



**VEEDURÍA
DISTRITAL**

Prevención • Transparencia • Incidencia

**ANÁLISIS DE LOS REQUERIMIENTOS CIUDADANOS EN EL
SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES
(Vigencia 2017)**

De conformidad con lo establecido en la Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993, Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006 y el Decreto Distrital 371 de 2010.

Bogotá, D.C., abril de 2018



Tabla de contenido

Introducción.....	5
1. Peticiones ciudadanas presentadas ante entidades del Distrito Capital	5
1.1 Ranking general de PQRS por sectores	5
1.2 Requerimientos distritales por tipologías	7
1.3 Principales subtemas registrados	8
1.4 Canales.....	11
1.5 Tiempos de respuesta.....	12
2. Peticiones Ciudadanas Distritales por sector	14
2.1 Sector Gestión Pública.....	14
2.2 Sector Gobierno	19
2.3 Sector Hacienda	23
2.4 Sector Planeación.....	27
2.5 Sector Desarrollo Económico, Industria y Turismo	31
2.6 Sector Educación	34
2.7 Sector Salud	38
2.8 Sector Integración Social.....	42
2.9 Sector Cultura, Recreación y Deporte	47
2.10 Sector Ambiente	52
2.11 Sector Movilidad	55
2.12 Sector Hábitat	59
2.13 Sector Mujeres	64
2.14 Sector Seguridad, Convivencia y Justicia.....	67
2.15 Sector Gestión Jurídica.....	70
2.16 Otras Entidades.....	73
3. Informes de PQRS en cumplimiento del artículo 3 del Decreto 371 de 2010	78
3.1 Calidad y oportunidad.....	78
3.2 Análisis del cumplimiento del Decreto 371 de 2010.....	82
4. Recomendaciones.....	82

Lista de Figuras

<i>Figura 1. Ranking general de PQRS por sectores</i>	<i>6</i>
<i>Figura 2. Requerimientos distritales por tipologías.</i>	<i>7</i>
<i>Figura 3. Principales subtemas registrados en el SDQS.....</i>	<i>9</i>
<i>Figura 4. Canales de interacción del Distrito Capital</i>	<i>12</i>
<i>Figura 5. Ranking de entidades sector Gestión Pública.....</i>	<i>15</i>
<i>Figura 6. Requerimientos del sector Gestión Pública por tipologías.....</i>	<i>16</i>



<i>Figura 7. Principales subtemas del sector Gestión Pública</i>	17
<i>Figura 8. Canales de interacción del sector Gestión Pública</i>	18
<i>Figura 9. Ranking de entidades sector Gobierno</i>	19
<i>Figura 10. Requerimientos del sector Gobierno por tipologías</i>	20
<i>Figura 11. Principales subtemas del sector Gobierno</i>	21
<i>Figura 12. Canales de interacción del sector Gobierno</i>	23
<i>Figura 13. Ranking de entidades sector Hacienda</i>	24
<i>Figura 14. Requerimientos del sector Hacienda por tipologías</i>	25
<i>Figura 15. Principales subtemas del sector Hacienda</i>	26
<i>Figura 16. Canales de interacción del sector Hacienda</i>	27
<i>Figura 17. Requerimientos del sector Planeación por tipologías</i>	28
<i>Figura 18. Principales subtemas del sector Planeación</i>	29
<i>Figura 19. Canales de interacción del sector Planeación</i>	30
<i>Figura 20. Ranking de entidades sector Desarrollo Económico, Industria y Turismo</i>	31
<i>Figura 21. Requerimientos del sector Desarrollo Económico, Industria y Turismo por tipologías</i>	32
<i>Figura 22. Principales subtemas del sector Desarrollo Económico, Industria y Turismo</i>	33
<i>Figura 24. Ranking de entidades sector Educación</i>	35
<i>Figura 25. Requerimientos del sector Educación por tipologías</i>	36
<i>Figura 26. Principales subtemas del sector Educación</i>	37
<i>Figura 27. Canales de interacción del sector Educación</i>	38
<i>Figura 28. Ranking de entidades sector Salud</i>	39
<i>Figura 29. Requerimientos del sector Salud por tipologías</i>	40
<i>Figura 30. Principales subtemas del sector Salud</i>	41
<i>Figura 31. Canales de interacción del sector Salud</i>	42
<i>Figura 32. Ranking de entidades sector Integración Social</i>	43
<i>Figura 33. Requerimientos del sector Integración Social por tipologías</i>	44
<i>Figura 34. Principales subtemas del sector Integración Social</i>	45
<i>Figura 35. Canales de interacción del Sector Integración Social</i>	47
<i>Figura 36. Ranking de entidades sector Cultura, Recreación y Deporte</i>	48
<i>Figura 37. Requerimientos del sector Cultura, Recreación y Deporte por tipologías</i>	49
<i>Figura 38. Principales subtemas del sector Cultura, Recreación y Deporte</i>	50
<i>Figura 40. Ranking de entidades sector Ambiente</i>	52
<i>Figura 41. Requerimientos del sector Ambiente por tipologías</i>	53
<i>Figura 42. Principales subtemas del sector Ambiente</i>	54
<i>Figura 43. Canales de interacción del sector Ambiente</i>	55
<i>Figura 44. Ranking de entidades sector Movilidad</i>	56
<i>Figura 45. Requerimientos del sector Movilidad por tipologías</i>	57
<i>Figura 47. Canales de interacción del sector Movilidad</i>	59
<i>Figura 48. Ranking de entidades sector Hábitat</i>	60
<i>Figura 50. Principales subtemas del sector Hábitat</i>	62



<i>Figura 51. Canales de interacción del sector Hábitat.....</i>	<i>63</i>
<i>Figura 52. Requerimientos del sector Mujeres por tipologías</i>	<i>64</i>
<i>Figura 53. Principales subtemas del sector Mujeres.....</i>	<i>65</i>
<i>Figura 54. Canales de interacción del sector Mujeres.....</i>	<i>66</i>
<i>Figura 55. Ranking de entidades sector Seguridad, Convivencia y Justicia.....</i>	<i>67</i>
<i>Figura 56. Requerimientos del sector Seguridad, Convivencia y Justicia por tipologías.....</i>	<i>68</i>
<i>Figura 57. Principales subtemas del sector Seguridad, Convivencia y Justicia</i>	<i>69</i>
<i>Figura 60. Principales subtemas del sector Gestión Jurídica</i>	<i>72</i>
<i>Figura 61. Canales de interacción del sector Gestión Jurídica</i>	<i>73</i>
<i>Figura 62. Ranking Otras entidades</i>	<i>74</i>
<i>Figura 63. Requerimientos de las Otras Entidades por tipologías.....</i>	<i>75</i>
<i>Figura 64. Principales subtemas de otras entidades</i>	<i>76</i>
<i>Figura 65. Canales de interacción de otras entidades</i>	<i>77</i>
<i>Figura 66. Cumplimiento de las entidades en la entrega del informe de PQRS</i>	<i>78</i>
<i>Figura 67. Calidad de los informes de PQRS.....</i>	<i>79</i>

Lista de Tablas

<i>Tabla 1. Tiempos promedio de respuesta en el Distrito Capital (cumplimiento porcentual)</i>	<i>13</i>
<i>Tabla 2. Consolidado informes PQRS primer semestre 2017</i>	<i>80</i>



Introducción

La Veeduría Distrital realiza acompañamiento a las entidades distritales para verificar el cumplimiento de la normatividad vigente, con el propósito de que su gestión se oriente hacia la efectividad en el servicio a la ciudadanía, como razón de ser de la gestión pública. Por lo anterior y en virtud de las facultades que le han sido otorgadas como órgano de control preventivo, elabora informes cuantitativos sobre el comportamiento de las PQRS del Distrito teniendo en cuenta los registros del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS y las peticiones ciudadanas que recibe directamente la Veeduría Distrital.

Este informe es un insumo para las entidades distritales en la toma de decisiones, así como en la elaboración de sus planes de acción y/o planes de mejoramiento, ya que permite mejorar la gestión, prevenir situaciones generadoras de corrupción, así como la identificación y promoción de oportunidades de integridad y transparencia en materia de servicio al ciudadano.

Para este período, y con el fin de brindar elementos a las entidades para implementar acciones preventivas y tener mayor incidencia, se identifican y analizan las peticiones ciudadanas más reiteradas en el Distrito y en cada uno de los sectores. Adicionalmente, se examina la información sobre la oportunidad y la calidad sobre el cumplimiento del Decreto 371 de 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".

Es necesario aclarar, que los datos reflejados en este informe, tienen como fuente la base de datos de radicaciones o peticiones únicas registradas en el SDQS por primera vez, y no contemplan o presentan ninguna de las actuaciones o gestiones relacionadas con los trámites correspondientes.

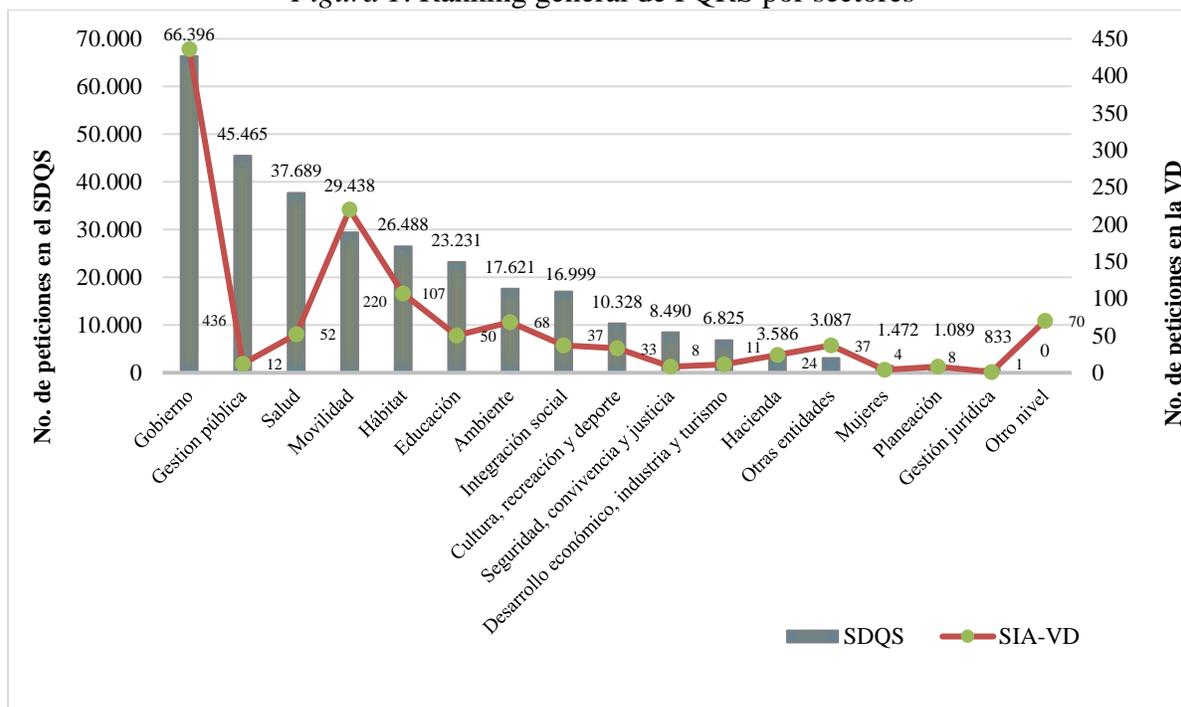
1. Peticiones ciudadanas presentadas ante entidades del Distrito Capital

Durante la vigencia 2017, el Distrito Capital recibió 300.215 peticiones ciudadanas, a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS, de las cuales en la Veeduría Distrital se registraron 1.178 peticiones.

1.1 Ranking general de PQRS por sectores



Figura 1. Ranking general de PQRS por sectores



Fuente: elaborado por la Veeduría Distrital, con base en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS).

Durante la vigencia 2017, el sector que mayor número de peticiones ciudadanas recibió, fue el sector Gobierno con 66.832 (22%) peticiones, seguido del sector Gestión Pública con 45.477 (15%) peticiones, el tercer lugar lo ocupa el sector Salud con 37.741 (13%) peticiones, el cuarto puesto Movilidad con 29.658 (10%) peticiones, le sigue Hábitat con 26.595 (9%), luego el sector Educación con 23.281 (8%) peticiones, y continúan en orden los sectores de Ambiente, Integración Social, Cultura, Recreación y Deporte, Seguridad, Convivencia y Justicia, Desarrollo Económico, Industria y Turismo, Hacienda, Otras Entidades, Mujer, Planeación, Gestión Jurídica y entidades de otro nivel con porcentajes de peticiones inferiores al 6%.

Teniendo en cuenta lo anterior, el sector Gobierno continúa en el primer lugar del ranking de peticiones por sector, sin embargo presenta una disminución porcentual de 4 puntos respecto a la vigencia 2016 (26%).

El sector Gestión Pública paso del tercer lugar al segundo lugar, con un incremento porcentual del 1% respecto a 2016, el sector Salud continua en los primeros lugares aunque disminuyó porcentualmente respecto de la vigencia anterior en 3 puntos porcentuales; el sector Movilidad paso del sexto lugar al cuarto en el ranking, aumentando en 2 puntos porcentuales el volumen de sus peticiones; el sector Hábitat continúa con una participación estable con el 9% de las peticiones: los demás sectores siguen un comportamiento similar al registrado en la vigencia anterior.



De las 1.178 peticiones registradas en la Veeduría Distrital, el primer puesto lo ocupa el sector Gobierno con 436 peticiones equivalentes al (37%), la segunda posición la registra el sector Movilidad con 220 (19%), le sigue el sector Hábitat con 107 (9%), le sigue entidades de otros ordenes con 70 peticiones (6%) y los demás sectores presentan registros inferiores al 4%.

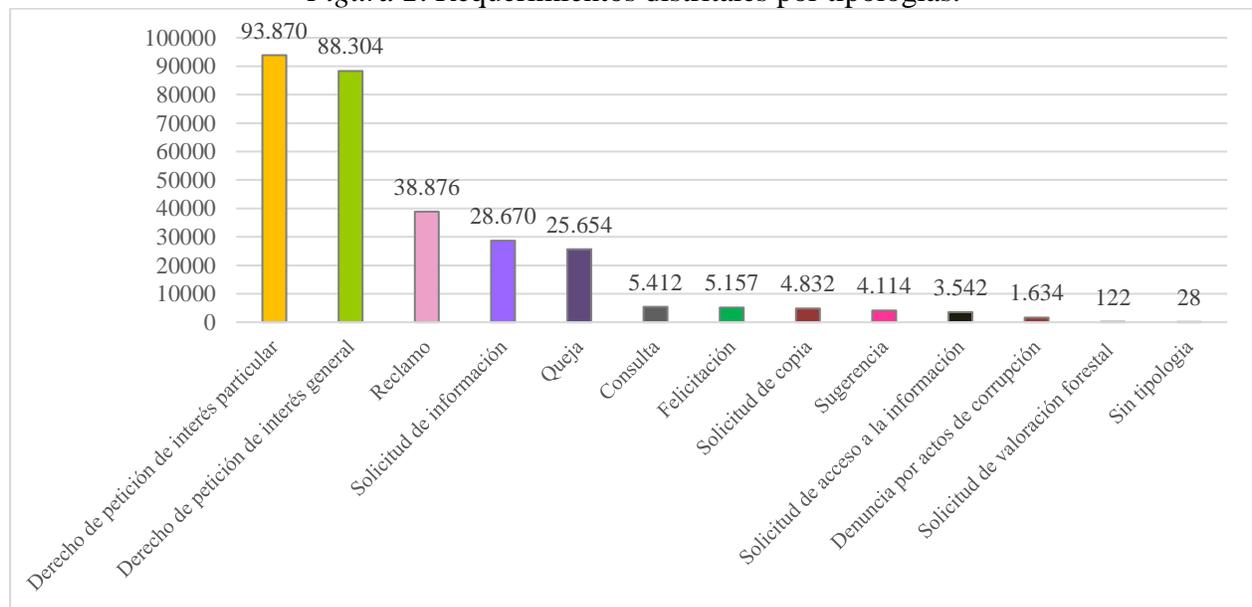
Respecto de la vigencia 2016, el sector Gobierno aumentó porcentualmente un punto, el sector Movilidad aumentó el volumen de peticiones en tres puntos porcentuales, el sector Hábitat incrementó en un punto porcentual y el sector Salud disminuyó en cuatro puntos porcentuales las peticiones registradas en la Veeduría Distrital.

Tanto en el ranking Distrital como en el de la Veeduría Distrital, los sectores de Gobierno, Gestión Pública, Movilidad y Hábitat registran el mayor número de peticiones ciudadanas, el sector Salud presentó disminución en el volumen de peticiones registradas tanto en el Distrito como en la Veeduría Distrital. El sector Gestión Pública ocupa el segundo lugar en el Distrito, dada su naturaleza de administrador del SDQS, que recibe y traslada un alto volumen de peticiones a las demás entidades distritales y de otros niveles.

1.2 Requerimientos distritales por tipologías

El análisis del comportamiento general por tipología se representa en la siguiente gráfica:

Figura 2. Requerimientos distritales por tipologías.



Fuente: elaborado por la Veeduría Distrital, con base en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS).



Las tipologías que tienen una mayor representación en el SDQS son los *derechos de petición de interés particular* con 93.870 (31%), seguido por *derechos de petición de interés general* 88.304 (29%), luego *reclamos* 38.876 (13%), *solicitudes de información* 28.670 (10%), *quejas* 25.654 (9%), consulta 5.412 (2%), las demás tipologías corresponden a porcentajes inferiores al 2%.

Respecto a la vigencia 2016, se evidencia que los *derechos de petición de interés particular* disminuyeron en cuatro puntos porcentuales, los *derechos de petición de interés general* aumentaron en tres puntos porcentuales, los *reclamos* y las *solicitudes de información* aumentaron tres puntos porcentuales, las *quejas* disminuyeron de un 12% a un 9% y las demás tipologías conservan porcentajes similares a los reportados en la misma vigencia.

La principal tipología que se recibió en la Veeduría Distrital corresponde al *reclamo* con 1.069 (91%), le sigue la *queja* 38 (3%) y 33 (3%) *solicitudes de información*, las demás tipologías representan valores inferiores al 2%. En cuanto a la vigencia anterior los *reclamos* disminuyeron porcentualmente en cuatro puntos y la *queja* permaneció con el mismo porcentaje.

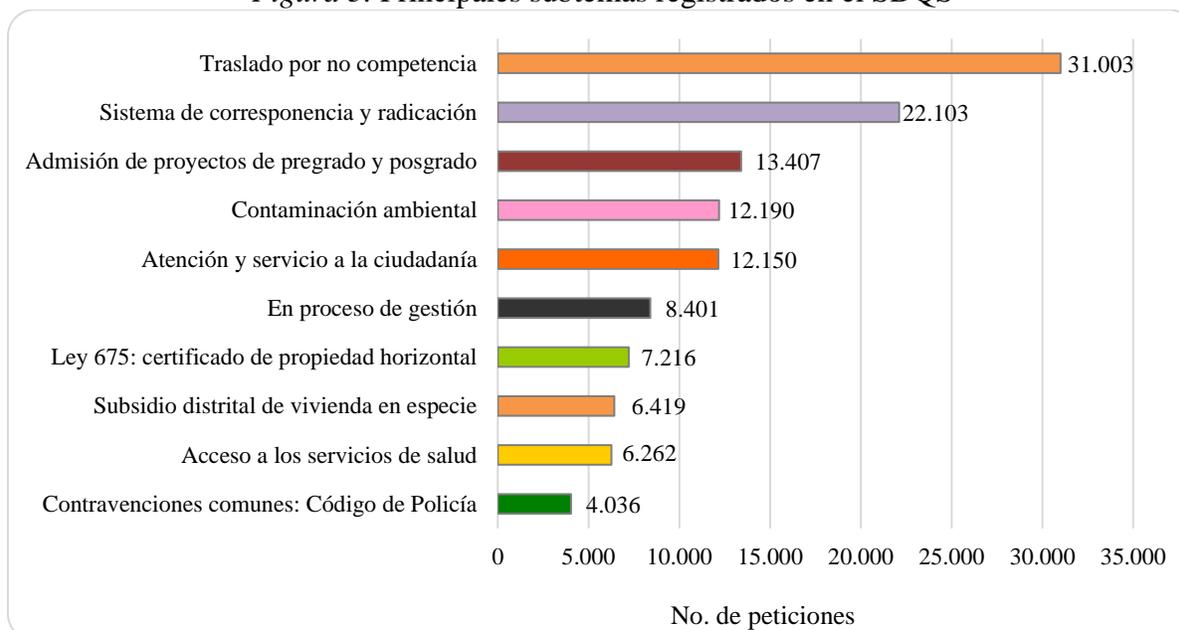
El aumento de peticiones en tipologías como los *derechos de petición de interés general*, los *reclamos* y las *solicitudes de información* evidenciaron que las entidades deben adecuar sus procesos y procedimientos para hacerlos más comprensibles, transparentes y sencillos hacia los ciudadanos.

1.3 Principales subtemas registrados

Los diez subtemas más reiterados en el periodo de análisis suman 123.187 peticiones equivalentes al (41%) de las registradas en el SDQS, las cuales se describen en la siguiente gráfica:



Figura 3. Principales subtemas registrados en el SDQS



Fuente: elaborado por la Veeduría Distrital, con base en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS).

a. Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS)

El subtema más representativo es el *traslado por no competencia* con 31.003 peticiones que corresponden al 10% con relación a todas las quejas del distrito; seguido del *sistema de correspondencia y radicación* con 22.103 (7%), continúa *administración de proyectos de pregrado y postgrado* 13.407 (4%), *contaminación ambiental* 12.190 (4%), *atención y servicio a la ciudadanía* 12.150 (4%), luego *sin denominar* 8.401 (3%), *ley 675 de 2001: certificado de propiedad horizontal* 7.216 (2%), *subsidio Distrital de vivienda en especie* 6.419 (2%), *acceso a los servicios de salud* 6.262 (2%) y *contravenciones comunes: Código de policía* 4.036 (1%).

El subtema *traslado por no competencia* con 31.003 (10%) del total de peticiones registradas en el Distrito, donde 10.018 corresponden a derechos de petición de interés general, 8.107 son derechos de petición de interés particular, 5.166 reclamos; estas peticiones hacen referencia a que las mismas deben ser remitidas a entidades de otro orden (nacional, departamental, etc.) o que no deben conocer del tema por no ser asunto de su competencia; las restantes 7.712 peticiones registran otras tipologías.

El segundo subtema es *sistema de correspondencia y radicación* con 22.103 (7%) de las peticiones distritales, de las cuales 9.811 corresponden a la tipología reclamos, 5.917 se tipificaron como



quejas, 2.955 derechos de petición de interés particular y 2.493 derechos de petición de interés general y 927 corresponden a otras tipologías.

Continúa el subtema *administración de proyectos de pregrado y postgrado* 13.407 (4%) de las peticiones distritales, este subtema se relaciona con la gestión del sector Educación y la tipología más relevante es la solicitud de información con 11.626 peticiones y las restantes 1.781 peticiones se registraron por otras tipologías.

El subtema *contaminación ambiental* registró 12.190 (4%) de las peticiones distritales, corresponde a la competencia del sector Ambiente, donde se registraron 5.478 derechos de petición de interés general, 4.096 derechos de petición de interés particular y 1.219 solicitudes de información y 1.397 peticiones se registran por otras tipologías.

El subtema *atención y servicio a la ciudadanía* 12.150 (4%) del total de peticiones distritales, estas peticiones se refieren a solicitudes ciudadanas sobre los trámites y servicios relacionados con la misionalidad de las entidades, se presentaron 4.493 derechos de petición de interés particular, 4.771 derechos de petición de interés general y 1.032 por solicitudes de información, las restantes 1.854 peticiones se clasificaron por otras tipologías.

El subtema *en proceso de gestión* corresponde al subtema que abarca las peticiones, que al momento inicial del registro no se les diligenció el campo “subtema”, sin embargo, estos 8.401 (3%) de las peticiones distritales, fueron gestionadas y tramitadas por las entidades competentes.

Ley 675 de 2001: certificado de propiedad horizontal registró 7.216 (2%) del total de peticiones distritales, donde 6.339 se tipificaron como derechos de petición de interés general y 838 peticiones como derechos de petición de interés particular y 39 peticiones por otras tipologías.

Así mismo, el subtema *subsidio Distrital de vivienda en especie* recibió 6.419 (2%) del total de peticiones distritales, que hace parte de la naturaleza misional del sector Hábitat, de estas peticiones 6.129 se tipificaron como derechos de petición de interés particular y 170 como solicitudes de información y 120 peticiones por otras tipologías.

El subtema *acceso a los servicios de salud* registró 6.262 (2%) de total distrital de peticiones, de las cuales 3.565 son quejas, 923 derechos de petición de interés particular, esta temática es competencia del sector Salud, las restantes 1.774 peticiones se clasificaron por otras tipologías.

Otro de los subtemas es *contravenciones comunes: código de policía*; para este subtema se registraron 4.036 (1%) del total de peticiones distritales. que se tramitaron especialmente en el sector Gobierno, en donde 2.058 registros correspondieron a derechos de petición de interés general y 1.948 a derechos de petición de interés particular y 30 peticiones correspondieron a otras tipologías.



En la vigencia 2017, se presentaron nuevos subtemas en el Ranking Distrital que obedecen a la depuración de subtemas que se realizaron en la vigencia 2016 y que representó mejoras en clasificación de la información que se registra en el SDQS, es así como los subtemas *traslado por no competencia, sistema de correspondencia y radicación, administración de proyectos de pregrado y postgrado* se ubicaron en los primeros lugares ya que concentran el volumen de peticiones de todas las entidades distritales que están parametrizadas en el sistema, desplazando a subtemas como *contaminación ambiental, Ley 675 de 2001: certificado de propiedad horizontal, subsidio Distrital de vivienda en especie y acceso a los servicios de salud*, subtemas que continúan entre los primeros lugares dentro del ranking de peticiones del Distrito, lo cual indica que es necesario continuar fortaleciendo los procesos de control, inspección y vigilancia en los sectores que tienen a cargo estos subtemas para que se reflejen en cambios positivos en las peticiones ciudadanas.

De otro lado, la tipología *acceso a los servicios de salud*, que se encuentra en el puesto noveno de las peticiones por subtema, evidencia una disminución en el volumen de peticiones que se registran para el sector Salud, que en la vigencia 2016 contaba con los subtemas de *atención deshumanizada y saneamiento básico* entre los diez primeros subtemas del Distrito, al igual que el sector Integración Social, que para la vigencia 2017 no registra ningún subtema en el ranking Distrital por subtemas, en la vigencia 2016 el subtema *Proyectos y servicios sociales de la SDIS* se encontraba en segundo lugar.

b. Veeduría Distrital

En la Veeduría Distrital se clasificaron los diez primeros subtemas que equivalen a 398 peticiones, de las cuales 80 (7%) son *solicitudes de información, obras y mantenimiento vial* 75 (6%) peticiones, *inspección y vigilancia* 44 (4%) peticiones, *administración de recursos* 40 (3%) peticiones, *demora – falta de respuesta* 31 (3%) peticiones, *administración de recursos – planeación* 29 (0,010%) peticiones, *medida local – licencia de construcción* 28 (0,09%) peticiones, *recurso humano – abuso de autoridad* 26 (0,09%) peticiones, *árboles – tala, poda, recuperación* 23 peticiones, *medida local: espacio público* 22 (0,07%) peticiones, estos últimos con porcentajes del (2%). Todos los temas están relacionados con las competencias de los sectores de Gobierno, Movilidad y Hábitat.

En cuanto al comportamiento respecto a la vigencia 2016, es similar en cuanto a las temáticas y sectores que continúan siendo los relacionados con el sector Gobierno y Movilidad.

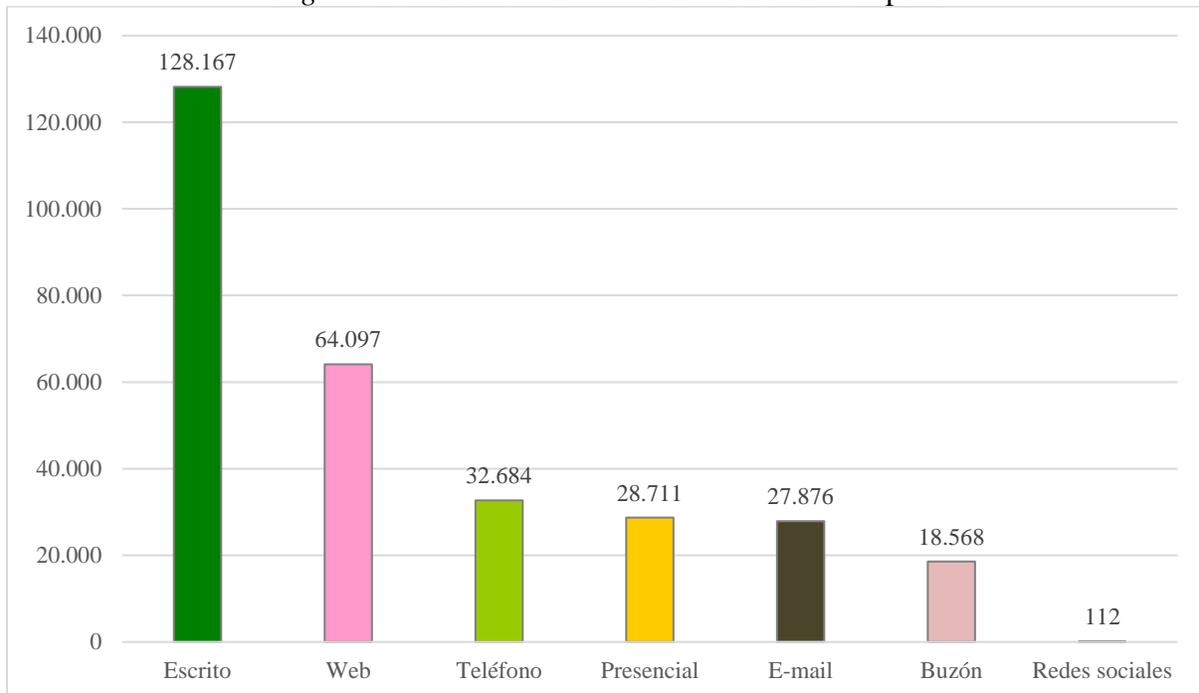
1.4 Canales

El canal escrito es el canal más utilizado por los ciudadanos para interponer las peticiones con 128.167 (43%) peticiones, seguido del web con 64.097 (21%) peticiones, continúa el telefónico que registra 32.684 (11%) peticiones, luego el canal presencial con 28.711 (10%) peticiones, el



correo electrónico con 27.876 (9%) peticiones, el buzón con 18.568 (6%) peticiones y finalizan las redes sociales con 112 peticiones que obtienen una representación que no supera el 1%.

Figura 4. Canales de interacción del Distrito Capital



Fuente: elaborado por la Veeduría Distrital, con base en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS).

1.5 Tiempos de respuesta

Los tiempos de respuesta de las peticiones ciudadanas se han calculado a partir de la información suministrada por la Secretaría General, y corresponden a la valoración porcentual del cumplimiento de los tiempos de respuesta de las peticiones de acuerdo a la tipología.



Tabla 1. Tiempos promedio de respuesta en el Distrito Capital (cumplimiento porcentual)

SECTOR	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA
AMBIENTE	100,0	94,7	89,2	81,1	95,2	63,6	87,5	61,1	80,0	92,6
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	98,5	96,4	93,0	100,0	97,4	98,1	100,0	91,0	89,4	96,6
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	100,0	62,5	86,2	91,4	100,0	77,3	69,2	60,6	80,0	100,0
EDUCACION	100,0	61,9	96,8	100,0	90,0	91,2	100,0	94,4	91,7	85,7
ENTES DE CONTROL	100,0	87,5	94,3	94,3	100,0	86,2	100,0	73,5	100,0	100,0
GESTION JURIDICA	100,0	87,5	100,0	100,0		100,0	100,0	83,3	100,0	100,0
GESTION PUBLICA	100,0	90,0	90,9	95,8	92,3	93,8	95,2	58,3	58,3	83,3
GOBIERNO	86,1	33,3	72,2	77,8	77,8	45,7	85,2	41,7	31,0	90,0
HABITAT	87,1	70,5	71,9	70,8	77,3	67,5	72,2	48,2	68,9	65,5
HACIENDA	100,0	62,5	90,2	86,7	100,0	79,3	100,0	90,2	100,0	100,0
INTEGRACION SOCIAL	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	92,3	100,0
MOVILIDAD	92,6	92,7	88,2	85,9	82,9	88,2	91,6	73,5	90,5	89,7
MUJERES	100,0		100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
PLANEACION	91,7	100,0	100,0	100,0	77,8	100,0	100,0	91,7	100,0	100,0
SALUD	97,0	87,9	89,2	85,6	100,0	85,1	90,8	80,0	77,4	96,9
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA (NUEVO)	100,0	92,9	94,6	91,1	90,9	94,4	94,3	82,9	64,7	100,0
Total general	95,9	81,0	87,9	88,1	91,7	82,8	90,2	74,3	79,3	91,2

Fuente: elaborado por la Veeduría Distrital, con base en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS).

Se evidencia que los tiempos establecidos no se encuentran ajustados a los términos legales para brindar respuesta a las peticiones ciudadanas en algunas tipologías. Sin embargo, es de aclarar que los resultados de las entidades dependen del cumplimiento general del sector, puesto que la información se consolida de forma sectorial.

Para el sector Gobierno se evidencian los menores porcentajes de cumplimiento en el tiempo de respuesta para las denuncias por corrupción, las solicitudes de copia, las solicitudes de acceso a la información. Las quejas, los derechos de petición de interés general y los de interés particular presentan un grado de cumplimiento entre el 31% y el 78%.

En el sector Hábitat se identifica que las *solicitudes de acceso a la información* registran un porcentaje de cumplimiento en los tiempos del 48,2% de las peticiones y quejas con el 68% de las peticiones; ninguna de las tipologías alcanzó el cumplimiento del 100%.



La tipología que registra los menores porcentajes de cumplimiento es la *solicitud de acceso a la información* con un porcentaje consolidado para el Distrito del (74%), especialmente para los sectores de Gobierno, Hábitat, Desarrollo Económico y Ambiente. Este porcentaje de cumplimiento está afectando el Principio de Transparencia y Acceso a la Información el cual es responsabilidad inherente a la función de las entidades públicas.

De igual manera, la *solicitud de copia* con un porcentaje de (79%) en los sectores de Gobierno, Gestión Pública, Justicia, Seguridad y Convivencia, ameritan la revisión de procedimientos y trámites que permitan a los ciudadanos acceder a los documentos a través de otros canales, como el virtual.

