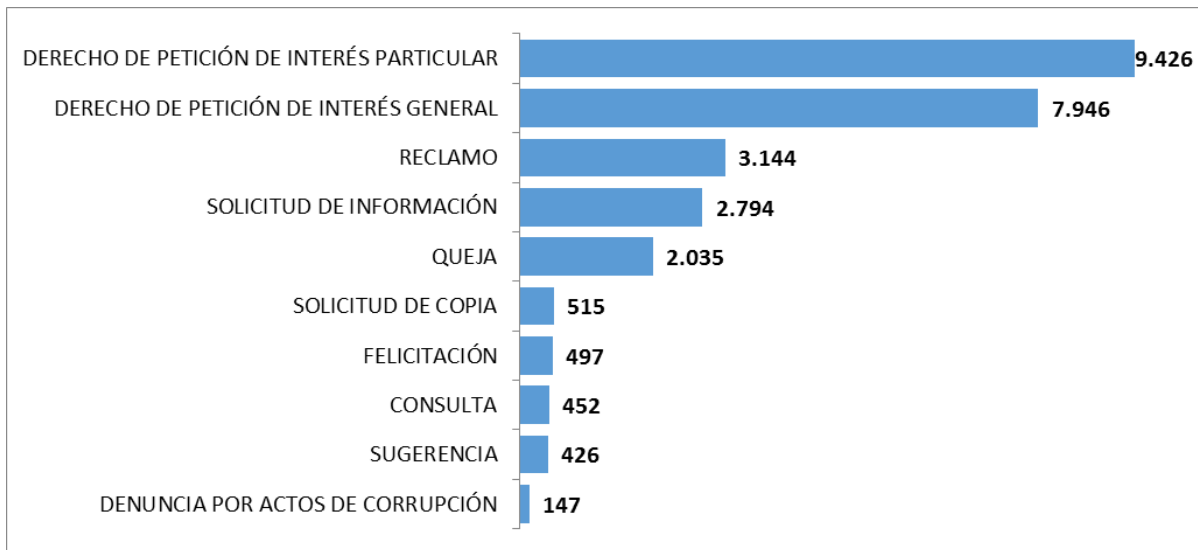
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 24 de 38

que representan el 29% 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 (mayo), aunque con posiciones diferentes.



Gráfica No. 8 Peticiones clasificadas según su tipología, junio 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/07/2017

4. CANALES DE INTERACCIÓN

En el mes de junio, el medio más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones continuó siendo el “Canal Escrito” con 13.044 peticiones, las cuales representan el 47,6% del total de peticiones registradas; en segundo lugar se encuentra el “Canal Web” con 5.350 peticiones, siendo el 19,5% del total registrado. Ahora bien, en contraste con el mes anterior (mayo), se encuentra que el segundo puesto era el “Canal Presencial”, que en junio pasó a la quinta posición, mientras que el “Canal Web”, pasó de ser el tercer canal más usado, a ser el segundo en junio.

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**

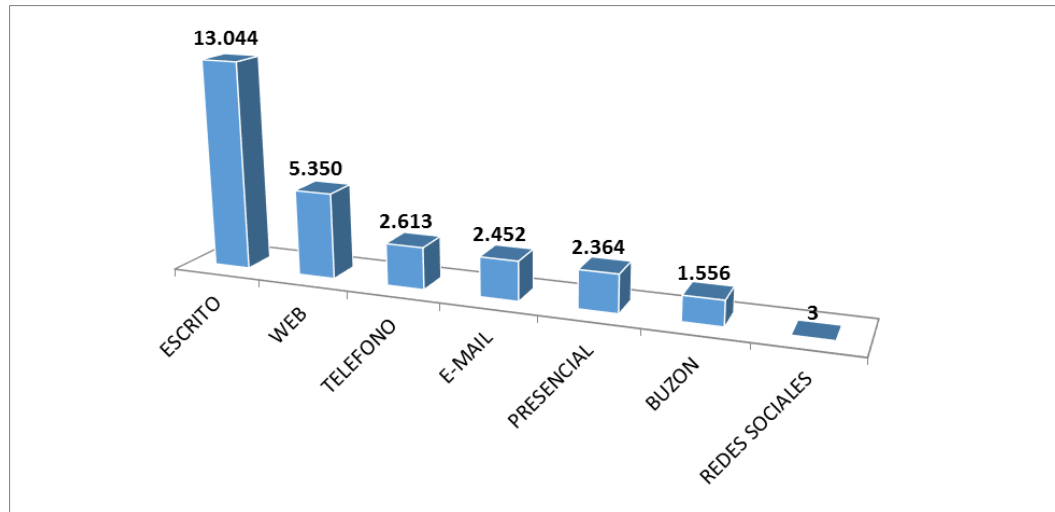


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

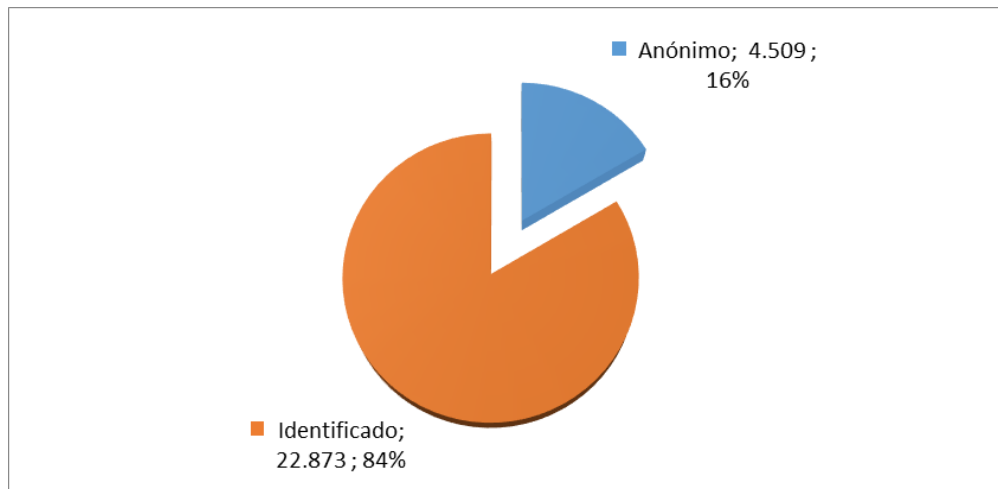
DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 25 de 38



Gráfica No. 9 Peticiones clasificadas según Canal de interacción, junio 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/07/2017

5. CALIDAD DEL REQUIRENTE



Gráfica No 10 Calidad del Requirente, junio 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/07/2017

