

**VEEDURÍA  
DISTRITAL**

Prevención • Transparencia • Incidencia

**ANÁLISIS DE LAS PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS PQRS  
DEL DISTRITO CAPITAL  
VIGENCIA 2016.**

Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993 “Estatuto Orgánico de Bogotá”, Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006, Decreto Distrital 371 de 2010

**Bogotá, D.C, marzo de 2017**

## Tabla de contenido

Introducción .....	8
1. Peticiones ciudadanas presentadas ante entidades del Distrito Capital, vigencia 2016 .....	9
1.1. Ranking general de PQRS por sectores .....	9
1.2. Requerimientos distritales por tipologías .....	10
1.3. Principales subtemas registrados en el SDQS .....	10
1.4. Principales subtemas registrados ante la Veeduría Distrital .....	12
1.5. Subtemas del 2015 que continúan en el 2016 .....	14
2. Peticiones Ciudadanas Distritales por sector, vigencia 2016.....	17
2.1. Sector Gobierno, Seguridad y Convivencia .....	17
2.1.1. Peticiones del sector Gobierno por tipologías.....	18
2.1.2. Principales subtemas del sector Gobierno en el SDQS. ....	18
2.1.3. Principales subtemas del sector Gobierno registrados en la Veeduría.....	20
2.1.4. Subtemas del 2015 que continúan durante la vigencia 2016. ....	21
2.2. Sector Salud.....	22
2.2.1. Peticiones del sector Salud por tipologías.....	23
2.2.2. Principales subtemas del sector Salud registrados en el SDQS. ....	23
2.2.3. Principales subtemas del sector Salud registrados en la Veeduría.....	25
2.2.4. Subtemas del 2015 que continúan en la vigencia 2016.....	26
2.3. Sector Gestión Pública.....	27
2.3.1. Peticiones del Sector Gestión Pública por tipologías. ....	27
2.3.2. Principales subtemas del sector Gestión Pública registrados en el SDQS. ....	28
2.3.3. Principales subtemas del sector Gestión Pública registrados en la Veeduría.....	29
2.3.4. Subtemas del 2015 que continúan en el primer semestre 2016.....	29
2.4. Sector Hábitat .....	30
2.4.1. Peticiones del sector Hábitat por tipologías. ....	31
2.4.2. Principales subtemas del sector Hábitat registrados en el SDQS.....	31
2.4.3. Principales subtemas del sector Hábitat registrados en la Veeduría. ....	33
2.4.4. Subtemas del 2015 que continúan en el primer semestre 2016.....	34
2.5. Sector Ambiente .....	35
2.5.1. Requerimientos del sector Ambiente por tipologías. ....	35

2.5.2.	Principales subtemas del sector Ambiente registrados en el SDQS.....	36
2.5.3.	Principales subtemas del sector Ambiente registrados en la Veeduría. ....	38
2.5.4.	Subtemas del 2015 que continúan en el primer semestre 2016.....	38
2.6.	Sector Movilidad .....	39
2.6.1.	Requerimientos del sector Movilidad por tipologías. ....	40
2.6.2.	Principales subtemas del sector Movilidad registrados en el SDQS.....	40
2.6.3.	Principales subtemas del sector Movilidad registrados en la Veeduría. ....	41
2.6.4.	Subtemas del 2015 que continúan en la vigencia 2016.....	42
2.7.	Sector Educación .....	43
2.7.1.	Requerimientos del sector Educación por tipologías. ....	43
2.7.2.	Principales subtemas del sector Educación registrados en el SDQS.....	44
2.7.3.	Principales subtemas del sector Educación registrados en la Veeduría. ....	45
2.7.4.	Subtemas del 2015 que continúan en la vigencia 2016.....	45
2.8.	Sector Integración Social.....	46
2.8.1.	Requerimientos del sector Integración Social por tipologías. ....	47
2.8.2.	Principales subtemas del sector Integración Social registrados en el SDQS. ....	47
2.8.3.	Principales subtemas del sector Integración Social registrados en la Veeduría. ....	49
2.8.4.	Subtemas del 2015 que continúan en la vigencia 2016.....	49
2.9.	Sector Cultura, Recreación y Deporte .....	50
2.9.1.	Requerimientos del sector Cultura Recreación y Deporte por tipologías. ....	50
2.9.2.	Principales subtemas del sector Cultura Recreación y Deporte registrados en el SDQS.	51
2.9.3.	Principales subtemas del sector Cultura Recreación y Deporte registrados en la Veeduría.....	53
2.9.4.	Subtemas del Sector en el 2015 que continúan en la vigencia 2016. ....	53
2.10.	Sector Desarrollo Económico.....	54
2.10.1.	Requerimientos del sector Desarrollo Económico por tipologías.....	55
2.10.2.	Principales subtemas del sector Desarrollo Económico registrados en el SDQS. ....	55
2.10.3.	Principales subtemas del sector Desarrollo Económico registrados en la Veeduría.....	56
2.10.4.	Subtemas del 2015 que continúan en la vigencia 2016.....	56
2.11.	Sector Hacienda .....	57
2.11.1.	Requerimientos del sector Hacienda por tipologías. ....	58

2.11.2.	Principales subtemas del sector Hacienda registrados en el SDQS. ....	58
2.11.3.	Principales subtemas del sector Hacienda registrados en la Veeduría. ....	59
2.11.4.	Subtemas del 2015 que continúan en la vigencia 2016.....	59
2.12.	Entes de Control.....	60
2.12.1.	Requerimientos de los Entes de Control por tipología.....	60
2.12.2.	Principales subtemas Entes de Control registrados en el SDQS. ....	61
2.12.3.	Subtemas del 2015 que continúan en la vigencia 2016.....	61
2.13.	Sector Seguridad, Convivencia y Justicia.....	62
2.13.1.	Requerimientos del sector Seguridad, Convivencia y Justicia por tipologías. ....	63
2.13.2.	Principales subtemas del sector Seguridad, Convivencia y Justicia registrados en el SDQS. 63	
2.13.3.	Principales subtemas del sector Seguridad, Convivencia y Justicia registrados en la Veeduría.....	65
2.14.	Sector Mujer .....	65
2.14.1.	Requerimientos del sector Mujeres por tipología.....	65
2.14.2.	Principales subtemas del sector Mujer registrados en el SDQS. ....	66
2.14.3.	Principales subtemas del sector Mujer registrados en la Veeduría.....	66
2.14.4.	Subtemas del 2015 que continúan en la vigencia 2016.....	67
2.15.	Sector Planeación .....	67
2.15.1.	Requerimientos del sector Planeación por tipología.....	68
2.15.2.	Principales subtemas del sector Planeación registrados en el SDQS.....	69
2.15.3.	Principales subtemas del sector Planeación registrados en la Veeduría. ....	70
2.15.4.	Subtemas del 2015 que continúan en la vigencia 2016.....	70
2.16.	Sector Gestión Jurídica.....	71
2.16.1.	Requerimientos del sector Gestión Jurídica por tipología. ....	71
2.16.2.	Principales subtemas del sector Gestión Jurídica registrados en el SDQS.....	72
2.16.3.	Principales subtemas del sector Gestión Jurídica registrados en la Veeduría. ....	72
3.	Oportunidad y calidad en la respuesta de PQR por sectores.....	73
3.1.	Gestión SDQS.....	73
3.2.	Seguimiento a peticiones vencidas SDQS. ....	74
3.3.	Gestión casos recibidos por la Veeduría Distrital .....	76
3.3.1.	Peticiones trasladadas a las entidades del Distrito por sectores.....	76

3.3.2.	Subtemas de las peticiones recibidas en la Veeduría Distrital y remitidas a entidades distritales.....	77
3.3.3.	Tiempo promedio de respuesta de las entidades del Distrito a peticiones remitidas por la Veeduría Distrital. ....	78
3.3.4.	Tipo de respuesta de las entidades (parcial o de fondo).....	80
3.3.5.	Oportunidad y calidad de respuesta en las entidades .....	82
3.4.	Peticiones trasladadas a las alcaldías locales .....	82
3.4.1.	Peticiones, quejas o reclamos remitidos por la Veeduría Distrital a localidades .....	82
3.4.2.	Subtemas de las peticiones recibidas en la Veeduría Distrital y remitidas a las entidades distritales.....	83
3.4.3.	Tiempos promedio de respuesta de las alcaldías locales a peticiones remitidas por la Veeduría Distrital.....	84
3.4.4.	Tipo de respuesta de las alcaldías locales sobre peticiones ciudadanas remitidas por la Veeduría Distrital.....	85
3.4.5.	Oportunidad y calidad de respuesta en las localidades. ....	86
3.4.6.	Peticiones trasladadas a las entidades del Distrito por sectores.....	86
3.4.7.	Primeros subtemas recibidos en Seguimientos a Casos durante el 2016.....	87
3.4.8.	Peticiones de alcaldías locales trasladadas al grupo de Seguimiento .....	88
4.	Cumplimiento del Decreto 371 de 2010 .....	91
5.	Recomendaciones .....	93

## Lista de tablas

<i>Tabla 1.</i> Subtemas más reiterados del Distrito en el 2015 que persisten en el 2016.....	15
<i>Tabla 2.</i> Subtemas más reiterados del sector Gobierno del 2015 que persisten en el 2016.....	21
<i>Tabla 3.</i> Subtemas más reiterados del sector Salud del 2015 que persisten en el 2016.....	26
<i>Tabla 4.</i> Subtemas más reiterados del sector Gestión Pública del 2015 que persisten en el 2016. .....	29
<i>Tabla 5.</i> Subtemas más reiterados del sector Hábitat del 2015 que persisten en el 2016. ....	34
<i>Tabla 6.</i> Subtemas más reiterados del sector Ambiente del 2015 que persisten en el 2016.....	38
<i>Tabla 7.</i> Subtemas más reiterados del sector Movilidad del 2015 que persisten en el 2016. ....	42
<i>Tabla 8.</i> Subtemas más reiterados del sector Educación del 2015 que persisten en el 2016 ....	46
<i>Tabla 9.</i> Subtemas más reiterados del sector Integración Social del 2015 que persisten en el 2016. ....	49
<i>Tabla 10.</i> Subtemas más reiterados del sector Cultura, Recreación y Deporte del 2015 que persisten en el 2016. ....	53
<i>Tabla 11.</i> Subtemas más reiterados del sector Desarrollo Económico del 2015 que persisten en el 2016.....	56
<i>Tabla 12.</i> Subtemas más reiterados del sector Hacienda del 2015 que persisten en el 2016...	60
<i>Tabla 13.</i> Subtemas más reiterados del sector Entes de Control del 2015 que persisten en el 2016. ....	62
<i>Tabla 14.</i> Subtemas más reiterados del sector Mujer del 2015 que persisten en el 2016.....	67
<i>Tabla 15.</i> Subtemas más reiterados del sector Planeación del 2015 que persisten en el 2016..	70
<i>Tabla 16.</i> Tiempos de respuesta por sectores y tipología .....	73
<i>Tabla 17.</i> Principales entidades con peticiones vencidas.....	74
<i>Tabla 18.</i> Subtemas.....	87
<i>Tabla 19.</i> Calificación de respuesta .....	88
<i>Tabla 20.</i> Subtemas trasladados .....	90

## Lista de figuras

<i>Figura 1.</i> Requerimientos distritales por sector, periodo 2016.....	9
<i>Figura 2.</i> Requerimientos distritales por tipología, periodo 2016. ....	10
<i>Figura 3.</i> Principales diez subtemas del Distrito, periodo 2016.....	11
<i>Figura 4.</i> Diez principales subtemas de requerimientos recibidos por la Veeduría Distrital, periodo 2016. ....	13
<i>Figura 5.</i> Ranking de Entidades por requerimientos Sector Gobierno, Seguridad y Convivencia periodo 2016. ....	17
<i>Figura 6.</i> Requerimientos del Sector Gobierno, Seguridad y Convivencia por tipologías, vigencia 2016. ....	18
<i>Figura 7.</i> Principales subtemas del sector Gobierno, Seguridad y Convivencia, vigencia 2016. .	18
<i>Figura 8.</i> Ranking de entidades por requerimientos y sector, vigencia 2016.....	23
<i>Figura 9.</i> Peticiones del sector Salud por tipologías, vigencia 2016.....	23
<i>Figura 10.</i> Principales subtemas del sector Salud, vigencia 2016.....	24
<i>Figura 11.</i> Ranking de entidades por requerimientos sector Gestión Pública, vigencia 2016.....	27
<i>Figura 12.</i> Requerimientos del sector Gestión Pública por tipologías, vigencia 2016.....	27
<i>Figura 13.</i> Principales subtemas del sector Gestión Pública, vigencia 2016.....	28

<i>Figura 14.</i> Ranking de Entidades por requerimientos sector Hábitat, vigencia 2016. ....	30
<i>Figura 15.</i> Requerimientos del sector Hábitat por tipologías, vigencia 2016. ....	31
<i>Figura 16.</i> Principales subtemas del sector Hábitat, vigencia 2016. ....	32
<i>Figura 17.</i> Ranking de entidades por requerimientos sector Ambiente, vigencia 2016. ....	35
<i>Figura 18.</i> Requerimientos del sector Ambiente por tipologías, vigencia 2016. ....	36
<i>Figura 19.</i> Principales subtemas del sector Ambiente, vigencia 2016. ....	36
<i>Figura 20.</i> Ranking de entidades por requerimientos sector Movilidad, vigencia 2016. ....	39
<i>Figura 21.</i> Requerimientos del sector Movilidad por tipologías, vigencia 2016. ....	40
<i>Figura 22.</i> Principales subtemas del sector Movilidad, vigencia 2016. ....	40
<i>Figura 23.</i> Ranking de entidades por requerimientos sector Educación, vigencia 2016. ....	43
<i>Figura 24.</i> Requerimientos del sector Educación por tipologías, vigencia 2016. ....	44
<i>Figura 25.</i> Principales subtemas del sector Educación, vigencia 2016. ....	44
<i>Figura 26.</i> Ranking de entidades por requerimientos sector Integración Social, vigencia 2016. ....	46
<i>Figura 27.</i> Requerimientos del sector Integración Social por tipologías, vigencia 2016. ....	47
<i>Figura 28.</i> Principales subtemas del sector Integración Social, vigencia 2016. ....	48
<i>Figura 29.</i> Ranking de entidades por requerimientos sector Cultura Recreación y Deporte, vigencia 2016. ....	50
<i>Figura 30.</i> Requerimientos del sector Cultura Recreación y Deporte por tipología, vigencia 2016 .....	51
<i>Figura 31.</i> Principales subtemas del sector Cultura Recreación y Deporte, vigencia 2016. ....	52
<i>Figura 32.</i> Ranking de entidades por requerimientos sector Desarrollo Económico, vigencia 2016. ....	54
<i>Figura 33.</i> Requerimientos del sector Desarrollo Económico por tipologías promedio 2016. ....	55
<i>Figura 34.</i> Principales subtemas del sector Desarrollo Económico, vigencia 2016. ....	55
<i>Figura 35.</i> Ranking de entidades por requerimientos sector Hacienda, vigencia 2016. ....	57
<i>Figura 36.</i> Requerimientos del sector Hacienda por tipologías, vigencia 2016. ....	58
<i>Figura 37.</i> Principales subtemas del sector Hacienda, vigencia 2016. ....	58
<i>Figura 38.</i> Ranking de entidades por requerimientos Entes de Control, vigencia 2016. ....	60
<i>Figura 39.</i> Requerimientos del sector Entes de Control por tipología, vigencia 2016. ....	61
<i>Figura 40.</i> Principales subtemas del sector Entes de Control, vigencia 2016. ....	61
<i>Figura 41.</i> Ranking de entidades por requerimientos sector Seguridad, Convivencia y Justicia, vigencia 2016. ....	62
<i>Figura 42.</i> Requerimientos del sector Seguridad, Convivencia y Justicia por tipologías, vigencia 2016. ....	63
<i>Figura 43.</i> Principales subtemas del sector Seguridad, Convivencia y Justicia, vigencia 2016. ...	64
<i>Figura 44.</i> Ranking de entidades por requerimientos sector Mujeres, vigencia 2016. ....	65
<i>Figura 45.</i> Requerimientos del sector Mujeres por tipologías, vigencia 2016. ....	65
<i>Figura 46.</i> Principales subtemas del sector Mujer, vigencia 2016. ....	66
<i>Figura 47.</i> Ranking de entidades por requerimientos sector Planeación, primer semestre 2016. .....	68
<i>Figura 48.</i> Requerimientos del sector Planeación por tipologías, vigencia 2016. ....	68
<i>Figura 49.</i> Principales subtemas del sector Planeación, vigencia 2016. ....	69
<i>Figura 50.</i> Ranking de entidades por requerimientos sector Gestión Jurídica, vigencia 2016. ....	71
<i>Figura 51.</i> Requerimientos del sector Gestión Jurídica por tipologías, vigencia 2016. ....	71
<i>Figura 52.</i> Principales subtemas del sector Gestión Jurídica, vigencia 2016. ....	72
<i>Figura 53.</i> Total de casos recibidos en la Veeduría Distrital en el 2016. ....	76
<i>Figura 54.</i> Subtemas recibidos en la Veeduría Distrital en el 2016. ....	77

<i>Figura 55.</i> Días promedio de respuesta de las entidades. ....	79
<i>Figura 56.</i> Tipo de respuesta (parcial o de fondo). ....	81
<i>Figura 57.</i> Peticiones Trasladas a las Alcaldías Locales durante el 2016.....	82
<i>Figura 58.</i> Primeros subtemas trasladadas a las alcaldías locales. ....	83
<i>Figura 59.</i> Tiempo promedio de respuesta por localidad.....	84
<i>Figura 60.</i> Tipo de respuesta por localidad.....	85
<i>Figura 61.</i> Total de casos trasladados a Seguimiento en la Veeduría Distrital. ....	86
<i>Figura 62.</i> Total subtemas.....	87
<i>Figura 63.</i> Peticiones de alcaldías locales trasladadas a Seguimientos durante el 2016.....	89
<i>Figura 64.</i> Primeros subtemas trasladados a las alcaldías locales .....	89

## **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 al ciudadano, 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 más y mejores 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, realizando un balance frente a los resultados obtenidos durante la vigencia 2015. Adicionalmente, se examina la información sobre la oportunidad y la calidad de las respuestas dadas a la Veeduría Distrital y a los ciudadanos, al igual que un reporte sobre el cumplimiento del Decreto 371 de 2010.