El no cumplimiento de los tiempos de respuesta en algunas tipologías indica un incumplimiento general de los tiempos de respuesta establecidos en la ley lo cual hace imperante tomar las medidas necesarias para ajustar los tiempos de respuesta de las entidades Distritales sin socavar la responsabilidad de responder en términos de fondo y calidad al ciudadano.

2. Peticiones Ciudadanas Distritales por sector

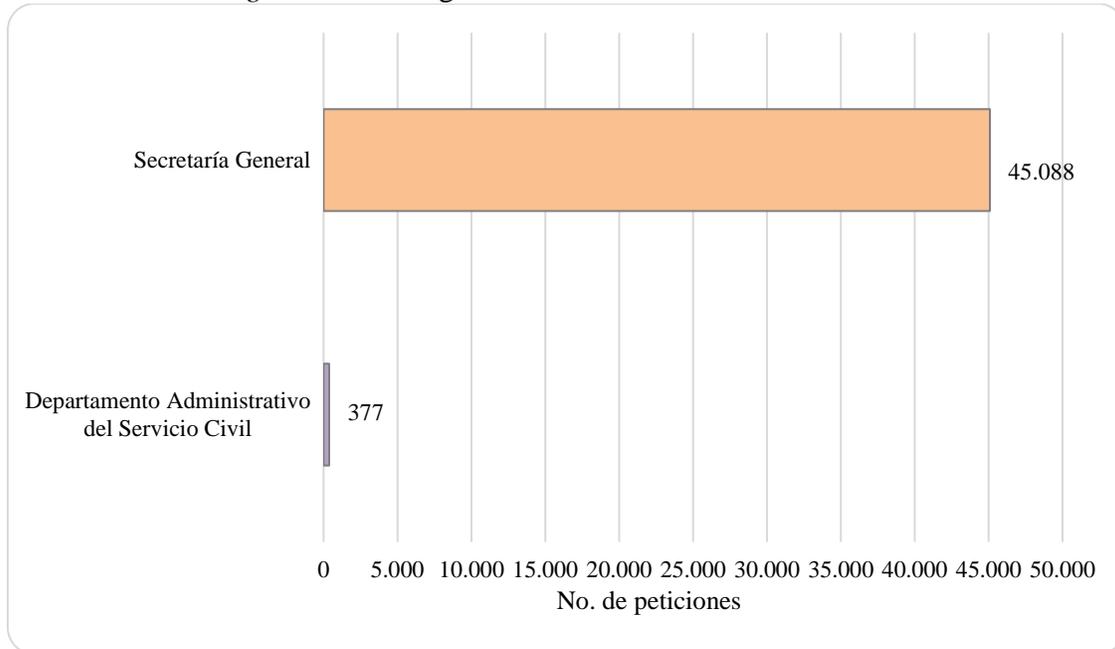
En este capítulo se describe el análisis del comportamiento de las peticiones ciudadanas en cada uno de los sectores administrativos que conforman el Distrito Capital y el orden de los resultados obtenidos, a partir de lo establecido en el Acuerdo Distrital 257 de 2006 “Por el cual se dictan normas básicas sobre la estructura, organización y funcionamiento de los organismos y de las entidades de Bogotá, Distrito Capital, y se expiden otras disposiciones” y sus modificaciones.

2.1 Sector Gestión Pública

El sector Gestión Pública, segundo en el ranking por sectores, presentó durante la vigencia 2017 un total de 45.465 PQRS registradas en el SDQS, que representan el 15% del total del periodo en el Distrito. La entidad con el mayor porcentaje de peticiones del sector, es la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. con un total de 45.088 (99,17%) peticiones ciudadanas; mientras que el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital - DASCDC registró un total de 377 (0,83%) de las peticiones.



Figura 5. Ranking de entidades sector Gestión Pública



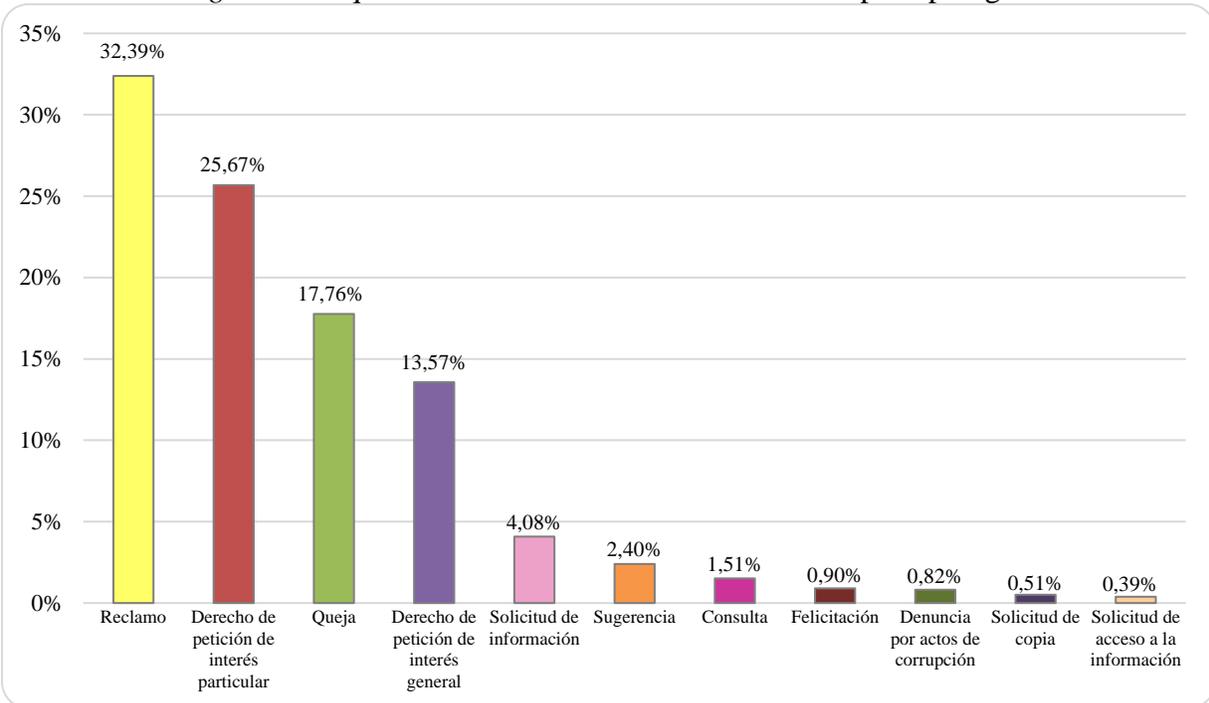
Fuente: elaborado por la Veeduría Distrital, con base en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS).

a. Tipologías

Frente al total de peticiones registradas en el Sector Gestión Pública, la tipología más recurrente son los *reclamos*, con un total de 14.725 peticiones que equivalen al 32% del total sectorial, posteriormente el *derechos de petición de interés particular* con 11.672 con el 26%, continuando con las *quejas* con 8.076 correspondientes al 18%, *derechos de petición de interés general* con 6.169 con el 14%, *solicitudes de información* con 1.856 con un total del 4%, *sugerencias* con un total de 1.091 peticiones representando el 2% y *consultas* con 688 peticiones y una representación del 2%. Las demás tipologías tienen una representación porcentual menor al 1% de las peticiones registradas para el sector gestión pública.



Figura 6. Requerimientos del sector Gestión Pública por tipologías



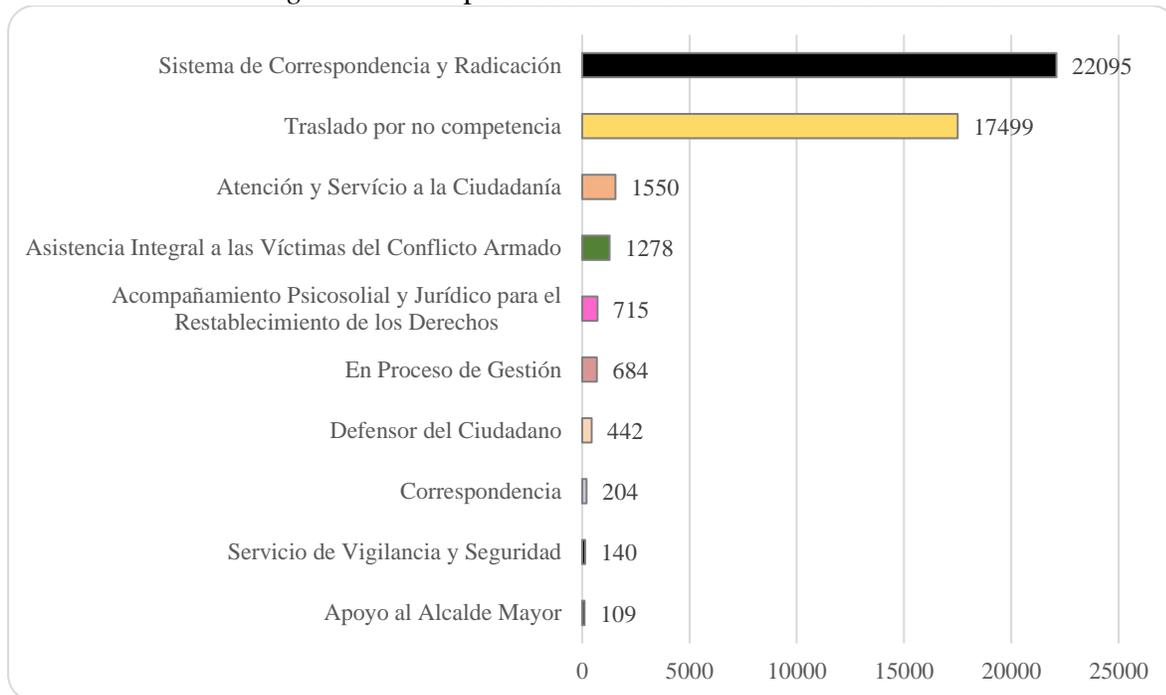
Fuente: elaborado por la Veeduría Distrital, con base en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS).

b. Principales subtemas en el SDQS

En la siguiente figura, se evidencian los diez subtemas principales del sector que equivalen a un total de 44.716 peticiones equivalentes al 15% del total de peticiones recibidas en el SDQS.



Figura 7. Principales subtemas del sector Gestión Pública.



Fuente: elaborado por la Veeduría Distrital, con base en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS).

De los diez subtemas del sector, el *Sistema de correspondencia y radicación*, es competencia de las dos entidades que hacen parte del Sector de Gestión Pública con 22.095 (50%) peticiones del sector, al igual que los *traslados por no competencia* con 17.499 (39%) peticiones y *atención y servicio a la ciudadanía* con 1.550 (3%) peticiones, mientras que los cuatro restantes son competencia de la Secretaría General, con representación porcentual menor al (3%) de las peticiones del sector.

El subtema *Sistema de correspondencia y radicación* registró 22.095 peticiones que corresponden a las siguientes tipologías; 9.810 reclamos, 5.917 quejas, 2.951 derechos de petición de interés particular, 2.491 derechos de petición de interés general.

Para el subtema *Traslados por no competencia* se recibieron 17.499 peticiones donde la principal tipología es el derecho de petición de interés particular con 5.098 peticiones, le siguen los reclamos con 4.238 peticiones y luego los derechos de petición de interés general con 3.268 peticiones.

El subtema *Atención y servicio a la ciudadanía*: este subtema tiene un total de 1.550 peticiones de las cuales la tipología con mayor porcentaje de participación corresponde a derecho de petición de



interés particular con 819, seguido por quejas con 188, luego derecho de petición de interés general con 183 y las restantes tipologías con porcentajes menores del 0,3%.

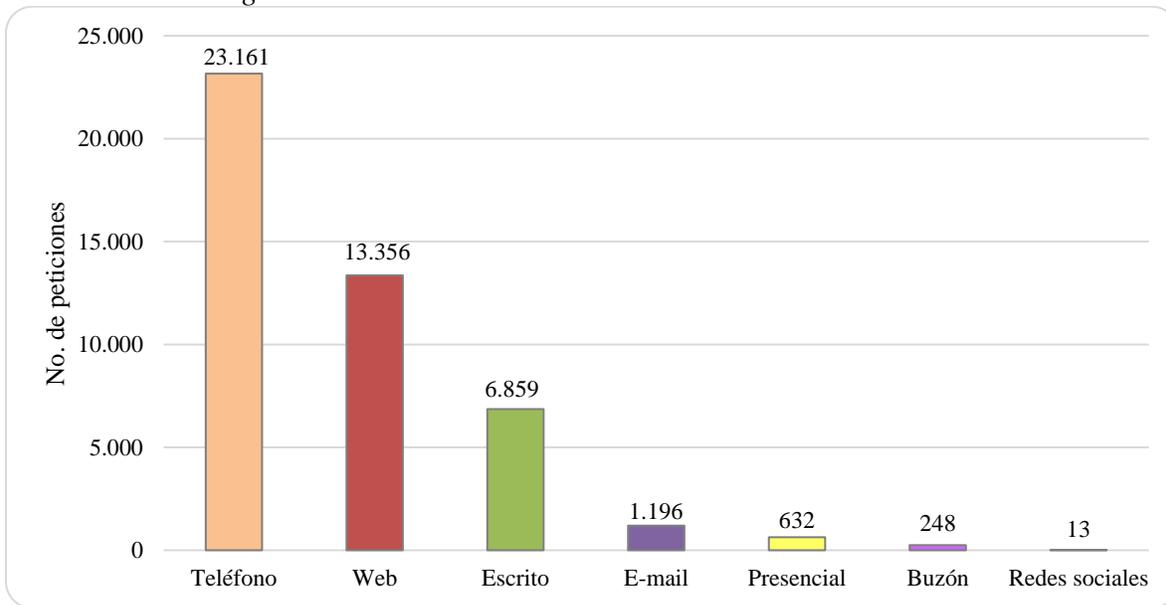
Por otro lado, la Veeduría Distrital recibió un total de 12 peticiones en el subtema *En proceso de gestión*, equivalentes al 2% de las peticiones del sector Gestión Pública, ocupando el puesto 13 entre los sectores, en relación con el número de solicitudes recibidas en la Veeduría Distrital. Dentro de este grupo, de los temas requeridos 10 son reclamos, una solicitud de información y una queja.

En términos generales, los subtemas más reiterados para este sector evidencian el alto grado de desconocimiento que existe por parte de la ciudadanía frente a las competencias que tiene cada una de las entidades que hacen parte del Distrito Capital.

c. Canales

El canal telefónico es el medio de interacción ciudadana más representativo del sector, con 23.161 (51%) peticiones recibidas en su totalidad. En segundo lugar, se encuentra el canal web con un total de 13.356 (29%) peticiones. Por su parte, el canal escrito se ubica en el tercer lugar con 6.859 (15%) peticiones y los canales siguientes (correo electrónico, presencial, buzón y redes sociales) con un total de 2.089 peticiones distribuidas entre ellos y que representan el (5%) del total del periodo para el sector.

Figura 8. Canales de interacción del sector Gestión Pública



Fuente: elaborado por la Veeduría Distrital, con base en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS).



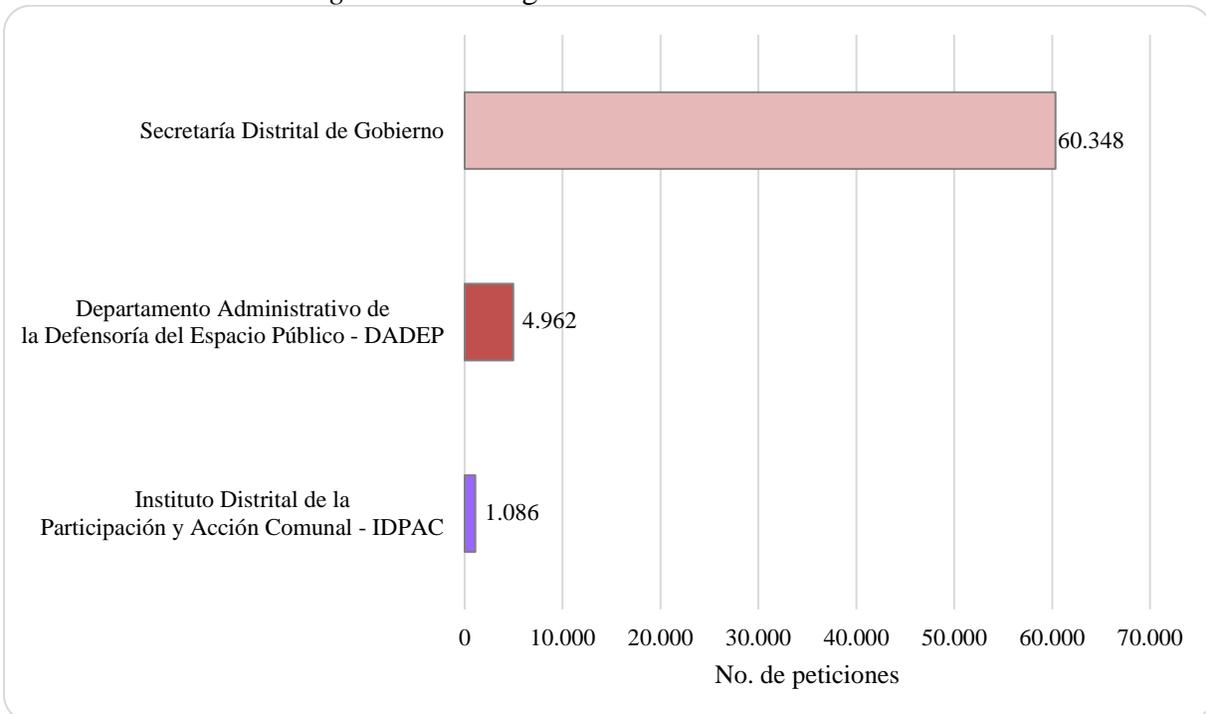
d. Tiempos de respuesta

Los tiempos de respuesta para resolver las peticiones que se registran en el sector se encuentran dentro de los previstos en la norma. Sin embargo, la respuesta en las tipologías, solicitudes de información y solicitudes de copia, exceden el tiempo promedio de respuesta con un porcentaje de cumplimiento del 58,3%.

2.2 Sector Gobierno

El sector Gobierno recibió en el SDQS 66.396 peticiones durante la vigencia 2017, las cuales equivalen al 22%, ocupando el primer lugar en el Distrito, al igual que en la Veeduría Distrital donde se recibieron 436 (37%) peticiones. De las peticiones del sector, la Secretaría Distrital de Gobierno recibió un total de 60.348 (91%) peticiones, mientras que el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP presenta 4.962 (7%) peticiones y el Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC presenta 1.086 (2%) peticiones.

Figura 9. Ranking de entidades sector Gobierno



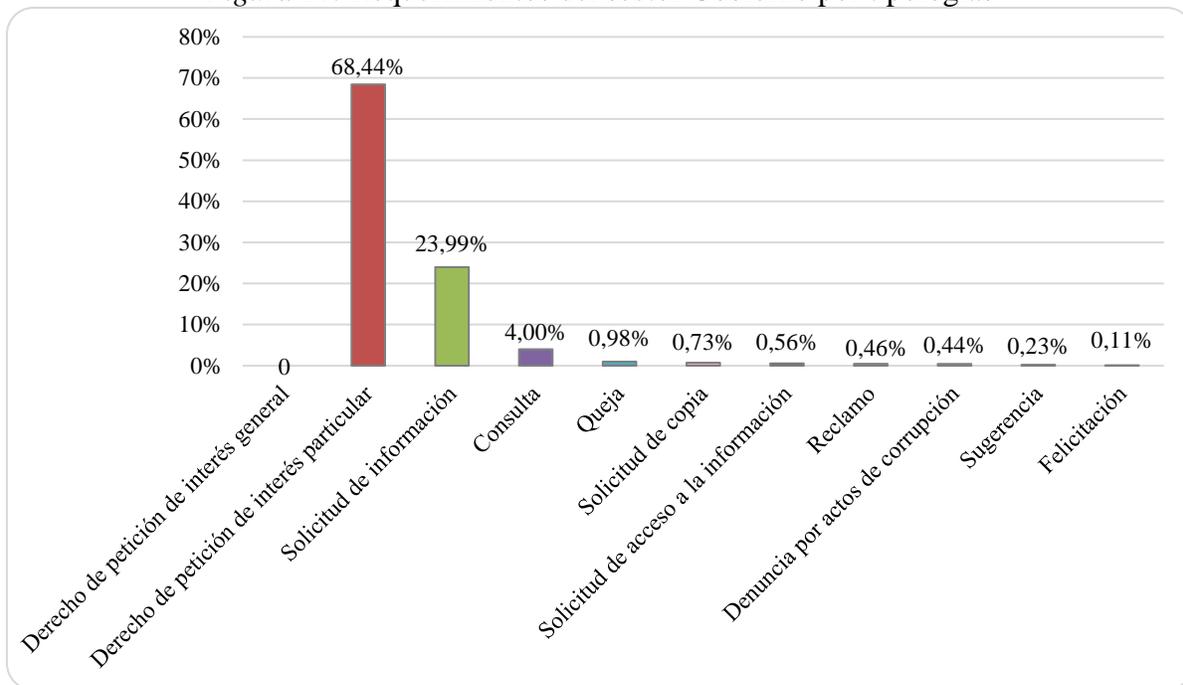
Fuente: elaborado por la Veeduría Distrital, con base en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS).



a. Tipologías

La principal tipología o modalidad corresponde a los *derechos de petición de interés general*, con 45.439 peticiones que equivalen al 68% de las peticiones registradas en el SDQS para el sector, seguido de los *derechos de petición de interés particular* con 15.930 correspondientes al 24%, continúan las *solicitudes de información* con 2.653 peticiones equivalentes al 4% y las demás tipologías que alcanzan porcentajes inferiores al 1% de las peticiones del sector.

Figura 10. Requerimientos del sector Gobierno por tipologías



Fuente: elaborado por la Veeduría Distrital, con base en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS).

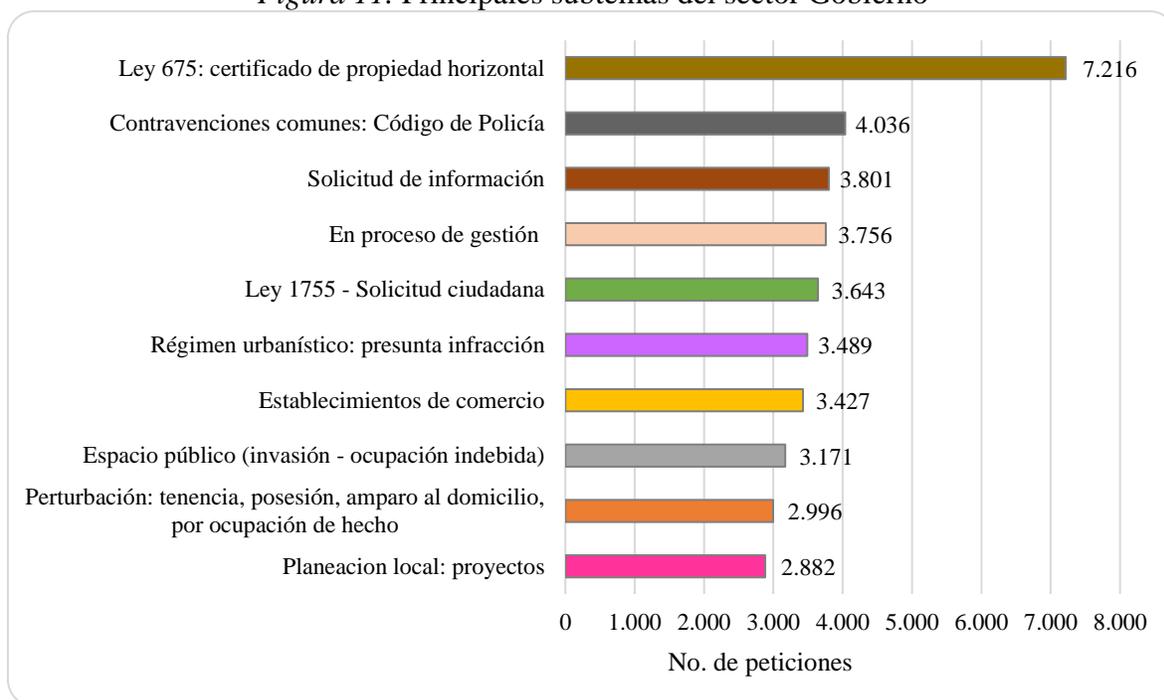
En la Veeduría Distrital se recibieron para el sector 436 peticiones de las que 399 son *reclamos*, 16 *quejas*, nueve *solicitudes de información*, tres *sugerencias*, una *felicitación* y ocho *peticiones por otras tipologías*.

b. Principales subtemas en el SDQS

De las 66.396 peticiones recibidas en el sector, 38.417 peticiones corresponden a los diez subtemas más reiterados y equivalen al 12,80% del total de peticiones recibidas en la vigencia 2017 en el SDQS, los cuales se encuentran distribuidos de la siguiente forma:



Figura 11. Principales subtemas del sector Gobierno



Fuente: elaborado por la Veeduría Distrital, con base en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS).

Ley 675 de 2001, por la cual se expide el régimen de propiedad horizontal: este subtema registra las peticiones relacionadas con certificados de propiedad horizontal y temas afines, se recibieron 7.216 (19%) de las peticiones de los diez primeros subtemas del sector, donde 6.339 son derechos de petición de interés general y 838 derechos de petición de interés particular, 9 quejas y 30 peticiones corresponden a otras tipologías

El subtema *contravenciones comunes Código de policía:* se recibieron 4.036 (11%) peticiones de los diez primeros subtemas del sector, donde 2.058 son derechos de petición de interés general y 1.948 corresponden a derechos de petición de interés particular y 30 peticiones se clasificaron por otras tipologías.

Las *solicitudes de información* es el tercer subtema más reiterado para el sector Gobierno con 3.801 (10%) peticiones de los diez primeros subtemas del sector, de las cuales 2.214 corresponden a derechos de petición de interés general, 911 solicitudes de información y 631 a derechos de petición de interés particular, sobre los servicios de las entidades del sector, las restantes 1.587 peticiones se clasificaron por otras tipologías.



El subtema *en proceso de gestión* (peticiones sin tipología específica), representa 3.756 (9%) de los diez primeros subtemas del sector, que se tramitaron como 2.901 derechos de petición de interés general, 746 derechos de petición de interés particular, 51 denuncias por actos de corrupción y 58 peticiones corresponden a otras tipologías.

Ley 1755 solicitud ciudadana: copias, certificados laborales, información, registró 3.643 (9%) peticiones de los diez primeros subtemas del sector, donde 2.211 corresponden a derechos de petición de interés general, 547 solicitudes fueron derechos de petición de interés particular y 538 solicitudes de información y las demás peticiones 347 correspondientes a otras tipologías

El subtema *presunta infracción al régimen urbanístico*: recibió 3.489 (9%) peticiones de los diez primeros subtemas del sector, en donde 2.098 corresponden a derechos de petición de interés general y 1.352 son derechos de petición de interés particular y 39 peticiones por otras tipologías.

Así mismo, el subtema *establecimientos de comercio, funcionamiento de bares, discotecas, supermercados, tiendas, establecimientos turísticos*, registra un total de 3.427 (8%) peticiones de los diez primeros subtemas del sector, de los cuales 2.265 son derechos de petición de interés general y 1.115 son derechos de petición de interés particular y 47 peticiones pertenecientes a otras tipologías.

El subtema *espacio público*: hace alusión a peticiones sobre ocupación de antejardines, invasión del espacio público, y ocupación por ventas ambulantes por prolongación de actividad económica. Este subtema registró 3.171 (8%) peticiones de los diez primeros subtemas del sector, de las que 2.413 son derechos de petición de interés general, 719 son derechos de petición de interés particular y 39 peticiones corresponden a otras tipologías.

En orden continúan de acuerdo con el número de peticiones registradas en el sector, los subtemas: *perturbación: tenencia, posesión, amparo al domicilio, por ocupación de hecho* con 2.996 registros; *planeación local: proyectos* con 2.882 registros, con porcentajes inferiores al 7% de los diez primeros subtemas del sector.

Por otro lado, en la Veeduría Distrital los principales temas a los que se refieren al sector Gobierno son: *medida local*, con 17 peticiones, *demora – falta de la respuesta* con 12 peticiones, *conflictos ciudadanos – propiedad horizontal – urbanización* con 11 peticiones y *medida local espacio público – invasión* con un total de nueve peticiones.

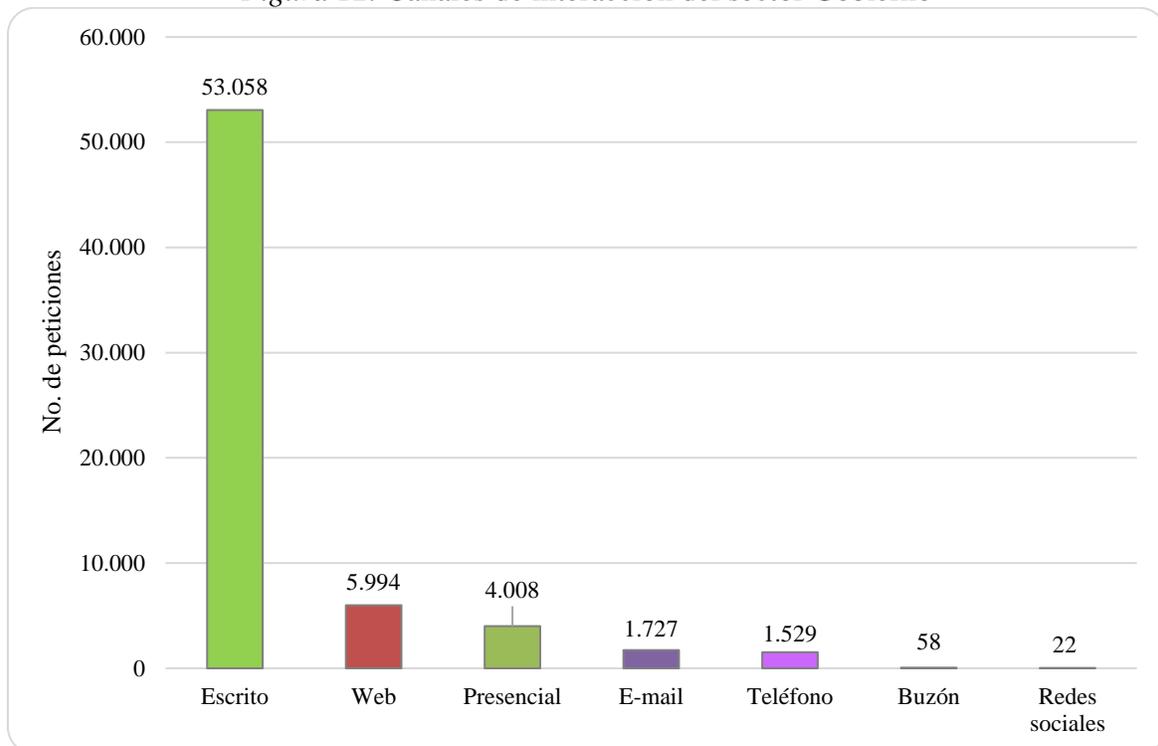
c. Canales

El sector Gobierno registra como principal canal de recibo de sus peticiones el escrito, con 53.058 peticiones correspondientes al 80% del total de peticiones del sector. Le sigue el canal web con 5.994 (9%) peticiones, continua el presencial con 4.008 (6%) peticiones, correo electrónico con



1.727 (3%) peticiones, el telefónico con 1.529 (2%) peticiones, buzón con 58 peticiones y redes sociales con 22 peticiones con porcentajes inferiores al 1%.

Figura 12. Canales de interacción del sector Gobierno



Fuente: elaborado por la Veeduría Distrital, con base en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS).

d. Tiempos de respuesta

Las entidades del sector Gobierno como IDPAC y DADEP dan cumplimiento a los tiempos de respuesta previstos por la Ley para las peticiones de acuerdo con su tipología. No obstante, se evidencian porcentajes de cumplimiento muy bajos para las denuncias por corrupción (33,3%), las solicitudes de copia (31%), la solicitud de información (48,2%), que obedece a los tiempos de respuesta de la Secretaría Distrital de Gobierno.

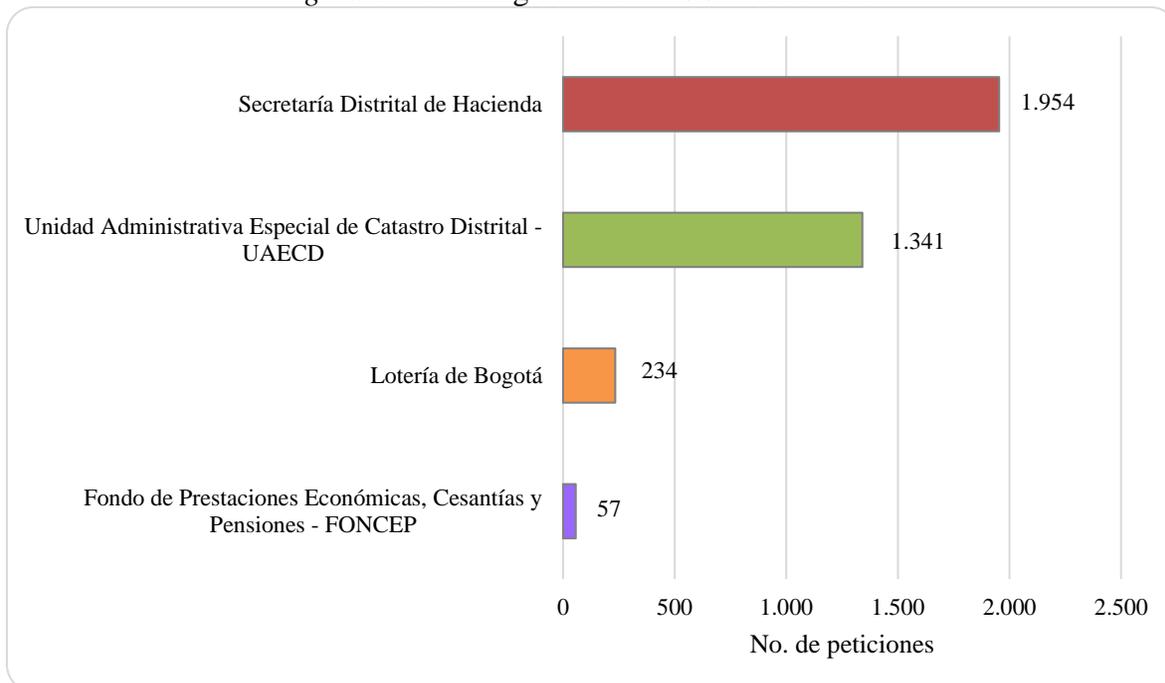
2.3 Sector Hacienda

El sector Hacienda ocupa el lugar 12 entre los sectores por número de peticiones recibidas durante la vigencia 2017, con 3.586 peticiones que equivalen al 1% del Distrito. En la Veeduría Distrital, ocupa el puesto 11 con 24 peticiones, equivalentes al 0,01% de las peticiones recibidas en la entidad.