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

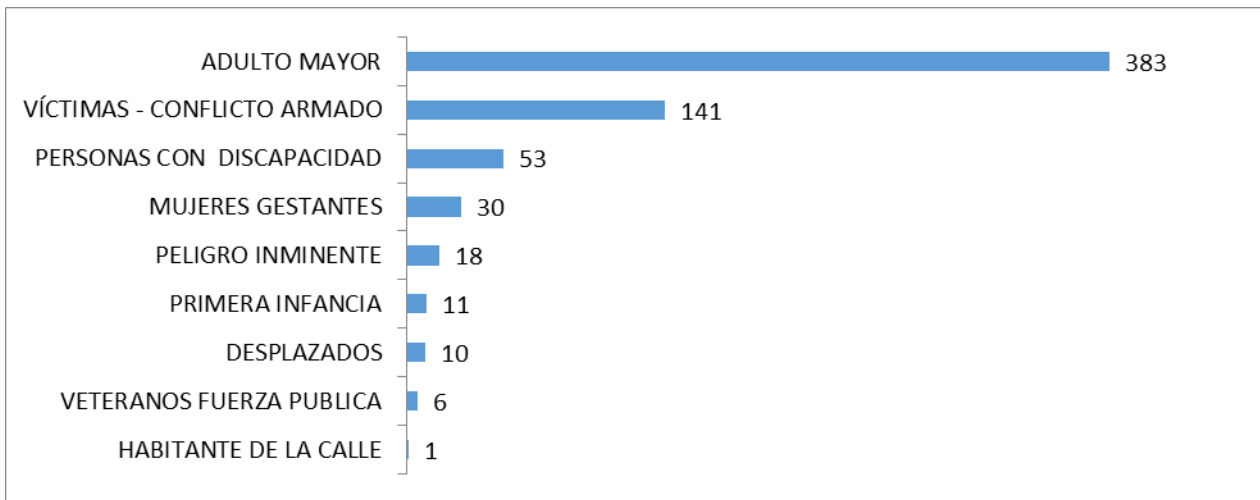
**ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE
REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS
MES DE JUNIO DE 2017**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 26 de 38

La gráfica muestra que del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de junio, 22.873 peticiones corresponden a ciudadanos identificados, y representan el 84% del total de peticiones registrados, mientras que 4.509 peticiones (16%) corresponden a ciudadanos anónimos.

6. CONDICIÓN DEL PETICIONARIO



Gráfica No 11 Condición del peticionario SDQS, junio 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/07/2017

De la Gráfica 11 se evidencia que del total de peticiones registradas en el mes de mayo en el SDQS, en 653 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 (383) que representan el 58,7%, del total de peticiones que refieren condición especial; en segundo lugar se ubica la condición "Víctimas del conflicto armado" con 141 peticiones que representan el 21,6% del total de peticiones que refieren condición especial.

Hay que señalar que en el mes anterior (mayo) 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.

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





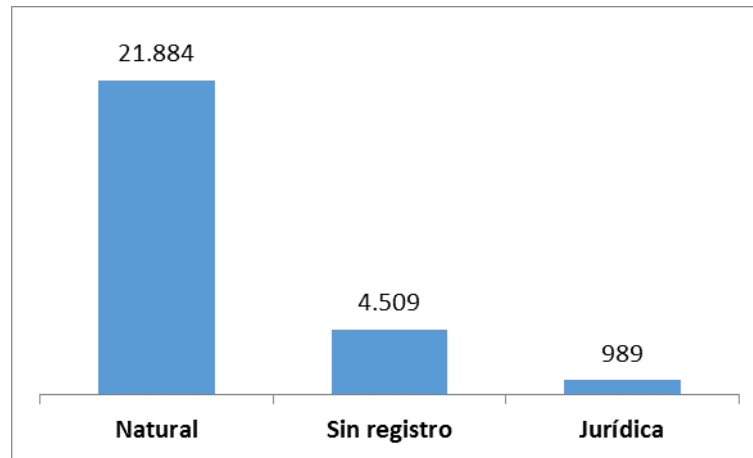
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 27 de 38

7. PARTICIPACION POR TIPO DE PETICIONARIO



Gráfica No 12 Tipo de peticionario, junio 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/07/2017

Las cifras muestran que del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de junio en el SDQS, 21.884 peticiones (80%) fueron registradas por personas naturales, 989 peticiones (4%) por personas jurídicas y en 4.509 peticiones (16%) no se reporta esta información; frente al mes anterior (mayo) no se observa variación en cuanto al tipo de peticionario, pues en dicho mes, el mayor registro fue realizado por personas naturales.

8. PARTICIPACIÓN EN ELSDQS POR LOCALIDADES

En el mes de mayo, en 2.040 peticiones se diligenció el campo de localidad al registrar la petición. Así pues, en la Gráfica 13 se presenta la cantidad de peticiones por localidad que se encuentra involucrada en la petición realizada, información que es reportada por la ciudadanía.

En dicha gráfica se evidencia que las localidades de Suba, Engativá y San Cristóbal fueron las localidades que estuvieron más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía con 487, 359 y 330 peticiones respectivamente, acumulando así el 32,41% de las peticiones de junio en las que se reportó ubicación. Cabe mencionar que en el mes anterior (mayo) Suba seguía siendo la mayor localidad de con peticiones, mientras que Engativá era la tercera y San Cristóbal la quinta.