Cabe anotar que los resultados presentados en este informe se organizaron teniendo en cuenta la estructura orgánica del Distrito previa a los cambios que se surtieron en el segundo semestre de 2016, por tanto, las nuevas secretarías y áreas del sector salud se presentan en los sectores en que se encontraban antes de las respectivas reformas.

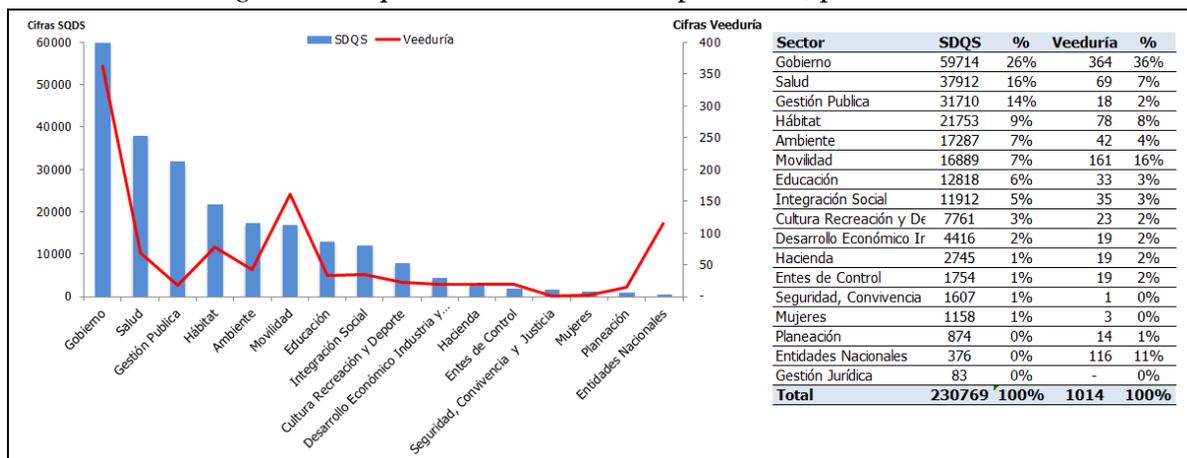
## 1. Peticiones ciudadanas presentadas ante entidades del Distrito Capital, vigencia 2016

El Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS recibió 230.769 peticiones ciudadanas durante la vigencia 2016 y en la Veeduría Distrital se recibieron 1.014 peticiones durante el mismo periodo.

Los sectores que reciben mayor número de peticiones en el Distrito Capital son Gobierno Seguridad y Convivencia, Salud, Hábitat, Ambiente, y Movilidad, manteniendo un comportamiento similar a la vigencia anterior.

### 1.1. Ranking general de PQRS por sectores

Figura 1. Requerimientos distritales por sector, periodo 2016.



Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS (230.769 requerimientos), Veeduría Distrital (1014 requerimientos).

En la vigencia 2016 el sector con mayor número de peticiones ciudadanas registrados en el SDQS fue el sector Gobierno, Seguridad y Convivencia con 59.714, equivalente al (26%) y en la Veeduría Distrital contó con 364 (36%); seguido por el sector Salud con 37.912, (16%) en el SDQS y 69 (7%) en la Veeduría Distrital; el sector Hábitat ocupa el tercer lugar con 21.753 equivalentes al (9%) y en la Veeduría Distrital 78 que corresponden al (8%); el cuarto lugar lo ocupa el sector Ambiente con 17.287 peticiones ciudadanas equivalentes al (7%) y en la Veeduría Distrital 42 (4%); el sector Movilidad ocupa el quinto lugar en el Distrito con 16.889 correspondientes al (7%), sin embargo, en la Veeduría Distrital ocupa el segundo lugar con 161 peticiones correspondientes al (16%); los demás sectores tienen peticiones menores al (6%) del total recibido en el SDQS para la vigencia 2016.

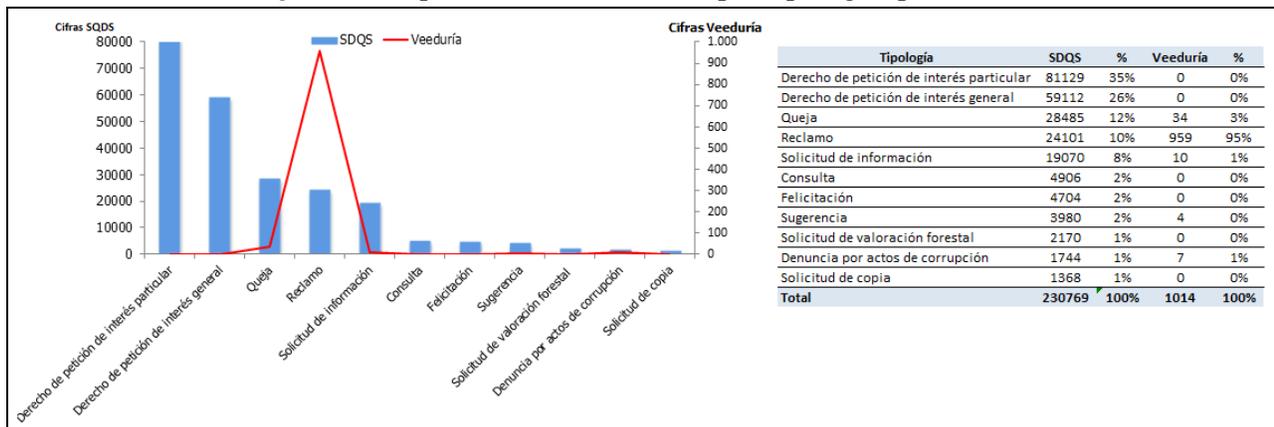
Es de aclarar que no se tuvo en cuenta la información del sector Gestión Pública en el SDQS, que ocupa el tercer lugar, debido a que solo el 33% corresponde a temas de su competencia. De

igual forma sucede con los requerimientos de entidades del orden nacional recibidos por la Veeduría Distrital que representan el 11%, y que no son objeto de análisis del presente informe.

## 1.2. Requerimientos distritales por tipologías

Con el fin de identificar las modalidades de las PQRS interpuestas por la ciudadanía en el SDQS se evaluó el comportamiento general por tipología que se muestra en la gráfica a continuación:

Figura 2. Requerimientos distritales por tipología, periodo 2016.



Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS (230.769 requerimientos), Veeduría Distrital (1.014 requerimientos).

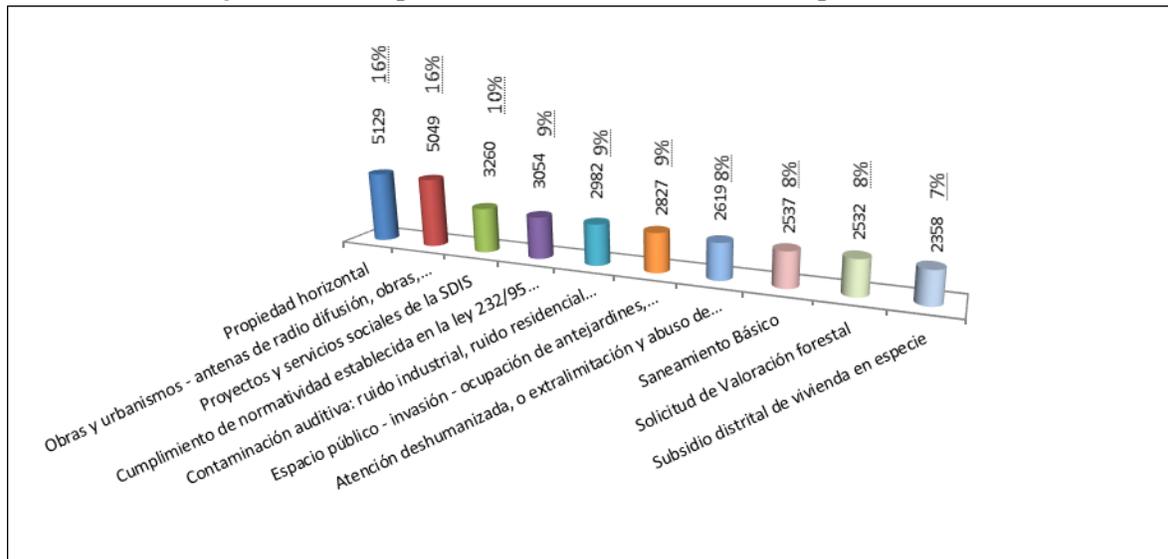
Las tipologías sobre las que más se presentan requerimientos de la ciudadanía en el SDQS son derechos de petición de interés particular con 81.129 (35%), y derechos de petición de interés general con 59.112 (26%); les siguen las quejas con 28.485 (12%) y los reclamos con 24.101 (10%); las demás tipologías representan el 17% de las PQRS.

Para el caso de los requerimientos recibidos por la Veeduría Distrital, el 95% (959) son reclamos y el 3% (34) son quejas.

## 1.3. Principales subtemas registrados en el SDQS

Los diez subtemas más reiterados en el período de análisis en el SDQS se describen en la siguiente gráfica:

Figura 3. Principales diez subtemas del Distrito, periodo 2016.



Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS (diez primeros subtemas 32.347 constituyen el 100%).

Como se observa, los diez primeros subtemas registrados en el SDQS corresponden a 32.347 PQRS que equivalen al 14% del total registrado en el período y pertenecen a Gobierno, Seguridad y Convivencia, Integración Social, Ambiente, Salud, y Hábitat.

Los subtemas del sector Gobierno, Seguridad y Convivencia representan el 50% de los diez primeros del Distrito, con un total de 16.059 peticiones ciudadanas que se refieren a:

- Propiedad horizontal: con 5.129 (16%) peticiones ciudadanas, representadas en 580 derechos de petición de interés particular, 4.369 derechos de petición de interés general, 2 quejas, 3 reclamos, y 172 solicitudes de información.
- Obras y urbanismos (antenas de radio difusión, obras, licencias, violación al régimen de obras, bienes de interés cultural, construcción de antejardín): con 5.049 (16%) peticiones ciudadanas de los cuales 2.444 son derechos de petición de interés particular, 1.464 son derechos de petición de interés general, 24 quejas, 51 reclamos, y 42 solicitudes de información.
- Cumplimiento de normatividad establecida en la Ley 232/95 para establecimientos de comercio (funcionamiento de bares, discotecas, supermercados, tiendas, establecimientos turísticos): con 3054 (9%) peticiones ciudadanas, representados en 1.308 derechos de petición de interés particular, 1.650 derechos de petición de interés general, 10 quejas, 34 reclamos, y 47 solicitudes de información.

- Espacio público (invasión, ocupación de antejardines, invasión del espacio público, ocupación por ventas ambulantes, por prolongación de una actividad económica): 2.827 (9%) peticiones ciudadanas, de las cuales 1.041 son derechos de petición de interés particular, y 1.720 derechos de petición de interés general.

Los subtemas del sector Ambiente representan el 17% de los diez primeros del Distrito, con un total de 5.514 peticiones ciudadanas que se refieren a:

- Contaminación auditiva (ruido industrial, ruido residencial -plantas eléctricas y motobombas-): con 2.982 (9%), de los cuales 1.015 corresponden a derechos de petición de interés particular, 445 derechos de petición de interés general, y 1.346 quejas.
- Solicitud de valoración forestal: con 2.532 (8%), de los que 153 corresponden a derechos de petición de interés particular, 116 derechos de petición de interés general, 196 quejas, y 1.992 solicitudes de valoración forestal.

El sector Salud registró 5.156 peticiones que equivalen al 16% de los diez subtemas más reiterados en el Distrito, así:

- Atención deshumanizada, extralimitación y abuso de responsabilidades (ambulancias, hospitalización, quirúrgicos, urgencias, proceso administrativo): con 2.619 (8%) donde la tipología más reiterada es el reclamo, 2.127 requerimientos, 369 quejas, 68 derechos de petición de interés particular, y 20 derechos de petición de interés general.
- Saneamiento básico: con 2.537 (8%), donde 2.387 corresponden a derechos de petición de interés particular, 56 derechos de petición de interés general, y 48 quejas.

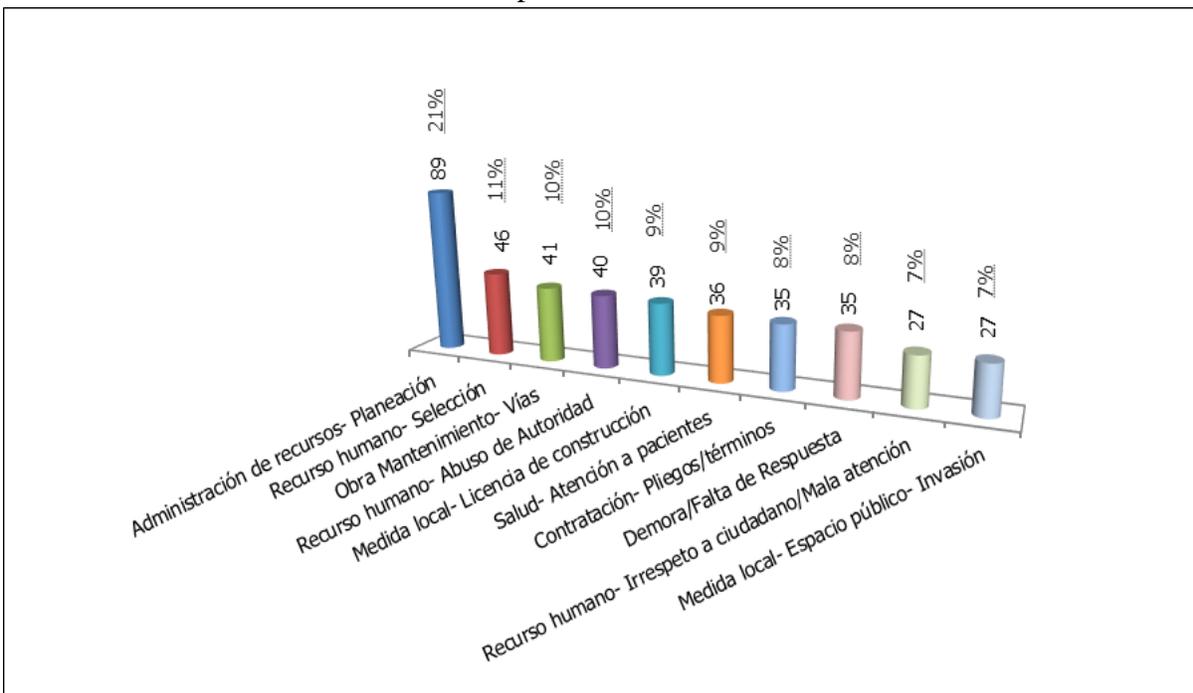
El subtema Proyectos y servicios sociales, de Integración Social: con 3.260 (10%), registró 2.444 derechos de petición de interés particular, y 2479 derechos de petición de interés general.