De las entidades del sector, la entidad que ocupa el primer lugar es la Secretaría Distrital de Hacienda con 1.954 (54%) peticiones, continúa la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital con 1.341 (37%) peticiones, en tercer lugar está la Lotería de Bogotá con 234 (7%) peticiones y en cuarto lugar se encuentra el Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones (FONCEP) con 57 (2%) peticiones.

Figura 13. Ranking de entidades sector Hacienda



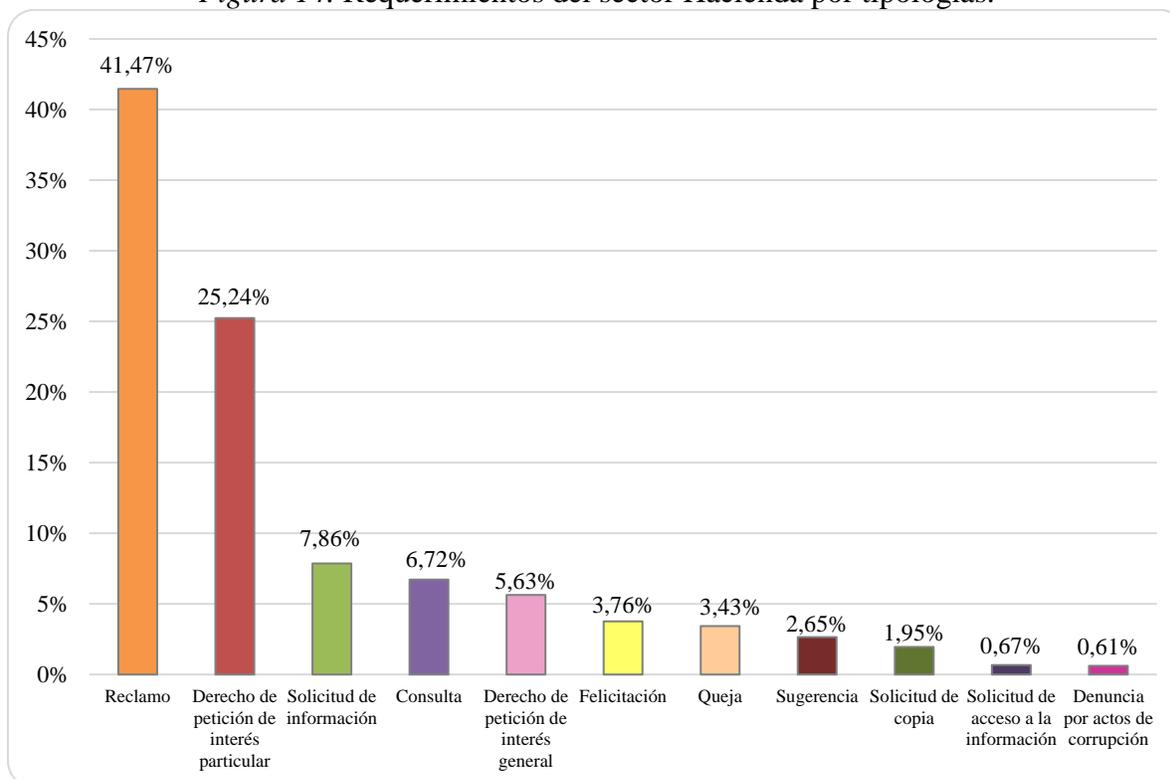
Fuente: elaborado por la Veeduría Distrital, con base en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS).

a. Tipologías

La tipología más reiterada para el sector es el *reclamo*, con 1.487 peticiones que corresponden al 41% de las peticiones del sector. En segundo lugar, se ubican los *derechos de petición de interés particular* con 905 (25%), siguen *solicitudes de información* con 282 (8%), *consultas* con 241 (7%), *derecho de petición de interés general* con 202 (6%), *felicitación* con 135 (4%), *queja* con 123 (3%), *sugerencias* con 95 (3%), *solicitudes de copia* con 70 (2%); y las demás tipologías alcanzaron porcentajes inferiores al 1%.



Figura 14. Requerimientos del sector Hacienda por tipologías.



Fuente: elaborado por la Veeduría Distrital, con base en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS).

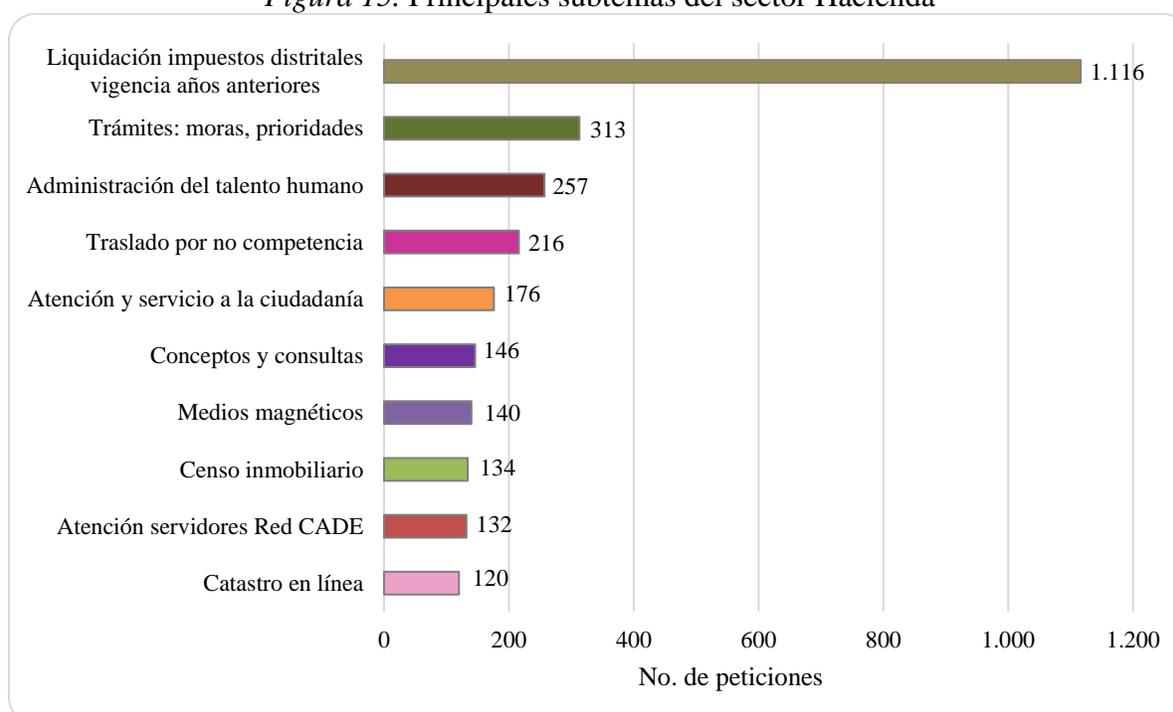
En la Veeduría Distrital se presentaron 24 peticiones, de las cuales fueron 22 *reclamos*, una *solicitud de información* y una *sin denominación*.

b. Principales subtemas en el SDQS

De las 3.586 peticiones recibidas en el sector, 2.750 peticiones equivalen a los diez subtemas más reiterados y representan el 0.92% del total de peticiones registradas en el SDQS para la vigencia 2017, los cuales se distribuyeron así:



Figura 15. Principales subtemas del sector Hacienda



Fuente: elaborado por la Veeduría Distrital, con base en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS).

La liquidación de impuestos de vigencias de años anteriores es el subtema más reiterado para el sector con 1.116 (41%) del total de peticiones de los diez primeros subtemas del sector, de las que 571 son reclamos y 232 son derechos de petición de interés particular y 313 de otras tipologías. Continúan en el ranking los trámites: moras, prioridades con 313 (11%) peticiones de los diez primeros subtemas del sector, de las cuales 302 fueron reclamos y 6 de derechos de petición de interés particular 5 peticiones de otras tipologías; le sigue administración del talento humano con 257 (9%) peticiones de los diez primeros subtemas del sector, traslados por no competencia con 216 (8%) peticiones de los diez primeros subtemas del sector, atención y servicio a la ciudadanía con 176 (6%) peticiones de los diez primeros subtemas del sector, y las demás tipologías tienen porcentajes inferiores al 5% de las peticiones recibidas por el sector Hacienda.

En la Veeduría Distrital no se recibieron peticiones.

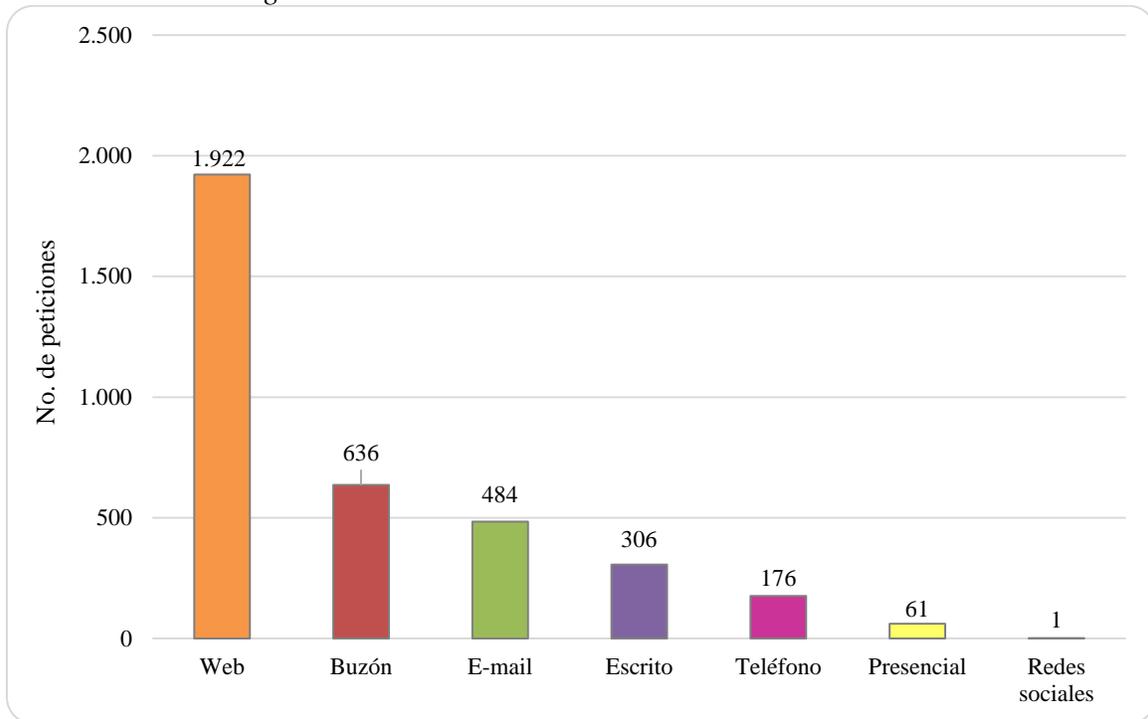
c. Canales

De acuerdo con la gráfica que se muestra a continuación, el canal por el cual se recibe el mayor número de peticiones para el sector es el canal web con 1.922 (54%) peticiones, le sigue el buzón



636 (18%), continua el correo electrónico con 484 (13%), luego el canal escrito con 306 (9%), canal telefónico 176 (5%) y el canal presencial con el 61 (2%) de peticiones.

Figura 16. Canales de interacción del sector Hacienda



Fuente: elaborado por la Veeduría Distrital, con base en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS).

d. Tiempos de respuesta

Todas las entidades del sector dan cumplimiento a los tiempos para la respuesta de las peticiones ciudadanas, de acuerdo con la tipología por la cual se clasifican; sin embargo, es necesario mejorar la respuesta a las denuncias por corrupción (62,5%) y a las quejas (79,3%).

2.4 Sector Planeación

En la vigencia 2017, el sector Planeación se ubica en el puesto número 15 del ranking por sectores, con un total de 1.089 peticiones registradas en el SDQS, con una representación del 0,36% del total del periodo para el Distrito. La única entidad perteneciente a este sector es la Secretaría Distrital de Planeación.

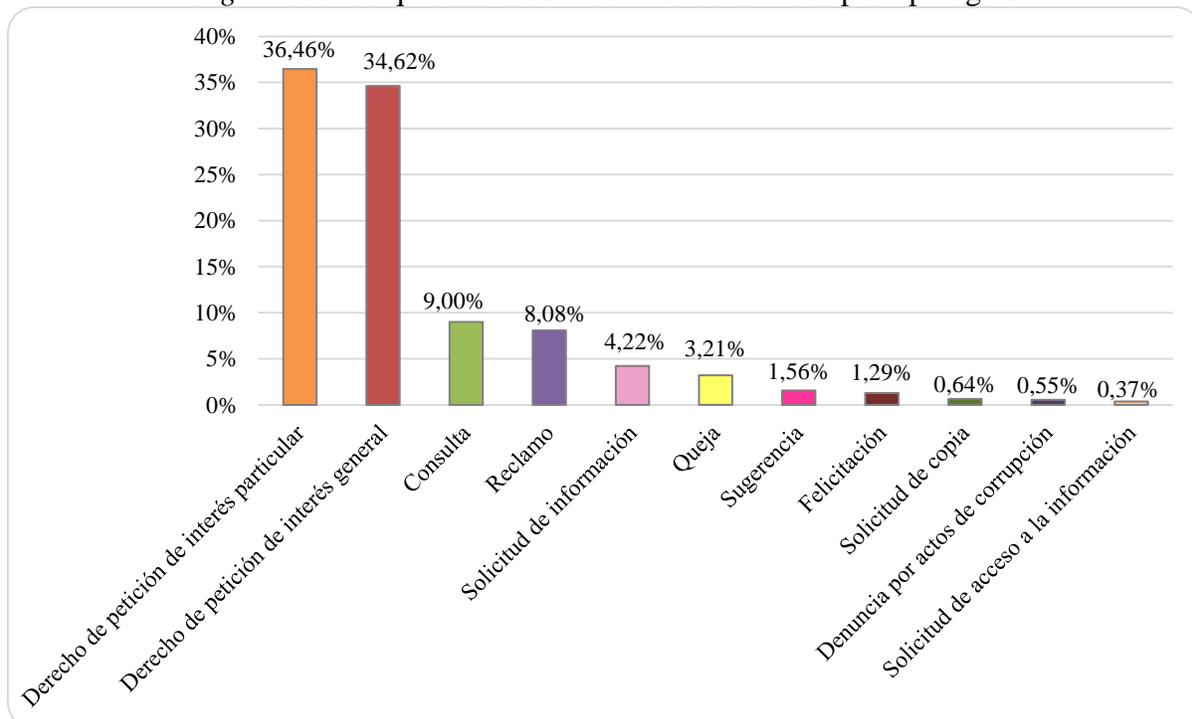
a. Tipologías

El *derecho de petición de interés particular* ocupa el primer lugar en las tipologías del sector con 397 (36%) peticiones del sector, continúan los *derechos de petición de interés general* con 377



(35%) peticiones, *consultas* con 98 (9%) peticiones, *reclamos* con 88 (8%) peticiones, seguido por *solicitudes de información* que suman un total de 46 (4%) peticiones, *quejas* con 35 (3%) peticiones y las tipologías siguientes corresponden a *sugerencias*, *felicitaciones*, *solicitudes de copia* y *denuncias por actos de corrupción* y *solicitudes de información*, todas con valores inferiores al 2% del total registrado para el sector.

Figura 177. Requerimientos del sector Planeación por tipologías



Fuente: elaborado por la Veeduría Distrital, con base en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS).

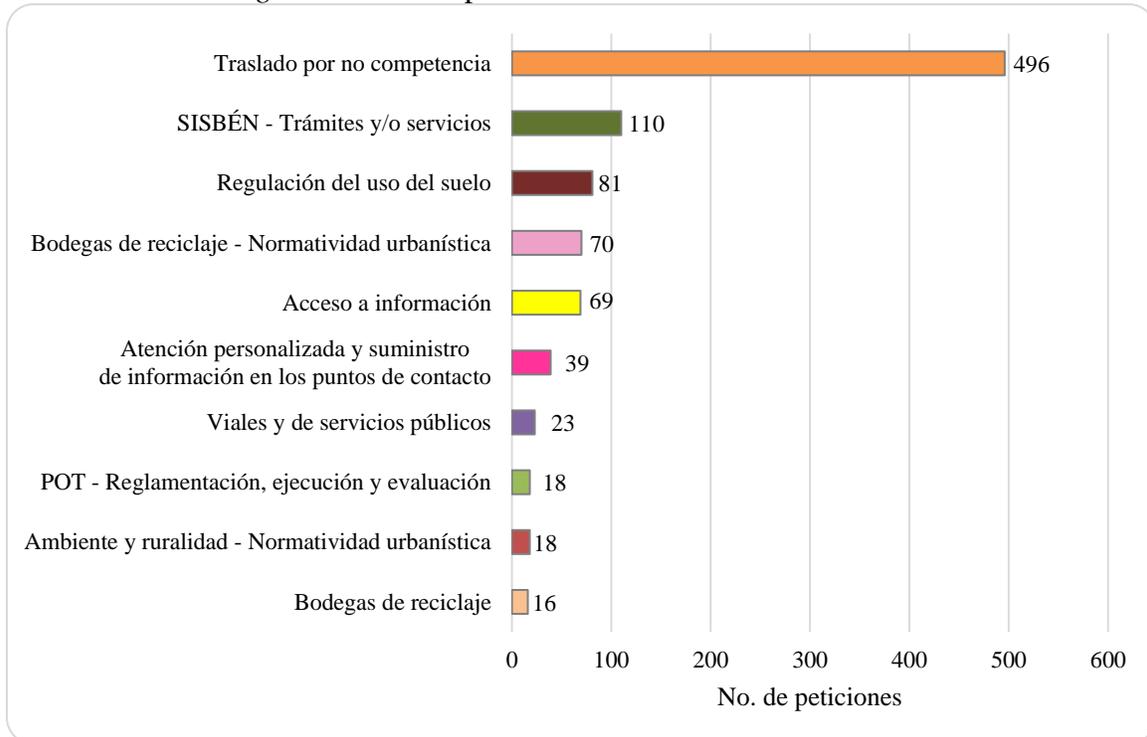
Las peticiones recibidas en la Veeduría Distrital se clasifican en su totalidad en la tipología *reclamo* y corresponden a ocho peticiones.

b. Principales subtemas en el SDQS

La figura que se encuentra a continuación, muestra los diez subtemas más reiterados del sector que equivalen a un total de 940, es decir el 0.31% del total del Distrito.



Figura 188. Principales subtemas del sector Planeación



Fuente: elaborado por la Veeduría Distrital, con base en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS).

Traslado por no competencia: se constituye en el subtema más reiterado del sector, con un total de 496 (53%) peticiones de los diez primeros subtemas del sector, de las cuales 269 corresponden a derecho de petición de interés general, 150 a derechos de petición de interés particular, 23 a reclamos y 54 de otras tipologías.

El subtema *SISBÉN – Trámites y/o servicios:* se recibieron un total de 110 (12%) peticiones de los diez primeros subtemas del sector, de las cuales 58 corresponden a derechos de petición de interés particular, seguido por 22 reclamos, 10 quejas, y en su orden continúan los derechos de petición de interés general, solicitudes de información, consultas, denuncias por actos de corrupción, sugerencias y felicitaciones que sumadas alcanzan 20 peticiones.

Así mismo, el subtema *Regulación del uso del suelo:* son peticiones acerca de normatividad, riesgos, reserva vial y planes parciales y/o maestros; registra 81 (9%) peticiones de los diez primeros subtemas del sector, de los cuales 37 corresponden a derechos de petición de interés particular, 25 a derechos de petición de interés general y 19 de otras tipologías.



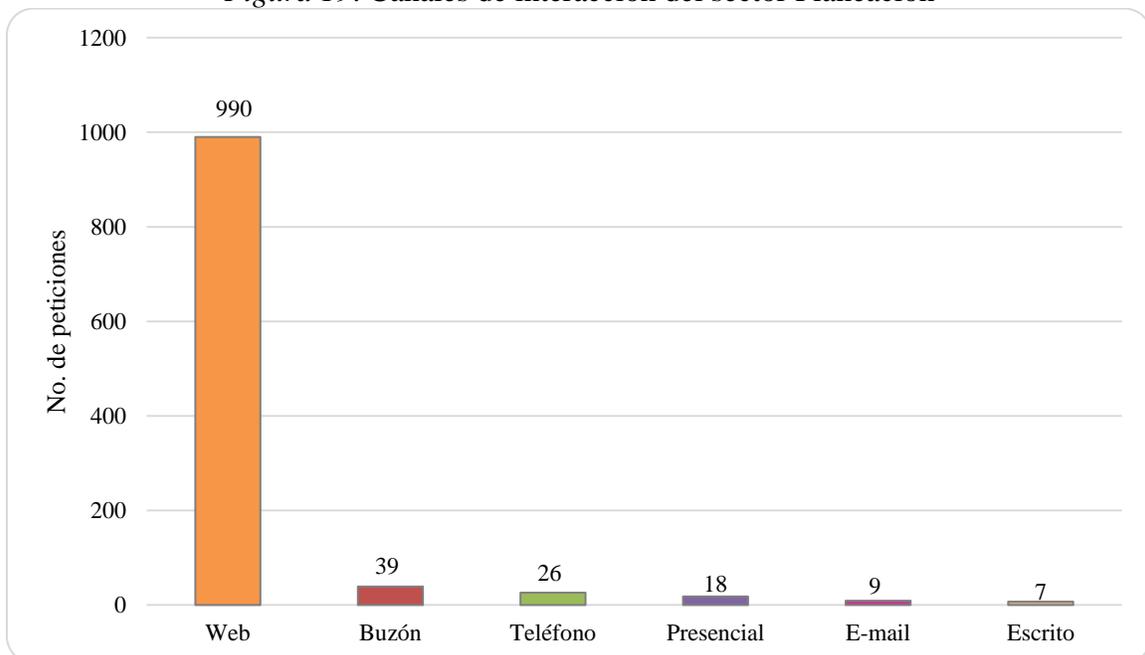
El subtema *Bodegas de reciclaje – normatividad urbanística*: presentó un total de 70 registros equivalentes al (7%) de las peticiones de los diez primeros subtemas del sector, de los cuales 59 corresponden a derecho de petición de interés particular y los 11 restantes a consultas.

Los demás subtemas se clasifican en el siguiente orden: *Acceso a la información, documentos, estudios, planos, publicaciones, archivo, estadísticas y/o aplicativos* con 69 peticiones, *Atención personalizada y suministro de información en los puntos de contacto* con 39 peticiones, *viales y de servicios públicos* con 23 peticiones y porcentajes inferiores al 7% de los diez primeros subtemas del sector.

c. Canales

El sector Planeación evidencia como principal canal el web con 990 (91%) peticiones recibidas a través de este medio, el segundo canal de interacción es el buzón, con un total de 39 (4%) peticiones, seguido por el telefónico con 26 (2%) peticiones, el canal presencial con 18 (2%) peticiones, correo con 9 (1%) peticiones y el canal escrito con 7 (1%) peticiones.

Figura 19. Canales de interacción del sector Planeación



Fuente: elaborado por la Veeduría Distrital, con base en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS).



d. Tiempos de respuesta

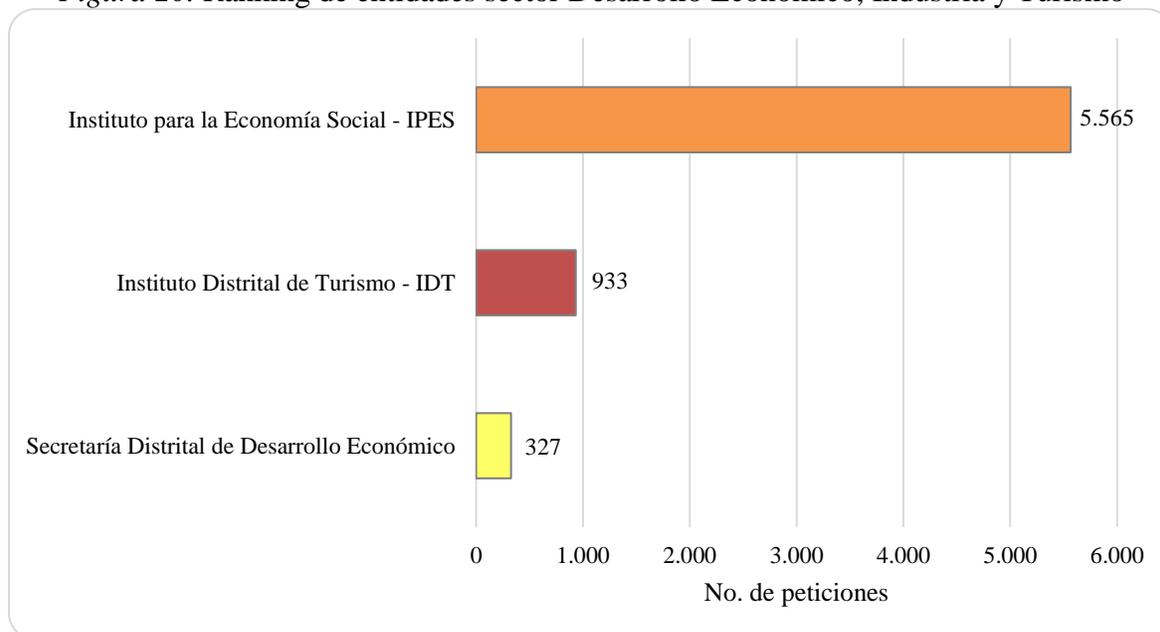
El sector Planeación evidencia la efectividad en sus tiempos de respuesta en cumplimiento a los tiempos establecidos por la normatividad actual. Es importante mejorar el tiempo de respuesta de las solicitudes de acceso a la información y de las denuncias por corrupción.

2.5 Sector Desarrollo Económico, Industria y Turismo

Durante la vigencia 2017, el sector Desarrollo Económico recibió 6.825 peticiones, que equivalen a 2,27% de las peticiones recibidas en el Distrito ocupando el lugar 11 del ranking por sectores. En la Veeduría Distrital, el sector ocupa el lugar 14 con un total de 11 (0,004%) peticiones recibidas.

La entidad del sector que mayor número de peticiones recibe es el IPES con 5.565 (82%), le sigue el Instituto Distrital de Turismo con 933 (14%) y finalmente la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico con 327 (4%) peticiones.

Figura 20. Ranking de entidades sector Desarrollo Económico, Industria y Turismo



Fuente: elaborado por la Veeduría Distrital, con base en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS).

a. Tipologías

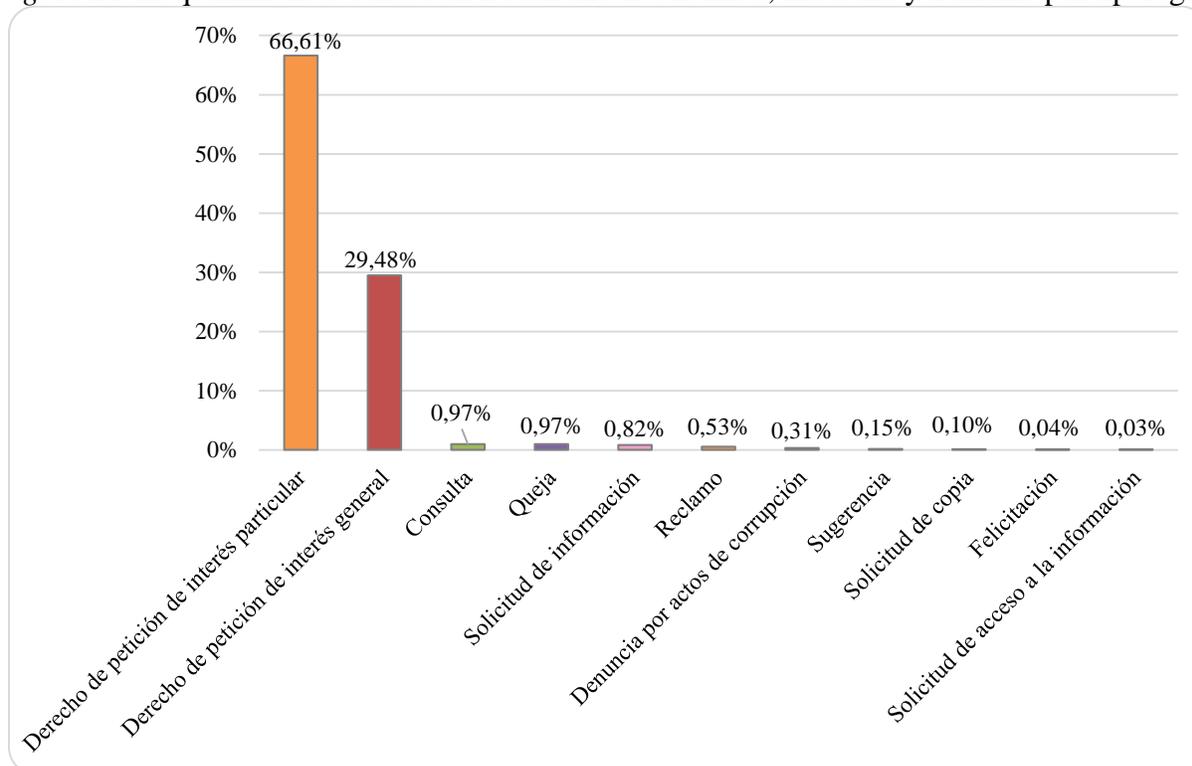
La principal tipología de las peticiones que se reciben en el sector son los *derechos de petición de interés particular* con 4.546 peticiones que equivalen al 67% de las peticiones del sector, le siguen



los *derechos de petición de interés general* con 2.012 peticiones correspondientes al 29% de peticiones del sector, las *consultas* y las *quejas* con 66 peticiones cada una, con una representación del 0,97%, las *solicitudes de información* con un total de 56 (0,82%) peticiones y las tipologías restantes alcanzan valores inferiores al 0,5% de las peticiones del sector.

En la Veeduría Distrital se presentaron 10 *reclamos* y una *queja*. Esto equivale al 0,0037% de las peticiones.

Figura 21. Requerimientos del sector Desarrollo Económico, Industria y Turismo por tipologías



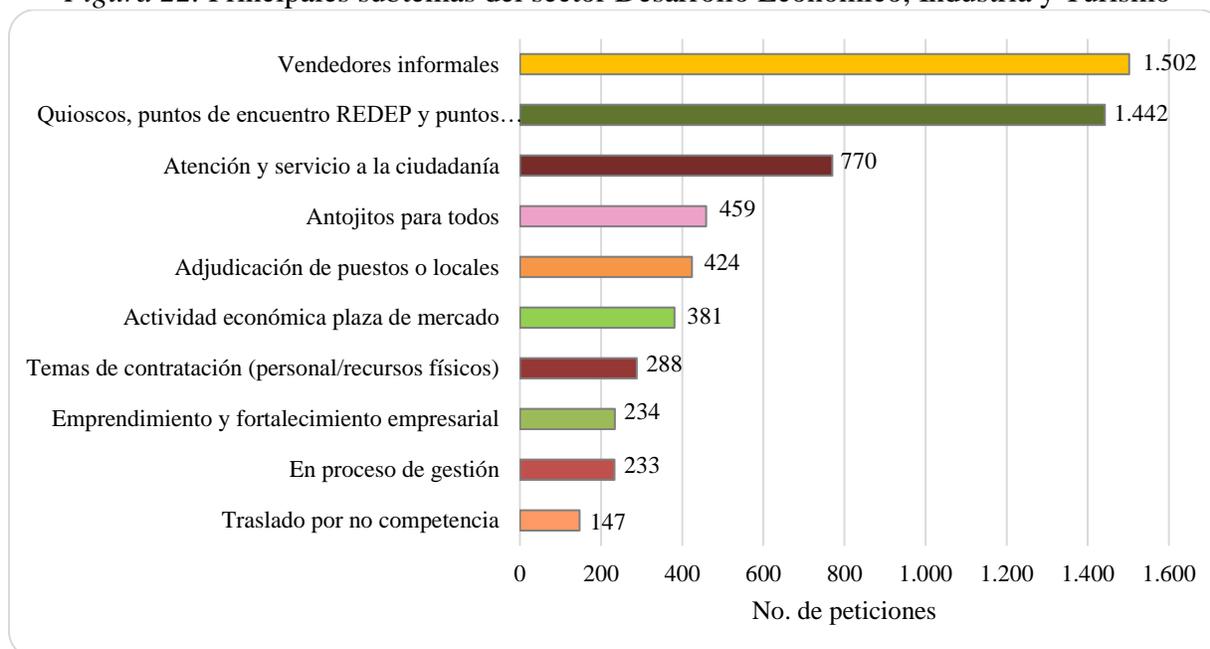
Fuente: elaborado por la Veeduría Distrital, con base en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS).

b. Principales subtemas en el SDQS

Dentro de los diez primeros subtemas registrados en el SDQS para el sector, se encuentran 5.880 que representan el 2% del total del Distrito que se distribuyen así:



Figura 22. Principales subtemas del sector Desarrollo Económico, Industria y Turismo



Fuente: elaborado por la Veeduría Distrital, con base en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS).

Vendedores informales: el subtema presentó 1.502 (26%) del total de peticiones de los diez primeros subtemas del sector, el derecho de petición de interés particular ocupa el primer lugar de subtemas del sector y registra 922, seguido de derechos de petición de interés general con 538 peticiones y 42 peticiones clasificadas por otras tipologías.

Quioscos, puntos de encuentro y puntos comerciales: es el segundo subtema del sector, con 1.442 (25%) peticiones de los diez primeros subtemas del sector, que corresponden al derecho de petición de interés particular con 923 peticiones, derechos de petición de interés general con 515 peticiones y 4 peticiones de otras tipologías.

El subtema *Atención y Servicio a la ciudadanía*: se presentaron 770 (13%) peticiones de los diez primeros subtemas del sector, en el cual 706 son derechos de petición de interés particular y 64 peticiones de otras tipologías. Los demás subtemas del sector son en su orden *antojitos para todos*, *adjudicación de puestos y locales* y los demás del sector reportan registros inferiores al 8% de los diez primeros subtemas del sector. De acuerdo con lo anterior, los principales subtemas del sector se refieren particularmente a asuntos relacionados con el IPES.