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

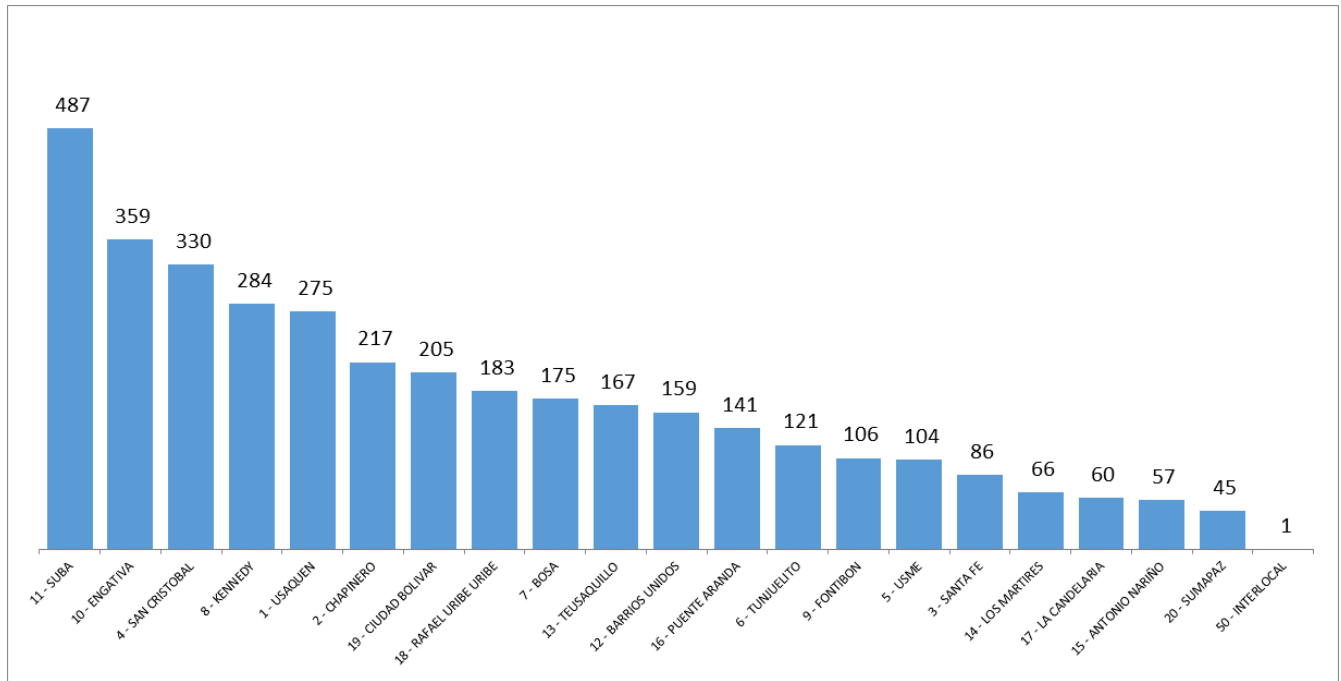




ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO



Gráfica No 13 Participación en el SDQS por localidades, junio2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/07/2017

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)”. Ahora bien, respecto al mes de mayo cabe mencionar que los dos temas más relevantes son estos mismos.

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 JUNIO DE 2017**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 29 de 38

Localidad de los hechos	Tema	Total petición	%
11 - SUBA	CONTAMINACIÓN AMBIENTAL	29	44,6%
	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	20	30,8%
	SOLICITUD OPERATIVOS (CONTROL DEL TRANSITO, DEL TRANSPORTE PUBLICO, RECUPERACION ESPACIO PUBLICO)	16	24,6%
Total 11 - SUBA		65	100,0%
10 - ENGATIVA	CONTAMINACIÓN AMBIENTAL	26	56,5%
	SOLICITUD OPERATIVOS (CONTROL DEL TRANSITO, DEL TRANSPORTE PUBLICO, RECUPERACION ESPACIO PUBLICO)	13	28,3%
	FRECUENCIA DE SERVICIO – ZONAL	7	15,2%
Total 10 - ENGATIVA		46	100,0%
4 - SAN CRISTOBAL	CONTAMINACIÓN AMBIENTAL	17	68,0%
	SOLICITUD OPERATIVOS (CONTROL DEL TRANSITO, DEL TRANSPORTE PUBLICO, RECUPERACION ESPACIO PUBLICO)	8	32,0%
Total 4 - SAN CRISTOBAL		25	100,0%

Tabla No 15 Temas relevantes en localidades involucradas en las peticiones, junio 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/07/2017

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

En la Gráfica 14 se presenta el número de peticiones ciudadanas que incluyeron estrato, registradas en el mes de junio. En dicho mes se registraron 5.043 peticiones que incluyeron esta variable, de las cuales, en el “Estrato 1” se encuentra el mayor registro de peticiones, con 1.584 peticionarios que representan el 31,4% del total que registraron esta información. Por su parte, la segunda posición de mayor uso es el “Estrato 2” con 1.438 peticiones que representan el 28,5% del total. Frente al mes anterior (mayo) 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.

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



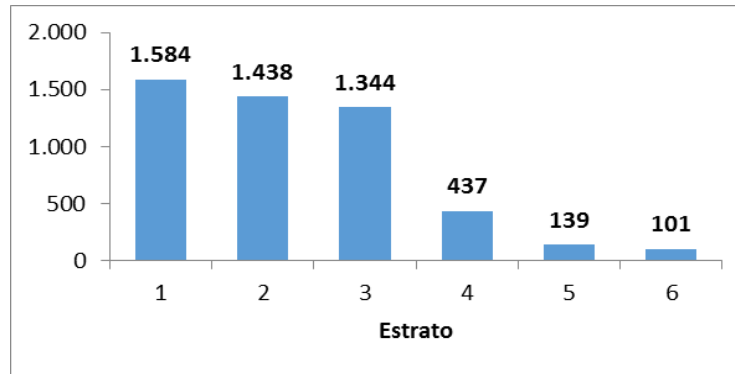


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

Página 30 de 38

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO



Gráfica No 14 Participación en el SDQS por estrato, junio 2017
Fuente: Reporte SDQS generado 02/07/2017

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

Las veedurías ciudadanas tienen como objeto vigilar la gestión pública según lo establecido en el Art. 270 de la Constitución Política de Colombia, en el Art. 100 de la Ley 134 de 1994 y Arts. 1 y 4 de la Ley 850 de 2003 en los cuales se señala expresamente: *“Las veedurías ciudadanas deben vigilar los recursos públicos; esto es, prestar especial atención a la forma como estos se asignan, se presupuestan, se aprueban y se distribuyen de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica del Presupuesto, el sistema general de participaciones y en otras disposiciones legales específicas sobre uso de bienes y recursos, así como en lo previsto en los planes aprobados”*. Se encuentra que en el mes de junio en las entidades se clasificaron dentro del subtema "Veeduría ciudadana", 28 peticiones, así:

Sector	Entidad	Asunto	Total
		SE GARANTICE LA SALUBRIDAD PUBLICA EN EL CENTRO DE BOGOTA Y SE DEFINA, Y ACLARE, A PARTIR DEL NUEVO CÓDIGO DE POLICÍA-2016, A QUE ENTIDAD DEL GOBIERNO DISTRITAL, LE COMPETE EL CUMPLIMIENTO DE LO REFERIDO EN EL ACUERDO 79 DE 2003 ARTICULO 25, PARÁGRAFO PRIMERO, SOBRE LA OBLIGACIÓN DEL GOBIERNO DISTRITAL DE GARANTIZAR LA EXISTENCIA DE BAÑOS PÚBLICOS EN NUMERO SUFICIENTE PARA EL SERVICIO DE LA COMUNIDAD	1
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	IDRD - RECREACION Y DEPORTE	RENE CHINCHILLA(ROEDOR) ESTE ROEDOR LADRON QUE ESTA CHANTAJIANDO A LOS VENDEDORES DEL CAMPIN, COBRA POR PUESTO, NO PIDE RECIBOS DEL IDRD, COBRA EN EL CAMPIN POR PUESTO, ESTE ROEDOR NOS ATEMORIZA CON SACARNOS, TODOS RESPONDEN QUE ES MUY SANO DELEANTE DE EL POR TEMOR, PERO REALIDAD OTRA, AMIGOS QUE VAN AL CAMPIN DICEN QUE SE ROBO EL PARQUE SAUZALITO COBRANDO CANCHAS Y PISCINAS ES UN ROEDOR LADRON OJO, TAMBIEN REVENDE Y CONTRATA CUANDO HAY PARTIDOS O OTRAS EVENTOS, SE HACE EL PENDEJO TIENE RESPALDO DE OTRO JEFE DEL IDRD, VAMOS A REUNIR FIRMAS PARA QUE SAQUEN A ESTE RODEOR Y LAS VAMOS A ENVIAR A PEÑALOZA O SE LAS ENTREGAMOS AL MISMO ALCALDE PEÑALOZA UNA VEZ ESTE VAYA AL CAMPIN.	1
		SU CONTRATISTA DICE QUE VA A COMENZAR CON LA FASE II DEL ARREGLO DEL PARQUE GUSTAVO URIBE EN CHAPINERO, CUANDO NO HA TEMRINADO CON LA FASE I. HAY MUCHOS SITIOS EN EL PARQUE SIN TERMINAR O INTERVENIR EN LA FASE I. ESCALERAS ANTIGUAS SIN ARREGLAR EN LA PARTE NORTE DEL PARQUE. BANCAS DE MADERA Y SISTIO DE REUNION DSTROZADO. CANECA MAL EMPOTRADA EN LA PARTE NORTE.. QUE PORQUERIA ESTO. CERCAS DE PIEDRA CON VARAS MAL TERMINADAS EN LA PARTE NORTE. CERCAS DE PIEDRA SIN VARAS EN LA PARTE ORIENTAL, NORTE, CON ESCOMBROS. MUROS DE CONTENCIÓN FALTANTES EN EN CORTES DE TALUD PARA CAJAS DE ILUMINICACION. ESOS HUECOS YA SE ESTAN EROSIONANDO. TALUDES EROSIONADOS EN TODO EL PARQUE. CAMINOS NUEVOS SIN MUR DE CONTENCIÓN EN LADERA.	1

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 JUNIO DE 2017**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 31 de 38

	<p>ESOS SE VAN A CAER !! LAS APUINTALARON CON TABLAS DE MADERA !! ARBOLES TUMBADOS SIN RECOGER. ILUMINACION ? QUINE RECIBIO LA PRIMERA FASE DE ESTA OBRA ? NO SE PASEO EL PARQUE ANTES DE RECIBIR ESA OBRA ? Y ASI QUIEREN EMPEZAR LA FASE II ? QUE MEDIOCRE. COMO SIEMPRE EL IDRD EN SU MEJOR FACETA. MEDIOCRE... DONDE ESTA EL INTERVENTOR UNIVERSIDAD DISTRITAL ?</p>	
	<p>USO PISTA DE PATINAJE. PARQUE EL TUNAL-IDRD- PORQUE EN EL PARQUE EL TUNAL NO HAY PRACTICA LIBRE PARA COMUNIDAD GRATUITA. TODO EL FIN DE SEMANA SON ESCUELAS. PREGUNTE A UN CELADOR Y ME CUENTAN QUE DESPUES DE LAS 2PM. PERO TAMBIEN DESPUES DE LAS 2 PM. HAY ESCUELAS Y ENTONCES MI PREGUNTA. NO HAY ESPACIO PARA LA COMUNIDAD Y NIÑOS QUE NO QUIERAN ESTAR EN ESCUELAS.? EXIGIMOS ESPACIO LIBRE DE ESCUELAS. GRACIAS. POR UNA BOGOTA MEJOR PARA TODOS</p>	1
	<p>PETICIÓN PARA CANCHA SINTÉTICA EN EL PARQUE LOS NARANJOS EN LA LOCALIDAD DE BOSA YA QUE ESTA ESTA CAUSANDO INCONVENIENTES EN VIVIENDA PARTICULAR</p>	1
	<p>EL CIUDADANO DESEA QUEJARSE EN CONTRA DEL ADMINISTRADOR DEL PARQUE SIMON BOLIVAR PORQUE NO TIENE NINGUN CONTROL SOBRE ESTE, PERMITE PERSONAS FUMANDO, CONSUMIENDO LICOR, LO MISMO INGRESO DE MASCOTAS DE ALTA PELIGROSIDAD SIN BOSAL Y SIN TRAILA. LO MISMO PERMITEN A PERSONAS EN ESE ESTADO INGRESAR AL LAGO. SE SOLICITA A LAS AREAS CORRESPONDIENTES HACER EL PROCESO DE INVESTIGACION Y TOMAR LAS MEDIDAS DISCIPLINARIAS DEL CASO. NOTA: EL SEÑOR EVIDENCIO ESTAS INCONSISTENCIAS EL DIA DE HOY , DOMINGO MAYO 28 DE MAYO DE 2017.</p>	1