El subtema Subsidio distrital de vivienda en especie, de Hábitat: con 2.358 requerimientos ciudadanos, de los cuales 2.254 corresponden a derechos de petición de interés particular, y 46 solicitudes de información.

#### **1.4. Principales subtemas registrados ante la Veeduría Distrital**

Con respecto de la información recibida por la Veeduría Distrital, de igual forma se identificaron los diez subtemas más reiterados, que se muestran en la siguiente gráfica:

Figura 4. Diez principales subtemas de requerimientos recibidos por la Veeduría Distrital, periodo 2016.



Fuente: Veeduría Distrital (total requerimientos 415).

Los diez subtemas más reiterados en la Veeduría Distrital corresponden a 415 (41%) de los requerimientos ciudadanos registrados en la Entidad.

Los sectores de los cuales se reciben el mayor número de requerimientos son: Gobierno, Seguridad y Convivencia, Movilidad, Salud, Hábitat, e Integración Social; con los siguientes subtemas:

- Administración de recursos, planeación: 89 requerimientos equivalentes al 21% de los sectores Gobierno y Movilidad.
- Recurso humano, selección: 46 requerimientos correspondientes al 11% en relación con el sector Gobierno y Servicio Civil Distrital.
- Obra, mantenimiento, vías: 41 requerimientos (10%), se refieren a IDU, Alcaldía Local de Suba, Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial, y Alcaldía Local de Engativá.

- Recurso humano, abuso de autoridad: 40 (10%) de requerimientos, de los sectores Gobierno y Salud, se refieren a la Secretaría Distrital de Gobierno, Personería de Bogotá, Secretaría de Salud y otras entidades.
- Medida local, licencia de construcción: 39 (9%) requerimientos de los sectores de Gobierno y Hábitat, se presenta en la Secretaría Distrital de Hábitat y las alcaldías locales de Barrios Unidos, Suba y Usaquén.
- Salud, atención a pacientes: 36 (9%) que corresponden a requerimientos del sector Salud en entidades como Secretaría de Salud, Salud Capital EPS, Superintendencia de Salud, y otras entidades.
- Contratación, pliegos/términos: 35 (8%) requerimientos del sector Gobierno, en particular de la Secretaría Distrital de Gobierno, Secretaría Distrital de Educación, Alcaldía Local de Fontibón y otras entidades.
- Demora/falta de respuesta: 35 (8%) requerimientos de los sectores de Gobierno e Integración Social, de la Secretaría de Integración Social, Alcaldía Local de Bosa, IDPAC, y otras entidades.
- Recurso humano, irrespeto al ciudadano/mala atención: 27 (7%) de los sectores de Movilidad e Integración Social, referentes a la Secretaría de Movilidad, Integración Social, Secretaría General, y otras entidades.
- Medida local, espacio público, invasión: 27 (7%) del sector Gobierno, respecto del DADEP y las alcaldías locales de Suba, Puente Aranda, y Teusaquillo.

Se resalta la coincidencia entre las PQRS registradas en el SDQS para el Distrito, con las recibidas por la Veeduría Distrital correspondientes al Sector Gobierno, Seguridad y Convivencia, el cual concentra el mayor porcentaje de los diez primeros subtemas más reiterados.

### **1.5. Subtemas del 2015 que continúan en el 2016**

Los diez subtemas más reiterados de la vigencia de 2015 y la vigencia 2016 se presentan en la siguiente tabla:

Tabla 1. Subtemas más reiterados del Distrito en el 2015 que persisten en el 2016.

Cierre 2015				Cierre 2016			
Sector	Subtema	Total	%	Sector	Subtema	Total	%
Gobierno	Obras y Urbanismos - Antenas de Radio Difusión, Obras, Licencias, Violación al Régimen de Obras, Bienes de Interés Cultural, Construcción De Antejardín	5.266	14,67%	Gobierno	Propiedad horizontal	5129	16%
Gobierno	Cárcel Distrital de Varones Y Anexo de Mujeres	4.243	11,82%	Gobierno	Obras y urbanismos - antenas de radio difusión, obras, licencias, violación al régimen de Obras, Bienes de Interés Cultural, Construcción De Antejardín	5049	16%
Salud	Certificación Para Manipulación Adecuada De Alimentos	3.932	10,96%	Integración Social	Proyectos y servicios sociales de la SDIS	3260	10%
Salud	Saneamiento Básico	3.679	10,25%	Gobierno	Cumplimiento de normatividad establecida en la ley 232/95 para establecimientos de comercio - funcionamiento de bares, discotecas, supermercados, tiendas, establecimientos turísticos	3054	9%
Salud	Saneamiento Ambiental	3.489	9,72%	Ambiente	Contaminación auditiva: ruido industrial, ruido residencial (plantas eléctricas y motobombas)	2982	9%
Ambiente	Contaminación Auditiva: Ruido Industrial, Ruido Residencial (Plantas Eléctricas Y Motobombas)	3.393	9,45%	Gobierno	Espacio público - invasión - ocupación de antejardines, invasión del espacio público, ocupación por ventas ambulantes, por prolongación de una actividad económica	2827	9%
Gobierno	Cumplimiento De Normatividad Establecida En La Ley 232/95 Para Establecimientos De	3.377	9,41%	Salud	Atención deshumanizada, o extralimitación y abuso de responsabilidades (ambulancias,	2619	8%

<i>Cierre 2015</i>				<i>Cierre 2016</i>			
<i>Sector</i>	<i>Subtema</i>	<i>Total</i>	<i>%</i>	<i>Sector</i>	<i>Subtema</i>	<i>Total</i>	<i>%</i>
	Comercio - Funcionamiento De Bares, Discotecas, Supermercados, Tiendas, Establecimientos Turísticos				hospitalización, quirúrgicos, urgencias, proceso administrativo)		
Ambiente	Contaminación Atmosférica: Por Emisiones, Hollín, Humo, olores Ofensivos, Quemas A Cielo Abierto	3.029	8,44%	Salud	Saneamiento Básico	2537	8%
Integración Social	Proyectos Y Servicios Sociales De La SDIS	2.850	7,94%	Ambiente	Solicitud de Valoración forestal	2532	8%
Gobierno	Espacio Público - Invasión - Ocupación De Antejardines, Invasión Del Espacio Público, Ocupación Por Ventas Ambulantes, Por Prolongación De Una Actividad Económica	2.629	7,33%	Hábitat	Subsidio distrital de vivienda en especie	2358	7%
Total primeros 10 subtemas		35.887	100%	Total primeros 10 subtemas		32347	100%

*Fuente:* Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS.

Para la vigencia 2016 el subtema Propiedad horizontal pasa a ser el principal asunto que no se encontraba dentro de los diez primeros subtemas en la vigencia 2015; Obras y urbanismos (antenas de radio difusión, obras, licencias, violación al régimen de obras, bienes de interés cultural, construcción de antejardín) pasa del primero al segundo lugar en la vigencia 2016, ambos competencia de la Secretaría Distrital de Gobierno.

El subtema Proyectos y servicios sociales, de la SDIS, pasó del noveno lugar en la vigencia 2015 al tercer lugar en el 2016, por lo tanto, es importante que esta Secretaría realice acciones de seguimiento a fin de establecer posibles falencias que se estén presentando en los procedimientos asociados con este subtema.

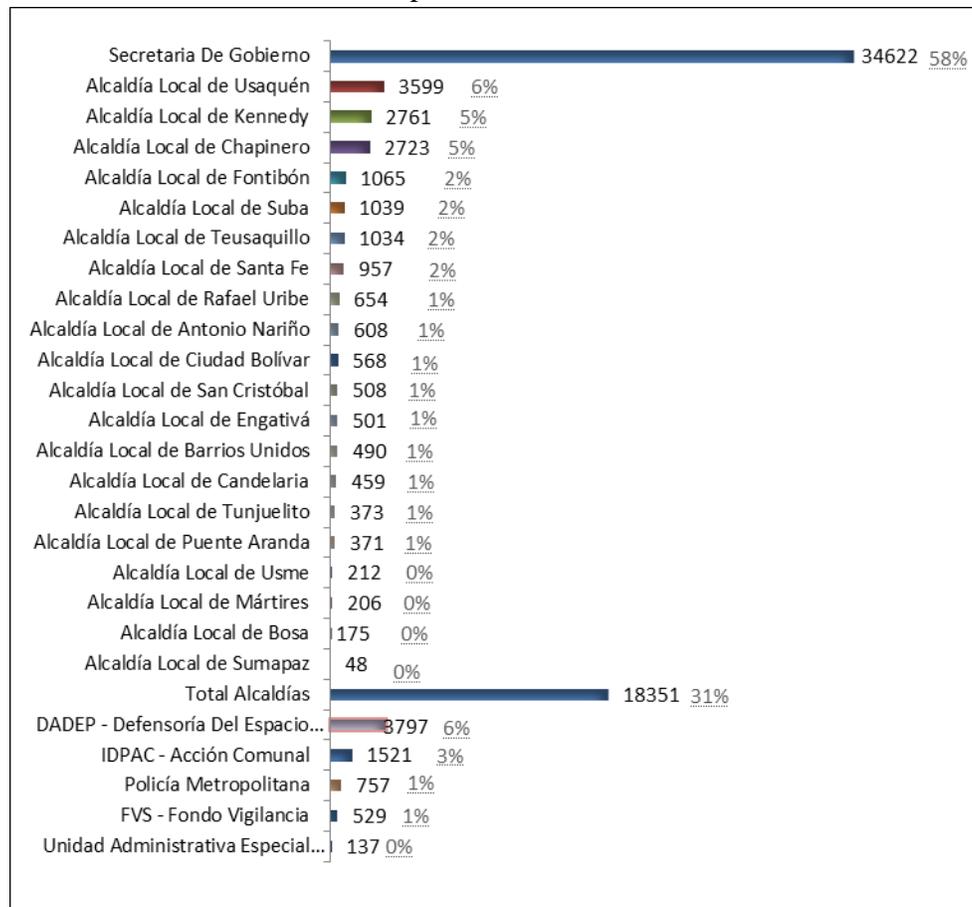
## 2. Peticiones Ciudadanas Distritales por sector, vigencia 2016

### 2.1. Sector Gobierno, Seguridad y Convivencia

El sector Gobierno, Seguridad y Convivencia presentó durante la vigencia 2016 un total de 59.714 PQRS registradas en el SDQS que representan el 26% del total del periodo para el Distrito. El mayor porcentaje corresponde a la Secretaría Distrital de Gobierno, que alcanzó el 58% (34.622) de peticiones ciudadanas; seguido por las alcaldías locales con un 31% (18.351) peticiones, y las demás entidades del sector recibieron requerimientos equivalentes al 11% (6.741).

En la siguiente gráfica se muestra claramente el comportamiento de todas las entidades de este Sector:

*Figura 5. Ranking de Entidades por requerimientos Sector Gobierno, Seguridad y Convivencia periodo 2016.*

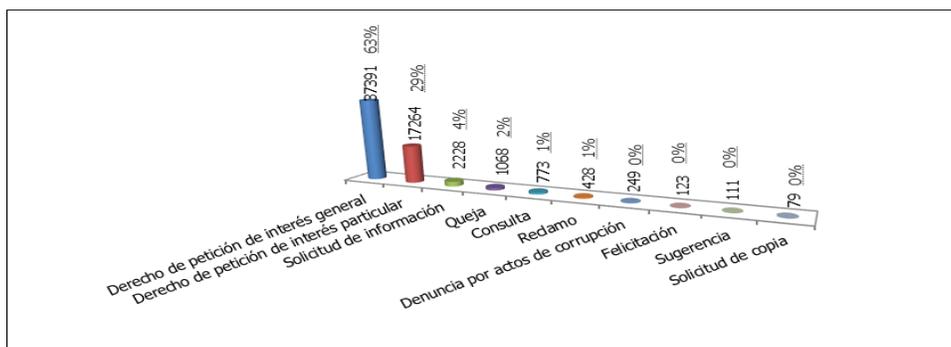


Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS (total de requerimientos 59.714).

### 2.1.1. Peticiones del sector Gobierno por tipologías.

La tipología que mayor número de peticiones ciudadanas alcanzó para el sector son los derechos de petición de interés general con 37.391 (63%), seguido por los derechos de petición de interés particular con 17.264 (29%), las solicitudes de información con 2.228 (4%); las demás tipologías (queja, consulta, y reclamo) alcanzan el (4%) de las peticiones ciudadanas.

Figura 6. Requerimientos del Sector Gobierno, Seguridad y Convivencia por tipologías, vigencia 2016.

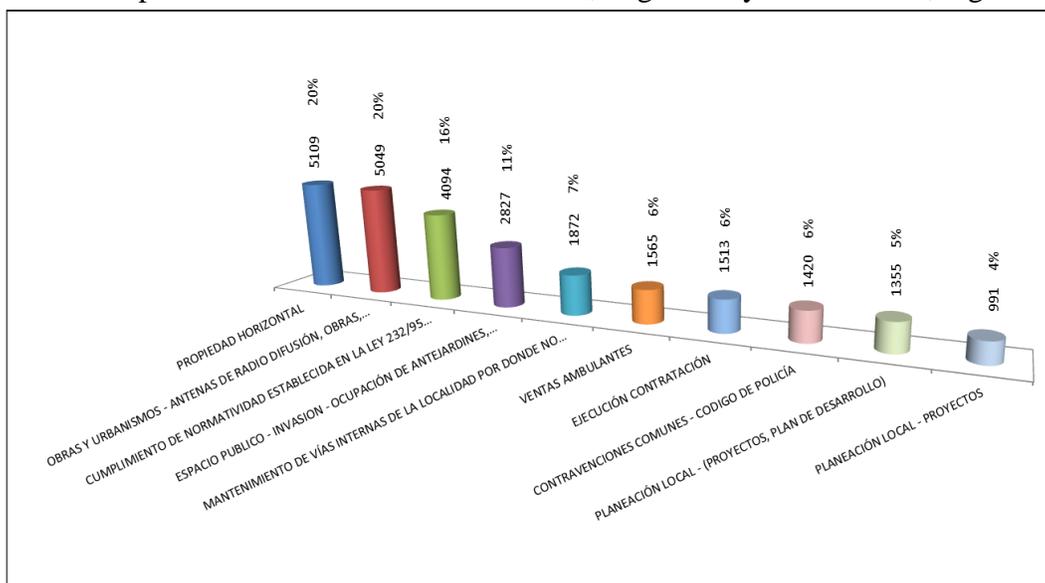


Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS (total de requerimientos 59.714).

### 2.1.2. Principales subtemas del sector Gobierno en el SDQS.

Los diez primeros subtemas que se registraron en el SDQS para el sector (24.803 peticiones), se muestran en la siguiente figura:

Figura 7. Principales subtemas del sector Gobierno, Seguridad y Convivencia, vigencia 2016.



*Fuente:* Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS (diez primeros subtemas 24.803 que corresponden al 100%).