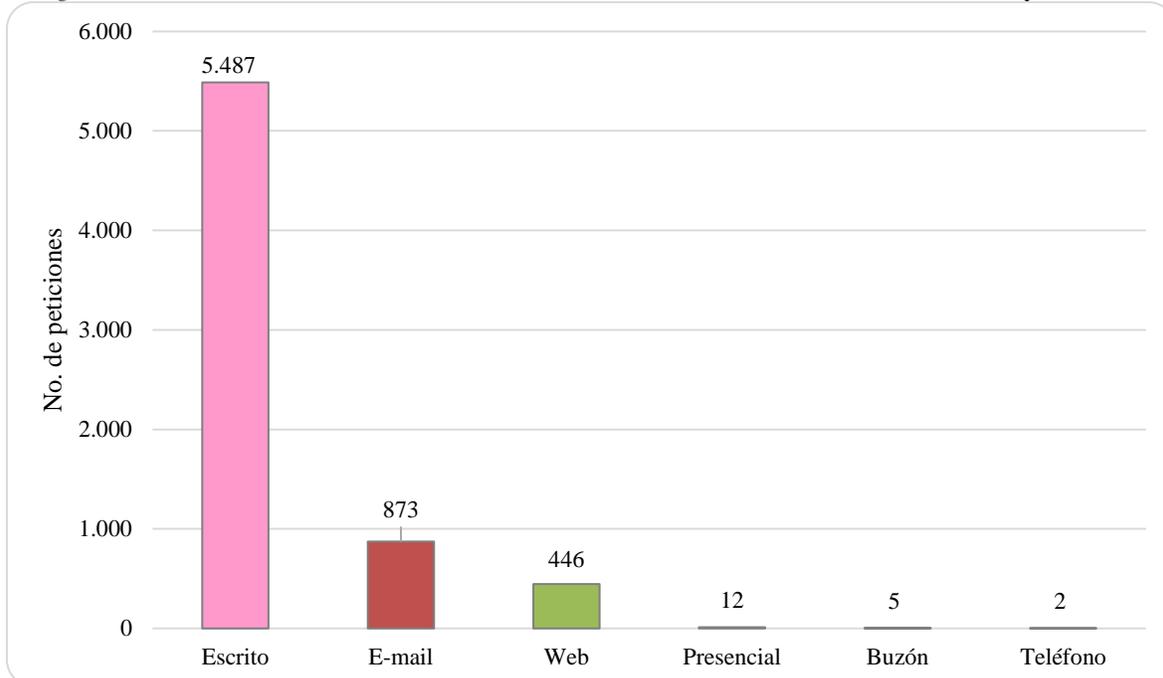
En la Veeduría Distrital, el sector registró once peticiones que se refieren a procesos sin denominación.



c. Canales

El canal por el cual se reciben más peticiones es el canal escrito con 5.487 peticiones que equivalen al (80%), le sigue el correo electrónico con 873 (13%) y el canal web con 446 (7%) peticiones. El canal presencial, buzón y canal telefónico son poco utilizados en el sector.

Figura 23. Canales de interacción del sector Desarrollo Económico, Industria y Turismo



Fuente: elaborado por la Veeduría Distrital, con base en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS).

d. Tiempos de respuesta

Los tiempos de respuesta en general para resolver las peticiones del sector no se están cumpliendo, puesto que cinco tipologías registran un promedio de cumplimiento inferior al 100%, la solicitud de acceso a la información (60,6%), la denuncia por actos de corrupción (62,5%), el reclamo (60,2%) y las quejas (77,3%): son tipologías en la que el promedio del tiempo de respuesta excede los establecidos en la ley.

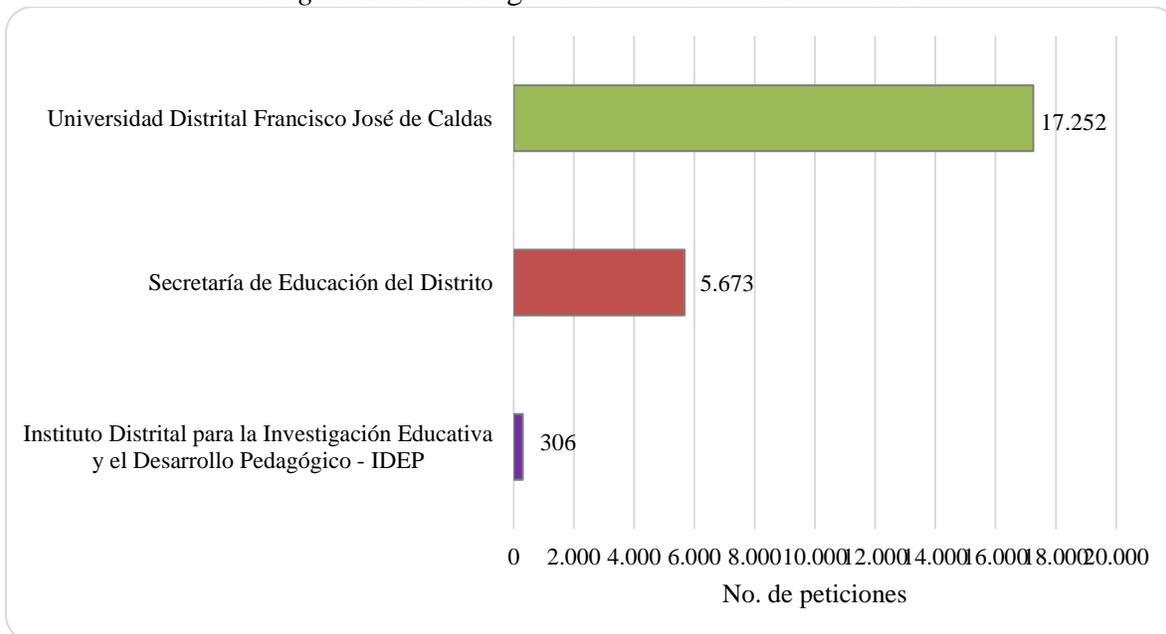
2.6 Sector Educación

El sector Educación ocupa el sexto lugar en el Distrito respecto al volumen de peticiones recibidas en el SDQS. Para la vigencia 2017 recibieron 23.231 peticiones que corresponden al 8% de peticiones recibidas en el Distrito. En la Veeduría Distrital ocupa el séptimo lugar con 50 (0,02%)



peticiones. La Universidad Distrital Francisco José de Caldas es la entidad de sector que mayor número de peticiones recibe con 17.252 (74%), le sigue la Secretaría de Educación del Distrito con 5.673 (24%) y finalmente el IDEP con 306 (2%) peticiones.

Figura 23. Ranking de entidades sector Educación



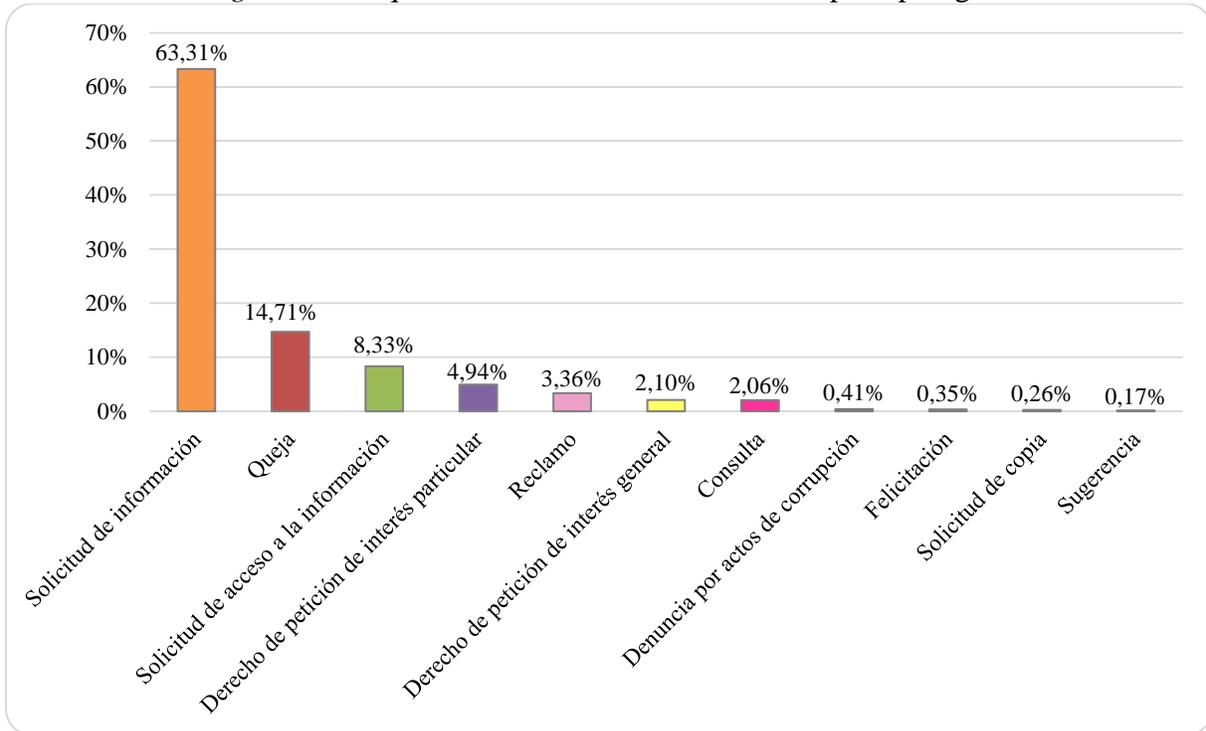
Fuente: elaborado por la Veeduría Distrital, con base en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS).

a. Tipologías

La principal tipología por la que se clasifican los requerimientos de la entidad es la *solicitud de información* con 14.707 (63%) de las peticiones del sector, le sigue *quejas* con 3.417 (15%), continúa el *acceso a la información pública* con 1.934 (8%), el *derecho de petición de interés particular* con 1.148 (5%), los *reclamos* con 780 (3%) y las demás tipologías presentan porcentajes inferiores al (2%) de las peticiones del sector.



Figura 24. Requerimientos del sector Educación por tipologías.



Fuente: elaborado por la Veeduría Distrital, con base en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS).

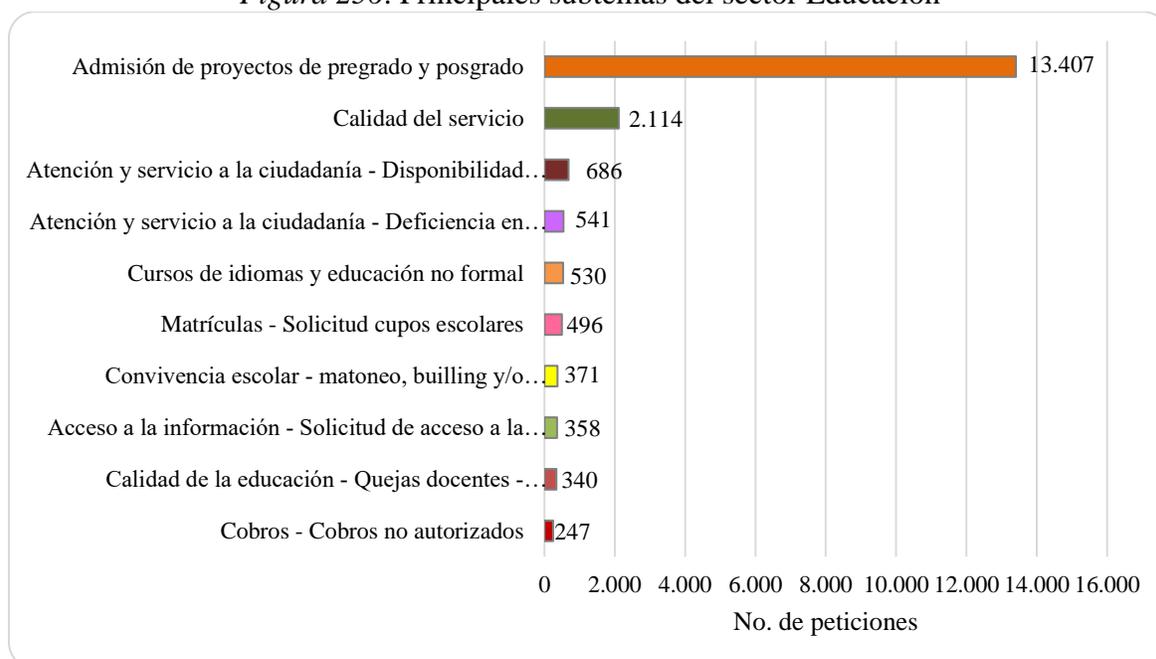
En la Veeduría Distrital se presentaron 50 peticiones de las cuales 47 fueron *reclamos*, dos *solicitudes de información* y una *queja* durante la vigencia 2017.

b. Principales subtemas en el SDQS

De las 23.231 peticiones recibidas en el sector Educación los primeros diez subtemas equivalen a 19.090, es decir el 6% de peticiones del total del Distrito, distribuido de la siguiente forma:



Figura 256. Principales subtemas del sector Educación



Fuente: elaborado por la Veeduría Distrital, con base en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS).

Admisión de proyectos de pregrado y posgrado: el subtema presentó 13.407 (70%) del total de peticiones recibidas de los diez primeros subtemas del sector, la solicitud de información ocupa el primer lugar de subtemas del sector y registra 11.626 peticiones, seguido de la solicitud de acceso a la información con 1.608 peticiones y otras tipologías con 173 registros.

Calidad del Servicio: es el segundo subtema con 2.114 (11%) peticiones de los diez primeros subtemas del sector, la solicitud de información ocupa el primer lugar de los subtemas y registra 1.712 peticiones, seguido de solicitud de acceso a la información con 189 peticiones y 213 peticiones se clasificaron por otra tipología.

Atención y Servicio a la ciudadanía - disponibilidad del servicio: es el tercer subtema con 686 (4%) peticiones de los diez primeros subtemas del sector, las quejas ocupan el primer lugar de los subtemas y registran 345 peticiones del sector, seguido del derecho de petición de interés particular con 98 peticiones y las demás tipologías con 243 registros.

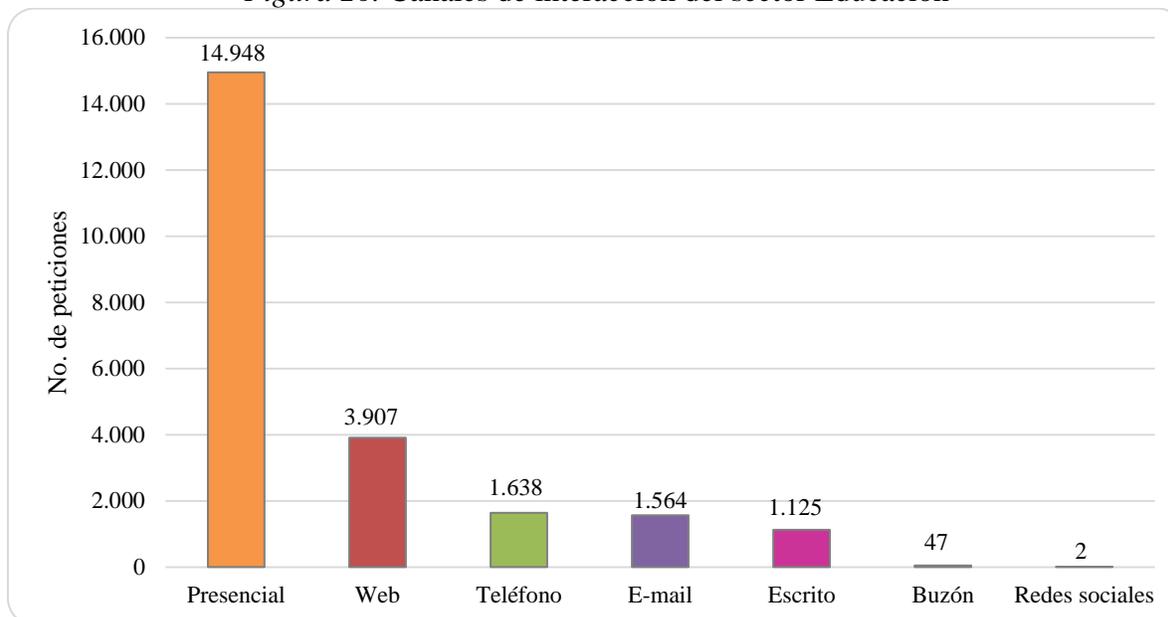
c. Canales

El principal canal por el que se reciben las peticiones en el sector Educación es el presencial con 14.948 (64%) peticiones. Le siguen el canal web con 3.907 (17%), luego el canal telefónico con



1.638 (07%) peticiones, el correo electrónico con 1.564 (7%) y el canal escrito con 1.125 (5%). Los canales como buzón y redes sociales tienen un porcentaje menor al 1%.

Figura 26. Canales de interacción del sector Educación



Fuente: elaborado por la Veeduría Distrital, con base en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS).

d. Tiempos de respuesta

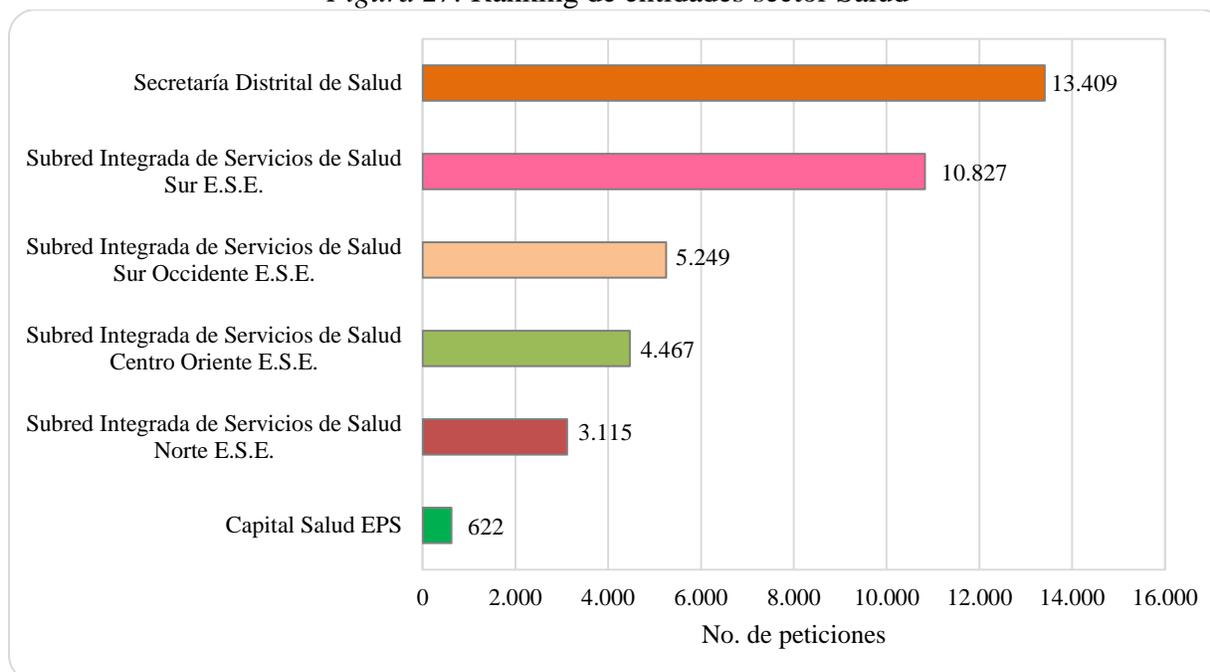
El sector tiene un comportamiento en general bueno respecto a la respuesta de las peticiones, dando cumplimiento a los términos establecidos legalmente, sin embargo, las denuncias por actos de corrupción (69,1%), es la tipología con demoras en el tiempo de respuesta.

2.7 Sector Salud

El sector Salud ocupa el tercer lugar en el Distrito respecto a la cantidad de peticiones registradas en el SDQS con 37.689 equivalentes al 13% de las recibidas durante la vigencia 2017 en el SDQS, mientras que en la Veeduría Distrital ocupa el sexto lugar, con 52 (0,02%). En cuanto a las entidades del sector, la Secretaría Distrital de Salud recibió durante el periodo 13.409 peticiones (36%), le sigue la Subred de Servicios Integrados de Salud Sur con 10.827 (29%), en tercer lugar se encuentra la Subred de Servicios Integrados de Salud Sur Occidente con 5.249 (14%), luego está la Subred de Servicios Integrados de Salud Centro Oriente con 4.467 (12%), seguido de la Subred de Servicios de Salud Norte con 3.115 (8%) y finalmente se encuentra Capital Salud – ESP con 622 (1%).



Figura 27. Ranking de entidades sector Salud



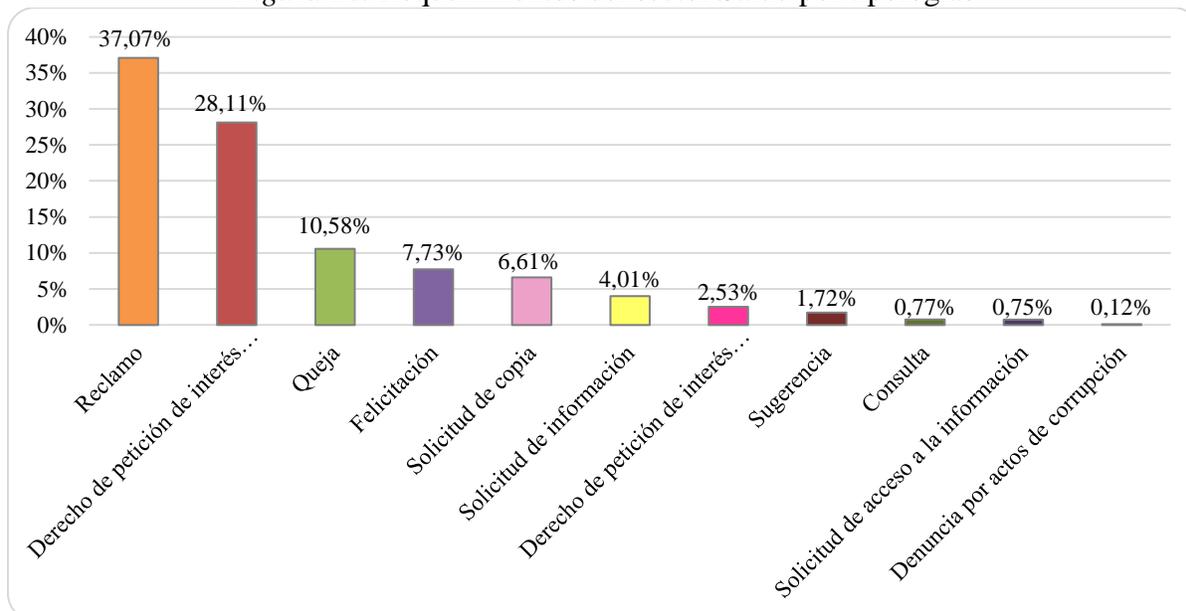
Fuente: elaborado por la Veeduría Distrital, con base en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS).

a. Tipologías

Para el sector Salud la principal tipología es *reclamos* con 13.973 (37%) peticiones del sector, le siguen los *derechos de petición de interés particular* 10.594 (28%), luego las *quejas* 3.986 (11%) peticiones, en orden continúan las *felicitaciones* 2.914 (8%) peticiones, *la solicitud de copia* con 2.491 (7%) peticiones, *solicitud de información* 1.511 (4%) peticiones, el *derecho de petición de interés general* 952 (3%) peticiones, *sugerencias* con 650 (2%) peticiones y finalmente las *consultas*, *solicitud de acceso a la información* y las *denuncias por corrupción* con porcentajes menores al (1%) de las peticiones del sector.



Figura 28. Requerimientos del sector Salud por tipologías



Fuente: elaborado por la Veeduría Distrital, con base en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS).

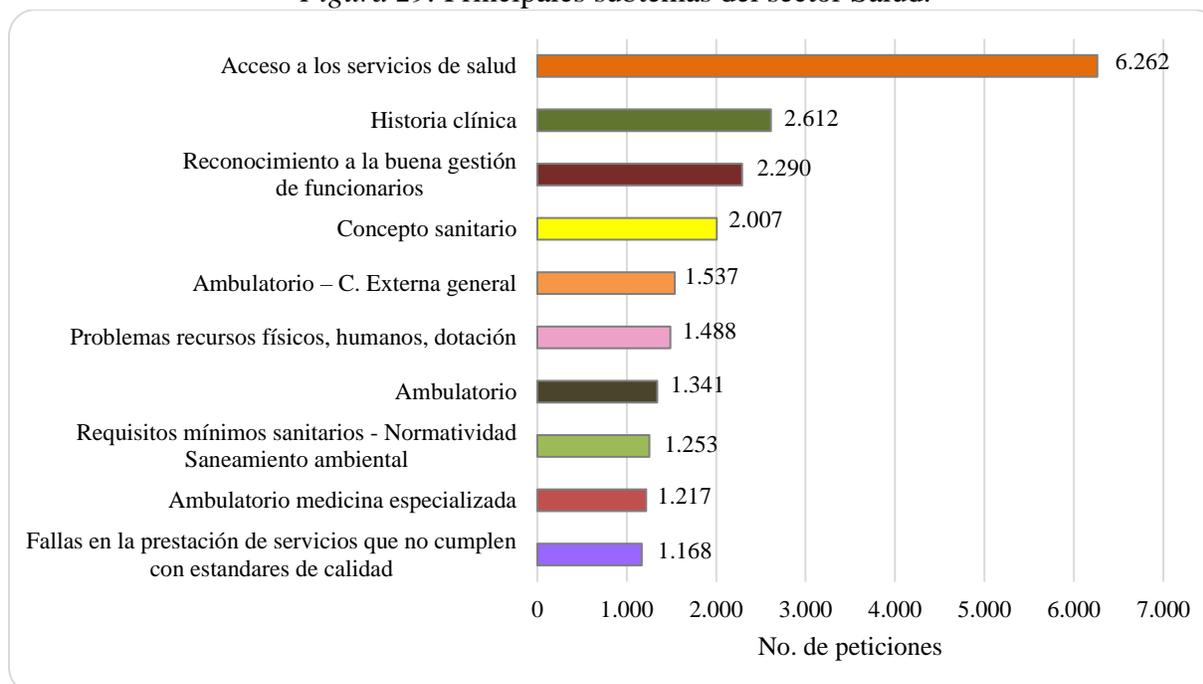
En la Veeduría Distrital, se presentaron 52 peticiones, y entre las principales están 49 *reclamos*, y una solicitud de información.

b. Principales subtemas en el SDQS

Los diez primeros subtemas para el sector suman 21.175 peticiones que corresponden al 7% del total del Distrito, que se discriminan de la siguiente manera:



Figura 29. Principales subtemas del sector Salud.



Fuente: elaborado por la Veeduría Distrital, con base en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS).

Acceso a los Servicios de la Salud: el subtema presentó 6.262 (30%) peticiones de los diez primeros subtemas del sector, el reclamo ocupa el primer lugar de subtemas del sector y registra 3.565 peticiones, seguido del derecho de petición de interés particular con 923 peticiones y otras tipologías con 1774 peticiones.

Historia Clínica: el subtema presentó 2.612 (12%) peticiones de los diez primeros subtemas del sector, la solicitud de copia ocupa el primer lugar y registra 2.212 peticiones, seguido de la solicitud de información con 230 peticiones y por otras tipologías se registraron 170 peticiones.

Reconocimiento a la buena gestión de funcionarios: el subtema presentó 2.290 (11%) peticiones de los diez primeros subtemas del sector, la felicitación ocupa el primer lugar y registra 2.235 peticiones, seguido del reclamo con 21 peticiones y 34 peticiones correspondientes a otras tipologías.

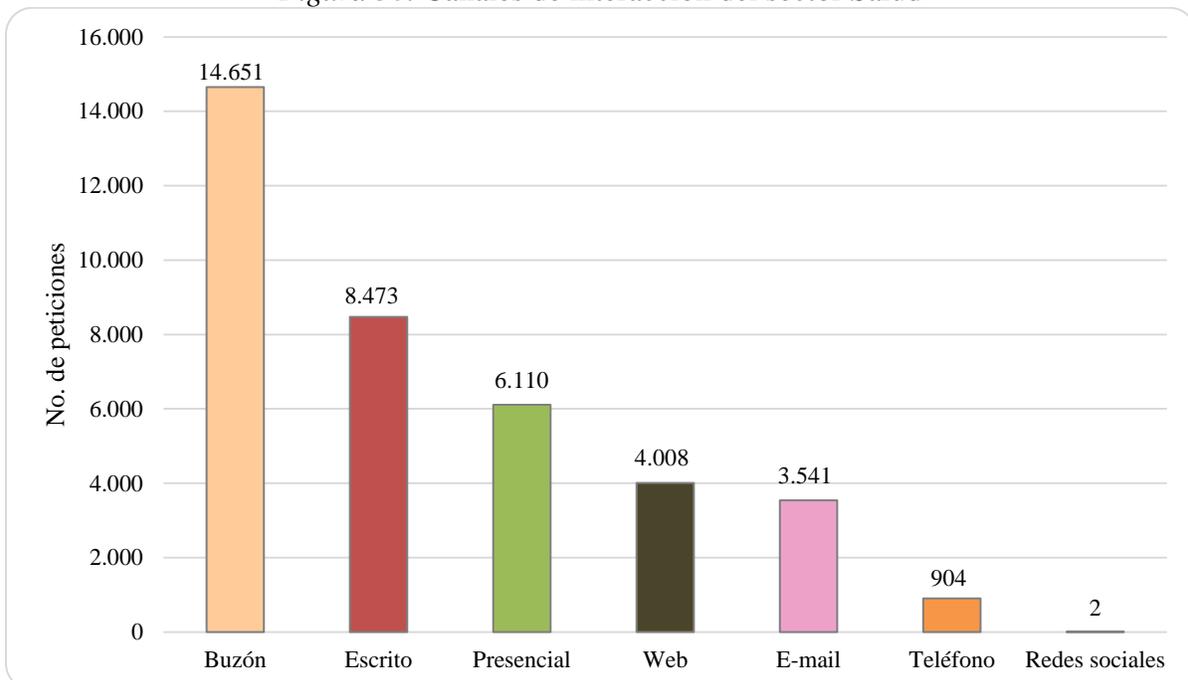
Por otro lado en la Veeduría Distrital no se presentaron peticiones durante la vigencia en mención.



c. Canales

El canal más utilizado por los ciudadanos para registrar sus peticiones al sector salud es el buzón con 14.651 (39%), le sigue el canal escrito 8.473 (22%), luego está el canal presencial con 6.110 (16%), el canal web con 4.008 (11%), el correo electrónico con 3.541 (9%), el canal telefónico con 904 (2%) y finalmente las redes sociales por el cual se recibieron dos peticiones.

Figura 30. Canales de interacción del sector Salud



Fuente: elaborado por la Veeduría Distrital, con base en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS).

d. Tiempos de respuesta

El tiempo de respuesta de las peticiones para el sector se está cumpliendo con niveles superiores al 80%, en todas las tipologías.

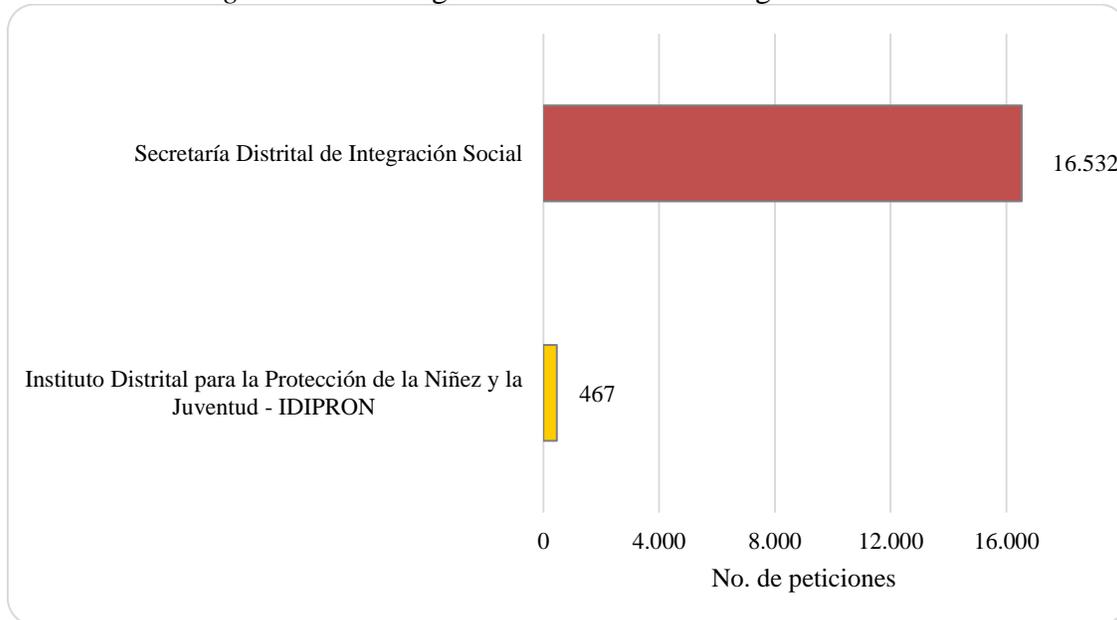
2.8 Sector Integración Social

El sector Integración Social registró durante el 2017, un total de 16.999 peticiones en el SDQS, que representan el 6% del total del periodo para el Distrito, ocupando el puesto número ocho en el ranking por sectores. El mayor porcentaje del sector corresponde a la Secretaría Distrital de Integración Social, que alcanzó 16.532 (97%) de peticiones ciudadanas; mientras que el Instituto



Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud – IDIPRON con un total de 467 peticiones, alcanzó una representación del 3%.

Figura 31. Ranking de entidades sector Integración Social



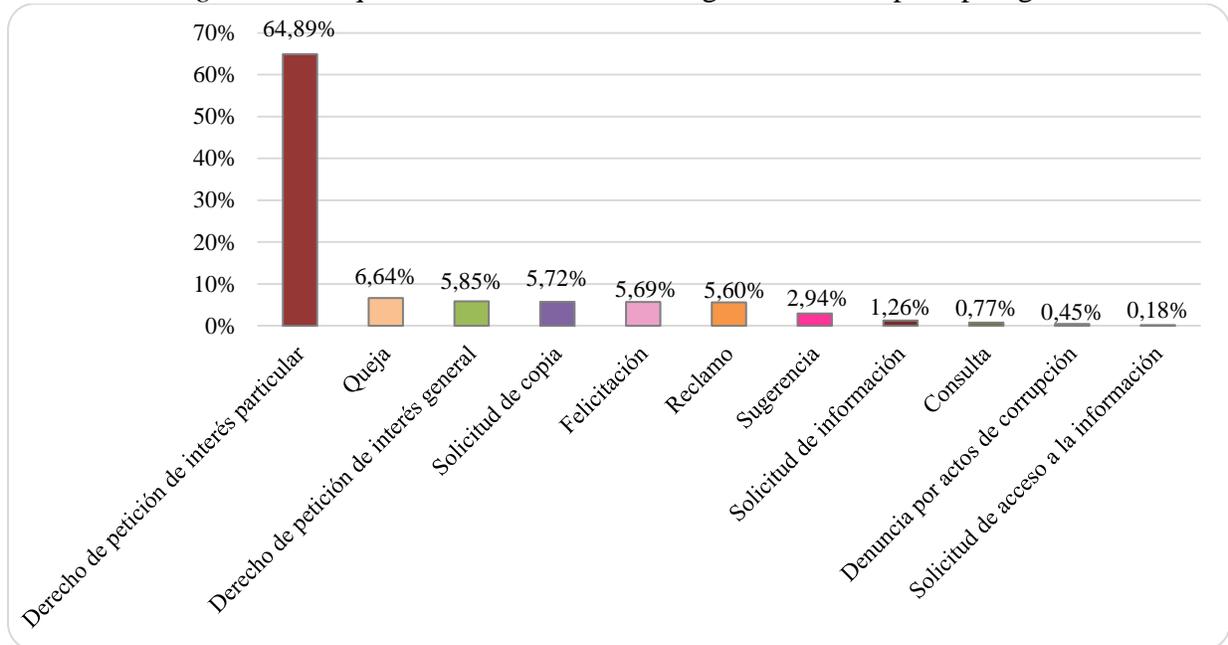
Fuente: elaborado por la Veeduría Distrital, con base en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS).

a. Tipologías

El *derecho de petición de interés particular* ocupa el primer lugar en las tipologías del sector con 11.030 (65%) peticiones, continúan las *quejas* con 1.129 (7%) peticiones, el *derecho de petición de interés general* con 995 (6%) peticiones, la *solicitud de copia* con 973 (6%) peticiones, las *felicitaciones* con 968 (6%) peticiones, los *reclamos* con 952 (6%) peticiones, las *sugerencias* con 500 (3%) peticiones, la *solicitud de información* con 215 (1%) peticiones, las *consultas*, *denuncias por actos de corrupción* y *solicitudes de acceso a la información* con porcentajes inferiores al 1% para el sector.