	<p>QUIERO INTERPONER UNA QUEJA PORQUE EL PARQUE VECINAL URBANIZACIÓN PENTAGRAMA DE LA LOCALIDAD DE ENGATIVA FUE ENCERRADO CON UNA REJA Y TIENE CANDADOS ES DECIR NADIE PUEDE ENTRAR A HACER USO DEL MISMO SIENDO REALIDAD QUE EL MISMO PUBLICO Y TODOS TENEMOS DERECHO A DISFRUTAR DE EL.</p>	1
	<p>SE CONSIGNO, SE PRESENTO PAGO, NOS FUE ASIGNADO UN ESPACIO Y HORA PARA JUGAR TENIS (CANCHA 1) DE 7 A 8 PM, Y SIN EMBARGO FUIMOS RETIRADOS DE LA CANCHA HABIENDO TRANSCURRIDO TAN SOLO 15 MINUTOS BAJO EL ARGUMENTO QUE HABIA LLEGADO UN PROFESOR A DICTAR CLASE, LO ANTERIOR EN UN HORARIO QUE ADEMAS FUE ESTABLECIDO COMO GRATUITO PARA LOS CIUDADANOS EN GENERAL. MARTES DE 7 A 8 PM. EN LAS DEMAS CANCHAS LA SITUACION SE REPETIA, CLASES EN UN HORARIO DISPUESTO PARA LA CIUDADANIA DE FORMA GRATUITA.</p>	1
	<p>SOLICITUD INTERVENCION CON PROBLEMATICA DE LA PLAZA DE TOROS</p>	1
	<p>HACE APROXIMADAMENTE 3 MESES VENGO HACIENDO USO DEL PROGRAMA LOS DIAS SABADOS EN EL PARQUE SAN ANDRES DONDE VOY CON MIS DOS HIJOS DE 4 1/2 Y 3 AÑOS, DONDE VENIAN DISFRUTANDO DE MONTAR ESTAS BICICLETAS APENAS Y ACORDES PARA SU EDAD Y VENIAN AFIANZANDO SU PARTE MOTRIZ.</p> <p>EL SABADO 27 DE MAYO ME ACERQUE COMO DE COSTUMBRE Y CON SORPRESA ENCUENTRO QUE LA NUEVA SRTA QUE TENIAN ADMINISTRANDO EL LUGAR NO PERMITIO HACER USO DE LAS BICICLETAS ARGUMENTANDO QUE EL SERVICIO ERA SOLO PARA NIÑOS MAYORES DE 5 AÑOS. A LO ANTERIOR LE INDIQUE QUE DESDE VARIAS SEMANAS ATRAS VENIA HACIENDO USO DEL SERVICIO SIN DICHA RESTRICCION Y COMO MENCIONA EN LOS REQUISITOS IBAN ACOMPAÑADOS POR MI PERSONA COMO PADRE DE LOS MENORES Y POR LA ABUELA DE LOS MISMOS. ADICIONALMENTE LE DICE A LOS NIÑOS QUE TIENE UN TIGRE EN EL ESPACIO DONDE ESTAN LAS BICICLETAS PARA QUE ELLOS NO SE ACERQUEN, LO CUAL ME PARECE LO MAS BAJO QUE PUEDE UTILIZAR PARA CON LOS NIÑOS YA QUE ESTO CREA INFORMACION FALSA Y ERRONEA EN ELLOS.</p> <p>LA SRTA EN UN TONO NO MUY AMABLE ME INDICO QUE LAS COSAS HABIAN CAMBIADO Y POR ESTO NO PODIA HACER USO DEL SERVICIO.</p> <p>CON LO ANTERIOR QUIERO CON SU COLABORACION EVALUAR ESTA RESPUESTA, YA QUE NO VEO COMO UN SERVICIO TAN POSITIVO HAYA SIDO RESTRINGIDO A NIÑOS MENORES Y QUE SE LES LIMITE LA FACULTAD QUE ELLOS TIENEN PARA IR AFIANZANDO SU MOTRICIDAD CON LA AYUDA DE ESTAS BICICLETAS QUE SE QUE SON ESPECIALES PARA ELLOS.</p> <p>LAMENTO DE IGUAL FORMA HAYAN CAMBIADO AL PERSONAL QUE VENIA ATENDIENDO EN ESTE PUNTO YA QUE ERAN MUCHO MAS PROFESIONALES Y SE NOTABA QUE TENIAN AMOR Y BUEN TRATO CON LOS NIÑOS.</p> <p>ESPERO TENER CLARIDAD CON EL TEMA Y PODER SEGUIR APROVECHANDO ESTE ESPACIO QUE COMO MENCIONE EN EL INICIO ES DE LOS MEJOR QUE HAN PODIDO IMPLEMENTAR RAZON POR LA CUAL NO COMPRENDO LAS LIMITACIONES QUE AHORA QUIEREN IMPONER.</p>	1
	<p>SE CORRE TRASLADO A IDRD EL PRESENTE REQUERIMIENTO NO ES DE COMPETENCIA DE LA SECRETARIA DE CULTURA, RECREACION Y DEPORTE</p>	1
	<p>SE COMUNICA CIUDADANA CON EL FIN DE INTERPONER UN REQUERIMIENTO YA QUE, EL ALCALDE MENOR DE LA LOCALIDAD ANTONIO NARIÑO, VA A REALIZAR UNA OBRA LLAMADA ALAMEDA CIUDAD JARDIN LA CUAL COMPRENDE DE LA CALLE 12 SUR HASTA CALLE 22 SUR, POR LA CARRERA 13, PARA PODER REALIZAR LA OBRA EL ALCALDE VA A ACABAR CON LA ZONA VERDE QUE HAY EN ESE PUNTO, TENIENDO EN CUENTA QUE ES LA ÚNICA ZONA VERDE QUE HAY DISPONIBLE PARA LA COMUNIDAD, ESTA OBRA NO SE JUSTIFICA PORQUE EN EL BARRIO CIUDAD JARDIN HAY DOS PARQUES Y EL PRIMER PARQUE ESTA UBICADO A UNA CUADRA DE LA OBRA QUE SE VA A REALIZAR, EN ESTA LOCALIDAD HAY DOS OBRAS LLAMADAS ELEFANTES BLANCOS YA QUE NUNCA SE CULMINARON, UNA ESTA EN LA TRANSVERSAL 21 # 21 - 65 SUR LA CUAL ESTA QUE SE</p>	1