- **Propiedad horizontal:** Clasificados bajo este subtema se encuentran 5.109 peticiones ciudadanas equivalentes al (21%), distribuidas en 4.363 derechos de petición de interés general, 567 derechos de petición de interés particular, 167 quejas, y 12 peticiones de otras tipologías; estas peticiones se presentan con mayor frecuencia en la Secretaría Distrital de Gobierno, las alcaldías locales de Usaquén, Chapinero y Kennedy.
- **Obras y urbanismos (antenas de radio difusión, obras, licencias, violación al régimen de obras, bienes de interés cultural, construcción de antejardín):** se recibieron 5.049 (20%) peticiones, de los cuales 2.479 corresponden a derechos de petición de interés general, 2.444 derechos de petición de interés particular, y 122 peticiones de otras tipologías. Este subtema es más frecuente en la Secretaría Distrital de Gobierno y las alcaldías locales de Chapinero, Kennedy y Usaquén.
- **Cumplimiento de normatividad establecida en la Ley 232 de 1995 para establecimientos de comercio (funcionamiento de bares, discotecas, supermercados, tiendas, establecimientos turísticos):** recibió 4.094 (16%) de peticiones, clasificadas como derechos de petición de interés general 2.232, derechos de petición de interés particular 1.739, y por las demás tipologías se recibieron 123 peticiones. Este subtema es más frecuente en la Secretaría Distrital de Gobierno y las alcaldías de Kennedy, Chapinero y Usaquén.
- **Espacio público (invasión - ocupación de antejardines, invasión del espacio público, ocupación por ventas ambulantes, por prolongación de una actividad económica):** con un total de 2.827 (11%) de las peticiones ciudadanas para este subtema, en donde 1.720 fueron derechos de petición de interés general, 1.041 derechos de petición de interés particular, y 66 peticiones se clasificaron por otras tipologías. La Secretaría Distrital de Gobierno y las alcaldías locales de Kennedy, Chapinero y Usaquén recibieron la mayor parte de estas peticiones.
- **Mantenimiento de vías internas de la localidad por donde no transita el SITP:** se recibieron 1.873 (8%) peticiones, de las que 1.449 peticiones fueron derechos de petición de interés general, 391 derechos de petición de interés particular y 32 peticiones de otras tipologías. Se presenta con mayor frecuencia en la Secretaría Distrital de Gobierno, y las alcaldías locales de Kennedy, Suba, y Usaquén.
- **Ventas ambulantes:** este subtema registró 1.565 (6%) peticiones, con 868 derechos de petición de interés general, 671 derechos de petición de interés particular, y el restante

por otras tipologías; estas peticiones se presentaron en mayor medida ante la Secretaría Distrital de Gobierno, y las alcaldías de Chapinero, Santa Fe y Kennedy.

- Ejecución contratación: por este subtema se recibieron 1.513 (6%) peticiones, en donde 942 son derechos de petición de interés general, 427 derechos de petición de interés particular, y 137 solicitudes de información, que se presentaron a la Secretaría Distrital de Gobierno, alcaldías locales de Kennedy, Rafael Uribe, y Tunjuelito.
- Contravenciones comunes - código de policía: para este subtema encontramos 1420 (6%) peticiones, de las cuales 812 se clasifican como derechos de petición de interés general y 578 derechos de petición de interés particular, recibidas en la Secretaría de Gobierno, alcaldías de Kennedy, Suba y Usaquén.
- Planeación local (proyectos, plan de desarrollo): en este subtema se recibieron 1.354 (5%) peticiones, donde 1.066 fueron derechos de petición de interés general, y 263 derechos de petición de interés particular.

### **2.1.3. Principales subtemas del sector Gobierno registrados en la Veeduría.**

La Veeduría Distrital recibió 217 peticiones correspondientes al Sector Gobierno, Seguridad y Convivencia, que representan el 21% del total registrado en el periodo analizado. Entre los diez subtemas más reiterados se destacan los siguientes por entidades:

- Administración de recursos y planeación con el 18% (39), en el que predominan la Secretaría Distrital de Gobierno, el Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC y la Alcaldía Local de Usme.
- Recurso humano, selección, que obtuvo el 14% (30) correspondiente a la Secretaría Distrital de Gobierno, el Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal IDPAC, y las alcaldías locales de Puente Aranda y Suba.
- Medida local, licencia de construcción, alcanzó el 14% (30), que se registraron con mayor frecuencia en las alcaldías locales de Barrios Unidos, Suba, Chapinero y Usaquén.
- Medida local, espacio público e invasión, registró el 12% (26), siendo más recurrentes en el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público DADEP, y las alcaldías locales de Suba, Puente Aranda, y Teusaquillo.

- Recurso humano, abuso de autoridad, que alcanzó el 9% (20), correspondiente a la Secretaría Distrital de Gobierno, DADEP, IDPAC, y la alcaldía local de Suba.
- Medida local, perturbación a la tranquilidad pública, con el 8% (17), con mayor reiteración en las alcaldías locales de Suba, Teusaquillo, Rafael Uribe Uribe, y Chapinero.
- Obra, mantenimiento, vías, alcanzó el 7% (15) en las localidades de Suba, Usme, Ciudad Bolívar, y Engativá.
- Contratación, pliegos/términos, registró el 6% (14), en Secretaría Distrital de Gobierno, IDPAC, Alcaldía Local de Fontibón, y Fondo de Vigilancia y Seguridad.
- Medida local, establecimiento comercial, representó el 6% (13) en las alcaldías locales de Engativá, Suba, Teusaquillo, y Kennedy.
- Demora/falta de respuesta, con el 6% (13) del IDPAC, y las alcaldías locales de Bosa, Kennedy y Engativá.

#### 2.1.4. Subtemas del 2015 que continúan durante la vigencia 2016.

En la siguiente tabla se muestran los subtemas que estuvieron en el primer lugar durante el 2015 para el sector y los de la vigencia 2016:

Tabla 2. Subtemas más reiterados del sector Gobierno del 2015 que persisten en el 2016.

Cierre 2015			Cierre 2016		
Subtema	Total	%	Subtema	Total	%
Obras Y Urbanismos - Antenas De Radio Difusión, Obras, Licencias, Violación Al Régimen De Obras, Bienes De Interés Cultural, Construcción De Antejardín	5.264	23,40%	Propiedad horizontal	5.109	21%
Cárcel Distrital de varones y anexo de mujeres	4.243	18,86%	Obras y urbanismos - antenas de radio difusión, obras, licencias, violación al régimen de obras, bienes de interés cultural, construcción de antejardín	5.049	20%
Cumplimiento de Normatividad Establecida en la Ley 232/95 Para Establecimientos De Comercio - Funcionamiento De Bares, Discotecas, Supermercados, Tiendas, Establecimientos Turísticos	3.376	15,01%	Cumplimiento de normatividad establecida en la ley 232/95 para establecimientos de comercio - funcionamiento de bares, discotecas, supermercados, tiendas, establecimientos turísticos	4.094	16%
Espacio Público - Invasión - Ocupación	2.629	11,69%	Espacio público - invasión -	2.827	11%

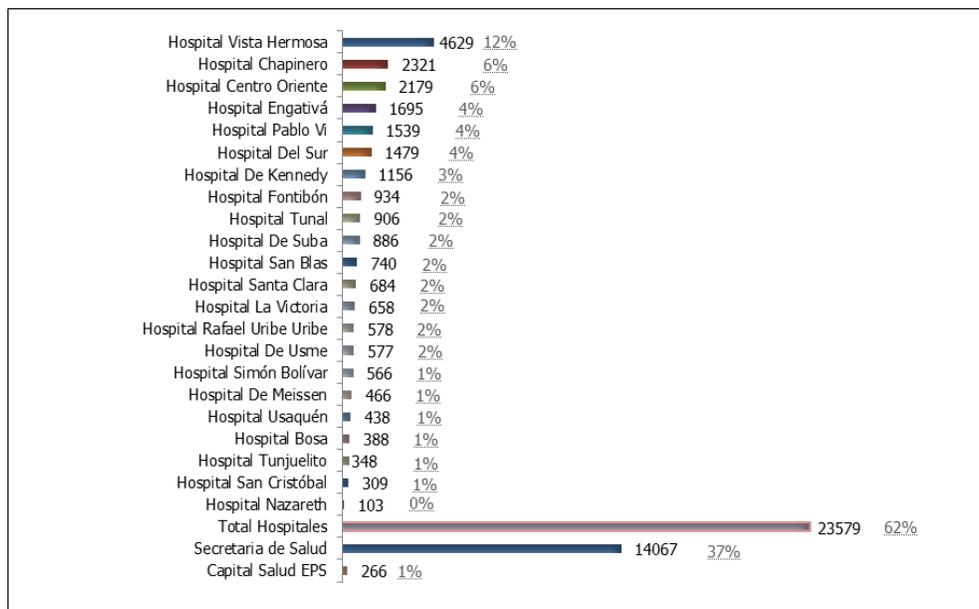
<i>Cierre 2015</i>			<i>Cierre 2016</i>		
<i>Subtema</i>	<i>Total</i>	<i>%</i>	<i>Subtema</i>	<i>Total</i>	<i>%</i>
De Antejardines, invasión del espacio público, ocupación por ventas ambulantes, por prolongación de una actividad económica			ocupación de antejardines, invasión del espacio público, ocupación por ventas ambulantes, por prolongación de una actividad económica		
Propiedad Horizontal	2.165	9,62%	Mantenimiento de vías internas de la localidad por donde no transita el SITP	1.872	8%
Mantenimiento de vías internas de la localidad por donde no transita el SITP	1.190	5,29%	Ventas ambulantes	1.565	6%
Control Social	1.027	4,57%	Ejecución contratación	1.513	6%
Restitución Voluntaria De Espacio Público Indebidamente Ocupado	995	4,42%	Contravenciones comunes - código de policía	1.420	6%
Ventas Ambulantes	884	3,93%	Planeación local - (proyectos, plan de desarrollo)	1.354	5%
Contravenciones Comunes - Código De Policía	722	3,21%			
<b>Total primeros 10 subtemas</b>	<b>22.495</b>	<b>100%</b>	<b>Total primeros 10 subtemas</b>	<b>24.803</b>	<b>100%</b>

## 2.2. Sector Salud

En la vigencia 2016 el sector Salud presentó 37.912 PQRS que representan el 16% del total de registros para el Distrito, con una mayor participación de los 22 hospitales o Unidades de Servicios de Salud de las cuatro Subredes Integradas de Servicios de Salud, que representan el 62%, por su parte, la Secretaría Distrital de Salud contó con el 37%, y Capital Salud EPS el 1%.

En la siguiente figura se señalan cada una de las entidades de este Sector con el total de PQRS registradas en el SDQS en el período de análisis:

Figura 8. Ranking de entidades por requerimientos y sector, vigencia 2016.

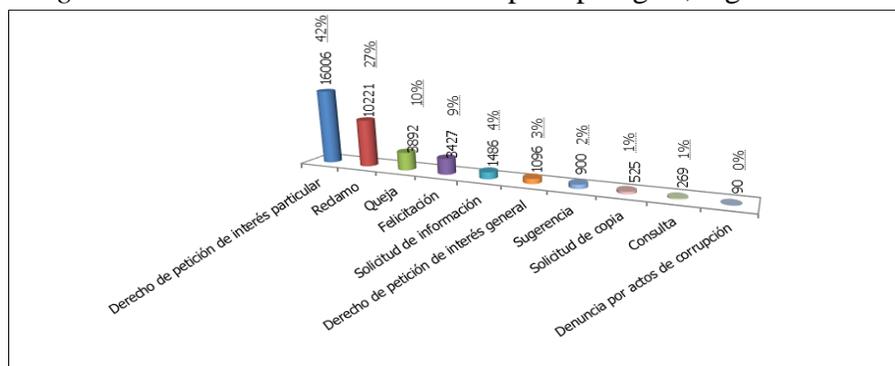


Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS (total de requerimientos: 37.912).

### 2.2.1. Peticiones del sector Salud por tipologías.

Sobre las tipologías definidas en el SDQS, se registraron derechos de petición de interés particular en un 42%, le siguen los reclamos con 27%, quejas con un 10%, y felicitación con el 9%, las demás tipologías se encuentran por debajo del 4%.

Figura 9. Peticiones del sector Salud por tipologías, vigencia 2016.

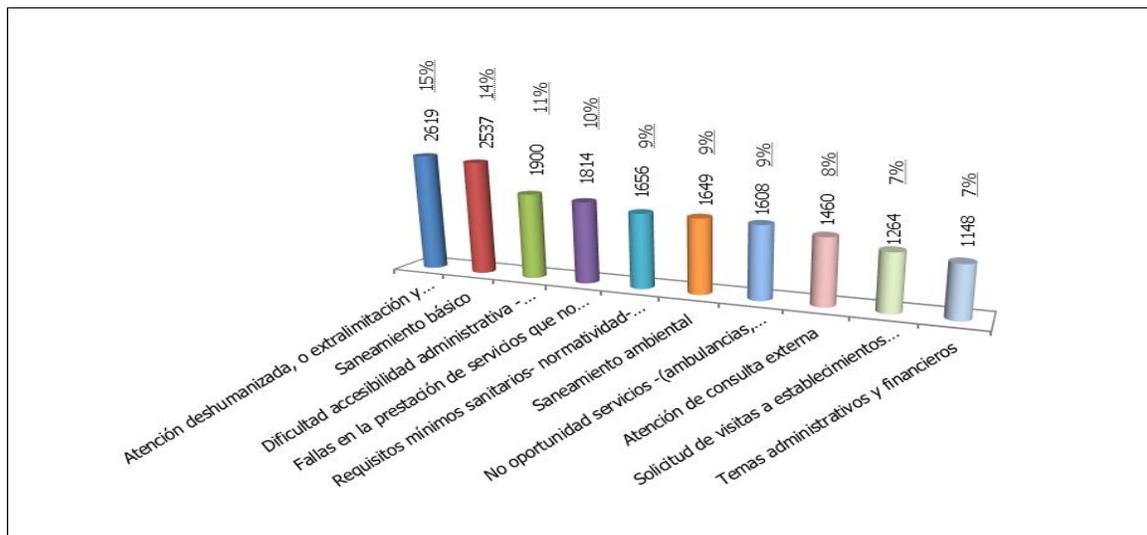


Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS (total de requerimientos 37.912).

### 2.2.2. Principales subtemas del sector Salud registrados en el SDQS.

Se priorizaron los diez primeros subtemas de acuerdo con la parametrización definida por el Sector que representan el 47% del total y se identifican en la siguiente figura:

Figura 10. Principales subtemas del sector Salud, vigencia 2016



Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS (diez primeros subtemas, quejas y reclamos: 17.655 correspondientes al 100%).

- La atención deshumanizada, o extralimitación y abuso de responsabilidades (ambulancias, hospitalización, quirúrgicos, urgencias, proceso administrativo): se registran un total de 2.619 peticiones equivalentes al (15%), que correspondieron a las unidades de atención de Vista Hermosa, Suba, Tunal, y Fontibón.
- Saneamiento Básico: registró 2.537 peticiones (14%), en las unidades de Chapinero, Centro Oriente, Engativá y Suba.
- Dificultad accesibilidad administrativa (inadecuada orientación, inoportunidad autorizaciones; problemas con recursos físicos, humanos, dotación; problemas contratación asegurador - prestador): se presentaron 1.900 peticiones que equivalen al (11%) en la Secretaría Distrital de Salud, unidades de Pablo VI, Fontibón, y Kennedy.
- Fallas en la prestación de servicios que no cumplen con estándares de calidad (urgencias, ambulancias, hospitalización, atención domiciliaria): se registraron 1.814 (10%), en la Secretaría Distrital de Salud, unidades de Suba, Vista Hermosa, y Santa Clara.
- Requisitos mínimos sanitarios- normatividad-saneamiento ambiental: presentaron 1.656 (9%) peticiones en Secretaría de Salud.
- Saneamiento ambiental: con 1.649 (9%) peticiones en las unidades de Centro Oriente, Vista Hermosa, Usaquén, y Del Sur.

- No oportunidad servicios (ambulancias, ambulatorio, hospitalización, urgencias, quirúrgicas, medicina general, especializada, atención domiciliaria): registró 1.608 (9%), en la Secretaría de Salud, y las unidades del Tunal, Kennedy, y Usme.
- Atención de consulta externa: con 1.460 (8%), en las unidades de Vista Hermosa, Del Sur, Usme, y Santa Clara.
- Solicitud de visitas a establecimientos comerciales: se presentaron 1.264 (7%) peticiones en las unidades de Engativá, Vista Hermosa, Usme, y Suba.
- Temas administrativos y financieros: registró 1.148 (7%) peticiones presentadas en la Secretaría Distrital de Salud, unidades de San Blas, Centro Oriente, y Del Sur.