Figura 32. Requerimientos del sector Integración Social por tipologías



Fuente: elaborado por la Veeduría Distrital, con base en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS).

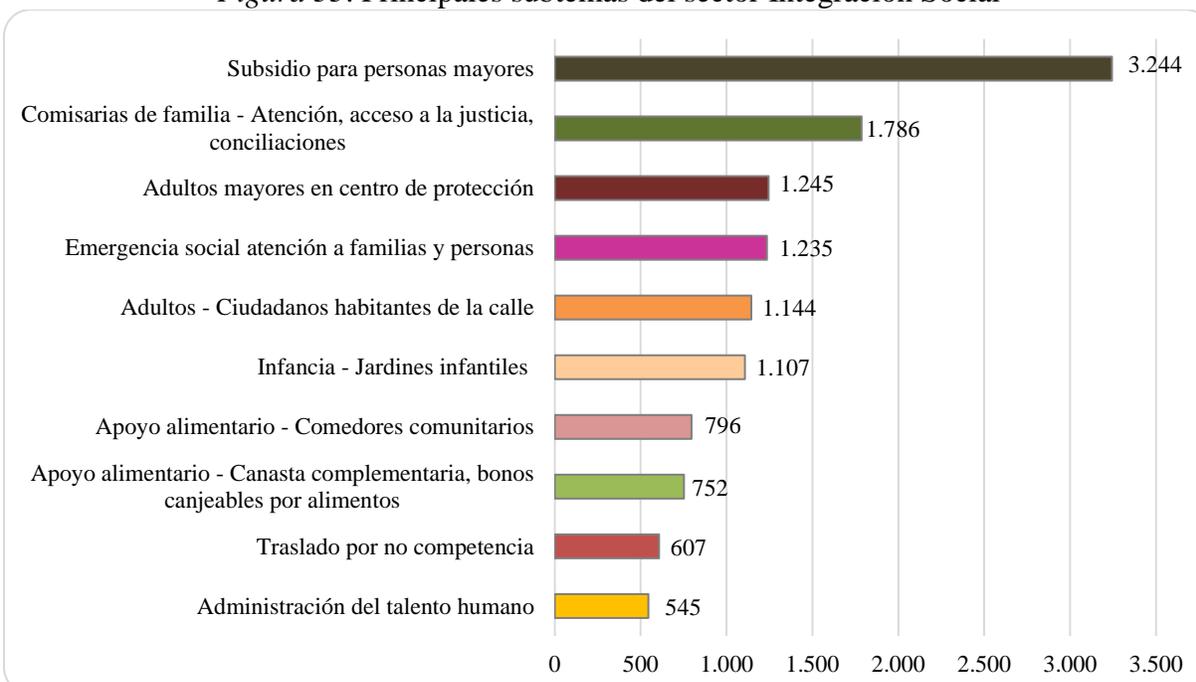
En la Veeduría Distrital, se recibieron un total de 37 peticiones para el sector Integración Social, de las cuales 31 corresponden a *reclamos*, las restantes se clasificaron por otras tipologías.

b. Principales subtemas en el SDQS

Los diez primeros subtemas del sector Integración Social, equivalen a un total de 12.461 peticiones equivalentes al 4% del total de peticiones del Distrito, distribuidas tal como se muestra en la siguiente figura:



Figura 33. Principales subtemas del sector Integración Social



Fuente: elaborado por la Veeduría Distrital, con base en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS).

Subsidio para personas mayores: es el principal subtema registrado para el sector, este tema está a cargo de la Secretaría Distrital de Integración Social y registró 3.244 (26%) peticiones de los diez primeros subtemas del sector, en donde las principales tipologías son 2.732 peticiones son derechos de petición de interés particular, 220 reclamos y 167 derechos de petición de interés general 125 peticiones se recibieron por otras tipologías.

Comisarías de familia: atención, acceso a la justicia, conciliaciones: este subtema registró 1.786 (14%) peticiones de los diez primeros subtemas del sector, de las cuales la tipología más recurrente es la solicitud de copia con 938, le siguen los derechos de petición de interés particular 387 peticiones y 291 quejas.

El subtema *Adultos mayores en centro de protección:* recibió 1.245 (10%) peticiones sectoriales, en donde las principales tipologías corresponden a 1.125 derechos de petición de interés particular, 40 derechos de petición de interés general, 22 quejas y 22 reclamos.

Por otro lado, en el subtema *Emergencia social atención a familias y personas:* se recibieron 1.235 (10%) de las peticiones de los diez primeros subtemas del sector, de las cuales algunas tipologías se refieren a derechos de petición de interés particular 1.002, felicitaciones 103, quejas 27 y reclamos 26.



El subtema *Adultos: ciudadanos habitantes de la calle*: registró 1.144 (9%) peticiones sectoriales, donde las tipologías más representativas corresponden a 668 derechos de petición de interés particular, 147 derechos de petición de interés general y 152 felicitaciones.

Infancia: jardines infantiles: registró 1.107 (9%) peticiones de los diez primeros subtemas del sector de las que 627 son derechos de petición de interés particular, 129 son felicitaciones y 124 son quejas, siendo las tipologías más representativas para el subtema.

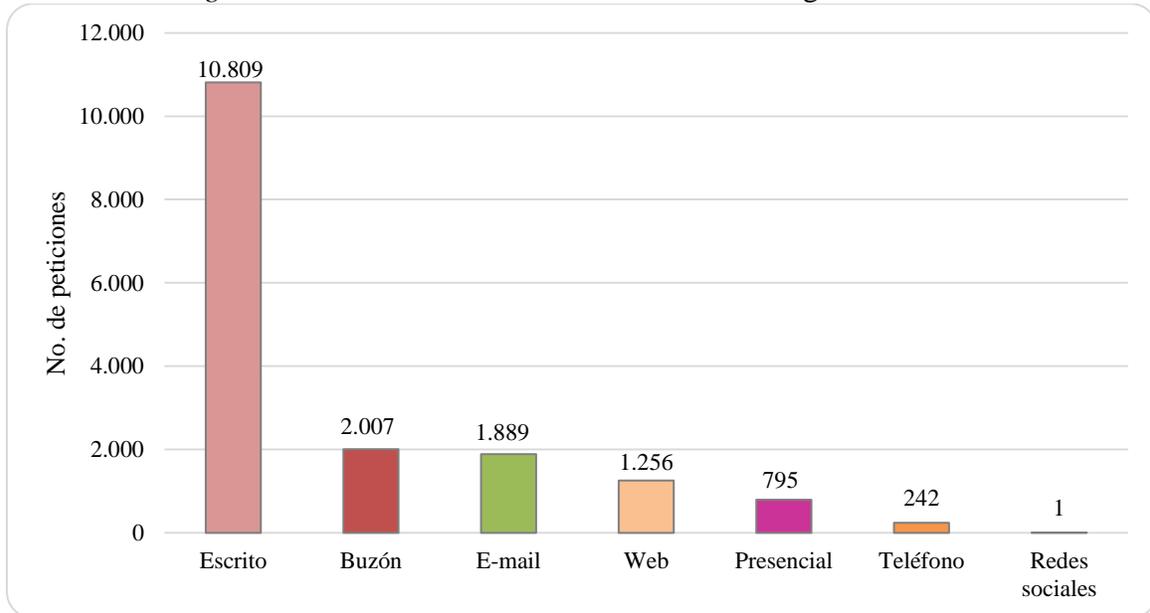
Las demás tipologías se clasificaron en orden: *apoyo alimentario: comedores comunitarios* 796 (6%) peticiones de los diez primeros subtemas del sector, *Apoyo alimentario: canasta complementaria, bonos canjeables por alimentos* 752 (6%) peticiones de los diez primeros subtemas del sector, *traslado por no competencia* 607(5%) peticiones de los diez primeros subtemas del sector y *administración del talento humano* 345 (4%) peticiones de los diez primeros subtemas del sector.

c. Canales

En el sector Integración Social, el canal escrito continúa siendo el canal más usado por la ciudadanía para acceder a los trámites y servicios de las entidades pertenecientes al sector con un total de 10.809 (64%) de peticiones recibidas a través de este medio en el sector integración social. El segundo canal de interacción es el buzón con 2.007 (12%) peticiones, sigue el correo electrónico con un total de 1.889 (11%) peticiones, los canales web 1.256 (7%) peticiones, canal presencial 795 (5%) peticiones y el canal telefónico con 242 (1%) peticiones.



Figura 34. Canales de interacción del Sector Integración Social



Fuente: elaborado por la Veeduría Distrital, con base en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS).

d. Tiempos de respuesta

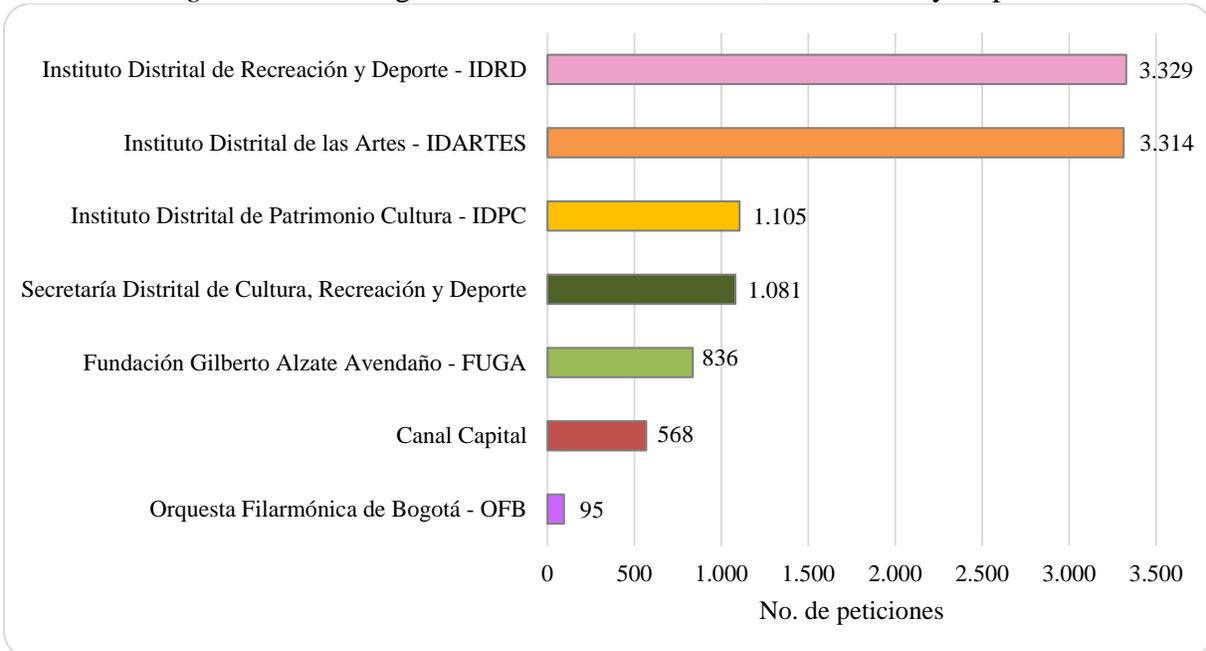
Los tiempos de respuesta para resolver las peticiones que se registran en el sector, presentan un porcentaje de cumplimiento óptimo. Es importante mencionar que las solicitudes de copia, presentan un porcentaje de cumplimiento superior al 92,3%.

2.9 Sector Cultura, Recreación y Deporte

Durante la vigencia 2017, el sector Cultura, Recreación y Deporte registró un total de 10.328 PQRS en el SDQS, que representan el 3% del total del periodo para el Distrito, ocupando el puesto número nueve en el ranking por sectores. El mayor porcentaje del sector corresponde al Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRDR, que alcanzó 3.329 (32%) peticiones ciudadanas; seguido por el Instituto Distrital de las Artes - IDARTES con 3.314 (32 %) peticiones, continua el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC con 1.105 (11%) peticiones, la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte con 1.081 (10%) peticiones, la Fundación Gilberto Alzate Avendaño – FUGA con 836 (8%) peticiones, el Canal Capital registró 568 (6%) peticiones y finalmente la Orquesta Filarmónica de Bogotá - OFB con 95 (1%) del total de peticiones recibidas en el sector.



Figura 35. Ranking de entidades sector Cultura, Recreación y Deporte



Fuente: elaborado por la Veeduría Distrital, con base en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS).

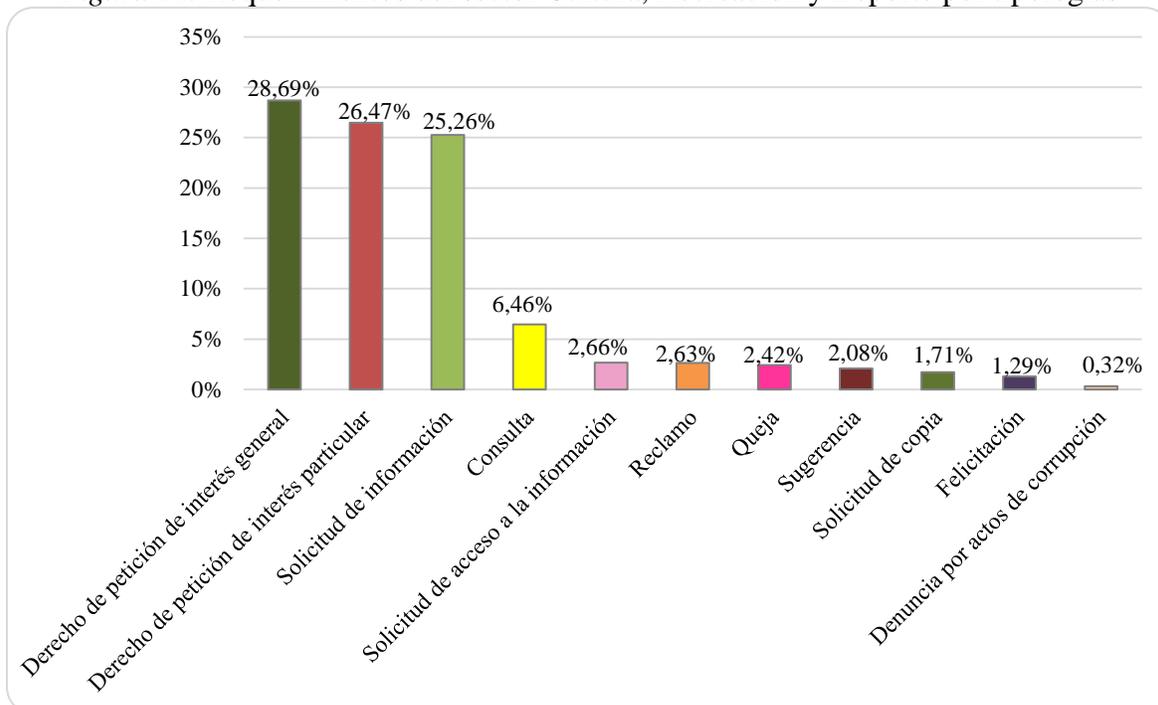
a. Tipologías

La distribución por tipologías del total de peticiones recibidas en el sector es la siguiente: el *derecho de petición de interés general* ocupa el primer lugar con 2.963 (29%) peticiones del sector, continúan los *derechos de petición de interés particular* con 2.734 (26%) peticiones, las *solicitudes de información* con 2.609 (25%) peticiones, las *consultas* con 667 (6%) peticiones, las *solicitudes de acceso a la información* 275 (3%) peticiones, los *reclamos* con 272 (3%) peticiones, las *quejas* con 250 (2%) peticiones, las *sugerencias* con 215 (2%) peticiones y las demás tipologías del sector registran porcentajes inferiores al 2% de las peticiones del sector.

En la Veeduría Distrital se presentaron 33 peticiones, donde 29 corresponden a *reclamos*.



Figura 36. Requerimientos del sector Cultura, Recreación y Deporte por tipologías



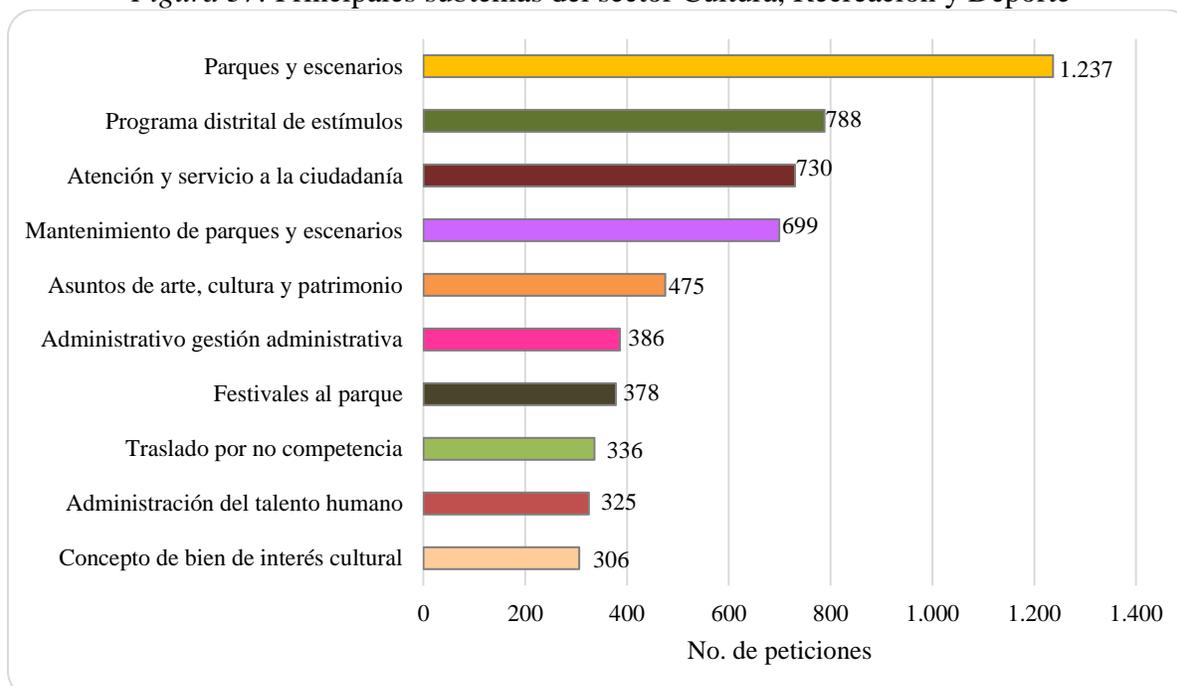
Fuente: elaborado por la Veeduría Distrital, con base en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS).

b. Principales subtemas en el SDQS

De las 10.328 peticiones registradas en el SDQS para el sector Cultura, Recreación y Deporte, los diez primeros subtemas equivalen a un total de 5.660 peticiones que corresponden al 2% del Distrito, distribuidas tal como se muestra en la siguiente figura:



Figura 37. Principales subtemas del sector Cultura, Recreación y Deporte



Fuente: elaborado por la Veeduría Distrital, con base en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS).

Parques y escenarios - administración, utilización, préstamos, acontecimientos y permisos: se registraron para este subtema un total de 1.237 (22%) peticiones de los diez primeros subtemas del sector, de las cuales las principales tipologías son 1.119 derechos de petición de interés general, seguidos por 50 derechos de petición de interés particular, las peticiones restantes se encuentran distribuidas en quejas, solicitudes de información, sugerencias, consultas, reclamos y denuncias por actos de corrupción.

Programa Distrital de estímulos: es el segundo subtema en el ranking con un total de 788 (14%) de las peticiones de los diez primeros subtemas del sector, las tipologías más relevantes son: 392 solicitudes de información y 314 derechos de petición de interés particular.

El subtema *mantenimiento de parques y escenarios: mobiliario, zonas duras, infraestructura, cerramientos:* registró 699 (12%) peticiones de los diez primeros subtemas del sector, las tipologías más relevantes para este subtema correspondieron a 570 derechos de petición de interés general, 39 quejas y 32 reclamos.

Los subtemas *asuntos de arte, cultura y patrimonio* con 475 (8%) peticiones de los diez primeros subtemas del sector, *gestión administrativa* con 386 (7%) peticiones de los diez primeros subtemas del sector, *festivales al parque* con 378 (7%) peticiones de los diez primeros subtemas del sector,



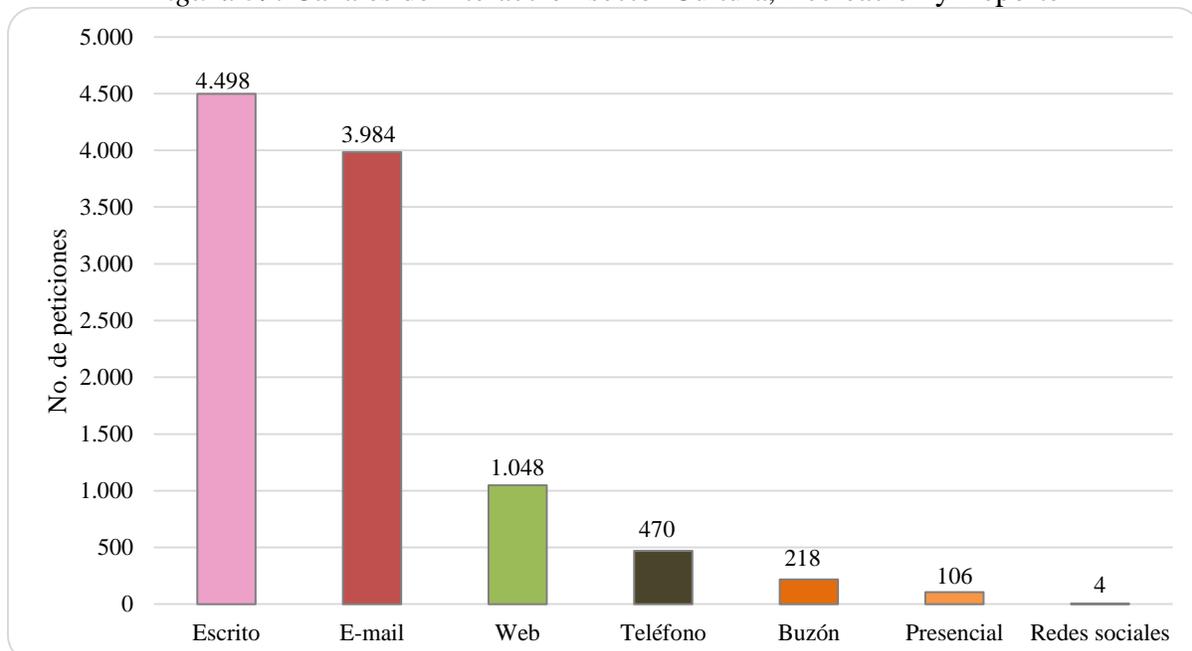
traslado por no competencia con 336 (6%) peticiones de los diez primeros subtemas del sector, *administración del talento humano* con 325 (6%) peticiones de los diez primeros subtemas del sector y *concepto de bien de interés cultural* con 306 (5%) peticiones de los diez primeros subtemas del sector.

Por otro lado, la Veeduría Distrital recibió un total de 33 peticiones en el subtema por denominar, sobre el sector Cultura, Recreación y Deporte, los temas más requeridos están relacionados con las funciones de las entidades que lo componen.

c. Canales

En el sector Cultura, Recreación y Deporte, el canal escrito es el más usado por la ciudadanía para acceder a los trámites y servicios de las entidades pertenecientes al sector, con un total de 4.498 (44%) peticiones, le sigue el canal correo electrónico con un total de 3.984 (39%) peticiones, en tercer lugar está el canal web con 1.048 (10%) peticiones; en cuarto lugar el canal telefónico con 470 (5%) peticiones, el buzón y el canal presencial con 218 (2%) y 106 (1%) peticiones respectivamente son los canales menos utilizados en el sector.

Figura 39. Canales de interacción sector Cultura, Recreación y Deporte



Fuente: elaborado por la Veeduría Distrital, con base en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS).



d. Tiempos de respuesta

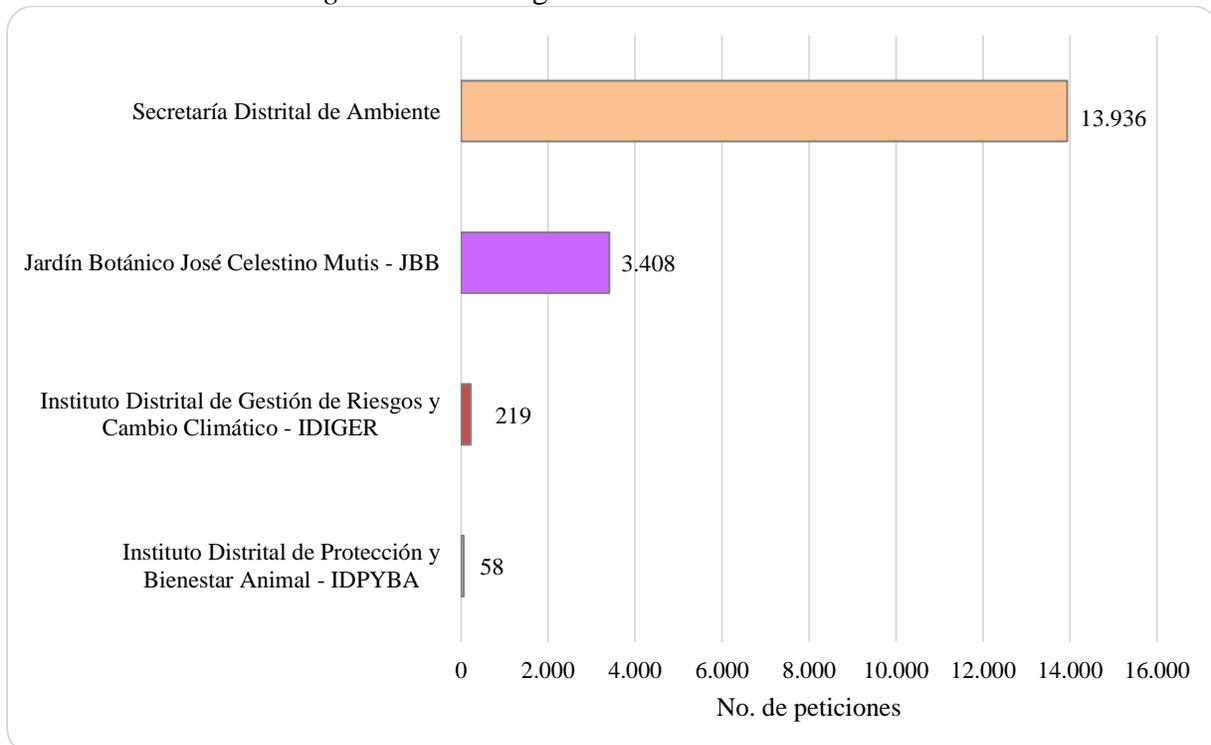
El promedio en los tiempos de respuesta a las peticiones registradas para el sector Cultura, Recreación y Deporte, se encuentra con porcentajes de cumplimiento superiores al 89%, siendo la solicitud de información la tipología que más demora en responderse por el sector.

2.10 Sector Ambiente

El sector Ambiente ocupa el séptimo lugar en el Distrito con un total de 17.621 peticiones ciudadanas, equivalentes al 6% del total recibido durante la vigencia 2017 en el Distrito. En la Veeduría Distrital ocupa el quinto lugar con 68 (0,02%) peticiones.

La Secretaría Distrital de Ambiente recibió 13.936 (79%) peticiones en la vigencia 2017, y es la entidad del sector que más recibió peticiones. En segundo lugar, está el Jardín Botánico José Celestino Mutis - JBB con 3.408 (19%) peticiones, el IDIGER con 219 (1%) peticiones y finalmente IDPYBA- Protección y Bienestar Animal con 58 (0,33%) peticiones.

Figura 38. Ranking de entidades sector Ambiente



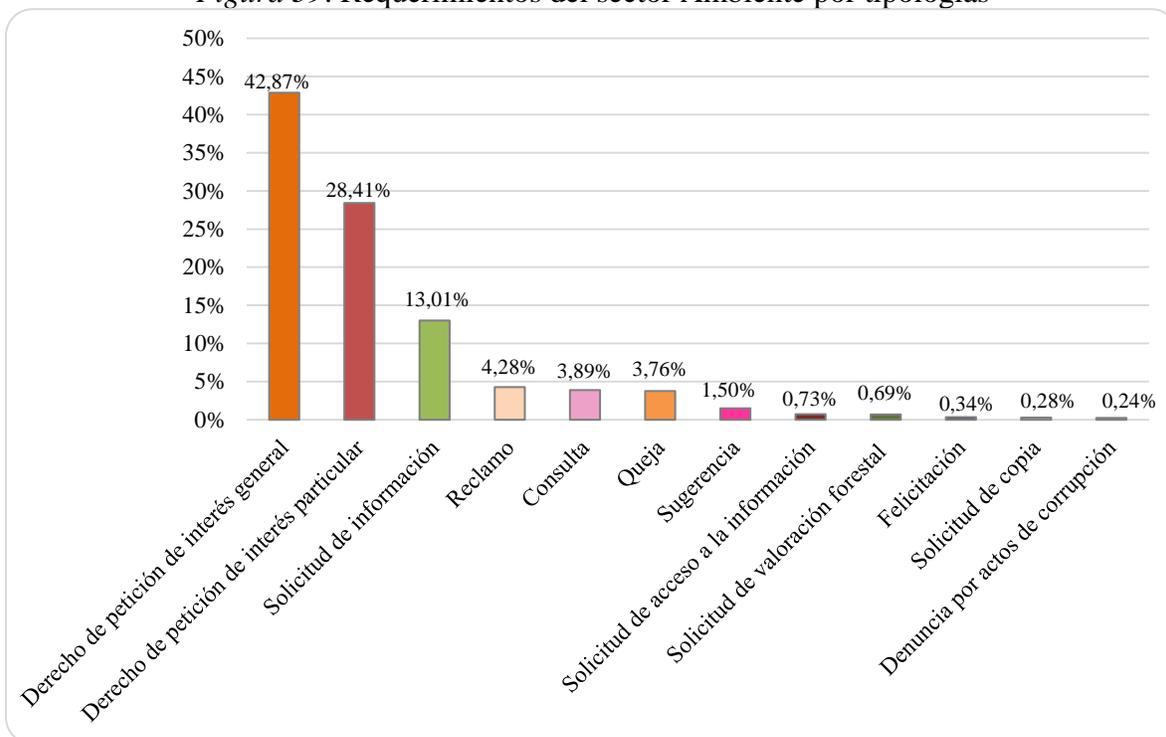
Fuente: elaborado por la Veeduría Distrital, con base en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS).



a. Tipologías

En el sector Ambiente la principal tipología por la cual se clasifican sus peticiones es el *derecho de petición de interés general* con 7.554 (43%) peticiones, le siguen los *derechos de petición de interés particular* con 5.007 (28%) peticiones, luego están *solicitud de información* con 2.292 (13%) peticiones, *reclamo* con 754 (4%) peticiones, *consulta* con 685 (4%) peticiones, *quejas* con 663 (4%) peticiones y las demás tipologías registran porcentajes inferiores al 2%.

Figura 39. Requerimientos del sector Ambiente por tipologías



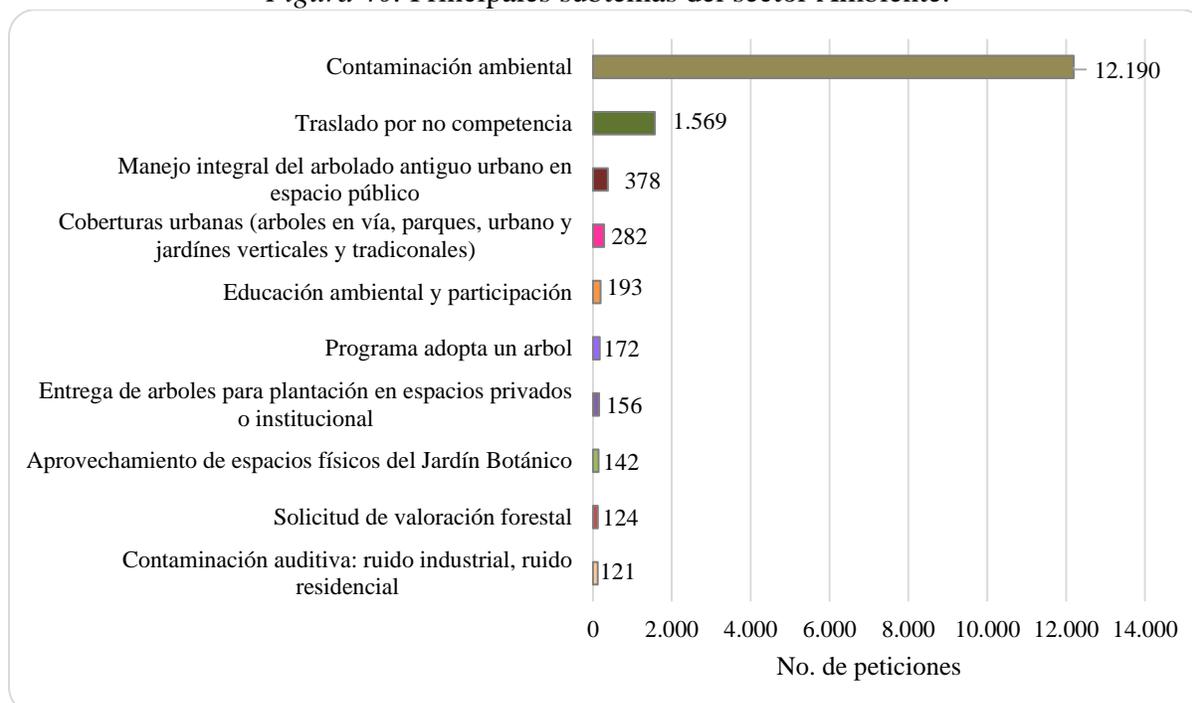
Fuente: elaborado por la Veeduría Distrital, con base en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS).

b. Principales subtemas en el SDQS

De las 17.621 peticiones que se reciben en el sector, 15.327 (5%) de las peticiones del Distrito, corresponden a los diez primeros subtemas que se distribuyen de la siguiente manera:



Figura 40. Principales subtemas del sector Ambiente.