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 JUNIO DE 2017**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 32 de 38

	<p>CAE, LA OTRA ESTA EN LA CALLE 15 SUR CON CARRERA 15, ESTE ES UN CENTRO DE SALUD, NO SE JUSTIFICA GASTAR LA CANTIDAD DE DINERO DE LOS IMPUESTOS DE LOS CIUDADANOS, EN ESTA OBRA QUE NO SE NECESITA, Y EN LA CALLE 19 SUR CON CARRERA 13 HAY UN HUECO ENORME EL CUAL SI NECESITA EL CEMENTO QUE SE VA A UTILIZAR EN LA OBRA DE LA ZONA VERDE, ESTA OBRA YA VA A EMPEZAR, HACE 8 AÑOS SE ARREGLO ESTE ZONA SEMBRANDO ARBOLES, PUSIERON BANCAS, ES UN PARK WAY DEL SUR Y ESTE ALCALDE LO VA A ACABAR, SE SUPONE QUE ESTAMOS EN LA EPOCA ECOLOGICA DONDE HAY QUE SEMBRAR ARBOLES, CUIDAR LA NATURALEZA, Y EN VEZ DE ACABAR CON LA ZONA VERDE SE DEBERÍAN SEMBRAR MAS ARBOLES Y DEJAR EL PASTO</p>	
	<p>FUI VICTIMA DE UN ATROPELLO Y DE INSULTOS EN EL PARQUEADERO DEL PARQUE DE LOS NOVIOS POR PARTE DEL ADMINISTRADOR DEL LUGAR. EL CASO SUCEDIO CUANDO INGRESE MI VEHICULO AL PARQUEADERO DEL PARQUE DE LOS NOVIOS (PARQUEAR BIEN NIT 17.122.363-4) Y LE SOLICITE AL ADMINISTRADOR QUE ME DEVOLVIERA LAS VUELTAS DEL BILLETE QUE LE ENTREGUE PARA PAGAR EL SERVICIO DE PARQUEADERO, A LO QUE DE MANERA GROSERA Y AGRESIVA ME RESPONDIO QUE NO, POR TANTO SOLICITE UN ARQUEO DE CAJA PARA QUE EL MENCIONADO SUJETO RECONOCIERA SU ERROR Y ME DEVOLVIERA MI DINERO. FINALMENTE NO SE ME DEVOLVIO EL DINERO Y TUVE QUE RETIRARME DEL SITIO. MI PETICIÓN: ENVIAR A MI CORREO ELECTRÓNICO, LA RAZÓN POR LA CUAL EL ADMINISTRADOR DEL PARQUEADERO NO PUEDE O NO ESTA AUTORIZADO HA REALIZAR UN ARQUEO DE CAJA Y ESPECIFICAR LA FECHA DEL ULTIMO CONTROL FINANCIERO Y ADMINISTRATIVO QUE SE LE REALIZO AL PARQUEADERO PARQUEAR BIEN NIT 17.122.363-4.</p>	1
	<p>FUI VICTIMA DE UN ATROPELLO Y DE INSULTOS EN EL PARQUEADERO DEL PARQUE DE LOS NOVIOS POR PARTE DEL ADMINISTRADOR DEL LUGAR. EL CASO SUCEDIO CUANDO INGRESE MI VEHICULO AL PARQUEADERO DEL PARQUE DE LOS NOVIOS (PARQUEAR BIEN NIT 17.122.363-4) Y LE SOLICITE AL ADMINISTRADOR QUE ME DEVOLVIERA LAS VUELTAS DEL BILLETE QUE LE ENTREGUE PARA PAGAR EL SERVICIO DE PARQUEADERO, A LO QUE DE MANERA GROSERA Y AGRESIVA ME RESPONDIO QUE NO, POR TANTO SOLICITE UN ARQUEO DE CAJA PARA QUE EL MENCIONADO SUJETO RECONOCIERA SU ERROR Y ME DEVOLVIERA MI DINERO. FINALMENTE NO SE ME DEVOLVIO EL DINERO Y TUVE QUE RETIRARME DEL SITIO. MI PETICIÓN: ENVIAR A MI CORREO ELECTRÓNICO, LA RAZÓN POR LA CUAL EL ADMINISTRADOR DEL PARQUEADERO NO PUEDE O NO ESTA AUTORIZADO HA REALIZAR UN ARQUEO DE CAJA Y ESPECIFICAR LA FECHA DEL ULTIMO CONTROL FINANCIERO Y ADMINISTRATIVO QUE SE LE REALIZO AL PARQUEADERO PARQUEAR BIEN NIT 17.122.363-4.</p>	1
	<p>BUENOS DIAS, SOLICITO AMABLEMENTE SE DE SOLUCION YA SEA POR PARTE DE LA SECRETARIA DE MOVILIDAD, TRANSITO, IDRD Y LA ALCALDIA LOCAL DE SUBA, IDU, IMV EN EL PARQUE ZONAL FONTANAR DEL RIO UBICADO EN DIAGONAL 145 CON CARRERA 112, EN EL COSTADO NORTE AL LADO DEL HUMEDAL LA CONEJERA CALLE 146, SE PRESENTA QUE POR LA ZONA DE LA CICLORUTA, ZONA PEATONAL, ESTAN PASANDO VEHICULOS Y MOTOSICLISTA A ALTA VELOCIDAD, LOS FINES DE SEMANA LA CICLORUTA SE A CONVERTIDO EN UN PARQUEADERO, POR QUE LA ADMINISTRACION DEL PARQUE DIO AUTORIZACION A LOS VIGILANTES DE QUE EN ESA ZONA SE PUEDE PARQUEAR, ESTAMOS MUY PREOCUPADOS POR ESTA SITUACION YA QUE NO SE ESTA RESPETANDO LAS ZONAS PEATONALES Y CICLISTA QUE DIARIAMENTE UTILIZAN LA CICLORUTA, Y NOS PREOCUPA AUN MAS EL DAÑO QUE OCACIONA EL PASO DE VEHICULOS PESADOS EN EL ADOQUIN DEL ANDEN Y LA CICLORUTA, ADEMAS DE UN ACCIDENTE A LOS TRANSEUNTES QUE PASAN DIARIAMENTE POR EL LUGAR, AGRADESCO SU PRONTA RESPUESTA A DICHO PROBLEMA.</p>	1
	<p>SR ALCALDE LOCAL DE TUNJUELITO YEISONN ALEXANDER CHIPATECUA QUEVEDO FUNDACION CONSTRUCCION LOCAL CRA 80 · 8C -85</p> <p>UN CORDIAL SALUDO AGRADEZCO LAS BUENAS INTENSIONES QUE TIENE AL DARLE A LOS NIÑOS EL BUEN USO DEL TIEMPO LIBRE E INCENTIVAR EL DEPORTE CON LOS PROGRAMAS DEPORTIVOS DE LA LOCALIDAD. ACTIVIDAD QUE ENALTECE SU BUENA LABOR. MI INCONFORMIDAD ES POR EL MAL TRATO RECIBIDO POR PARTE DEL PROFESOR DE FUTSAL QUE DICTA CLASE LOS DIAS MARTES Y JUEVES EN EL PARQUE EL METROPOLITANO EL TUNAL. MI HIJO KRISTHIAN DAVID MONROY MORENO DE 10 AÑOS DE EDAD Y YO PERTENECEMOS A LA POBLACION VULNERABLE VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO Y FUIMOS EXPUESTOS A MALTRATO Y DISCRIMINACION POR PARTE DE ESTE PROFESOR EL DIA 23 DE MAYO DEL 2017 COMO CONSTA EN LA PLANILLA DE ASISTENCIA EN UNA NOTA QUE ANEXAMOS A ESTA, EL PROFESOR REUNIO A LOS COMPAÑEROS DEL NIÑO Y LO GRITO, A EL Y A MI (FALTA COMPLETA DE PEDAGOGIA) INTIMIDANDOLO, INCREPANDOLO, AVERGONSANDOLO Y DISCRIMINANDOLO AL DECIRLE QUENO PODIA VOLVER A ENTRENAR, EL PROFESOR MEZCLO NIÑOS DE APROXIMADAMENTE 7 AÑOS CON JOVENES DE HASTA 19 AÑOS Y LOS COLOCABA A JUGAR JUNTOS, MI HIJO DE 10 AÑOS FUE GOLPEADO POR UN JOVEN DE 19 AÑOS Y EL ENTRENADOR NO LO PROTEGIO PERMITIENDO EL JUEGO FUERTE Y DESIGUAL, AL RECLAMARLE ESTALLO EN COLERA Y REACCIONO EN FORMA AGRESIVA COMO ANTERIORMENTE LO MENCIONO EMPRENDIERA CONTRA EL NIÑO Y CONTRA MI AVERGONSANDOLO Y HACIENDOLO LLORAR EN MEDIO DE SUS COMPAÑEROS ANIMANDOLOS CONTRA EL, PARA MI ESTO ES BULLYING FALTA DE PEDAGOGIA ETICA Y DISCRIMINACION,</p>	1

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 JUNIO DE 2017**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 33 de 38