### **2.2.3. Principales subtemas del sector Salud registrados en la Veeduría.**

La Veeduría Distrital recibió un total de 69 requerimientos sobre el sector Salud que representan el 7%. Los 10 primeros subtemas son:

- Salud, atención a pacientes: con el 53%, y corresponden principalmente a PQRS sobre la Secretaría Distrital de Salud, Superintendencia de Salud, Capital Salud EPS, y Hospital Suba.
- Administración, recursos, planeación: obtuvieron el 10%, que corresponden a la Secretaría Distrital de Salud, Capital Salud EPS, y hospitales de Chapinero y Meissen.
- Sanidad pública, contaminación ambiental: alcanzó el 7%, de la Secretaría Distrital de Salud, y el Hospital de Chapinero.
- Administración de recursos: con el 5% registrado en Secretaría Distrital de Salud, Sub Red Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E, y el Hospital Simón Bolívar.
- Salud, medicamentos: que llegó al 5%, y corresponden a la Secretaría Distrital de Salud, y a la Superintendencia de Salud.
- Recurso humano, salarios y prestaciones: representaron el 5% en la Secretaría Distrital de Salud.

- Recurso humano, abuso de autoridad: presentaron el 5%, correspondiente a la Secretaría Distrital de Salud, y a la Sub Red Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E.
- Conflictos ciudadanos: con el 3%, de la Secretaría Distrital de Salud, y el Hospital de Engativá ESE.
- Recurso humano, retiro de funcionario y contratación, pago: equivalentes al 3%, todas dirigidas a la Secretaría Distrital de Salud.

Al contrastar los subtemas de los registros de la Veeduría Distrital con los del SDQS, se evidencia que entre los diez más reiterados se encuentra coincidencia en dos subtemas que son: Atención deshumanizada y extralimitación y abuso de responsabilidades; y Sanidad pública y contaminación ambiental.

#### 2.2.4. Subtemas del 2015 que continúan en la vigencia 2016.

La siguiente tabla muestra un comparativo con los diez subtemas más reiterados del año 2015 y que persisten en 2016:

*Tabla 3. Subtemas más reiterados del sector Salud del 2015 que persisten en el 2016.*

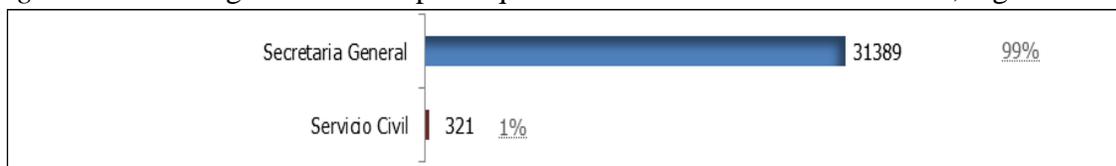
<i>Cierre 2015</i>			<i>Cierre 2016</i>		
<i>Subtema</i>	<i>Total</i>	<i>%</i>	<i>Subtema</i>	<i>Total</i>	<i>%</i>
Certificación para Manipulación Adecuada De Alimentos	3.932	16,94%	Atención deshumanizada, o extralimitación y abuso de responsabilidades (ambulancias, hospitalización, quirúrgicos, urgencias, proceso administrativo)	2.619	15%
Saneamiento Básico	3.679	15,85%	Saneamiento básico	2.537	14%
Saneamiento Ambiental	3.489	15,03%	Dificultad accesibilidad administrativa - (inadecuada orientación, inoportunidad autorizaciones, problemas recursos físicos, humanos, dotación, problemas contratación asegurador-prestador)	1.900	11%
Atención Deshumanizada, o Extralimitación y Abuso de Responsabilidades	2.570	11,07%	Fallas en la prestación de servicios que no cumplen con estándares de calidad (urgencias, ambulancias, hospitalización, atención domiciliaria)	1.814	10%
Fallas En La Prestación de Servicios Que no Cumplen con Estándares De Calidad	2.308	9,94%	Requisitos mínimos sanitarios- normatividad- saneamiento ambiental	1.656	9%
Dificultad Para Prestación Servicios Pos	2.195	9,45%	Saneamiento ambiental	1.649	9%
Solicitud De Visitas A Establecimientos Comerciales	1.521	6,55%	No oportunidad servicios -(ambulancias, ambulatorio, hospitalización, urgencias,	1.608	9%

<i>Cierre 2015</i>			<i>Cierre 2016</i>		
<i>Subtema</i>	<i>Total</i>	<i>%</i>	<i>Subtema</i>	<i>Total</i>	<i>%</i>
			quirúrgicas, medicina general, especializada, atención domiciliaria)		
Atención De Consulta Externa	1.220	5,25%	Atención de consulta externa	1.460	8%
Temas Administrativos Y Financieros	1.188	5,12%	Solicitud de visitas a establecimientos comerciales	1.264	7%
Casos Especiales Con Demora Inicio Tratamientos Prioritarios, de Alto Costo, Tutelas	1.115	4,80%	Temas administrativos y financieros	1.148	7%
Total primeros 10 Subtemas	23.217	100%	Total primeros 10 Subtemas	17.655	100%

### 2.3. Sector Gestión Pública

El sector Gestión Pública conformado por la Secretaría General, y el Departamento Administrativo del Servicio Civil - DASC, obtuvo 31.710 PQRS que representan el 14%, y ocupan el tercer lugar del total de requerimientos distritales. La Secretaría General presenta el 99%, y el DASC el 1% como se indica en la siguiente figura.

*Figura 11. Ranking de entidades por requerimientos sector Gestión Pública, vigencia 2016*

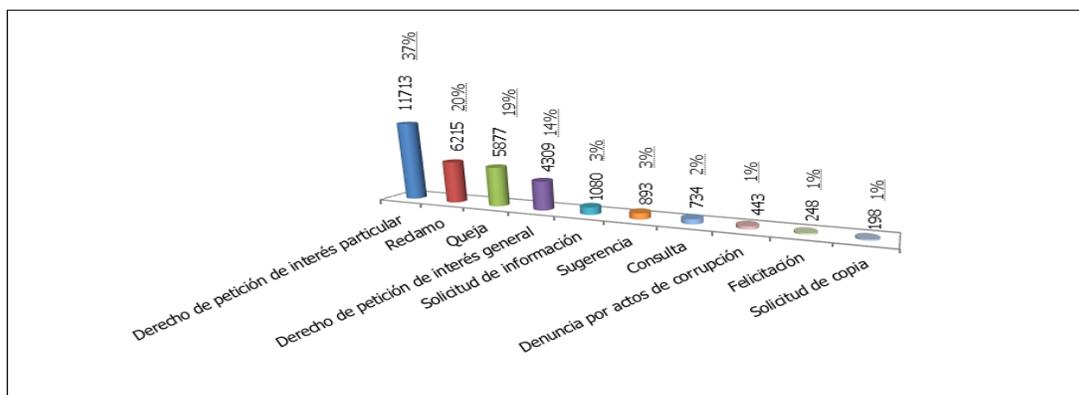


*Fuente:* Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS (total de requerimientos: 31.710).

Cabe aclarar que de las 31.710 PQRS registradas para la Secretaría General, el 67% corresponde a traslados por no competencia a entidades pertenecientes a los sectores de Movilidad, Gobierno, Salud, Hábitat y Educación. En consecuencia, como PQRS de la Secretaría General se registraron 10.479 que equivalen al 30%.

#### 2.3.1. Peticiones del Sector Gestión Pública por tipologías.

*Figura 12. Requerimientos del sector Gestión Pública por tipologías, vigencia 2016.*



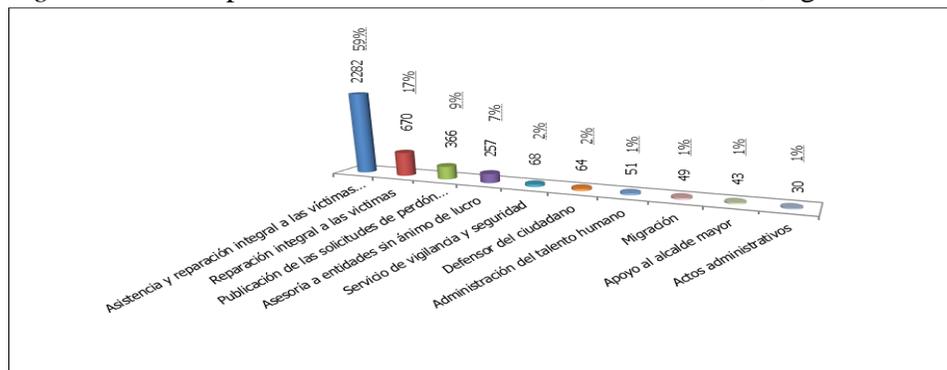
Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS (total de requerimientos: 31.710).

La tipología más recurrente en el sector Gestión Pública son los derechos de petición de interés particular que representan el 37% (11.713), le siguen los reclamos con el 20% (6.215), continúan la queja con el 19% (5.877), el derecho de petición de interés general 14% (4.309), peticiones y las demás tipologías tienen porcentajes menores al 2%.

### 2.3.2. Principales subtemas del sector Gestión Pública registrados en el SDQS.

En la figura se muestran los primeros diez subtemas del sector que equivalen a 3.850 peticiones:

Figura 13. Principales subtemas del sector Gestión Pública, vigencia 2016.



Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS (diez primeros subtemas 3.880 correspondientes al 100%).

- Respecto a los diez primeros subtemas del sector, todos son competencia de la Secretaría General, sin embargo, el subtema referente a Administración de talento humano también es común con al DASCD.
- Asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado: se recibieron 2.282 (59%), de los cuales 2.197 (96%) son derechos de petición de interés particular, y las restantes 85 (4%) corresponden a las demás tipologías.

- Reparación integral a víctimas: registraron 670 (17%), que en su totalidad corresponden a derechos de petición de interés particular.
- Publicación de las solicitudes de perdón simbólico en cumplimiento de la ley de justicia y paz: con 362 (9%) derechos de petición de interés particular, y 4 peticiones de otras tipologías.
- Asesoría a entidades sin ánimo de lucro: alcanzaron los 257 (7%), de los cuales 134 son derechos de petición de interés particular.

Las demás tipologías registraron PQRS que representan el 85% de las peticiones.

### 2.3.3. Principales subtemas del sector Gestión Pública registrados en la Veeduría.

En la Veeduría Distrital se recibieron 18 peticiones referentes al sector Gestión Pública de los cuales el 33% le corresponde a Administración de recursos (planeación) con 6 solicitudes; seguido del subtema Recurso humano (selección) que recibió 3 (17%). Solicitud de información; Administración de recursos; Recurso humano (irrespeto a ciudadano/mala atención) 2 (11%) cada una.

### 2.3.4. Subtemas del 2015 que continúan en el primer semestre 2016.

La tabla siguiente muestra los subtemas más reiterados en las PQRS registradas por la ciudadanía en el SDQS durante el 2015 que se mantienen en la vigencia 2016:

*Tabla 4. Subtemas más reiterados del sector Gestión Pública del 2015 que persisten en el 2016.*

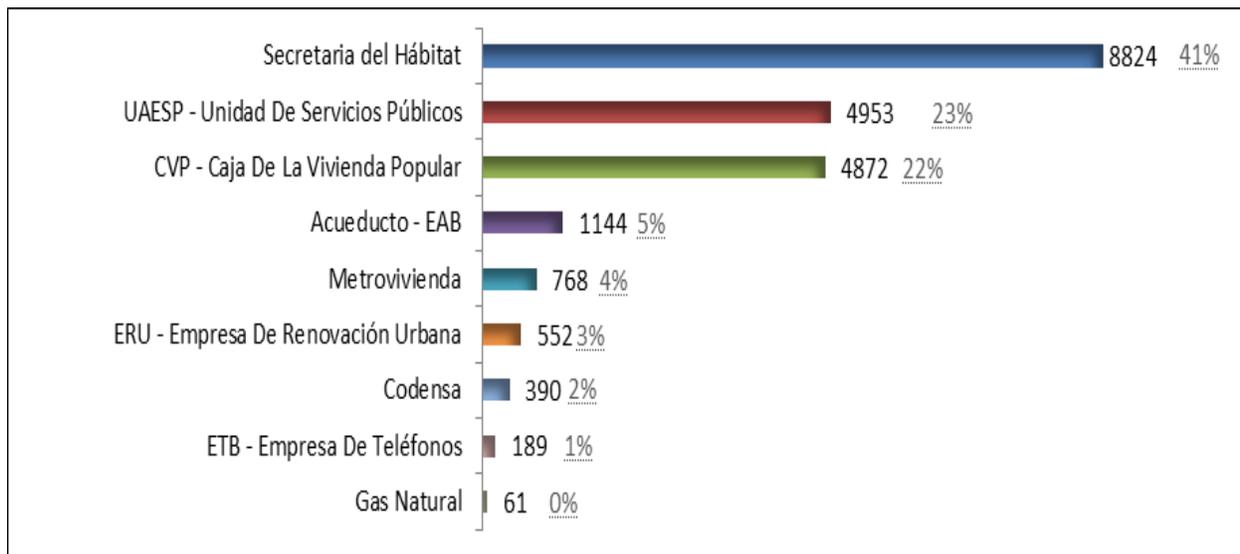
Cierre 2015			Cierre 2016		
Subtema	Total	%	Subtema	Total	%
Asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado	1.340	58,77%	Asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado	2.282	59%
Publicación de las solicitudes de perdón simbólico en cumplimiento de la ley de justicia y paz.	311	13,64%	Reparación integral a las víctimas	670	17%
Asesoría a entidades sin ánimo de lucro	179	7,85%	Publicación de las solicitudes de perdón simbólico en cumplimiento de la ley de justicia y paz.	366	9%
Servicio de vigilancia y seguridad	141	6,18%	Asesoría a entidades sin ánimo de lucro	257	7%
Anomalías e irregularidades de entidades sin ánimo de lucro	114	5,00%	Servicio de vigilancia y seguridad	68	2%
Acceso a las medidas de asistencia y garantía de derechos del distrito y la	88	3,86%	Defensor del ciudadano	64	2%

<i>Cierre 2015</i>			<i>Cierre 2016</i>		
<i>Subtema</i>	<i>Total</i>	<i>%</i>	<i>Subtema</i>	<i>Total</i>	<i>%</i>
nación					
Sistema de información de la abogacía general del distrito capital	36	1,58%	Administración del talento humano	51	1%
Ampliación plazo para la entrega de documentos	26	1,14%	Migración	49	1%
Novedades del servicio	24	1,05%	Apoyo al alcalde mayor	43	1%
Información línea 195	21	0,92%	Actos administrativos	30	1%
Total primeros 10 Subtemas	2.280	100%	Total primeros 10 Subtemas	3880	100%

## 2.4. Sector Hábitat

Las entidades del sector Hábitat recibieron durante el periodo, 21.753 registros en el SDQS que equivalen al 9% de los presentados en el Distrito, ocupando el cuarto lugar.