Fuente: elaborado por la Veeduría Distrital, con base en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS).

Contaminación ambiental: es el subtema más reiterado para el sector ambiente con 12.190 (80%) peticiones de los diez primeros subtemas del sector, las tipologías más relevantes son: 5.478 corresponden a derechos de petición de interés general, 4.096 son derechos de petición de interés particular y 1.219 peticiones, son solicitudes de información.

Traslado por no competencia: es el segundo subtema para el sector ambiente con 1.569 (10%) peticiones de los diez primeros subtemas del sector, las tipologías más relevantes corresponden a 942 derechos de petición de interés general, 364 son derechos de petición de interés particular y 82 peticiones, son solicitudes de información.

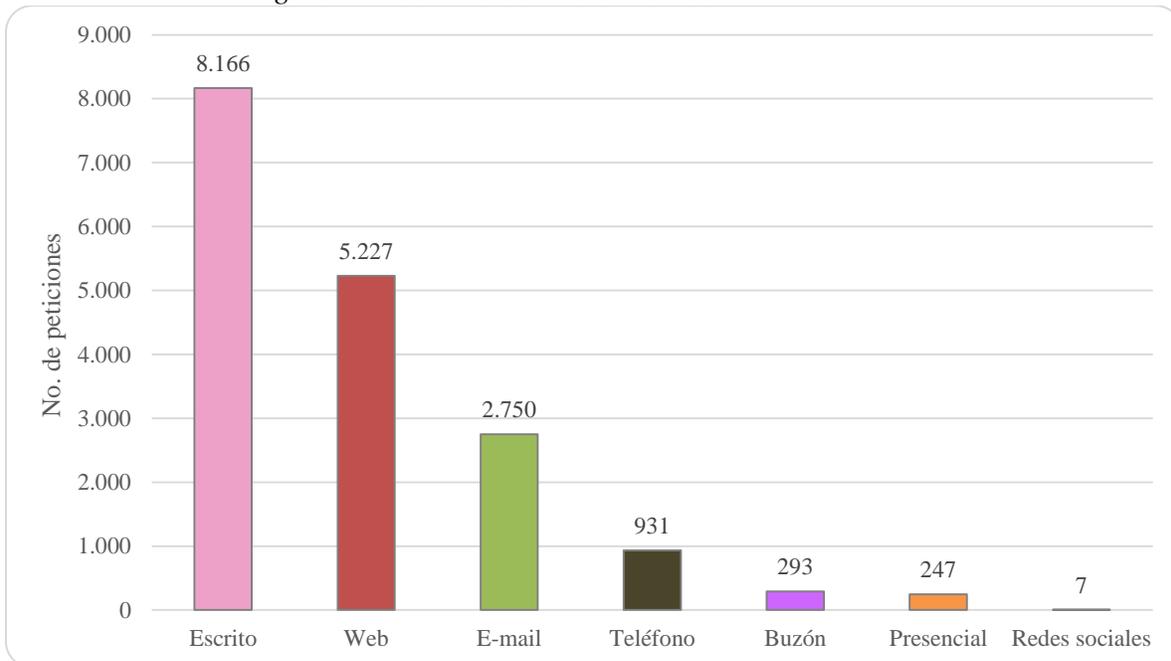
En el mismo período de tiempo, para la Veeduría Distrital no se gestionaron peticiones.

c. Canales

El principal canal por el cual se reciben las peticiones en el sector Ambiente es el canal escrito, con 8.166 que corresponden al 46%, le sigue el canal web con 5.227 (30%), continúa el correo electrónico con 2.750 (16%), luego está el canal telefónico con 931 (5%), buzón 293 (2%), canal presencial con 247 (1%) y por último se recibieron siete peticiones por redes sociales.



Figura 41. Canales de interacción del sector Ambiente



Fuente: elaborado por la Veeduría Distrital, con base en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS).

d. Tiempos de respuesta

El sector ambiente presenta demoras en las respuestas dadas a las tipologías de quejas (63%), las solicitudes de acceso a la información (61%); las demás tipologías tienen porcentajes de cumplimiento superiores al 80%.

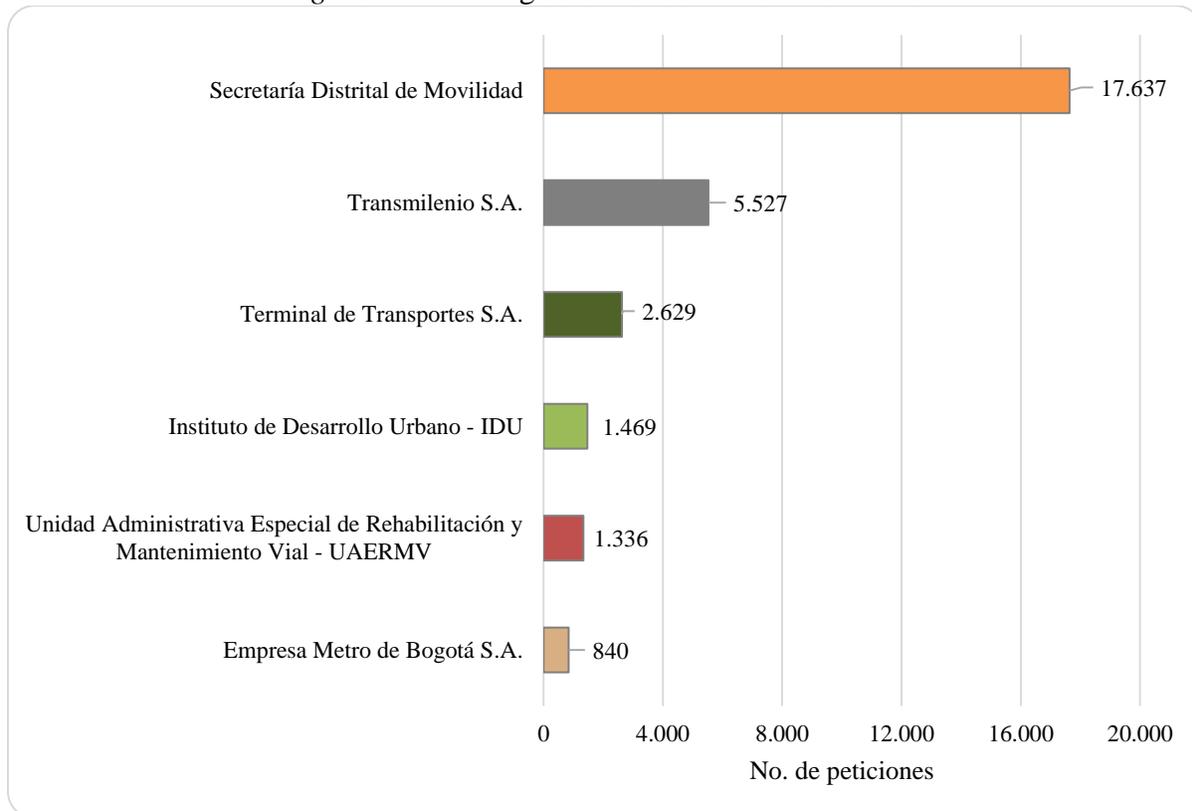
2.11 Sector Movilidad

Durante la vigencia 2017, el sector Movilidad registró un total de 29.438 peticiones registradas que representan el 10% del total de peticiones ciudadanas para el Distrito, ocupando el puesto número cuatro en el ranking por sectores. El mayor porcentaje del sector corresponde a la Secretaría Distrital de Movilidad, que alcanzó cifras superiores a 17.637 (60%) peticiones ciudadanas; seguido por Transmilenio con 5.527 (19%), la Terminal de Transporte con 2.629 (9%), en cuarto lugar se ubica el Instituto de Desarrollo Urbano – IDU con 1.469 (5%), posteriormente la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial con 1.336 (5%) y finalmente se encuentra con 840 (3%) la Empresa Metro de Bogotá S.A.

En la Veeduría Distrital ocupó el segundo puesto en el Distrito al contar con 220 (0,07%) peticiones.



Figura 42. Ranking de entidades sector Movilidad



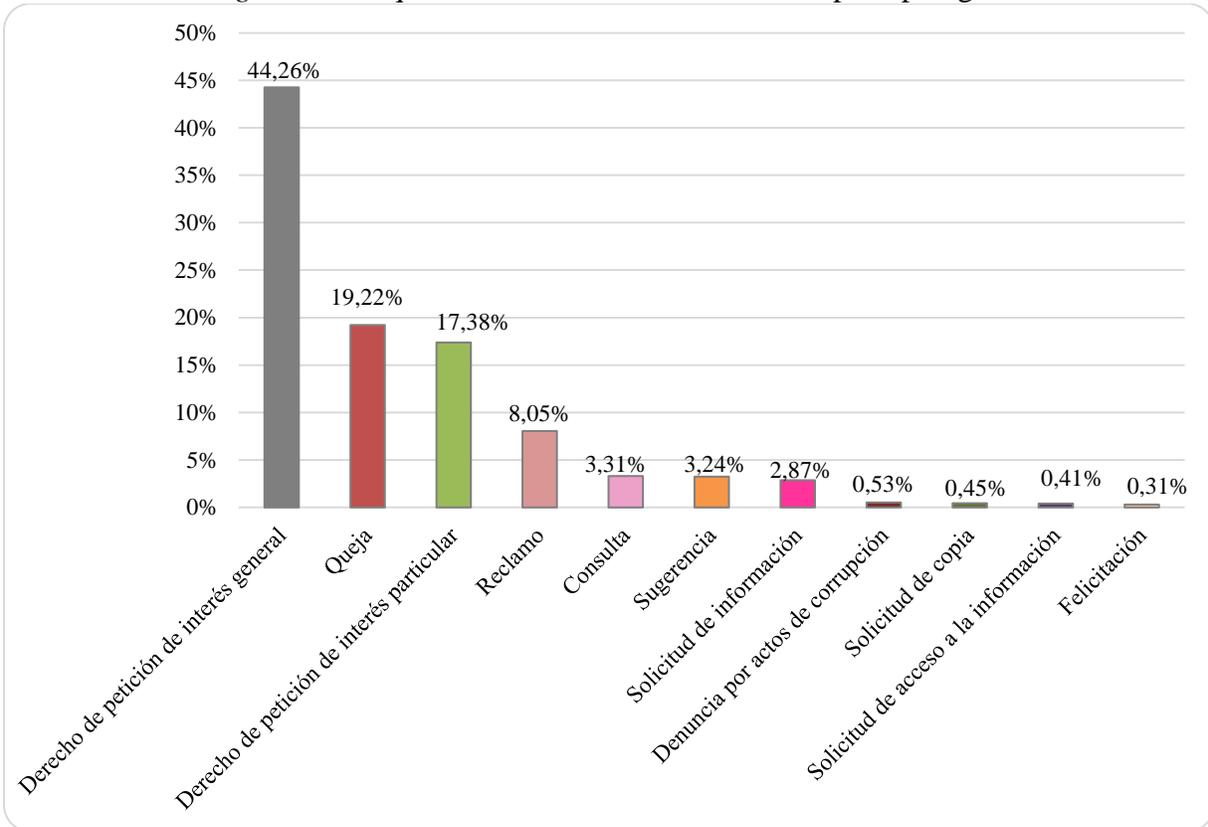
Fuente: elaborado por la Veeduría Distrital, con base en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS).

a. Tipologías

La distribución del total de peticiones recibidas en el sector Movilidad por tipologías es la siguiente: el *derecho de petición de interés general* ocupa el primer lugar con 13.028 (44%) registros del sector, continúan las *quejas* con 5.657 (19%), seguida por el *derecho de petición de interés particular* con 5.115 (17%), *reclamos* con 2.370 (8%), *consultas* con un total de 973 (3%), *sugerencias* con 955 (3%), *solicitudes de información* 844 (3%) y las *denuncias por actos de corrupción*, *solicitudes de copia* y la *solicitud de acceso a la información*, recibieron requerimientos por debajo del 1% de las peticiones del sector.



Figura 43. Requerimientos del sector Movilidad por tipologías



Fuente: elaborado por la Veeduría Distrital, con base en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS).

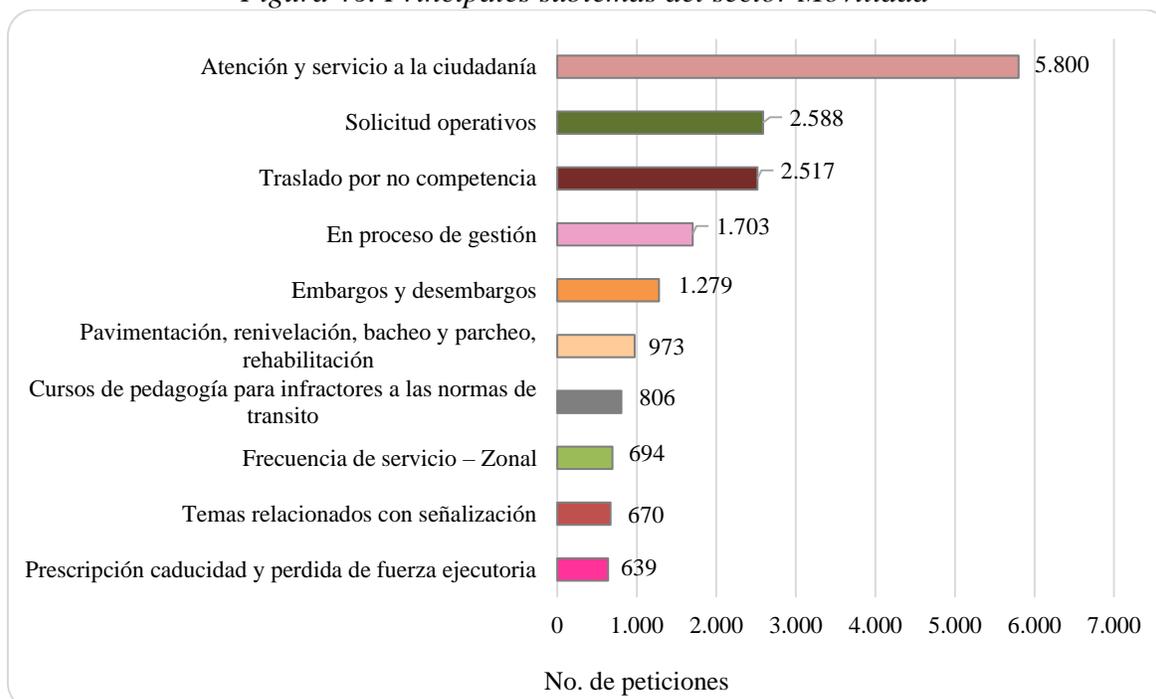
En la Veeduría Distrital, se recibieron un total de 220 peticiones, de las cuales 212 eran *reclamos*, cinco eran *quejas* y dos eran *sugerencias*.

b. Principales subtemas en el SDQS

De las 29.438 peticiones registradas en el SDQS para el sector Movilidad, los diez primeros subtemas equivalen a un total de 17.669 peticiones equivalentes al 6% de las peticiones del Distrito, de las que se resalta el hecho de que el *traslado por no competencia y atención y servicio a la ciudadanía*, son los subtemas comunes a todas las entidades pertenecientes al sector. La distribución de los subtemas se muestra en la siguiente figura:



Figura 46. Principales subtemas del sector Movilidad



Fuente: elaborado por la Veeduría Distrital, con base en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS).

El principal subtema es Atención y Servicio a la Ciudadanía 5.800 (33%) de las peticiones de los diez primeros subtemas del sector, siendo las tipologías más representativas están en 3.838 derechos de petición de interés general y 1.275 derechos de petición de interés particular.

El subtema solicitud de operativos ocupa el segundo lugar con 2.588 peticiones (15%) de peticiones de los diez primeros subtemas del sector, de las cuales las tipologías más representativas son: 2.008 derechos de petición de interés general y 280 derechos de petición de interés particular.

Por otro lado, la Veeduría Distrital recibió un total de 220 requerimientos sobre el sector Movilidad, siendo el segundo sector que más peticiones registra en la entidad y que representan el 0,07% del total de solicitudes recibidas en los diez primeros subtemas del sector.

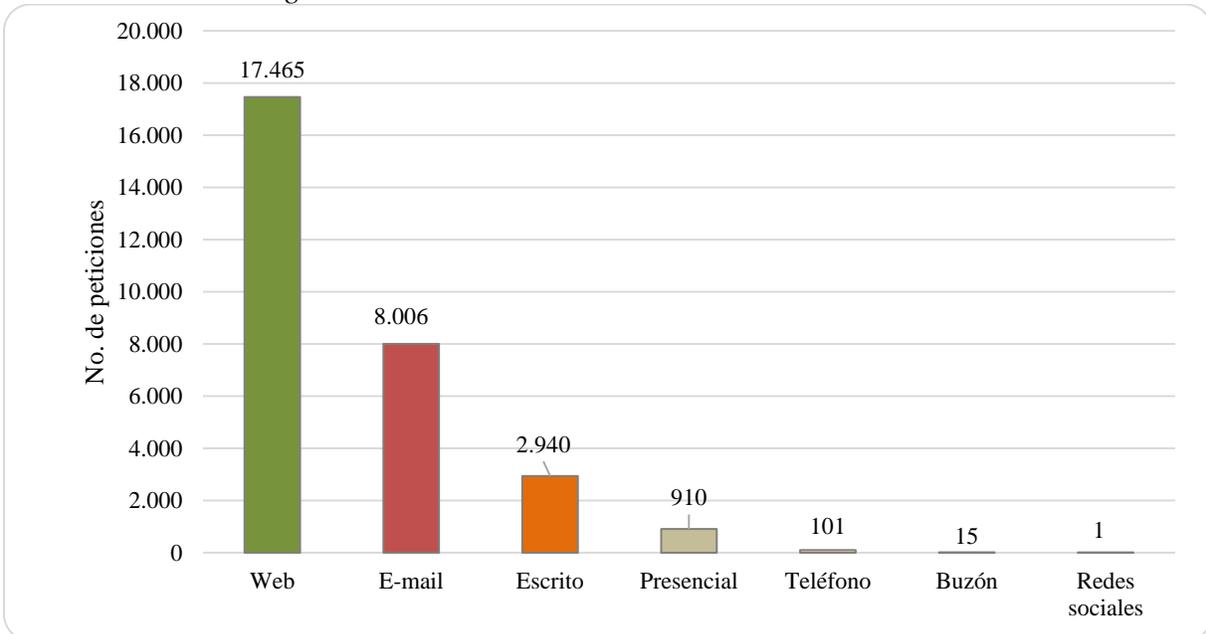
c. Canales

En el sector Movilidad, el canal web es el más usado por la ciudadanía para acceder a los trámites y servicios de las entidades pertenecientes al sector, con un total de 17.465 (59%) peticiones, le sigue el correo electrónico con 8.006 (27%) peticiones, en tercer lugar está el canal escrito con 2.940 (10%) peticiones, continuando con el canal presencial 910 (3%) peticiones, el telefónico con



101 peticiones, buzón con 15 peticiones y redes sociales con dos peticiones representan porcentajes inferiores al 1%.

Figura 44. Canales de interacción del sector Movilidad



Fuente: elaborado por la Veeduría Distrital, con base en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS).

d. Tiempos de respuesta

En términos generales, los tiempos de respuesta del sector Movilidad se encuentran por encima del 73,5%, siendo la solicitud de acceso a la información la tipología que más demora tiene en tiempos de respuesta en el sector.

2.12 Sector Hábitat

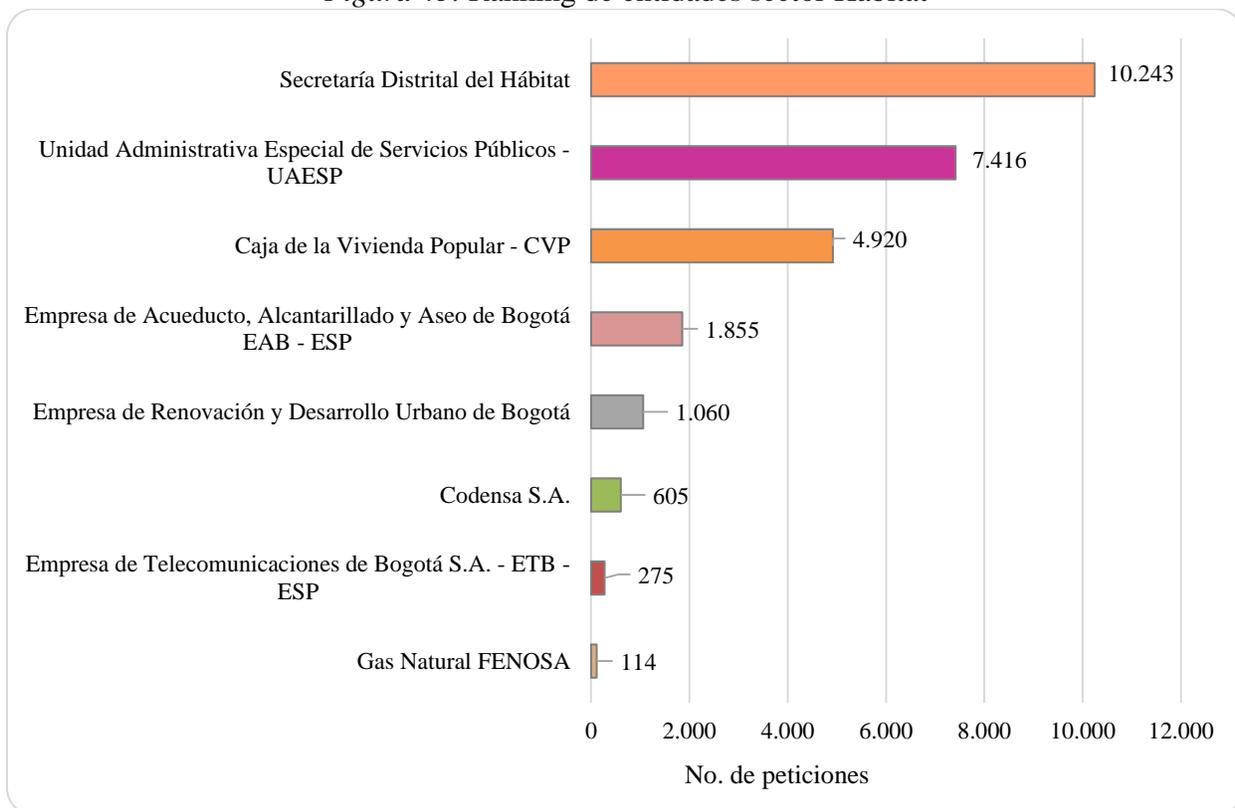
El sector Hábitat recibió durante la vigencia 2017 un total de 26.488 peticiones, que equivalen al 9% del total de las peticiones recibidas en el Distrito ocupando el quinto lugar y el tercer lugar en la Veeduría Distrital con 107 (10%) peticiones.

En el sector, la entidad que mayor número de peticiones recibe es la Secretaría Distrital del Hábitat con 10.243 (39%) peticiones, continua la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos UAESP con 7.416 (28%) peticiones, le sigue la Caja de la Vivienda Popular con 4.920 (19%) peticiones, luego la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá EAB-ESP con 1.855 (7%) peticiones, la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá - ERU con 1.060 (4%)



peticiones, Condensa S.A. con 605 (2%) peticiones y finalmente se encuentran la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá y Gas Natural FENOSA con 275 y 114 peticiones respectivamente con una representación inferior al 1% del total del sector.

Figura 45. Ranking de entidades sector Hábitat



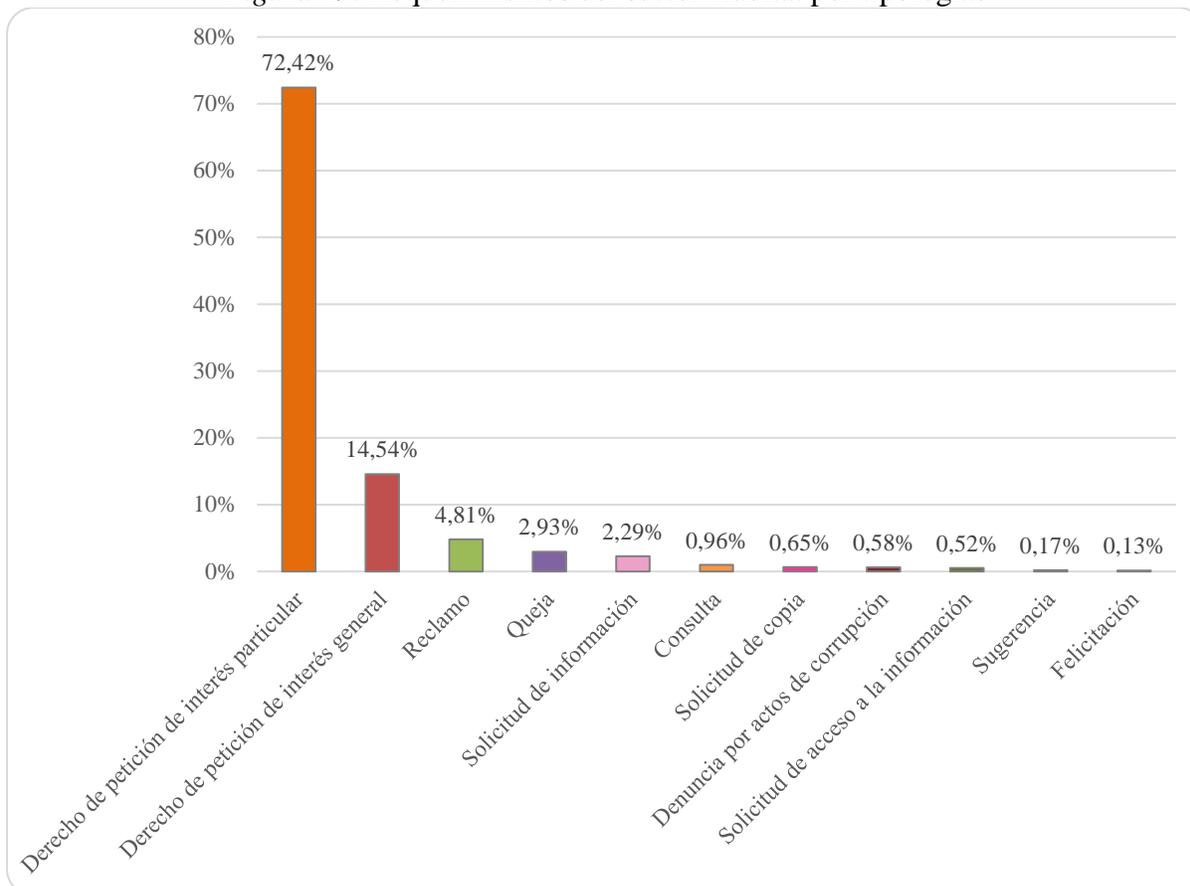
Fuente: elaborado por la Veeduría Distrital, con base en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS).

a. Tipologías

La principal tipología bajo la cual se clasificaron las peticiones del sector es el *derecho de petición de interés particular* con 19.182 (72%) peticiones del sector, seguidos por los *derechos de petición de interés particular* con 3.852 (15%) peticiones, le siguen los *reclamos* con 1.273 (5%) peticiones, las *quejas* con 776 (3%) peticiones, las *solicitudes de información* con 606 (2%) peticiones y las demás tipologías registran valores inferiores al 1% de las peticiones sectoriales.



Figura 49. Requerimientos del sector Hábitat por tipologías



Fuente: elaborado por la Veeduría Distrital, con base en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS).

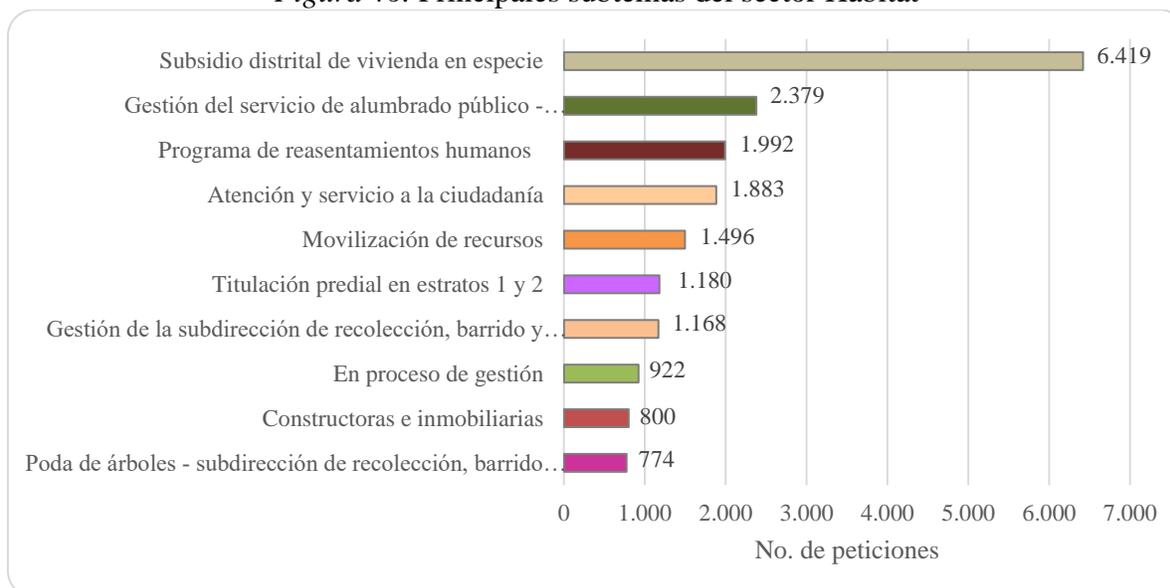
Por su parte, las principales tipologías registradas en la Veeduría Distrital fueron 97 *reclamos*, seis *quejas*, una *denuncia*, una *solicitud de información* y una *sugerencia*.

b. Principales subtemas en el SDQS

Los diez primeros subtemas de las peticiones reportadas en el SDQS del sector Hábitat suman 19.013 equivalentes al 6% de las peticiones del Distrito, que se distribuyeron de la siguiente forma:



Figura 46. Principales subtemas del sector Hábitat



Fuente: elaborado por la Veeduría Distrital, con base en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS).

Subsidio Distrital de vivienda en especie: este subtema registró 6.419 (34%) peticiones de los diez primeros subtemas del sector, de las cuales 6.129 son derechos de petición de interés particular y 170 solicitudes de información que registran como las principales tipologías para este subtema.

Gestión del servicio de alumbrado público: se registraron por este subtema 2.379 (12%) peticiones de los diez primeros subtemas del sector, de las cuales encontramos como principales tipologías 1.311 son catalogadas como derechos de petición de interés general, 964 son derechos de petición de interés particular y 60 son quejas.

Programa de reasentamientos humanos: bajo este subtema se registraron 1.992 (11%) peticiones de los diez primeros subtemas del sector, en donde 1.888 corresponden a derechos de petición de interés particular, las demás tipologías no son representativas en este subtema.

En el subtema *Atención y servicio a la ciudadanía:* se recibió 1.883 (10%) peticiones de los diez primeros subtemas del sector, con 1.377 derechos de petición de interés particular son las tipologías más reiteradas en este subtema.

En su orden continúan los siguientes subtemas: *Titulación predial en estratos 1 y 2* registró 1.180 (8%) peticiones de los diez primeros subtemas del sector, *gestión de la subdirección de recolección, barrido y limpieza* 1.168 (6%) peticiones de los diez primeros subtemas del sector, *sin denominación* 922 (5%) peticiones de los diez primeros subtemas del sector, *constructoras e*

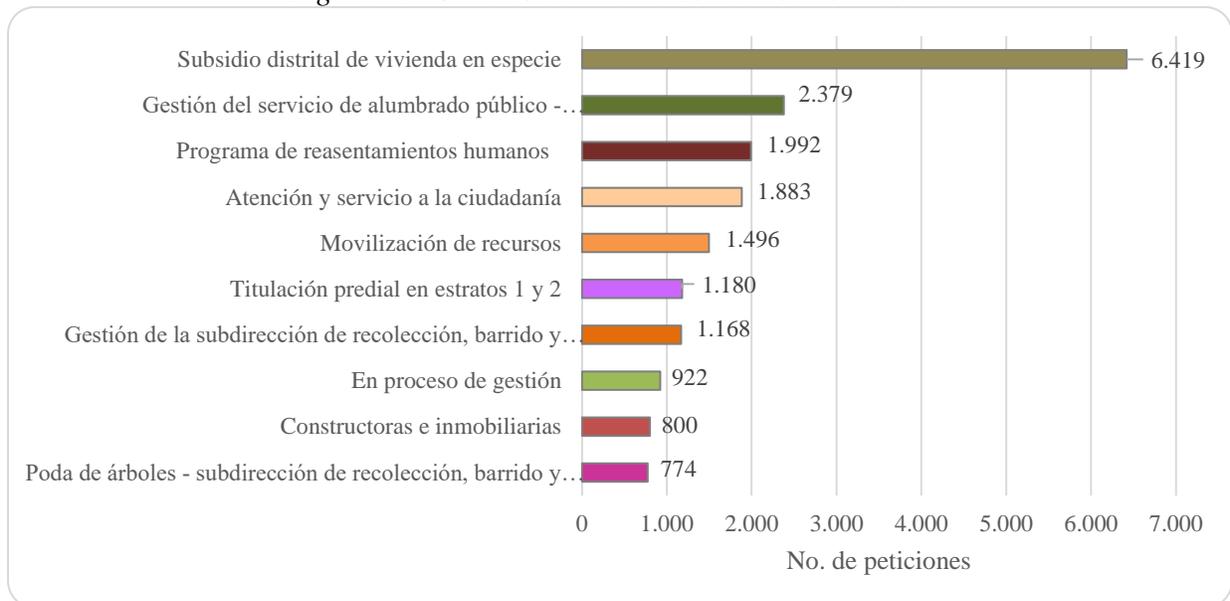


inmobiliarias 800 (4%) peticiones de los diez primeros subtemas del sector y *Poda de árboles* 774 (4%) peticiones de los diez primeros subtemas del sector.

c. Canales

El canal escrito es el principal medio por el cual se recibieron las peticiones del sector Hábitat, con 19.152 peticiones que equivalen al 72%, continúa el sitio web con 4.371 (17%) peticiones, luego el canal telefónico con 2.111 (8%) peticiones, correo electrónico con 500 (2%) peticiones, el canal presencial con 333 peticiones y finalmente el buzón y las redes sociales con 15 y seis peticiones respectivamente con porcentajes inferiores al 2%

Figura 47. Canales de interacción del sector Hábitat



Fuente: elaborado por la Veeduría Distrital, con base en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS).

d. Tiempos de respuesta

El cumplimiento de los tiempos de respuesta para el sector Hábitat se encuentra con porcentajes inferiores al 100% en todas sus tipologías, es así como las solicitudes de acceso a la información registran el 48,2%, los derechos de petición de interés particular con un 70,8%, los derechos de petición de interés general con un 71,9%, las denuncias por corrupción con un 70,5%, representando así algunas de las tipologías donde no se está cumpliendo con los tiempos establecidos por la ley.