		<p>POSEO LA EXCUSA MEDICA POR 4 DIAS DE INCAPACIDAD A RAIZ DEL GOLPE SUFRIDO ESE DIA. ACLARO QUE EL JOVEN QUE GOLPEO A MI HIJO LO HIZO AL CALOR DEL JUEGO , PERO SE HUBIERA PODIDO HABER EVITADO SI HUBIERA HABIDO UN BUEN MANEJO POR PARTE DEL ENTRENADOR(ENSEÑAR ES UN ARTE, PARA ENSEÑAR NO SE NECESITA MALTRATAR). RECLAMAMOS EL DERECHO A UN TRATO DIGNO, EL DERECHO A NO SER DISCRIMINADO AL DE LA LIBRE EXPRESION AL CENSURARNOS, EL DERECHO AL HONOR HONRA Y REPUTACION ART 12 Y ART 17 DE LA DECLARACION UNIVERSAL DE LOS DERECHOS HUMANOS, NOS SENTIMOS PERJUDICADOS Y EXCLUIDOS AL NO PODER PRACTICAR EL DEPORTE, LESIONADOS EN NUESTRA BUENA FE. A PESAR DE QUE SOY CABEZA DE FAMILIA Y TRABAJO HICIMOS UN GRAN ESFUERZO PARA ASISTIR A LAS CLASES DE FUTSAL, SOLO INTERRUMPIMOS CUANDO EL ENTRENADOR NOS NEGO LA ENTRADA A ESTAS. ME SUSCRIBO YO PAULO CESAR MONROY PEREZ CON CC 79639091 DE BOGOTA PADRE DE KRISTHIAN DAVID MONROY MORENO TI 102 3083691 DE BOGOTA MI CELULAR ES 305 3485555</p>	
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	IPES	DENUNCIA OCUPACION INDEBIDA DEL ESPACIO PUBLICO POR VENDEDORES AMBULANTES EN CRA 15 N°98 42 VENDIENDO ARTESANIAS EN EL ANDEN. SOLICITO LA RECUPERACION DE ESTE ESPACIO PUBLICO YA QUE A FEA EL INGRESO AL EDIFICIO DE ESTE SECTOR	1
		RADICADO IPES 5819 SOLICITA AVAL	1
EDUCACION	UNIVERSIDAD DISTRITAL	ANEXO OFICIO	1
		SE SOLICITÓ INFORMACIÓN ACERCA DE NORMATIVIDAD, ACTOS ADMINISTRATIVOS Y ASESORIA JURIDICA DENTRO DE LA INSTITUCIÓN, EN LA OFICINA DE QUEJAS, RECLAMOS Y ATENCIÓN AL CIUDADANO, UBICADA EN LA SEDE ADMINISTRATIVA PISO 4.	1
		SE SOLICITÓ INFORMACIÓN PRESENCIAL EN RELACIÓN AL PROCESO PARA INTERPONER UNA ACCIÓN CIUDADANA EN LA UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS, EN LA OFICINA DE QUEJAS, RECLAMOS Y ATENCIÓN AL CIUDADANO, UBICADA EN LA SEDE ADMINISTRATIVA PISO 4.	1
		SE SOLICITÓ INFORMACIÓN TELEFÓNICO EN RELACIÓN AL PROCESO PARA INTERPONER UNA ACCIÓN CIUDADANA EN LA UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS, EN LA OFICINA DE QUEJAS, RECLAMOS Y ATENCIÓN AL CIUDADANO, UBICADA EN LA SEDE ADMINISTRATIVA PISO 4.	1
		SE SOLICITÓ INFORMACIÓN TELEFÓNICO EN RELACIÓN AL PROCESO PARA INTERPONER UNA ACCIÓN CIUDADANA EN LA UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS, EN LA OFICINA DE QUEJAS, RECLAMOS Y ATENCIÓN AL CIUDADANO, UBICADA EN LA SEDE ADMINISTRATIVA PISO 4.	1
		SE SOLICITÓ INFORMACIÓN TELEFÓNICO EN RELACIÓN AL PROCESO PARA INTERPONER UNA ACCIÓN CIUDADANA EN LA UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS, EN LA OFICINA DE QUEJAS, RECLAMOS Y ATENCIÓN AL CIUDADANO, UBICADA EN LA SEDE ADMINISTRATIVA PISO 4.	1
		SE SOLICITÓ INFORMACIÓN TELEFÓNICO EN RELACIÓN AL PROCESO PARA INTERPONER UNA ACCIÓN CIUDADANA EN LA UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS, EN LA OFICINA DE QUEJAS, RECLAMOS Y ATENCIÓN AL CIUDADANO, UBICADA EN LA SEDE ADMINISTRATIVA PISO 4.	1
		SE SOLICITÓ INFORMACIÓN PRESENCIAL EN RELACIÓN AL PROCESO PARA INTERPONER UNA ACCIÓN CIUDADANA EN LA UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS, EN LA OFICINA DE QUEJAS, RECLAMOS Y ATENCIÓN AL CIUDADANO, UBICADA EN LA SEDE ADMINISTRATIVA PISO 4.	1
HABITAT	ACUEDUCTO - EAB	BUEN DIA, AGRADEZCO SE LEGISLE LO CORRESPONDIENTE PARA QUE LAS NUEVAS CONSTRUCCIONES DE CASAS Y EDIFICIOS TENGAN EN SUS DISEÑOS UNA RED DE APROVECHAMIENTO DEL AGUA LLUVIA PARA EL RIEGO DE JARDINES Y DISPOSICION DE AGUA PARA EL AGUA DE LOS BAÑOS. ASI MISMO SOLICITO SEA INCLUIDOS PARA LA ASIGNACION DE LICENCIAS DE CONSTRUCCION COMO REQUISITOS: 1)UNA RED DE APROVECHAMIENTO DEL AGUA LLUVIA PARA EL RIEGO DE JARDINES Y DISPOSICION DE AGUA PARA EL AGUA DE LOS BAÑOS (INODOROS) 2) UNA RED QUE PERMITA RECICLAR EL AGUA RESIDUAL DE LAVAMANOS Y LAVADERO DE ROPAS (AGUAS RESIDUALES DE LAS LAVADORAS). SI NO ES CON USTEDES POR FAVOR REMITIR A LA ENTIDAD COMPETENTE. MUCHAS GRACIAS.	1
	UAESP - UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS	ALUMBRADO PUBLICO. LA VEEDURIA CIUDADANA DE ESPACIO PUBLICO CON RESOLUCION DCPL21-286 SOLICITAN INSTALACION DE REFLECTORES PARA AUMENTAR LA LUMINOCIDAD EN EL CALLEJON UBICADO EN LA TRANVERSAL 90 F CON CALLE 87 Y SE SOLICITA LA PODA DE ARBOLES UBICADOS EN EL COLEGIO SIMON BOLIVAR JUNTO A LA DIRECCION INDICADA.	1
			28

Fuente: Reporte SDQS generado 02/06/2017

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.