*Figura 14. Ranking de Entidades por requerimientos sector Hábitat, vigencia 2016.*



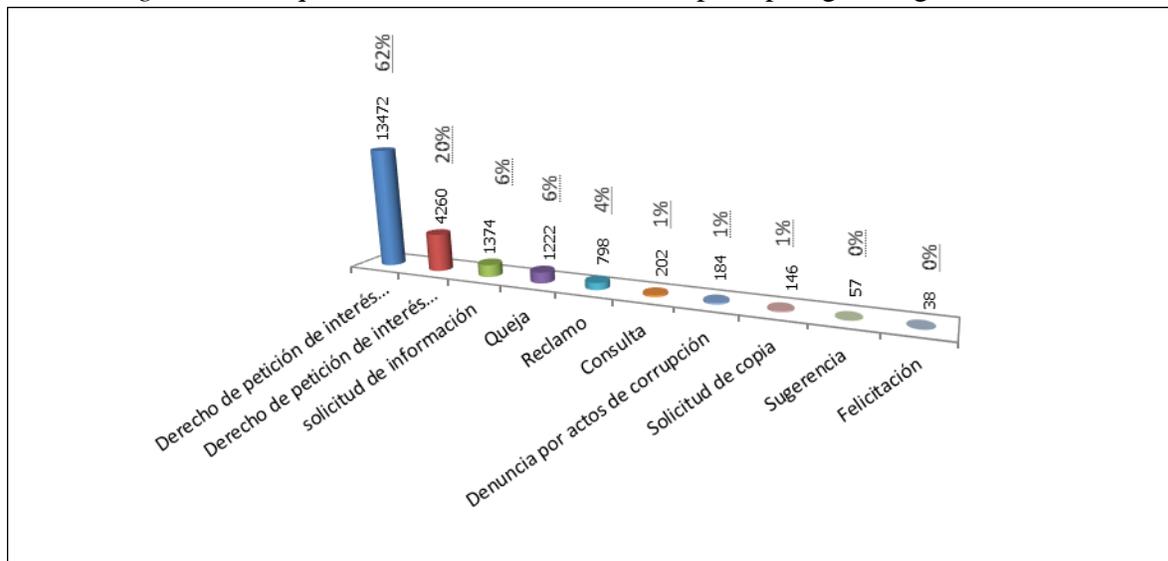
*Fuente:* Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS (total de requerimientos: 21.753).

La Secretaría Distrital del Hábitat recibió el 41% (8.824) del total de registros en el SDQS, seguida de la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAESP con el 23% (4.953), la Caja de la Vivienda Popular con 22% (4.872) requerimientos, mientras que las demás entidades del sector cuentan con el 15% restante.

### 2.4.1. Peticiones del sector Hábitat por tipologías.

El derecho de petición de interés particular ocupa el primer lugar en las tipologías del sector con 13.472 registros equivalentes al 62%, continúan los derechos de petición de interés general con 4.250 (20%), las solicitudes de información con 1.374 (6%), y la queja con 798 (4%), las demás tipologías recibieron requerimientos por debajo del 3%.

Figura 15. Requerimientos del sector Hábitat por tipologías, vigencia 2016.

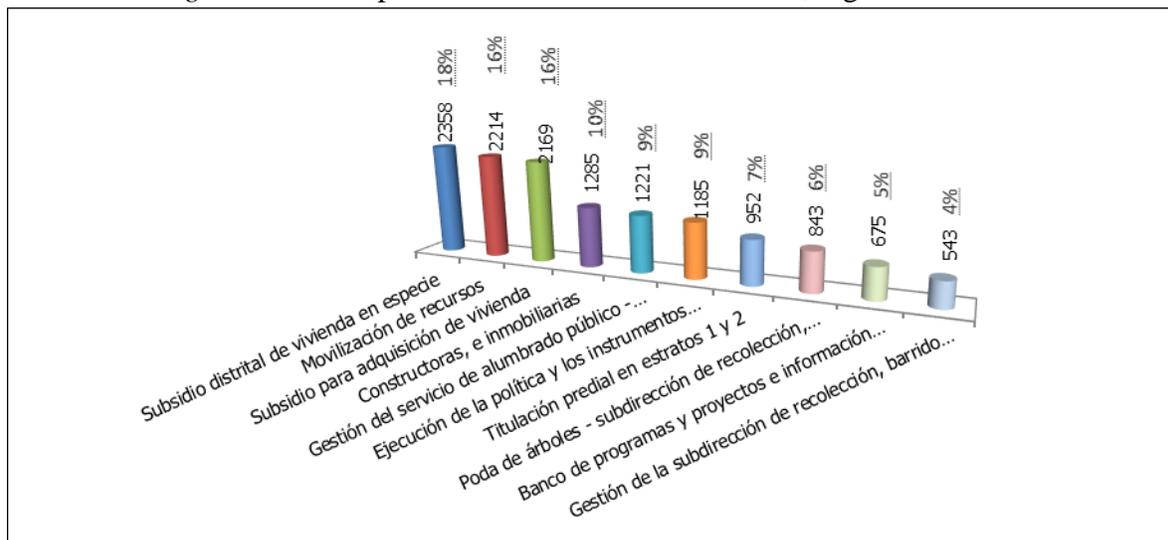


Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS (total de requerimientos: 21.753).

### 2.4.2. Principales subtemas del sector Hábitat registrados en el SDQS.

Los primeros cuatro subtemas del sector que se registran corresponden a competencias de la Secretaría Distrital del Hábitat, la siguiente figura registra los diez primeros subtemas del sector correspondientes a 13.445:

Figura 16. Principales subtemas del sector Hábitat, vigencia 2016.



Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS (diez primeros subtemas en quejas y reclamos: 13.445 que corresponden al 100%).

- Subsidio distrital de vivienda en especie: obtuvo 2.358 (18%) registros en el SDQS, de los cuales 2.254 fueron derechos de petición de interés particular.
- Movilización de recursos: recibió 2.214 (16%) donde 2.204 se clasificaron como derechos de petición de interés particular.
- Subsidio para adquisición de vivienda: con 2.169 (16%), de los cuales 2.124, son derechos de petición de interés particular.
- Constructoras, e inmobiliarias: recibió 1.285 (10%), donde 542 corresponden a quejas.
- Gestión del servicio de alumbrado público, subdirección de servicios funerarios y alumbrado público (informes, derechos de petición, requerimientos, trámite administrativo y solicitudes académicas): recibió 1.221 (9%) registros, donde 892 son derechos de petición de interés general y se presentan ante la UAESP.
- Ejecución de la política y los instrumentos establecidos por la Secretaría Distrital del Hábitat, en particular con la ejecución de obras de intervención física a escala barrial priorizadas: registró 1.185 (9%) peticiones de las cuales 894 son derechos de petición de interés particular, y se presentaron en la Caja de la Vivienda Popular.

- Titulación predial en estratos 1 y 2: obtuvo 952 (7%) registros, de los que 792 se tipificaron como derechos de petición de interés particular, se registraron en la Caja de la Vivienda Popular.
- Poda de árboles, subdirección de recolección, barrido y limpieza: registró 843(6%) donde se catalogaron como derechos de petición de interés general 650 requerimientos, dirigidos a la UAESP.
- Banco de programas y proyectos e información de proyectos: presentó 675 (5%), con 387 registros tipificados como solicitudes de información, dirigidas a las entidades Metrovivienda, Empresa de Renovación Urbana (fusionadas en ERDU), Secretaría Distrital del Hábitat, y Caja de la Vivienda Popular.
- Gestión de la Subdirección de recolección, barrido y limpieza, (informes, derechos de petición, requerimientos, trámite administrativo y solicitudes académicas): con 543 (4%) registros, donde 443 son derechos de petición de interés general, presentados ante la UAESP.

#### **2.4.3. Principales subtemas del sector Hábitat registrados en la Veeduría.**

Las peticiones registradas en la Veeduría Distrital para el sector equivalen al 8% del total recibido durante la vigencia 2016.

- Acueducto, alcantarillado, mantenimiento a redes: recibió 15 (28%), presentadas ante la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá. EAAB ESP, y Aguas Bogotá S.A.
- Facturación, consumo/tarifa/estratificación: consiguió 13 (24%), en EAAB ESP, Secretaría Distrital del Hábitat, y Codensa.
- Basuras: se registraron 6 (11%) para Aguas Bogotá S.A., y UAESP.
- Medida local, licencia de construcción: con 5 (9%) presentadas en Secretaría Distrital del Hábitat.
- Recurso humano, irrespeto a ciudadano/mala atención: registró 3 (6%) en EAAB ESP, ERU, y Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá – ETB.
- Alumbrado Público: obtuvo 3 (6%), en Secretaría Distrital del Hábitat, Codensa, y UAESP.

- Administración de recursos, planeación: con 3 (6%), en Secretaría Distrital del Hábitat, ETB y UAESP.
- Mantenimiento redes, gas/energía: contó con 2 (4%) en Codensa y ETB.
- Recurso humano, selección: con 2 (4%) en Secretaría Distrital del Hábitat y ETB.
- Recurso humano, retiro de funcionario: registró 2 (4%) en Secretaría Distrital del Hábitat y EAAB ESP.

#### 2.4.4. Subtemas del 2015 que continúan en el primer semestre 2016.

La siguiente tabla muestra el comportamiento de los subtemas del sector en 2015 y los que continúan en 2016:

Tabla 5. Subtemas más reiterados del sector Hábitat del 2015 que persisten en el 2016.

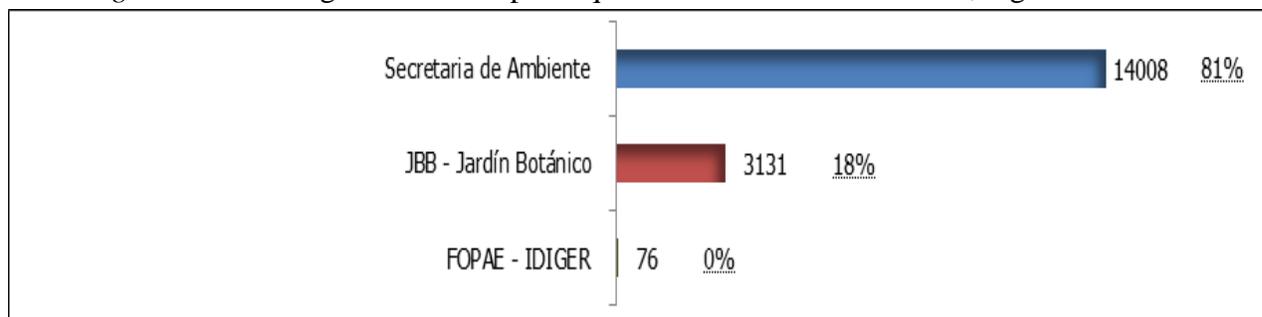
<i>Cierre 2015</i>			<i>Cierre 2016</i>		
<i>Subtema</i>	<i>Total</i>	<i>%</i>	<i>Subtema</i>	<i>Total</i>	<i>%</i>
Constructoras, e inmobiliarias	2.540	22,30%	Subsidio distrital de vivienda en especie	2358	18%
Subsidio distrital de vivienda en especie	2.085	18,30%	Movilización de recursos	2214	16%
Movilización de recursos	1.832	16,08%	Subsidio para adquisición de vivienda	2169	16%
Poda de árboles - subdirección de recolección, barrido y limpieza	1.190	10,45%	Constructoras, e inmobiliarias	1285	10%
Subsidio para adquisición de vivienda	1.132	9,94%	Gestión del servicio de alumbrado público - subdirección de servicios funerarios y alumbrado público (informes, derechos de petición, requerimientos, trámite administrativo y solicitudes académicas)	1221	9%
Recolección de escombros domiciliarios y clandestinos - operador y/o prestador del servicio	693	6,08%	Ejecución de la política y los instrumentos establecidos por la secretaria distrital del hábitat, en particular con la ejecución de obras de intervención física a escala barrial priorizadas	1185	9%
Luminaria apagada - operador o prestador de servicios	606	5,32%	Titulación predial en estratos 1 y 2	952	7%
Banco de programas y proyectos e información de proyectos	517	4,54%	Poda de árboles - subdirección de recolección, barrido y limpieza	843	6%
Titulación predial en estratos 1 y 2	409	3,59%	Banco de programas y proyectos e información de proyectos	675	5%
Aspectos comerciales y tarifarios - operador y/o	388	3,41%	Gestión de la subdirección de recolección, barrido y limpieza - subdirección de recolección, barrido	543	4%

Cierre 2015			Cierre 2016		
Subtema	Total	%	Subtema	Total	%
prestador del servicio			y limpieza. (informes, derechos de petición, requerimientos, trámite administrativo y solicitudes académicas		
Total primeros 10 Subtemas	11.392	100%	Total primeros 10 Subtemas	13.445	100%

## 2.5. Sector Ambiente

El sector Ambiente ocupa el quinto lugar con 17.287 peticiones en el Distrito que corresponden al 7%. La entidad que mayor número de peticiones recibe es la Secretaría Distrital de Ambiente con 14.008 equivalentes al 81%; le sigue el Jardín Botánico José Celestino Mutis, que recibió 3.131, que constituye el 18%; y por último, el Instituto Distrital para la Gestión del Riesgo IDIGER con 76 peticiones que corresponden a menos del 1%.

Figura 17. Ranking de entidades por requerimientos sector Ambiente, vigencia 2016.

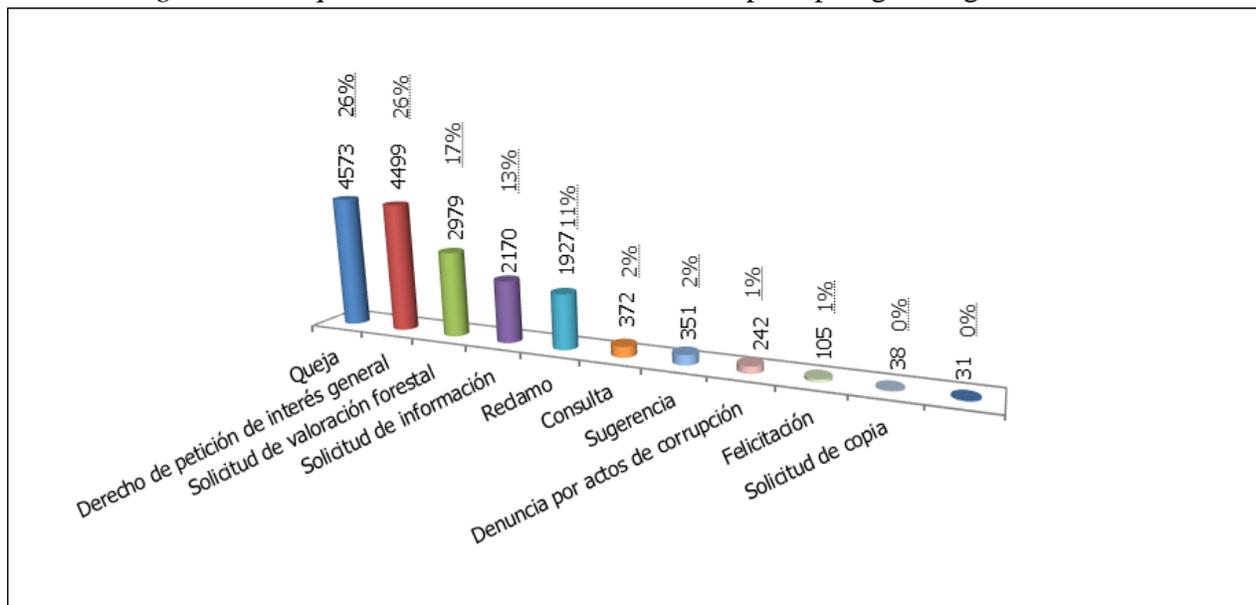


Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS (total de requerimientos: 17.215).

### 2.5.1. Requerimientos del sector Ambiente por tipologías.

Las peticiones clasificadas por tipología del sector tienen en primer lugar la queja con 4.573 (26%), le sigue el derecho de petición de interés general con 4.499 (26%), la solicitud de valoración forestal con 2.979 (17%), continúa la solicitud de información con 2.113 (13%), el reclamo con 1.927 (11%), las demás tipologías están por debajo del 2%.