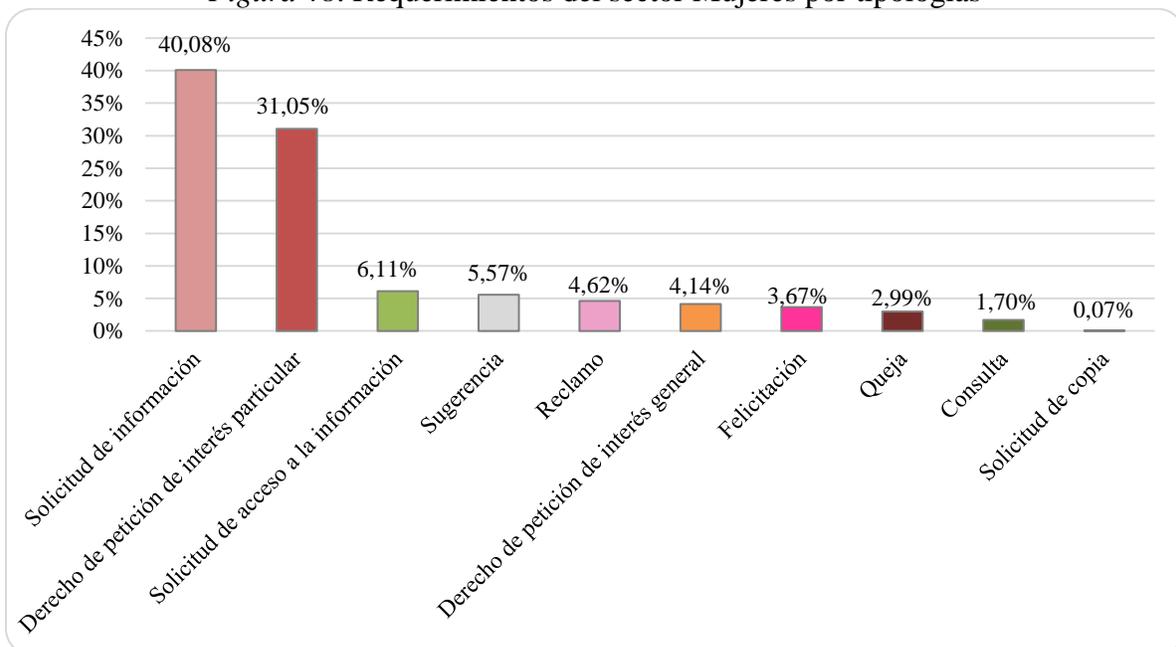
2.13 Sector Mujeres

El sector Mujeres presentó en la vigencia 2017, un total de 1.472 peticiones registradas en el SDQS, que representan menos del 0,5% del total de peticiones del periodo 2017 para el Distrito, ocupando el puesto número 14 en el ranking por sectores. La Secretaría Distrital de la Mujer es la única entidad perteneciente al sector, por lo que el 100% de las peticiones recibidas son competencia de la misma.

a. Tipologías

Para el sector Mujeres, las *solicitudes de información* son la tipología que ocupa el primer lugar con 590 (40%) peticiones, cifras que reflejan el interés de la ciudadanía en conocer sobre los trámites y servicios que ofrece la Secretaría Distrital de la Mujer. En segundo lugar se encuentran los *derechos de petición de interés particular* con 457 (31%) peticiones, seguidos por *solicitudes de acceso a la información* con 90 (6%) peticiones, las *sugerencias* con 82 (6%) peticiones, los *reclamos* con 68 (5%) peticiones, los *derechos de petición de interés general* con 61 (4%) peticiones, *felicitaciones* con 54 (4%) peticiones, las *quejas* con 44 (3%) peticiones, las *consultas* con 25 (2%) peticiones y una *solicitud de copia* con una representación inferior al 1% frente al total del sector.

Figura 48. Requerimientos del sector Mujeres por tipologías



Fuente: elaborado por la Veeduría Distrital, con base en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS).

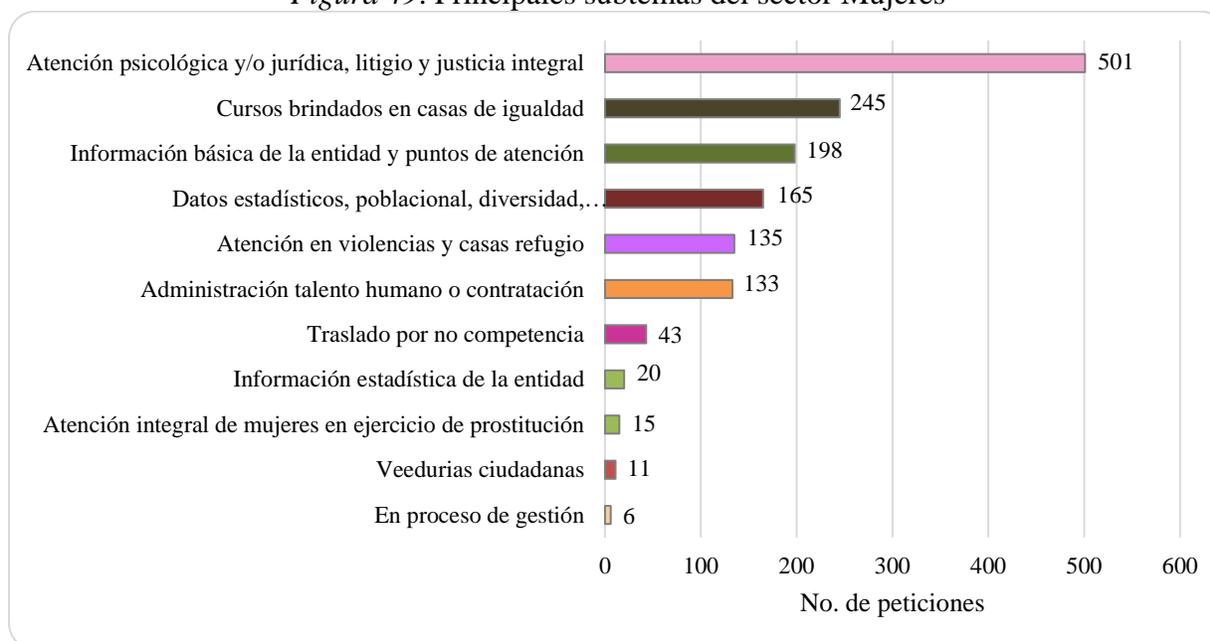


Para el sector Mujer, se recibieron en la Veeduría Distrital cuatro peticiones, las cuales en su totalidad corresponden a la tipología de *reclamo*.

b. Principales subtemas en el SDQS

Los diez primeros subtemas del sector Mujer, incluyen la totalidad de las peticiones registradas en la Secretaría a través del SDQS durante la vigencia 2017. La distribución de los subtemas se muestra en la siguiente figura:

Figura 49. Principales subtemas del sector Mujeres



Fuente: elaborado por la Veeduría Distrital, con base en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS).

Atención psicológica y/o jurídica, litigio y justicia integral: se presentaron 501 (34%) peticiones de los diez primeros subtemas del sector, donde 302 son solicitudes de información y 135 derechos de petición de interés particular como las tipologías más significativas de este subtema.

Cursos brindados en casas de igualdad: se recibieron 245 (17%) peticiones de los diez primeros subtemas del sector, de las que las principales tipologías corresponden a 72 derechos de petición de interés particular y 61 sugerencias.

Los demás subtemas de la Secretaría de la Mujer son: *Información básica de la entidad y puntos de atención* 198 (13%) peticiones de los diez primeros subtemas del sector, *datos estadísticos, poblacional, diversidad, territorialidad y derechos* 165 (11%) peticiones de los diez primeros subtemas del sector, *atención en violencias y casas refugio* 135 (9%) peticiones de los diez

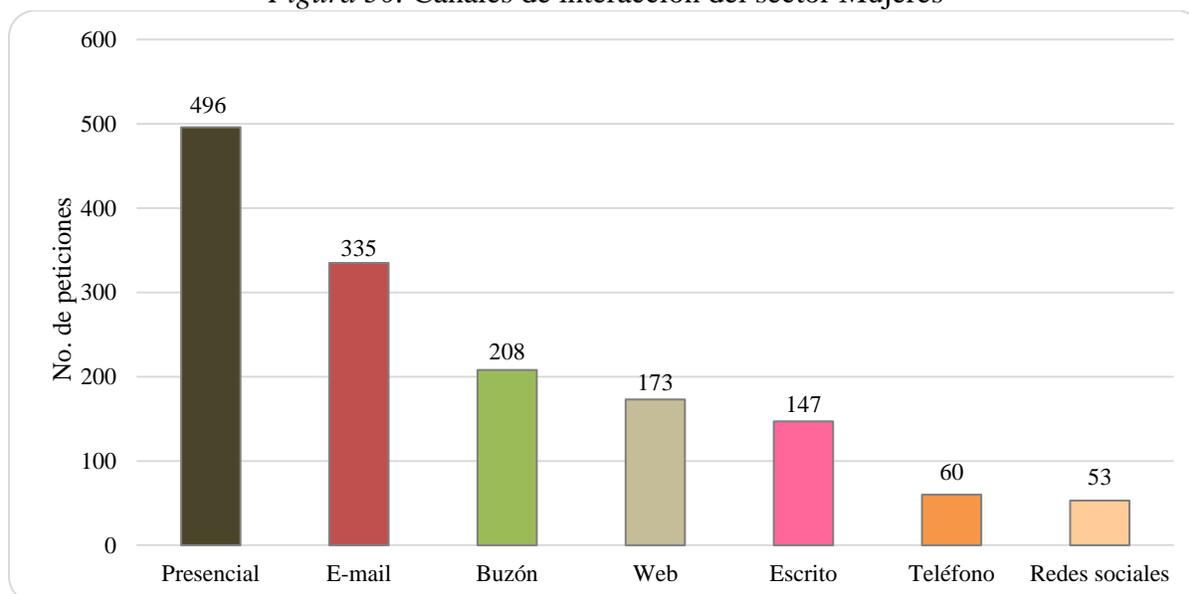


primeros subtemas del sector, *administración talento humano o contratación* 133 (9%) peticiones de los diez primeros subtemas del sector, *traslado por no competencia* 43 (3%) peticiones de los diez primeros subtemas del sector, *información estadística de la entidad* 20 peticiones, *atención integral de mujeres en ejercicio de prostitución* 15 peticiones y *veedurías ciudadanas* 11 peticiones con porcentajes inferiores al 3% de las peticiones de los diez primeros subtemas del sector.

c. Canales

El canal presencial continúa siendo el canal más usado por la ciudadanía para interactuar con el sector Mujer, con un total de 496 (34%) peticiones recibidas a través de este medio, le sigue el correo electrónico con un total de 335 (23%) peticiones, el buzón con 208 (14%) peticiones, el canal web con 173 (12%) peticiones, el canal escrito registra un total de 147 (10%) peticiones, el canal telefónico con 60 (4%) peticiones y finalmente aparece el canal redes sociales con 53 (4%) peticiones registradas.

Figura 50. Canales de interacción del sector Mujeres



Fuente: elaborado por la Veeduría Distrital, con base en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS).

d. Tiempos de respuesta

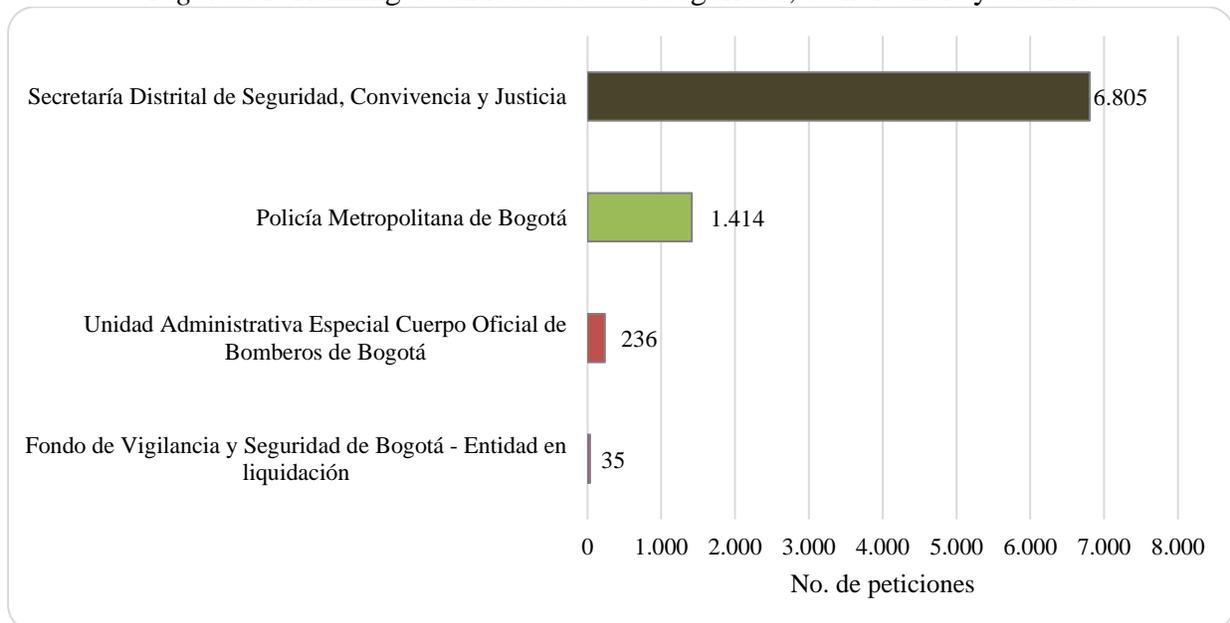
La Secretaría Distrital de la Mujer, como entidad cabeza y representante única del sector, evidencia que los tiempos de respuesta que se tienen para dar razón a la ciudadanía por sus peticiones, se encuentran dentro de los tiempos estipulados y previstos por la norma vigente, durante el año la entidad no recibió peticiones relacionadas con denuncias por actos de corrupción.



2.14 Sector Seguridad, Convivencia y Justicia

El sector Seguridad, Convivencia y Justicia está conformado por la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia – SDSCJ y la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá – UAECOB. Es importante resaltar que la Policía Nacional y el Fondo de Vigilancia y Seguridad de Bogotá en liquidación, son entidades que hacen parte del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y que, por afinidad en las temáticas, hacen parte de las estadísticas frente a las peticiones de la ciudadanía en temas de Seguridad, Convivencia y Justicia.

Figura 51. Ranking de entidades sector Seguridad, Convivencia y Justicia



Fuente: elaborado por la Veeduría Distrital, con base en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS).

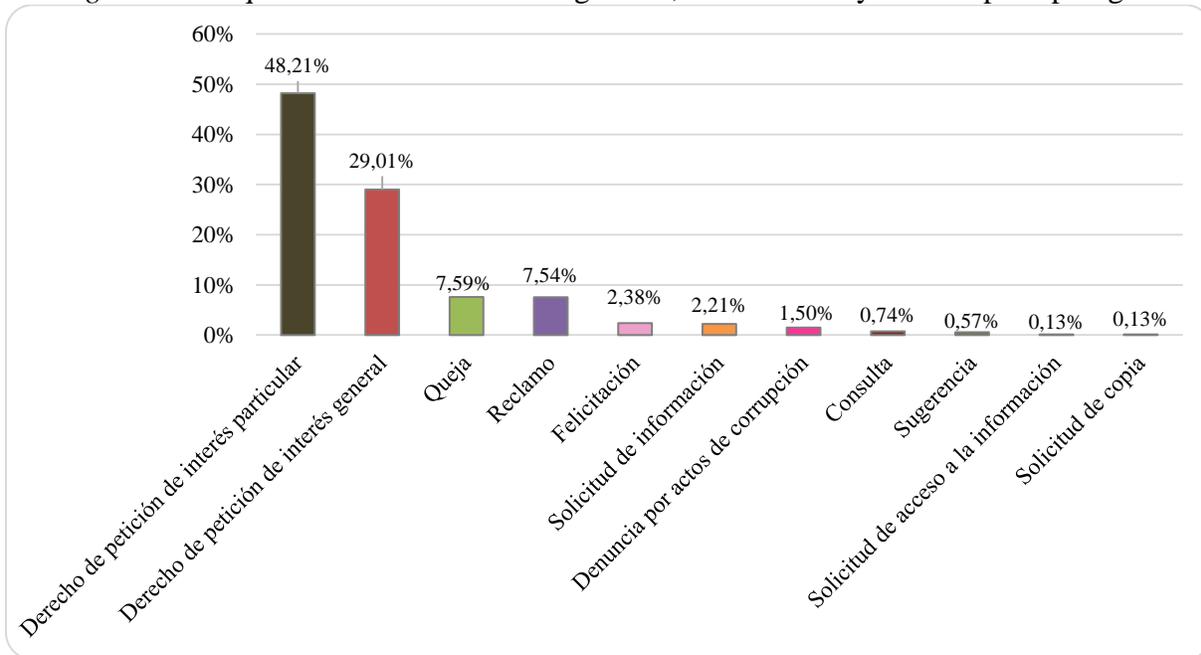
El sector registró durante la vigencia 2017 un total de 8.490 peticiones registradas en el SDQS, que representan el 2,83% del total para la vigencia 2017 del Distrito, ocupando el puesto número diez en el ranking por sectores. El mayor porcentaje del sector corresponde a la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, que alcanzó 6.805 (80%) de peticiones ciudadanas; seguida por la Policía Nacional con 1.414 (17%) peticiones, en tercer lugar se encuentra la UAECOB con 236 (3%) peticiones y finalmente se encuentra el Fondo de Vigilancia y Seguridad de Bogotá en liquidación con un total de 35 peticiones en el sector y una representación inferior al 1%.



a. Tipologías

El *derecho de petición de interés particular* ocupa el primer lugar en las tipologías del sector con 4.093 (48%) peticiones, seguido por los *derechos de petición de interés general* con 2.463 (29%) peticiones, *quejas* con 644 (8%) peticiones, *reclamos* con 640 (8%) peticiones, en quinto lugar las *felicitaciones* con 202 (2,%) peticiones, las *solicitudes de información* con un total de 188 (2%) peticiones y las demás tipologías recibieron requerimientos inferiores al 2% de participación a nivel sectorial.

Figura 52. Requerimientos del sector Seguridad, Convivencia y Justicia por tipologías



Fuente: elaborado por la Veeduría Distrital, con base en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS).

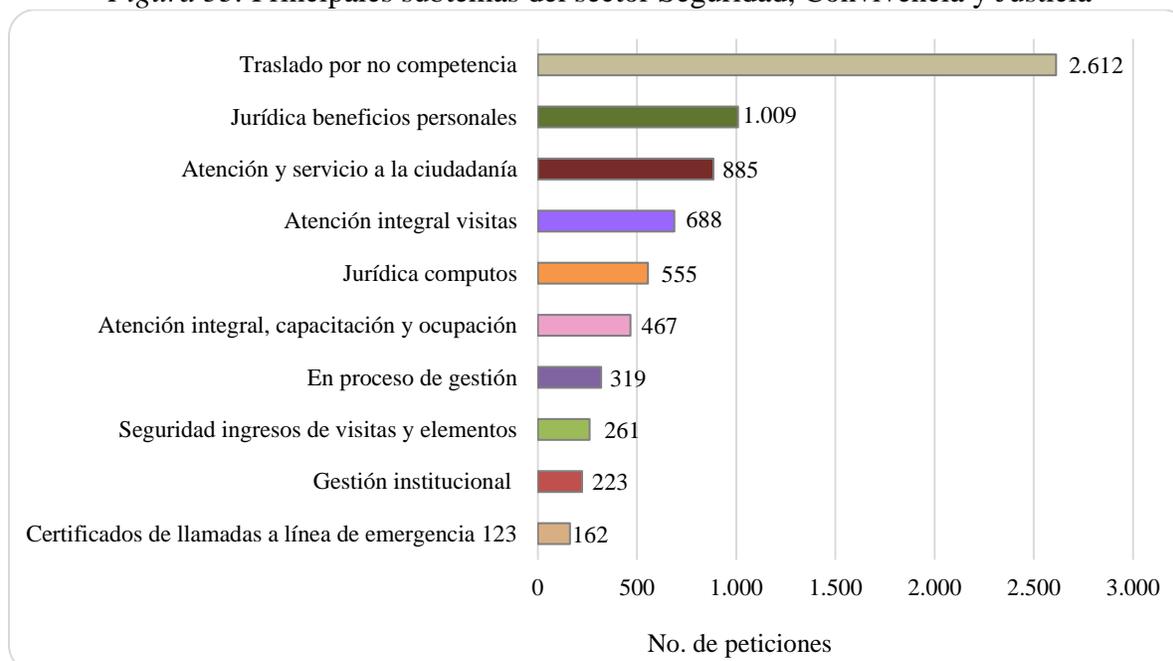
Del total de peticiones recibidas en la Veeduría Distrital, las tipologías que enmarcan las peticiones recibidas son: seis reclamos y una queja.

b. Principales subtemas en el SDQS

Los diez primeros subtemas del sector Seguridad, Convivencia y Justicia equivalen a un total de 7.181 peticiones, que representan el 2% de peticiones del Distrito, distribuida tal como se muestra en la siguiente figura:



Figura 53. Principales subtemas del sector Seguridad, Convivencia y Justicia



Fuente: elaborado por la Veeduría Distrital, con base en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS).

Traslado por no competencia: este subtema recibió un total de 2.612 peticiones con una representación del 36% de las peticiones de los diez primeros subtemas del sector, de las cuales 1.359 corresponden a derechos de petición de interés general, 442 a reclamos, 296 a derechos de petición de interés particular, 296 a quejas, 94 a felicitaciones, 56 por actos de corrupción y las 69 peticiones restantes se encuentran distribuidas con un porcentaje inferior al 0,1%, en solicitudes de información, consultas, sugerencias y solicitudes de copia.

Jurídica - beneficios personales: este subtema recibió un total de 1.009 peticiones con una representación del (14%) de las peticiones de los diez primeros subtemas del sector, de las cuales 979 corresponden a derechos de petición de interés particular, 28 a derechos de petición de interés general y 2 a felicitaciones, como las tipologías más representativas para el sector.

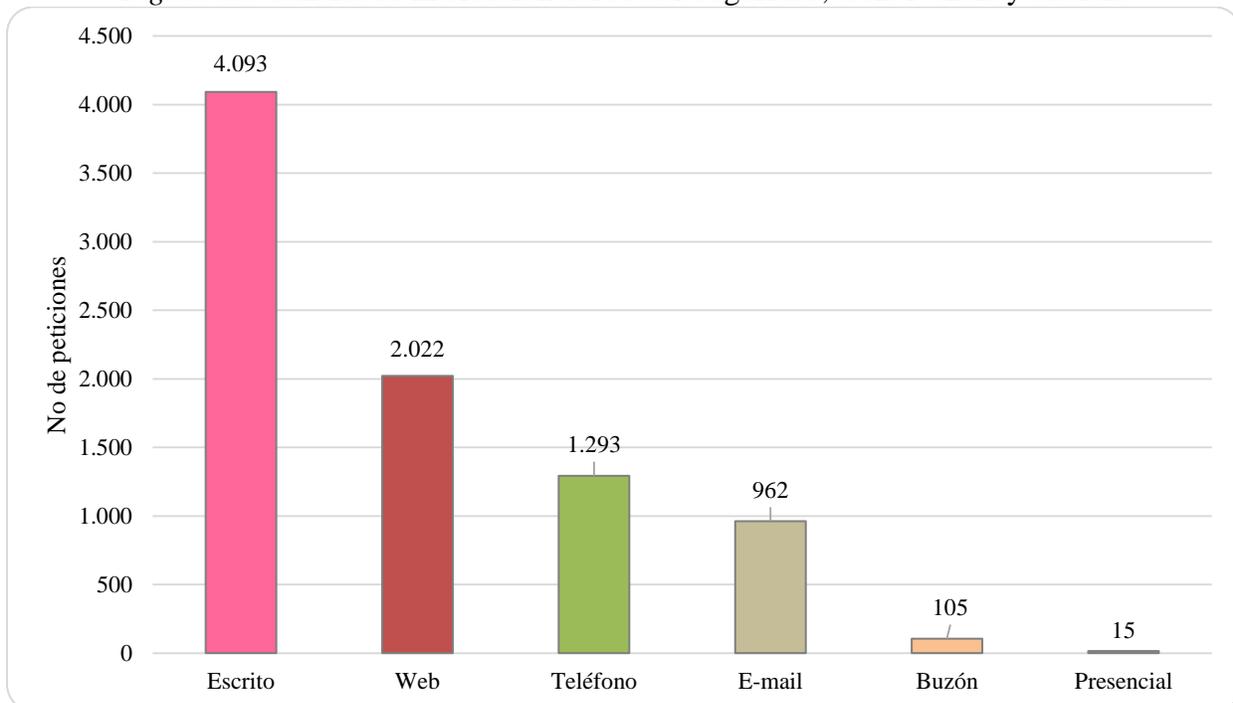
Atención y servicio a la ciudadanía: este subtema, común en todas las entidades, tiene un total de 885 (12%) peticiones de los diez primeros subtemas del sector, de las cuales las tipologías más relevantes son: 418 derechos de petición de interés general, 173 a quejas, 104 a derechos de petición de interés particular, 75 a reclamos, 55 a denuncias por actos de corrupción y las 60 peticiones restantes se encuentran distribuidas en: solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y solicitudes de copia con una representación individual inferior al 0,1% de las peticiones de los diez primeros subtemas del sector.



c. Canales

El canal escrito es el más usado por la ciudadanía para interactuar con el sector Seguridad, Convivencia y Justicia, con un total de 4.093 (48%) peticiones recibidas a través de este medio, seguido por el canal web con un total de 2.022 (24%) peticiones, en tercer lugar se encuentra el canal telefónico con un total de 1.293 (15%) peticiones, posteriormente el correo electrónico con 962 peticiones (11%), seguido por el buzón con 105 (12%) peticiones y el canal presencial que registra un total de 15 peticiones y un porcentaje inferior al 1%.

Figura 58. Canales de interacción del sector Seguridad, Convivencia y Justicia



Fuente: elaborado por la Veeduría Distrital, con base en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS).

d. Tiempos de respuesta

Las entidades del sector presentan porcentajes de cumplimiento superiores al 82,9%, en la mayoría de las tipologías, se presenta como excepción la solicitud de acceso a la información que refleja un porcentaje de cumplimiento correspondiente al 64,7%.

2.15 Sector Gestión Jurídica

El sector Gestión Jurídica registró para la vigencia 2017, un total de 833 PQRS en el SDQS, que representan el 0,28% del total de peticiones de la vigencia para el Distrito, ocupando el último

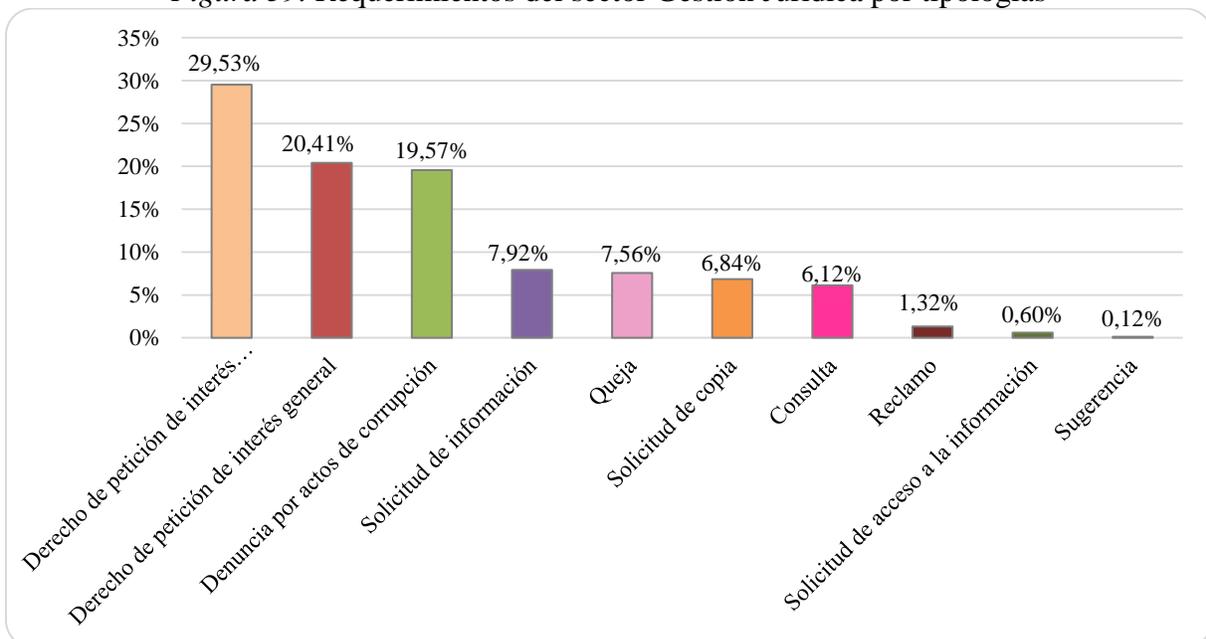


puesto del ranking por sectores. La Secretaría Jurídica Distrital, es la única entidad perteneciente al sector, por lo que el 100% de las peticiones recibidas son competencia de la misma.

a. Tipologías

Para el sector Gestión Jurídica, los *derechos de petición de interés particular* son la tipología que ocupa el primer lugar con 246 (30%) peticiones, luego se encuentran los *derechos de petición de interés general* con un total de 170 (20%) peticiones, seguido por las *denuncias por actos de corrupción* con 163 (20%) peticiones, *solicitudes de información* con 66 (8%) peticiones, *quejas* con 63 (7%) peticiones, la *solicitud de copia* con 57 (7%) peticiones, *consulta* con 51 (6%) peticiones y las demás tipologías no representan valores significativos para el sector.

Figura 59. Requerimientos del sector Gestión Jurídica por tipologías



Fuente: elaborado por la Veeduría Distrital, con base en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS).

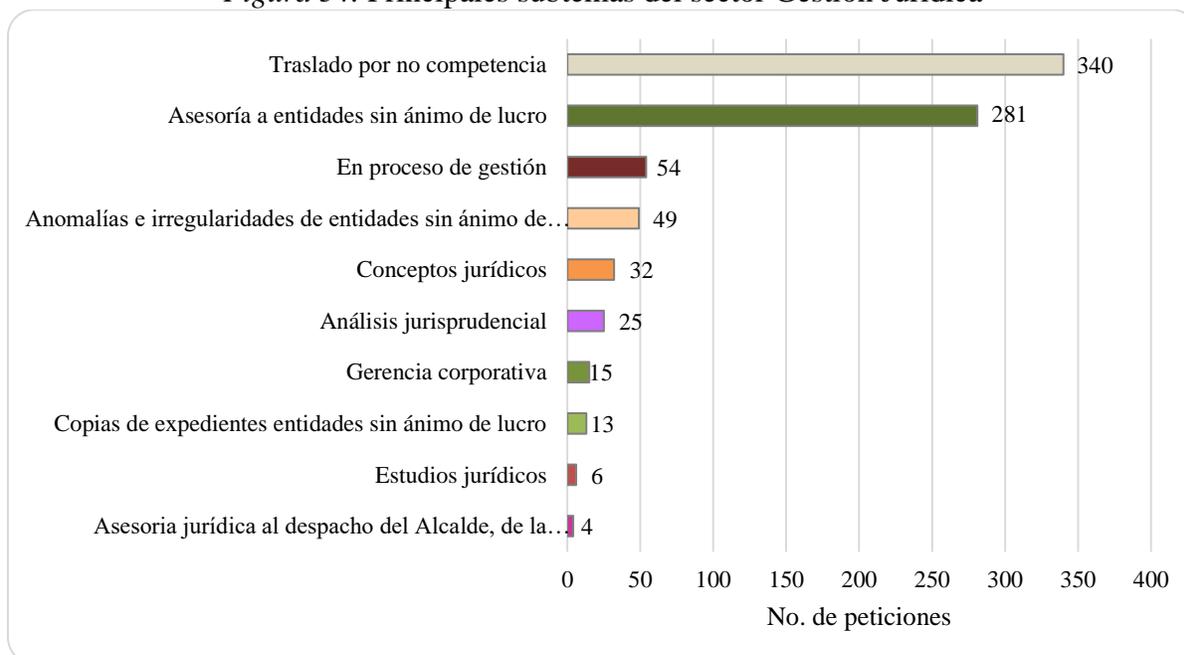
La única petición recibida en la Veeduría Distrital para el sector Gestión Jurídica, se clasifica como *solicitud de información*.

b. Principales subtemas en el SDQS

Los diez primeros subtemas del sector corresponden a 819 peticiones, que reflejan el total de peticiones registradas en la Secretaría Jurídica Distrital a través del SDQS durante la vigencia 2017. La distribución de los subtemas se muestra en la siguiente figura:



Figura 54. Principales subtemas del sector Gestión Jurídica



Fuente: elaborado por la Veeduría Distrital, con base en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS).

El principal subtema para el sector son los *traslados por no competencia* con 340 (41%) peticiones de los diez primeros subtemas del sector, donde 116 son denuncias por actos de corrupción y 85 derechos de petición de interés general como las tipologías más reiteradas para este subtema.

El subtema *Asesoría a entidades sin ánimo de lucro*: presentó 281 (34%) peticiones de los diez primeros subtemas del sector, donde las tipologías más relevantes son los derechos de petición de interés particular cuentan con 120 peticiones y las solicitudes de copia con 44 peticiones.