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 JUNIO DE 2017**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 34 de 38

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 mayo⁵, con el objeto de validar el grado de cumplimiento de las entidades, así:

SECTOR	ENTIDAD	MAYO				PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DEC. 371/2010
		CIFRAS		DIFERENCIA SDQS Vt 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	4.267	4.267	N.A	N.A	100,0%
	Depto. Activo. del Servicio Civil	71	71	N.A	N.A	100,0%
GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	Secretaría Distrital de Gobierno	8.364	8.346	N.A	18	99,8%
	Depto. Activo Defensoría del Espacio Público - DADEP	600	721	121	N.A	83,2%
	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal -	129	210	81	N.A	61,4%
HACIENDA	Secretaría Distrital de Hacienda	320	316	N.A	4	98,8%
	U.A.E. de Catastro Distrital - UAECD.	135	135	N.A	N.A	100,0%
	FONCEP	9	129	120	N.A	7,0%
	Lotería de Bogotá	25	25	N.A	N.A	100,0%

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 27 de junio de 2017.

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 JUNIO DE 2017**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 35 de 38

SECTOR	ENTIDAD	MAYO				
		CIFRAS		DIFERENCIA SDQS Vr INFORME MENSUAL DE PQRS		PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DEC. 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	
PLANEACIÓN	Secretaría Distrital de Planeación	216	195	N.A.	21	90,3%
DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIAL Y TURISMO	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	300	81	N.A.	219	27,0%
	Instituto para la Economía Social - IPES.	554	554	N.A.	N.A.	100,0%
	Instituto distrital de turismo-IDT	78	78	N.A.	N.A.	100,0%
EDUCACIÓN	Secretaría de Educación del Distrito	522	663	141	N.A.	78,7%
	Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo	28	32	4	N.A.	87,5%
	Universidad Distrital	4.020	4.015	N.A.	5	99,9%
SALUD	Secretaría Distrital de Salud	1.656	1.551	N.A.	105	93,7%
	Sub Red Sur	1186	585	N.A.	601	49,3%
	Sub Red Sur Occidente	560	560	N.A.	N.A.	100,0%
	Sub Red Centro Oriente	597	446	N.A.	151	74,7%
	Sub Red Norte	478	478	N.A.	N.A.	100,0%
	Capital Salud	184	184	N.A.	N.A.	100,0%
INTEGRACIÓN SOCIAL	Secretaría Distrital de Integración Social	1.659	1.570	N.A.	89	94,6%
	IDIPRON	78	78	N.A.	N.A.	100,0%
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	124	125	1	N.A.	99,2%
	Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD.	396	396	N.A.	N.A.	100,0%
	Orquesta Filarmónica de Bogotá			NO PRESENTÓ INFORME		
	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural-IDPC	157	159	2	N.A.	98,7%
	Fundación Gilberto Azzate Avendaño	190	202	12	N.A.	94,1%
	Instituto Distrital de las Artes-IDARTES	351	1.497	1.146	N.A.	23,4%
	Canal Capital	57	57	N.A.	N.A.	100,0%
AMBIENTE	Secretaría Distrital de Ambiente	1.963	1.945	N.A.	18	99,1%
	IDIGER	64	64	N.A.	N.A.	100,0%
	Jardín Botánico "José Celestino Mutis"	373	371	N.A.	2	99,5%

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 JUNIO DE 2017**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 36 de 38

SECTOR	ENTIDAD	MAYO				
		CIFRAS		DIFERENCIA SDQS Vr INFORME MENSUAL DE PQRS		PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DEC. 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	
MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	1.580	12.367	10.787	N.A.	12,8%
	IDU	438	1.893	1.455	N.A.	23,1%
	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UMV	281	264	N.A.	17	94,0%
	-Transmilenio S.A.	2.017	42.378	40.361	N.A.	4,8%
	Terminal de Transporte S.A.	NO PRESENTÓ INFORME				
	Sistema Integrado de Movilidad SIM	NO PRESENTÓ INFORME				
	Metro de Bogotá S.A.	352	453	101	N.A.	77,7%
HÁBITAT	Secretaría Distrital del Hábitat.	NO PRESENTÓ INFORME				
	Caja de Vivienda Popular U.A.E. de Servicios Públicos	402	402	N.A.	N.A.	100,0%
	U.A.E.S.P.	NO PRESENTÓ INFORME				
	Empresa de Renovación Urbana - ERU	321	322	1	N.A.	99,7%
	Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Bogotá - Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.-ETB-ESP	311	95.351	95.040	N.A.	0,3%
		NO PRESENTÓ INFORME				
MUJER	Secretaría de la Mujer	167	167	N.A.	N.A.	100,0%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	695	695	N.A.	N.A.	100,0%
	U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	60	75	15	N.A.	80,0%
GESTIÓN JURIDICA	Secretaría Jurídica Distrital	NO PRESENTÓ INFORME				
ENTES DE CONTROL	Concejo de Bogotá	99	87	N.A.	12	87,9%
	Veeduría Distrital	209	203	N.A.	6	97,1%
		36.643	184.763	149.388	1.268	19,8%

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 Sistema - SDQS, se observa que de 53 entidades que deben reportar la información, 46 de ellas lo realizaron para el periodo en revisión (mayo). Las cifras del Sistema - SDQS dejan ver que éste registró en total 36.643 peticiones, mientras que las

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 JUNIO DE 2017**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 37 de 38

entidades en su "Informe mensual de PQR" reportaron como recibidas 184.783, lo cual muestra una diferencia de 148.120 peticiones⁶, llegando a un cumplimiento de 19,8%, es decir, que de la totalidad de peticiones recibidas, tan sólo se subió al Sistema SDQS el 19,8% 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 63,6% y 27%, totalizando así el 90,6% del total de diferencia (150.656).

Adicionalmente, es importante mencionar que el número de entidades que no efectuaron reporte para el periodo⁷ se redujo de 16 a 7 (Orquesta Filarmónica de Bogotá, Terminal de Transporte S.A., Sistema Integrado de Movilidad SIM, Secretaría Distrital del Hábitat, 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 junio 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, Ambiente y Movilidad) 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.
- Visibilizar con los sectores/entidades (Desarrollo Económico y Turismo, Educación, Hábitat, Movilidad, Ambiente, Entes de Control, Gestión Pública, Integración y Planeación) que presentan tiempos promedio superiores a los establecidos legalmente para dar respuesta a las

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 Mayo de 2017

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 JUNIO DE 2017**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página 38 de 38

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 junio presentan mayor número de peticiones vencidas (sin cierre definitivo, 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., Sistema Integrado de Movilidad SIM, Secretaría Distrital del Hábitat, 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: Diana Alejandra Ospina - Directora Distrital de Calidad del Servicio

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



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



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**