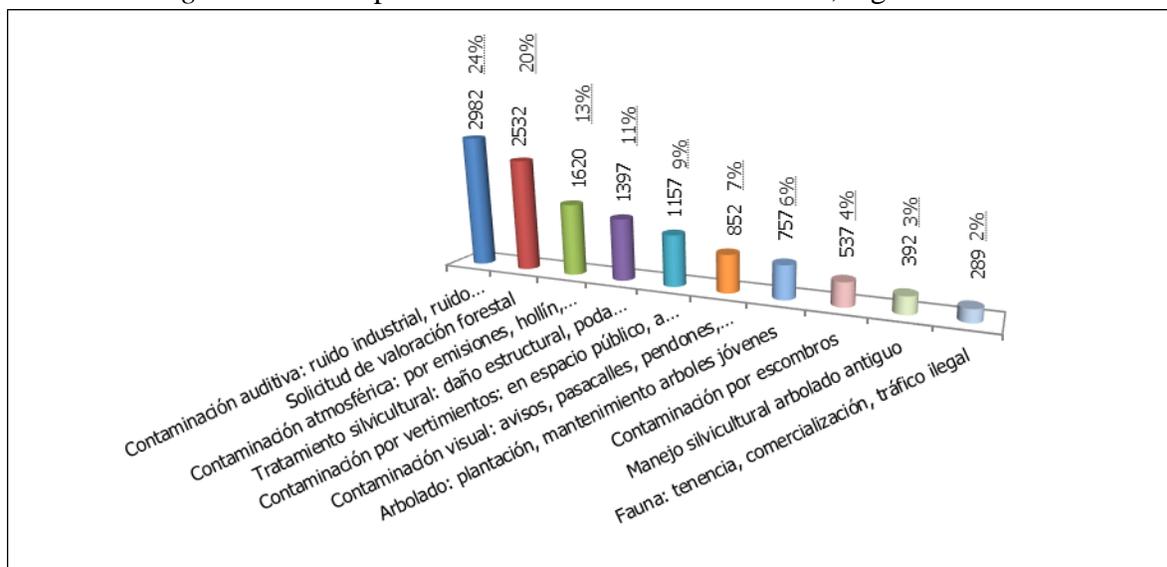
Figura 18. Requerimientos del sector Ambiente por tipologías, vigencia 2016.



Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS (total de requerimientos: 17.287).

### 2.5.2. Principales subtemas del sector Ambiente registrados en el SDQS.

Figura 19. Principales subtemas del sector Ambiente, vigencia 2016.



Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS (diez primeros subtemas Quejas y Reclamos 12.515 que corresponden al 100%).

Los principales diez subtemas para el sector Ambiente equivalen a 12.515 peticiones, de los cuales ocho son competencia de la Secretaría Distrital de Ambiente.

- Contaminación auditiva (ruido industrial, ruido residencial -plantas eléctricas y motobombas-): obtuvieron 2.982 (24%), en donde 1.346 son quejas, 1.015 derechos de petición de interés particular, 445 derechos de petición de interés general.
- Solicitud de valoración forestal: 2.532 (20%), en donde 1.992 corresponden a la tipología valoración forestal, le siguen las quejas con 196, los derechos de petición de interés particular con 153, y los derechos de petición de interés general con 116 peticiones.
- Contaminación atmosférica (por emisiones, hollín, humo, lores ofensivos, quemas a cielo abierto): registró 1.620 (13%), con 770 quejas, 570 derechos de petición de interés particular, y 167 derechos de petición de interés general.
- Tratamiento silvicultural, daño estructural, poda anti técnica y tala: se presentaron 1.397 que equivalen al 11%, donde 521 son quejas, y 435 derechos de petición de interés particular.
- Contaminación por vertimientos (en espacio público, a cuerpos de agua, vertimiento industrial): se recibieron 1.157 (9%), los derechos de petición de interés general fueron 432, quejas 308, y 107 derechos de petición de interés general.
- Contaminación visual (avisos, pasacalles, pendones, vallas): alcanzó 852 (7%) peticiones, de las cuales 285 fueron quejas, 294 derechos de petición de interés particular, y 131 derechos de petición de interés general.
- Arbolado (plantación, mantenimiento arboles jóvenes): recibió 757 (6%), donde 388 peticiones son de interés general, y 212 de interés particular, se presentaron en el Jardín Botánico José Celestino Mutis - JBB.
- Contaminación por escombros: recibió 537 (4%) SDQS, de estas, 212 son quejas y 181 derechos de petición de interés particular.
- Manejo silvicultural arbolado antiguo: con 392 (3%) peticiones, de las cuales 216 fueron derechos de petición de interés general, y 128 derechos de petición de interés particular, este subtema está a cargo del JBB.
- Fauna (tenencia, comercialización, tráfico ilegal): registró 289 (2%) peticiones, donde 123 son quejas.

### 2.5.3. Principales subtemas del sector Ambiente registrados en la Veeduría.

En la Veeduría Distrital los subtemas del sector Ambiente alcanzaron el 4% con 42 peticiones, se analizaron 32 de éstas, que fueron los primeros diez subtemas del sector en la entidad, ocho son competencia de la Secretaría Distrital de Ambiente.

- Árboles (tala, poda, recuperación): recibió 13 (41%) peticiones, registradas en la Secretaría Distrital de Ambiente, y en el JBB.
- Medida local (contaminación ambiental): con 4 (13%) peticiones.
- Acueducto (humedales, ronda, canales): presentó 3 (9%), en Secretaría Distrital de Ambiente, e IDIGER.
- Medida local (establecimiento comercial): presentó 3 (9%) peticiones.
- Administración de recursos (planeación) y Recurso humano (salarios y prestaciones, demora, falta de respuesta): registraron 2 peticiones (6%), una por cada subtema, presentados en Secretaría Distrital de Ambiente.
- Control social, Medida local (contaminación auditiva), y Recurso humano (irrespeto a ciudadano, mala atención): registraron 1 (3%) requerimiento cada una.

### 2.5.4. Subtemas del 2015 que continúan en el primer semestre 2016.

En la tabla se muestran los primeros subtemas del sector en la vigencia 2015 y los primeros subtemas para la vigencia 2016:

Tabla 6. Subtemas más reiterados del sector Ambiente del 2015 que persisten en el 2016

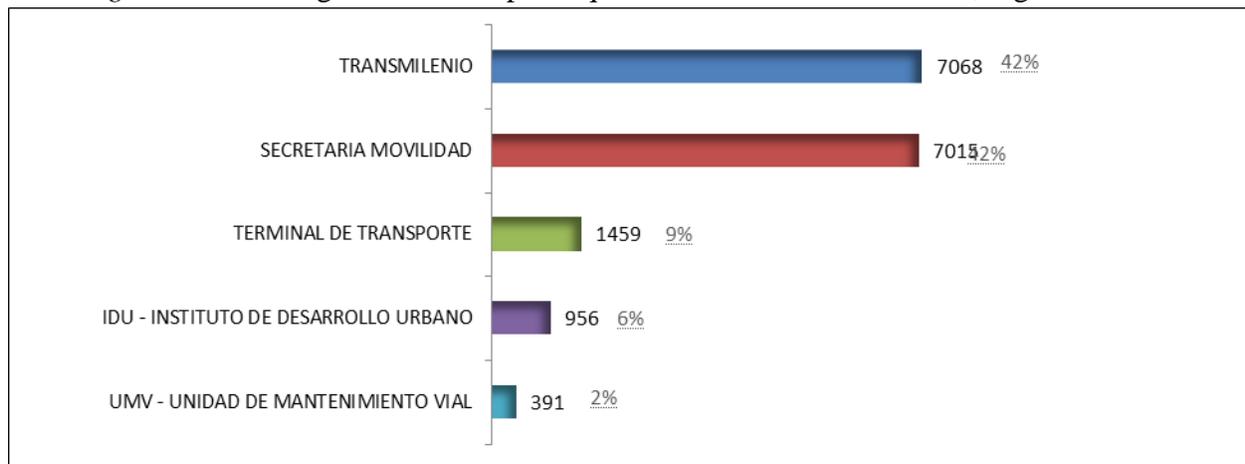
<i>Cierre 2015</i>			<i>Cierre 2016</i>		
<i>Subtema</i>	<i>Total</i>	<i>%</i>	<i>Subtema</i>	<i>Total</i>	<i>%</i>
Contaminación auditiva: ruido industrial, ruido residencial (plantas eléctricas y motobombas)	3.393	24,28%	Contaminación auditiva: ruido industrial, ruido residencial (plantas eléctricas y motobombas)	2.982	24%
Contaminación atmosférica: por emisiones, hollín, humo, lores ofensivos, quemas a cielo abierto	3.029	21,67%	Solicitud de valoración forestal	2.532	20%
Solicitud de valoración forestal	2.081	14,89%	Contaminación atmosférica: por emisiones, hollín, humo, lores ofensivos, quemas a cielo abierto	1.620	13%
Tratamiento silvicultural: daño	1.753	12,54%	Tratamiento silvicultural: daño	1.397	11%

estructural, poda antitécnica y tala			estructural, poda antitécnica y tala		
Contaminación por vertimientos: en espacio público, a cuerpos de agua, vertimiento industrial	1.070	7,66%	Contaminación por vertimientos: en espacio público, a cuerpos de agua, vertimiento industrial	1.157	9%
Contaminación por escombros	693	4,96%	Contaminación visual: avisos, pasacalles, pendones, vallas	852	7%
Acciones pedagógicas	680	4,87%	Arbolado: plantación, mantenimiento arboles jóvenes	757	6%
Contaminación visual: avisos, pasacalles, pendones, vallas	526	3,76%	Contaminación por escombros	537	4%
Arbolado: plantación, mantenimiento arboles jóvenes	518	3,71%	Manejo silvicultural arbolado antiguo	392	3%
Reserva de cupos y visitas guiadas	234	1,67%	Fauna: tenencia, comercialización, tráfico ilegal	289	2%
<b>Total primeros 10 subtemas</b>	<b>13.977</b>	<b>100%</b>	<b>Total primeros 10 subtemas</b>	<b>12515</b>	<b>100%</b>

## 2.6. Sector Movilidad

Los registros en el SDQS para el sector Movilidad alcanzaron 16.889 (7%), de los registrados para el Distrito.

*Figura 20. Ranking de entidades por requerimientos sector Movilidad, vigencia 2016.*

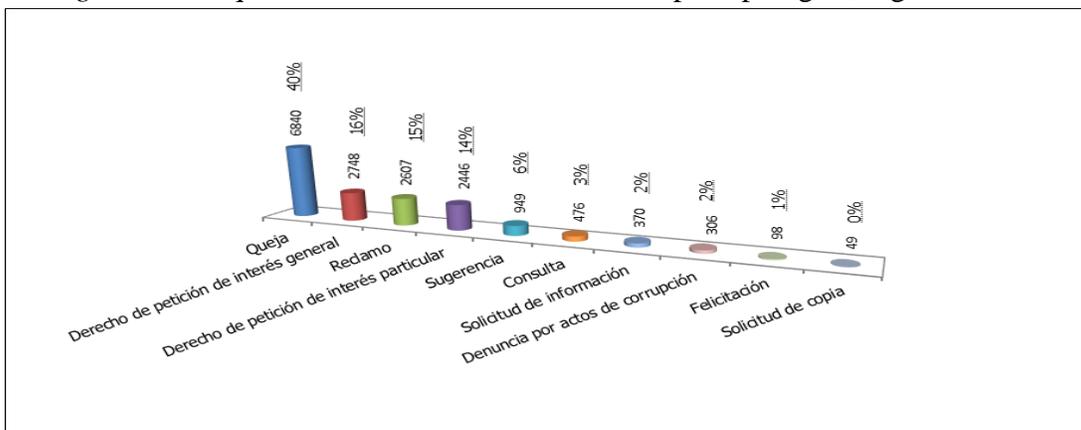


*Fuente:* Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS (total de requerimientos: 16.889).

La entidad que mayor número de peticiones recibe del sector es Transmilenio S.A, con 7.068 (42%), seguido de la Secretaría Distrital de Movilidad con 1.459 (9%), continúa el Instituto de Desarrollo urbano IDU, con 956 (6%), y la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial – UAERMV con 391 (2%).

### 2.6.1. Requerimientos del sector Movilidad por tipologías.

Figura 21. Requerimientos del sector Movilidad por tipologías, vigencia 2016.

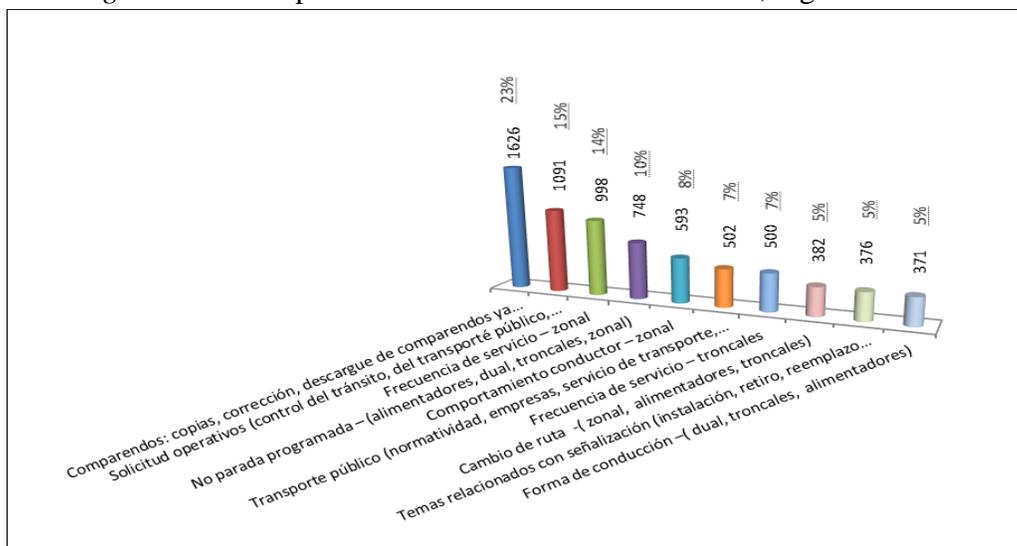


Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS (total de requerimientos: 16.889).

### 2.6.2. Principales subtemas del sector Movilidad registrados en el SDQS.

Los primeros diez subtemas registrados en el SDQS para el sector movilidad registran 7.187:

Figura 22. Principales subtemas del sector Movilidad, vigencia 2016.



Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS (diez primeros subtemas: 7.187 que se constituyen en el 100%).

- Comparendos (copias, corrección, descargue de comparendos ya cancelados): registraron 1.626 (23%), donde 433 son derechos de petición de interés particular, y 188 reclamos; en la Secretaría Distrital de Movilidad.

- Solicitud operativos (control del tránsito, del transporté público, recuperación espacio público): se registraron 1.091 (15%), siendo la queja con 448 peticiones la más reiterada, seguida del reclamo con 139 peticiones; en la Secretaría Distrital de Movilidad.
- Frecuencia de servicio (zonal): con 998 (14%) requerimientos, de los cuales 249 son derechos de petición de interés general, y 192 quejas; en Transmilenio S.A.
- No parada programada (alimentadores, dual, troncales, zonal): con 748 (10%), de los cuales 271 correspondieron a quejas, dirigidas a Transmilenio S.A.
- Comportamiento conductor (zonal): se presentaron 593 (8%), de los cuales 307 son quejas presentadas a Transmilenio S.A.
- Transporte público (normatividad, empresas, servicio de transporte, reorganización, capacidad): se registraron 522 (7%), donde 282 corresponden a quejas, se presentan a la Secretaría Distrital de Movilidad.
- Frecuencia de servicio (troncales): presentó 500 (7%), de estas, 148 son quejas registradas en Transmilenio S.A.
- Cambio de ruta (zonal, alimentadores, troncales): registró 382 (5%), de los cuales 114 son derechos de petición de interés general presentados en Transmilenio S.A.
- Temas relacionados con señalización (instalación, retiro, reemplazo y mantenimiento de señales): recibió 376 (5%) peticiones, donde 71 son quejas que se presentaron en la Secretaría Distrital de la Movilidad.
- Forma de conducción (dual, troncales, alimentadores): registró 371 (5%) peticiones de las cuales 124 son quejas presentadas en Transmilenio S.A.

### **2.6.3. Principales subtemas del sector Movilidad registrados en la Veeduría.**

En cuanto a las peticiones que se recibieron en la Veeduría Distrital del Sector encontramos 161 (16%) requerimientos; dentro de los primeros diez subtemas para la Veeduría Distrital se presentan peticiones por asuntos de competencia de Transmilenio S.A, la Secretaría Distrital de Movilidad, el IDU, y la UAERMV.

- Obras Mantenimiento (vías): reportó el 25% de las peticiones presentadas por competencia del IDU, y de la UAERMV.