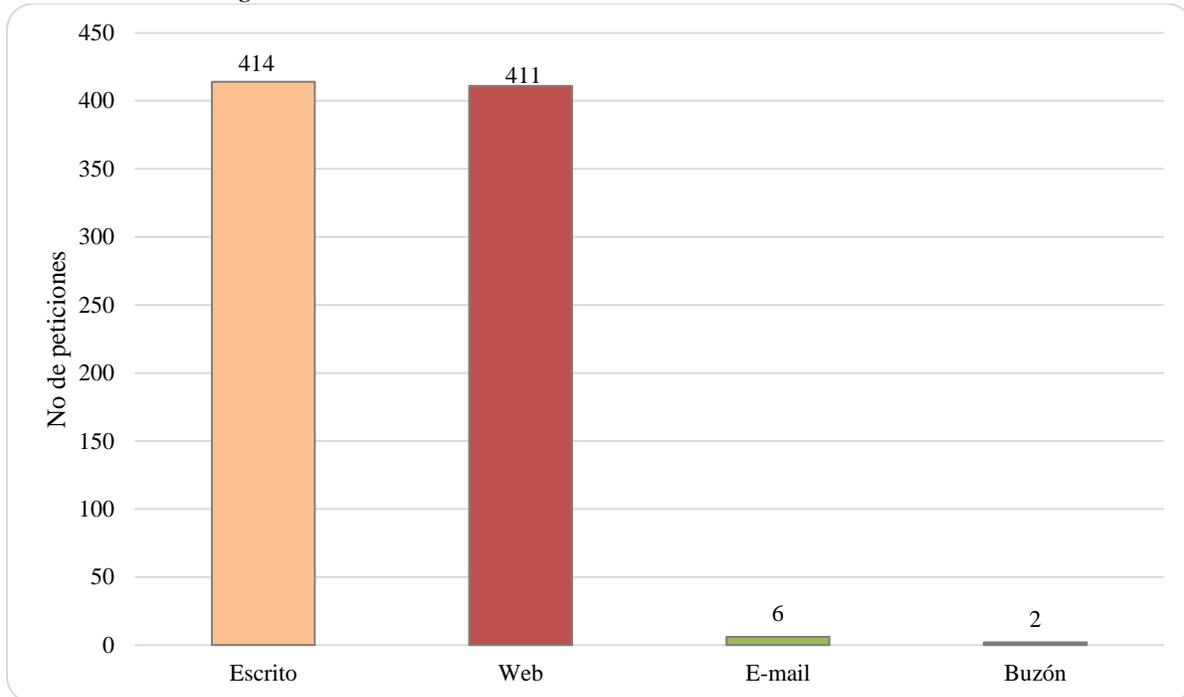
En orden se presentaron los siguientes subtemas con porcentajes inferiores al (6%) de las peticiones de los diez primeros subtemas del sector: *anomalías e irregularidades de entidades sin ánimo de lucro*, *conceptos jurídicos*, *análisis jurisprudencial*, *gerencia corporativa*, *copias de expedientes entidades sin ánimo de lucro*, *estudios jurídicos*, *asesoría jurídica al despacho del Alcalde, de la secretaria y oficinas jurídicas del Distrito*.

c. Canales

El canal escrito es el más usado por la ciudadanía para interactuar con el sector Gestión Jurídica, con un total de 414 (50%) peticiones recibidas, le sigue el canal web con 411 (49%) peticiones, el correo electrónico con seis peticiones y el buzón con dos peticiones con porcentaje del 1%.



Figura 55. Canales de interacción del sector Gestión Jurídica



Fuente: elaborado por la Veeduría Distrital, con base en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS).

d. Tiempos de respuesta

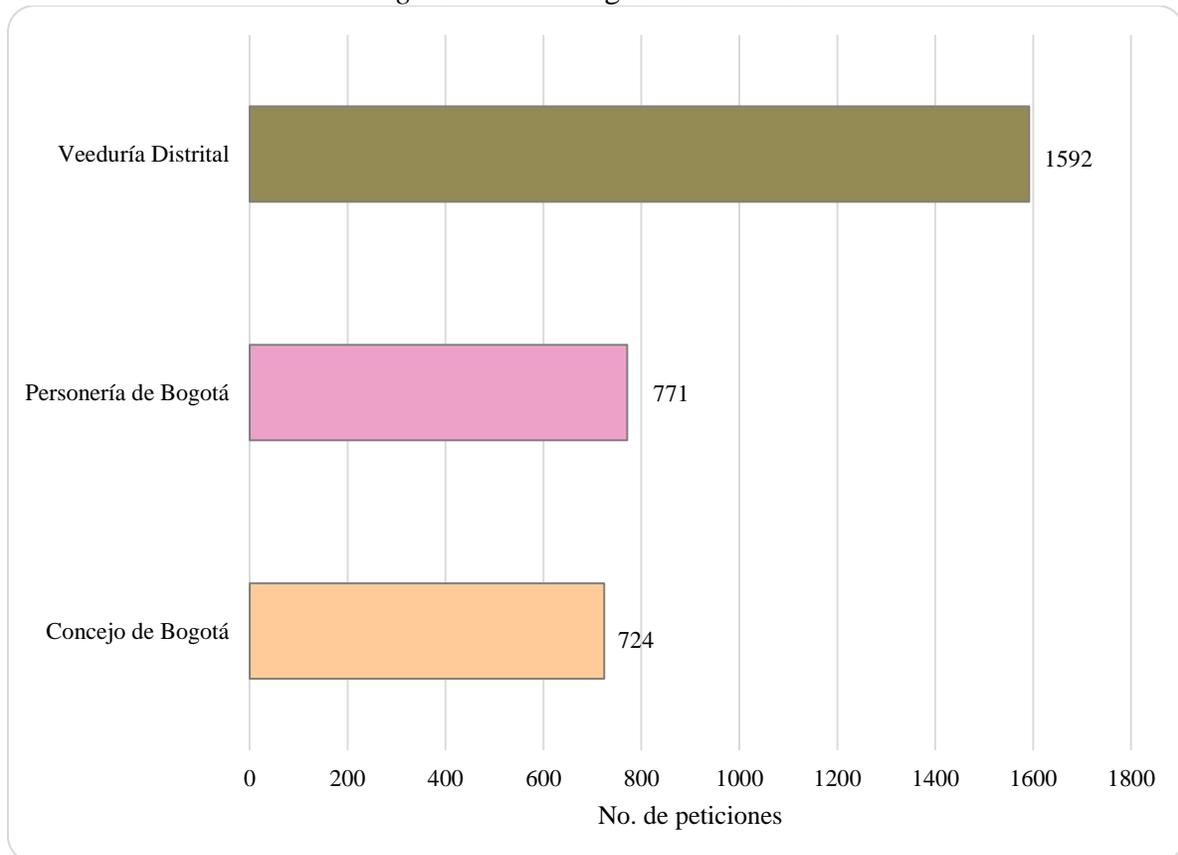
El promedio de los tiempos de respuesta del sector Gestión Jurídica, corresponde a niveles superiores al 83,3%, siendo la tipología que más tarda en responderse la solicitud de acceso a la información.

2.16 Otras Entidades

Las peticiones registradas para Otras Entidades en el SDQS durante la vigencia 2017 alcanzaron la 3.087 peticiones equivalente a (1%) de lo recibido para el Distrito distribuidas de la siguiente forma: en Veeduría Distrital un total de 1.592 (52%) peticiones de otras entidades como, la Personería de Bogotá con 771 (25%) peticiones y el Concejo de Bogotá con un total de 724 (23%) peticiones.



Figura 56. Ranking Otras entidades



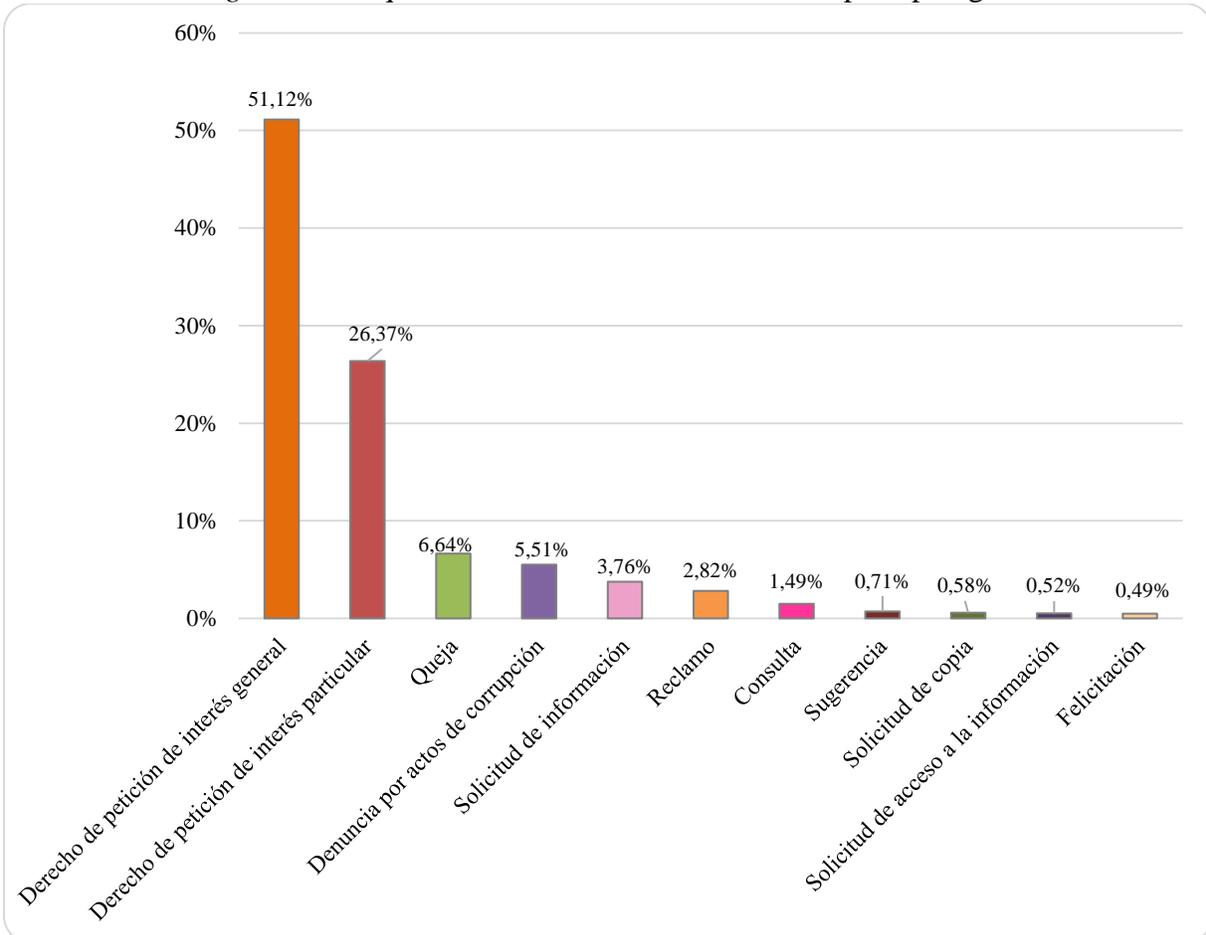
Fuente: elaborado por la Veeduría Distrital, con base en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS).

a. Tipologías

La principal tipología por la que se clasifican las peticiones de las Otras Entidades son los *derechos de petición de interés general* con 1.578 (51%) peticiones del sector, le siguen los *derechos de petición de interés particular* con 814 (26%), las *quejas* con 205 (7%), las *denuncias por actos de corrupción* con 170 (6%), *solicitud de información* con 116 (4%), los *reclamos* con 87 (3%), las *consultas* con 46 (1%) y las *sugerencias, solicitudes de copia, solicitud de acceso a la información y felicitación* registran porcentajes inferiores al 1%.



Figura 57. Requerimientos de las Otras Entidades por tipologías



Fuente: elaborado por la Veeduría Distrital, con base en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS).

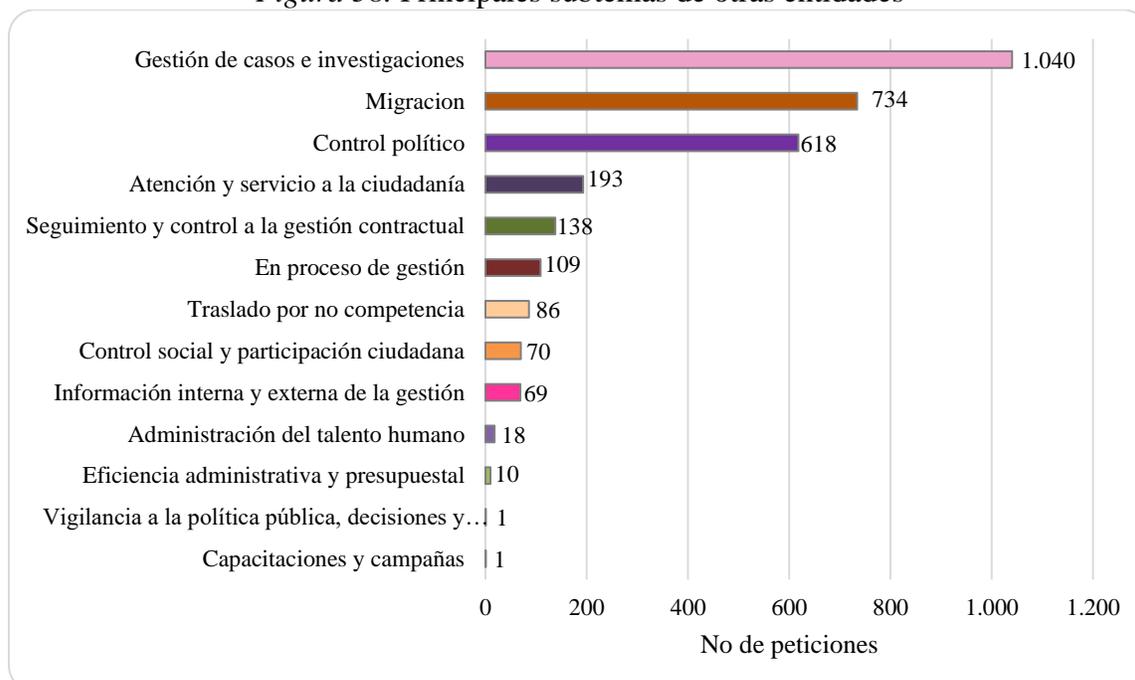
En la Veeduría Distrital se presentaron 23 *reclamos*, siete *solicitudes de información* y dos *quejas*.

b. Principales subtemas en el SDQS

Los primeros diez subtemas para las Otras Entidades suman 3.087, la totalidad de peticiones recibidas por el sector en el SDQS para la vigencia 2017, que corresponden 1% de las peticiones del Distrito y se clasifican de la siguiente forma:



Figura 58. Principales subtemas de otras entidades



Fuente: elaborado por la Veeduría Distrital, con base en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS).

El primer subtema en el ranking es *gestión de casos e investigaciones* con 1.040 (33%) de las peticiones de los diez primeros subtemas del sector, donde 695 son derechos de petición de interés general, 253 derechos de petición de interés particular, 28 quejas y 28 reclamos, como las principales tipologías del subtema. Este subtema es de responsabilidad exclusiva de la Veeduría Distrital.

El siguiente subtema es *migración*, con 734 (24%) de las peticiones de los diez primeros subtemas del sector, de las cuales las tipologías más reiteradas son: 299 derechos de petición de interés general, 147 son derechos de petición de interés particular, 115 son quejas, 111 son denuncias por actos de corrupción y 38 reclamos

Continúa *Control Político*, con 618 (20%) de las peticiones de los diez primeros subtemas del sector, *Atención y servicio a la ciudadanía* con 193 (6%), *seguimiento y control a la gestión contractual* con 138 (5%), sin denominar 109 (2%) y el resto de los subtemas cuentan con porcentajes inferiores al 2%.

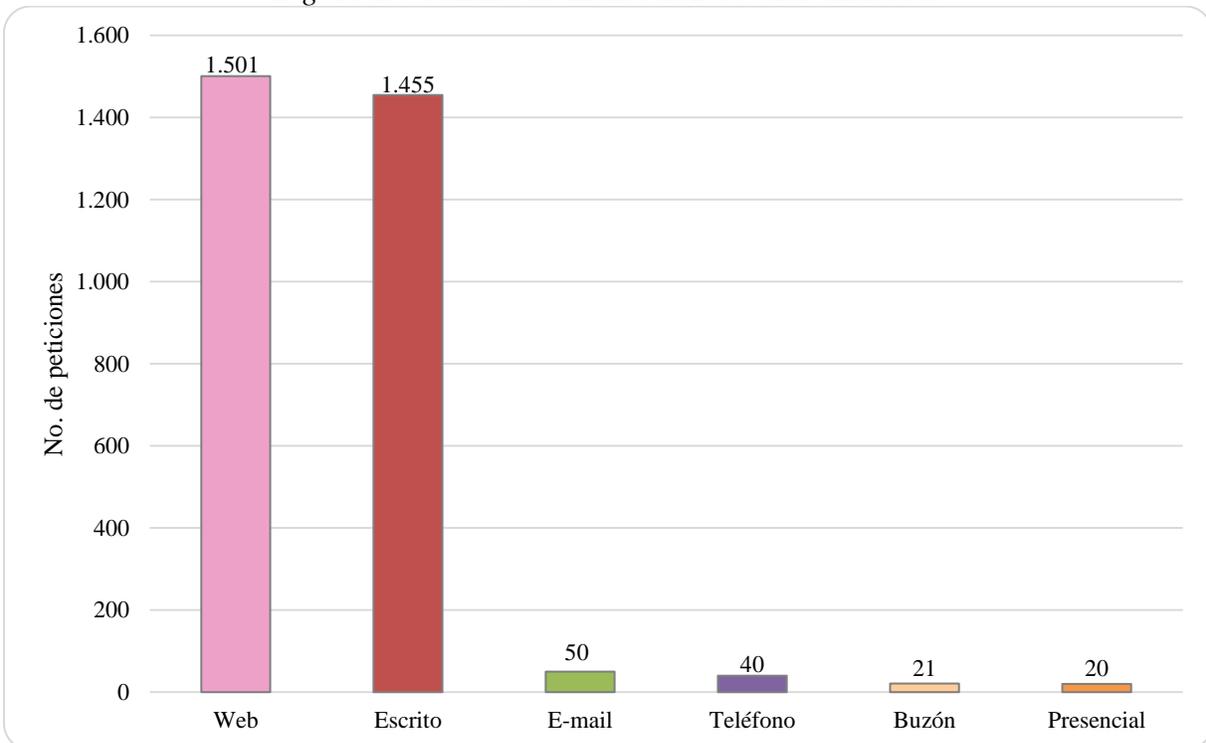
En la Veeduría Distrital, el subtema *sin denominación* cuenta con 109 peticiones de los diez primeros subtemas del sector.



c. Canales

El principal canal por el que se reciben las peticiones ciudadanas dirigidas a las entidades de Control es el web con 1.501 (49%), luego se encuentra el canal escrito, con un total de 1.455 peticiones recibidas (47%), seguido por el correo electrónico, con un total de 50 (2%). Los canales siguientes: telefónico con 40, buzón con 21 y presencial con 20, cuentan con porcentajes inferiores al 1%.

Figura 59. Canales de interacción de otras entidades



Fuente: elaborado por la Veeduría Distrital, con base en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS).

d. Tiempos de respuesta

El promedio de los tiempos de respuesta de las Entidades de Control, refleja porcentajes superiores al 73,5%, siendo este el porcentaje más bajo del sector y corresponde a las solicitudes de acceso a la información, especialmente en el Concejo de Bogotá.



3. Informes de PQRS en cumplimiento del artículo 3 del Decreto 371 de 2010

3.1 Calidad y oportunidad

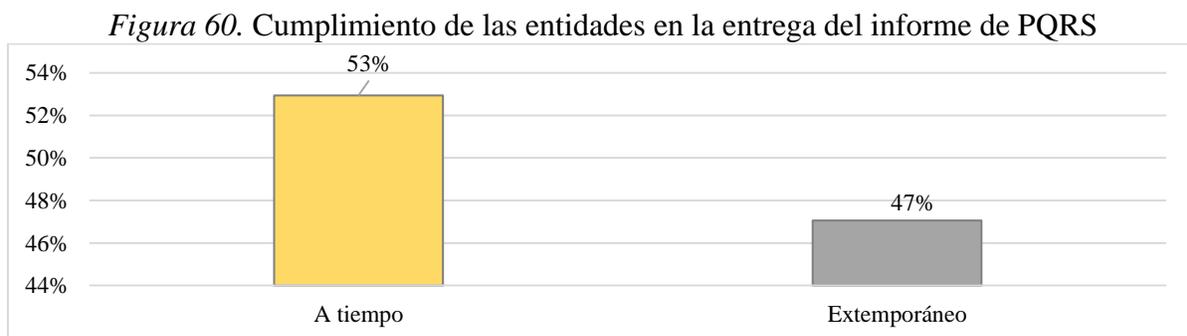
El artículo 3 del Decreto Distrital 371 de 2010 y la Circular Conjunta No. 006 de 2017 de la Veeduría Distrital y la Secretaría General, establecen que las entidades distritales deben presentar mensualmente un informe que incluya la relación y gestión de las PQRS de cada periodo. Este informe se registra por cada entidad en la página web de la Red Distrital de Quejas y Reclamos, y se convierte en insumo para el análisis que realiza la Veeduría Distrital sobre la gestión de servicios en el Distrito Capital.

El análisis que se presenta se realizó teniendo en cuenta la oportunidad y calidad de los informes de PQRS, durante la vigencia 2017.

Para describir el factor de oportunidad, se establecen tres criterios de evaluación:

- A tiempo, cuando se registran los datos durante los 15 primeros días de cada mes;
- Extemporáneo, cuando los datos se registran fuera del plazo establecido y
- No cumplen cuando la publicación en la página de la Red, excede los 15 días hábiles de cada mes.

Como se ve en la siguiente gráfica, el 53% corresponde a un total de 27 entidades que han cumplido a tiempo con la obligación establecida en la norma, el 47% (24 entidades) lo hace fuera del tiempo y por la categoría “no cumple” no se presentaron registros, ya que a partir del segundo semestre del año, las entidades que se encontraban en mora de realizar la publicación de sus informes lo realizaron, de igual manera, se presentaron algunas demoras en la publicación del informe del mes de diciembre por parte de ocho entidades.

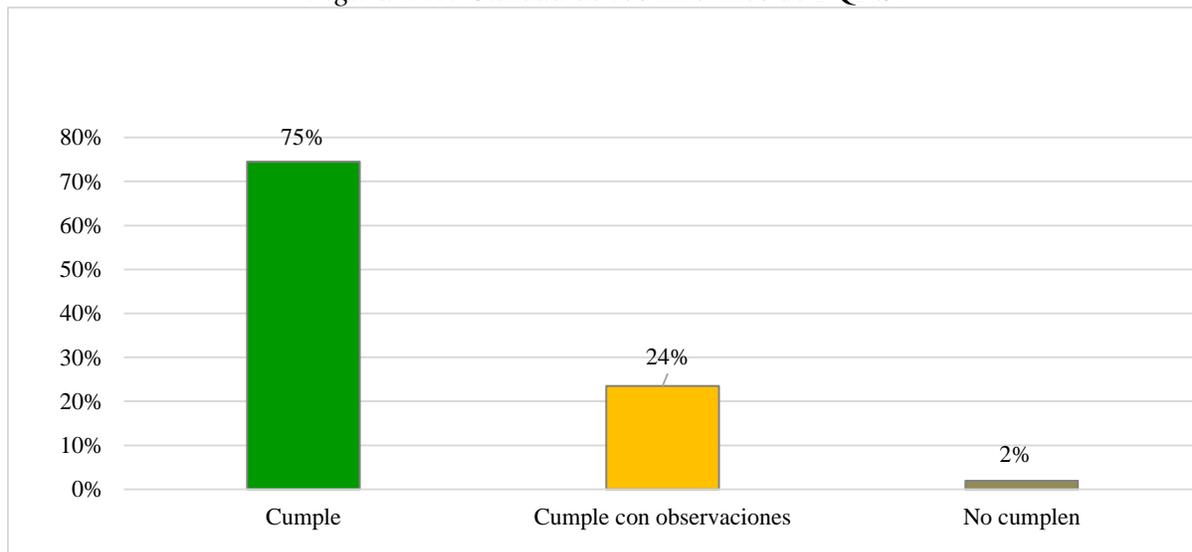


Fuente: elaborado por la Veeduría Distrital, con base en los informes de PQRS reportados por las entidades en la página web de la Red Distrital de Quejas y Reclamos.



En cuanto a la calidad de los informes también se establecieron tres criterios de evaluación, las entidades que dan cumplimiento a los criterios establecidos en la circular No. 006 de 2017; las que cumplen con algunas observaciones en el diligenciamiento del informe; y las que no cumplen o entregan en un formato diferente al establecido.

Figura 661. Calidad de los informes de PQRS.



Fuente: elaborado por la Veeduría Distrital, con base en los informes de PQRS reportados por las entidades en la página web de la Red Distrital de Quejas y Reclamos.

Dentro de la categoría *cumple*, se tiene un total de 38 entidades (75%) y hacen referencia a aquellas que dan cumplimiento a los criterios establecidos en la norma; por otra parte, la categoría *cumple con observaciones* registra un total de 12 entidades (24%), y dentro de ella están catalogadas aquellas entidades que dan cumplimiento a la aplicación del formato, pero el contenido tiene observaciones o no es claro para el análisis. Finalmente, se encuentra la categoría *no cumple*, en la que se encuentra el Concejo de Bogotá, dado que su informe no se presenta en el formato que estableció la circular número 006 de 2017 para la presentación de los informes mensuales de PQRS.

La siguiente tabla muestra el cumplimiento en términos de calidad y oportunidad de las entidades distritales, con el informe mensual de PQRS que se reporta a través del sitio web de la Red Distrital de Queja y Reclamos. El color verde significa el cumplimiento, el color amarillo denota un cumplimiento con algunas observaciones y el rojo implica el no cumplimiento.



Tabla 2. Consolidado informes PQRS primer semestre 2017.

<i>Sector</i>	<i>Entidad</i>	<i>Oportunidad</i>	<i>Calidad</i>
1. Gestión Pública	Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital		
	Secretaría General		
2. Gobierno	Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público		
	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal		
	Secretaría Distrital de Gobierno		
3. Hacienda	Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones FONCEP		
	Lotería de Bogotá		
	Secretaría Distrital de Hacienda		
	Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital		
4. Planeación	Secretaría Distrital de Planeación		
5. Desarrollo Económico, Industria y Turismo	Instituto Distrital de Turismo		
	Instituto para la Economía Social- IPES		
	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico		
6. Educación	Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico		
	Secretaría de Educación del Distrito		
	Universidad Distrital		
7. Salud	Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E: Rafael Uribe, San Cristobal, Centro Oriente, San Blas, la Victoria y Santa Clara		
	Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E : Usaquéen, Chapinero, Suba, Engativa y Simón Bolívar		
	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E: Hospital Usme, Nazareth, Vista Hermosa, Tunjuelito, Meissen, el Tunal		
	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente: Pablo VI Bosa, del Sur, Bosa, Fontibon y Occidente de Kennedy.		
	EPS Salud Capital		
	Secretaría de Salud		



<i>Sector</i>	<i>Entidad</i>	<i>Oportunidad</i>	<i>Calidad</i>
8. Integración Social	Instituto para la Protección de la Niñez y la juventud		
	Secretaría Distrital de Integración Social		
9. Cultura, Recreación y Deporte	Canal Capital		
	Fundación Gilberto Alzate Avendaño		
	Instituto Distrital de Recreación Y Deporte- IDR		
	Instituto Distrital de Las Artes		
	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural		
	Orquesta Filarmónica de Bogotá		
	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte		
10. Ambiente	Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático-IDIGER		
	Jardín Botánico José Celestino Mutis		
	Secretaría Distrital de Ambiente		
11. Movilidad	Instituto de Desarrollo Urbano-IDU		
	Secretaría Distrital de Movilidad		
	Terminal de Transportes		
	Transmilenio S.A		
	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial		
	Metro de Bogotá S.A.		
12. Hábitat	Caja de la Vivienda Popular		
	Empresa De Acueducto y Alcantarillado de Bogotá		
	Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano		
	Secretaría Distrital del Hábitat		
	Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos		
13. Mujer	Secretaria Distrital de la Mujer		
14. Seguridad, Convivencia y Justicia	Secretaría de Seguridad Convivencia y Justicia		
	Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos		
15. Jurídica	Secretaría Jurídica Distrital		
16. Otras entidades	Veeduría Distrital		
	Concejo de Bogotá		

Fuente: elaborado por la Veeduría Distrital, con base en los informes de PQRS reportados por las entidades en la página web de la Red Distrital de Quejas y Reclamos.



Se evidencia mejora en la calidad de presentación de los informes PQRS de las entidades distritales, sin embargo, aún persisten deficiencias en cuanto a contenido, ya que no se diligencian la totalidad de los ítems establecidos y el análisis que generan sobre las peticiones que reciben, puesto que repiten las conclusiones respecto de un mes a otro en una misma entidad sin tener en cuenta los cambios originados, las cifras y planes de mejora.

3.2 Análisis del cumplimiento del Decreto 371 de 2010

El Decreto 371 de 2010 en su artículo 3 numeral 3, señala que las entidades del Distrito deben garantizar el registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad por los diferentes canales. Respecto a lo anterior, se evidencia que para la vigencia 2017, un total de 300.215 peticiones se registraron en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS y 575.772 peticiones se reportaron por las entidades a través de sistemas propios, de acuerdo con el reporte que elabora la Secretaría General, a partir del informe mensual de PQRS registrado por las entidades a través de la página web de la Red Distrital de Quejas y Reclamos. Esto indica que solo el 34% de las peticiones que recibe el Distrito, se está registrando a través del SDQS.

Por lo anterior, se evidencia que aún existen falencias respecto a la articulación de los Sistemas de Gestión Documental de las diferentes entidades del Distrito con el SDQS, por lo tanto, se reitera el llamado a las entidades a implementar los servicios web que permitan esta articulación y así superar el déficit y dar cumplimiento cabal a la norma.

Dentro de las entidades que durante la vigencia 2017 reportaron gestión de las peticiones a través de sistemas propios y que aún no han logrado implementar los servicios web para conseguir articular sus sistemas con el SDQS, se encuentran FONCEP, UAESP, IDRDR (web service en producción), las secretarías distritales de Hacienda, Hábitat e IDU (web service en desarrollo) demuestran que el tema se ha fortalecido respecto a la vigencia 2016, para mejorar la gestión de las entidades en cuanto a las peticiones ciudadanas que recibe.

4. Recomendaciones

- Teniendo en cuenta que el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS es una herramienta de uso público para que los ciudadanos registren sus peticiones, quejas y/o reclamos dirigidos a la Administración Distrital, se hace necesario que su navegabilidad sea de fácil comprensión y entendimiento para masificar su acceso y utilización. Por lo tanto, las entidades del Distrito deben ayudar al ciudadano a identificar la clasificación de los subtemas y la tipología de la misma para que la respuesta esté acorde a la necesidad del ciudadano y se vea reflejada en respuestas de mejor calidad. Se recomienda fortalecer la



clasificación de los subtemas y tipologías a través de la Red Distrital de QyR y fortalecer el acercamiento de la herramienta del SDQS con el ciudadano.

- Se evidenció desconocimiento en algunas entidades de la misionalidad tanto de su entidad como del Distrito en general, al momento de realizar la clasificación y asignación de tipologías en las peticiones ciudadanas. Se recomienda incluir en los Planes Anticorrupción y Atención al Ciudadano – PAAC de todas las entidades, estrategias de cualificación en cumplimiento de la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano – PPDSC, tanto en inducción como en reinducción sobre la misionalidad de la entidad, así como sobre los servicios que presta el Distrito Capital para evitar la devolución por no competencia.
- Existen subtemas significativos para el Distrito como el *traslado por no competencia* y *sistemas de correspondencia y radicación* como los más relevantes y de mayor reiteración para los ciudadanos, sin embargo, dada su importancia por el impacto social, algunos de los subtemas como *contaminación ambiental*, *acceso a los servicios de salud*, *subsidio de vivienda en especie*, *régimen urbanístico* y *establecimientos de comercio*, continúan siendo las temáticas con mayor número de peticiones ciudadanas. Se recomienda que los sectores Gobierno, Hábitat, y Salud, ajusten sus procesos y procedimientos referentes a estos temas, articulando las acciones tendientes al fortalecimiento de la inspección, vigilancia y control que permitan entregar al ciudadano una respuesta efectiva a sus requerimientos.
- El Principal canal por el cual se reciben las peticiones en el Distrito es el escrito, seguido por canal web. Se recomienda dar mayor relevancia y generar nuevas estrategias para fortalecer los diferentes canales tales como el canal web y el canal telefónico para impulsar las TICS en el Distrito, descongestionando los canales presenciales en las diferentes entidades distritales para dar pronta solución y acercar al ciudadano a la administración pública.
- De acuerdo a lo establecido por Ley en cuanto a los tiempos de respuesta, se evidencia incumplimiento en la mayoría de los sectores a excepción del sector Mujer. Los sectores Gobierno y Hábitat presentan mayor incumplimiento en gran parte de sus tipologías. Se recomienda incorporar dentro de los Planes Anticorrupción y Atención al Ciudadano – PAAC de cada una de las entidades, las estrategias tendientes al cumplimiento efectivo de los términos legales para garantizar al ciudadano el acceso a la información y a la respuesta oportuna de sus peticiones de forma transparente, independientemente de la tipología por la cual se clasifique.
- Las entidades distritales han venido mejorando el cumplimiento al Decreto 371 de 2010, en cuanto a la publicación del Informe mensual de PQRS, sin embargo, en algunos casos se hace de forma extemporánea, no se hace un análisis riguroso y acorde a la realidad de la información, desaprovechando insumos valiosos para generar acciones de mejora internas



en las entidades. Se recomienda abordar en los nodos sectoriales, nuevos lineamientos que permitan trabajar informes analíticos para toma de decisiones a nivel directivo.

- Debe existir un mayor compromiso por parte de las entidades distritales, en cuanto al cumplimiento de la normatividad establecida en lo que se refiere al uso del SDQS y el servicio al ciudadano, ya que esta iniciativa debe ir más allá del diligenciamiento oportuno de las peticiones y de la información, la cual debe cumplir con las condiciones de oportunidad, claridad, pertinencia y confiabilidad necesarias.
- Se recomienda continuar con los ajustes permanentes y mejoras a la herramienta SDQS por parte de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General, de tal manera que garantice a las entidades la gestión y el registro efectivo de sus PQRS, enmarcados en los lineamientos claros y definidos por esta dependencia que permitan dar un tratamiento uniforme en el Distrito de acuerdo a su naturaleza, temática y tipología.
- Es preciso que el análisis de las PQRS del Distrito se convierta en un aspecto fundamental para la toma de decisiones por parte de los directores de las entidades, que se traduzca en el reconocimiento de la importancia del servicio a la ciudadanía como instrumento que contribuya a dar respuesta efectiva a las necesidades ciudadanas.

FIN