- Servicio de alimentadores (rutas): Transmilenio reportó el 16%, y se refieren a Transmilenio S.A., y la Secretaría Distrital de Movilidad.
- Transito señalización: con el 15% de los requerimientos dirigidos a la Secretaría Distrital de Movilidad, y a Transmilenio S.A.
- Continúan tránsito y operativos con el 10%; administración de recursos (planeación) 9%; tránsito (comparendo no descargado) con el 6%; tránsito (presencia autoridad) 6%; obras inconclusas 5%; tránsito comparendos (exoneración pagos) 5%; recurso humano irrespeto a ciudadano, mala atención) 5%.

#### 2.6.4. Subtemas del 2015 que continúan en la vigencia 2016.

En la siguiente tabla se muestran los principales subtemas de la vigencia 2015 y los que se encuentran en los primeros lugares en la vigencia 2016:

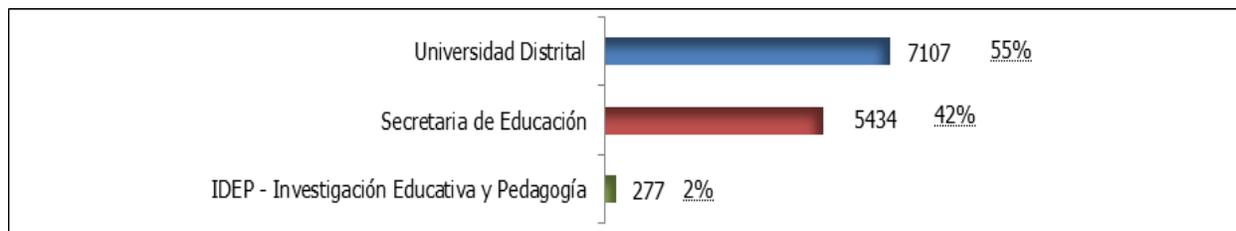
Tabla 7. Subtemas más reiterados del sector Movilidad del 2015 que persisten en el 2016.

Cierre 2015			Cierre 2016		
Subtema	Total	%	Subtema	Total	%
Frecuencia de servicio – zonal	1.285	19,40%	Comparendos: copias, corrección, descargue de comparendos ya cancelados, prescripción/caducidad, impugnación, notificación	1626	23%
Comportamiento conductor zonal	753	11,37%	Solicitud operativos (control del tránsito, del transporté público, recuperación espacio público)	1091	15%
Transporte público (normatividad, empresas, servicio de transporte, reorganización, capacidad, investigaciones)	716	10,81%	Frecuencia de servicio – zonal	998	14%
Frecuencia de servicio – troncales	692	10,45%	No parada programada – (alimentadores, dual, troncales, zonal)	748	10%
Comportamiento personal de taquilla	677	10,22%	Comportamiento conductor – zonal	593	8%
Solicitud operativos (control del tránsito, del transporte público, recuperación espacio público)	639	9,65%	Transporte público (normatividad, empresas, servicio de transporte, reorganización, capacidad, investigaciones)	502	7%
Forma de conducción – zonal	504	7,61%	Frecuencia de servicio – troncales	500	7%
Frecuencia de servicio – alimentadores	478	7,22%	Cambio de ruta –( zonal, alimentadores, troncales)	382	5%
No parada programada – zonal	450	6,79%	Temas relacionados con señalización (instalación, retiro, reemplazo y mantenimiento)	376	5%

Cierre 2015			Cierre 2016		
Subtema	Total	%	Subtema	Total	%
			de señales)		
Servicio empresas de transporte	430	6,49%	Forma de conducción –( dual, troncales, alimentadores)	371	5%
Total primeros 10 Subtemas	6.624	100%	Total primeros 10 Subtemas	4.112	100%

## 2.7. Sector Educación

Figura 23. Ranking de entidades por requerimientos sector Educación, vigencia 2016.



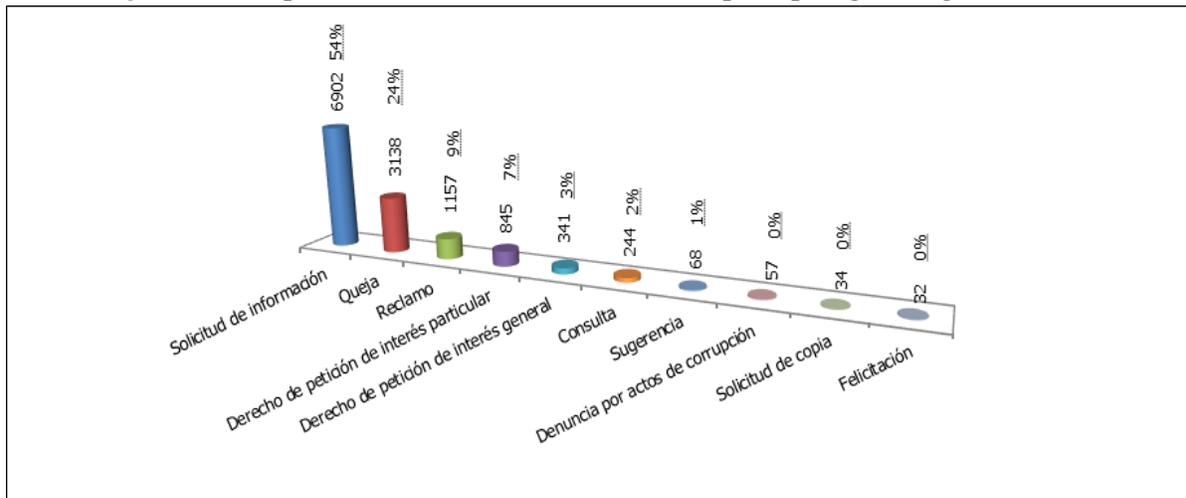
Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS (total de requerimientos: 12.818).

Para la vigencia 2016 el sector Educación presenta 12.818 registros en el SDQS, que equivalen al 6% del total para el Distrito; el 55% de éstos (7.107) se recibieron en la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, 42% (5.434) en la Secretaría Distrital de Educación y el 2% (277) en el Instituto Distrital para la Investigación Educativa y Pedagógica IDEP.

### 2.7.1. Requerimientos del sector Educación por tipologías.

El sector Educación presenta como principal tipología la solicitud de información con 5.902 (54%), le sigue la queja con 3.138 (24%), el reclamo con 1.157 (9%), los derechos de petición de interés particular 845 (7%); las demás tipologías cuentan con peticiones por debajo del 3%.

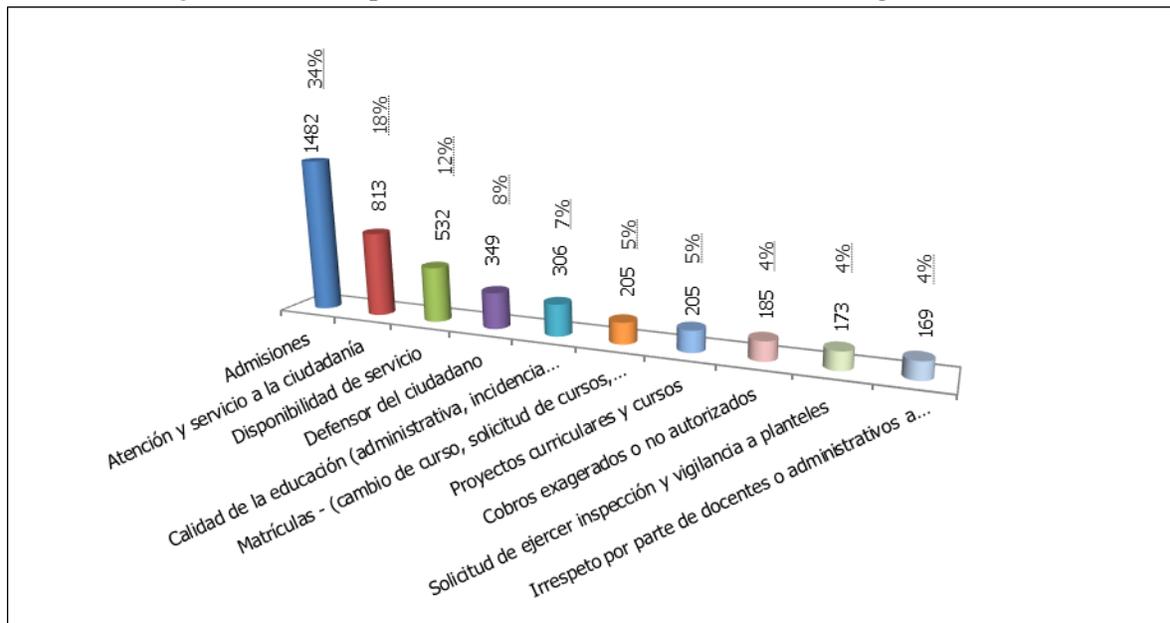
Figura 24. Requerimientos del sector Educación por tipologías, vigencia 2016.



Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS (diez primeros subtemas quejas y reclamos: 12.818 que corresponden al 100%).

### 2.7.2. Principales subtemas del sector Educación registrados en el SDQS

Figura 25. Principales subtemas del sector Educación, vigencia 2016.



Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS (diez primeros subtemas quejas y reclamos: 4.419 que corresponden al 100%).

Los diez primeros subtemas de las peticiones que se reciben en el Sector se presentan en la Secretaría Distrital de Educación, y en la Universidad Francisco José de Caldas:

- Admisiones: con el 34% (1.482): donde 1.461 corresponden a solicitudes de información.

- Atención a la ciudadanía: presenta el 18% (813), de los cuales 345 son quejas, y 248 reclamos.
- Disponibilidad de servicio: 552 (12%), de los cuales 255 son reclamos, y 188 quejas.
- Defensor del ciudadano: 348 (8%), en donde se presentaron 288 quejas.
- Calidad de la educación (administrativa, incidencia disciplinaria, contenidos de materia, pérdida de clases, docentes), 346 (7%), de los que 243 son quejas.
- Matrículas (cambio de curso, solicitud de cursos, cupos, unificación de cupos retiro de novedades SIMAT, cambio de curso, cambio de jornadas): registró 205 (5%), de estos 64 son quejas.
- Proyectos curriculares y cursos: registró 205 (5%) requerimientos, de los cuales 189 son solicitudes de información.
- Cobros exagerados o no autorizados: recibió 185 (4%), de los cuales 177 son quejas.
- Solicitud de ejercer inspección y vigilancia a planteles: 173 (4%) requerimientos, de éstos 77 son quejas.
- Irrespeto por parte de docentes o administrativos a los estudiantes y/o padres de familia: se presentaron 169 (4%), de los cuáles 124 son quejas.

### **2.7.3. Principales subtemas del sector Educación registrados en la Veeduría.**

En la Veeduría Distrital se radicaron 33 peticiones correspondientes al 3%, que corresponden al sector Educación, las cuales se refieren a centros educativos (manejo de recursos, centros educativos, contratación pliegos de términos, recurso humano selección de docentes, retiro de funcionarios, y conflictos entre docentes y alumnos).

### **2.7.4. Subtemas del 2015 que continúan en la vigencia 2016.**

En la tabla se presenta la información de los subtemas que puntaron en 2015 para el Sector y los que puntan en 2016:

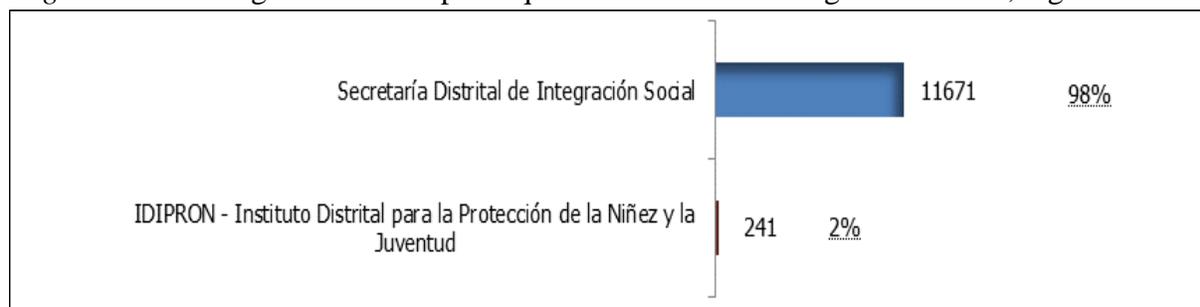
Tabla 8. Subtemas más reiterados del sector Educación del 2015 que persisten en el 2016

Cierre 2015			Cierre 2016		
Subtema	Total	%	Subtema	Total	%
Admisiones - opcionados (cupos e inscripciones)	1.104	25,57%	Admisiones	1482	34%
Calidad de la educación	684	15,84%	Atención y servicio a la ciudadanía	813	18%
Campañas, eventos, invitaciones, publicaciones	428	9,91%	Disponibilidad de servicio	532	12%
Defensor del ciudadano	413	9,56%	Defensor del ciudadano	349	8%
Solicitud de ejercer inspección y vigilancia a planteles	339	7,85%	Calidad de la educación (administrativa, incidencia disciplinaria, contenidos de materia, perdida de clases, docentes)	306	7%
Matoneo, bullying y/o violencia escolar	318	7,36%	Matrículas - (cambio de curso, solicitud de cursos, cupos, unificación de cupos retiro de novedades SIMAT, cambio de curso, cambio de jornadas)	205	5%
Cobros exagerados o no autorizados	293	6,79%	Proyectos curriculares y cursos	205	5%
Disponibilidad de servicio	280	6,48%	Cobros exagerados o no autorizados	185	4%
Administración del talento humano	233	5,40%	Solicitud de ejercer inspección y vigilancia a planteles	173	4%
Subsidios escolares	226	5,23%	Irrespeto por parte de docentes o administrativos a los estudiantes – padres de familia	169	4%
Total primeros 10 Subtemas	4.318	100%	Total primeros 10 Subtemas	4419	100%

## 2.8. Sector Integración Social

El sector Integración Social registra en el sistema SDQS 11.912 peticiones ciudadanas que equivalen al 5% del total registrado para el Distrito. La entidad que recibe el 98% de estas peticiones es la Secretaría Distrital de Integración Social con 11.671, y el Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON, el restante 2%.

Figura 26. Ranking de entidades por requerimientos sector Integración Social, vigencia 2016.

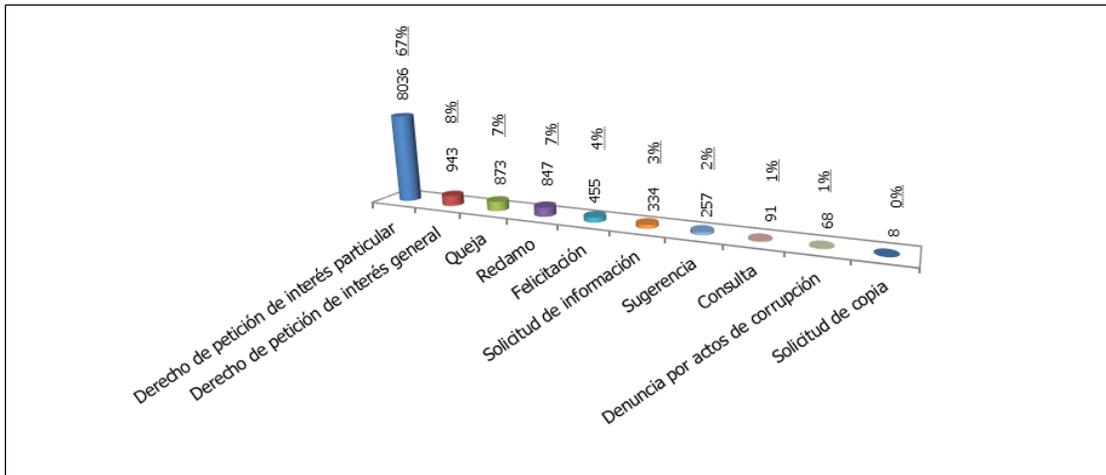


Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS (total de requerimientos: 11.912).

### 2.8.1. Requerimientos del sector Integración Social por tipologías.

El derecho de petición de interés particular es la primera tipología que se registra para el Sector con 8.036 peticiones equivalentes al 67%, continúa en su orden el derecho de petición de interés general con 643 registros correspondientes al 8%, la queja con 873 (7%), el reclamo con 547 (7%); las demás tipologías cuentan con registros menores al 4%.

Figura 27. Requerimientos del sector Integración Social por tipologías, vigencia 2016.

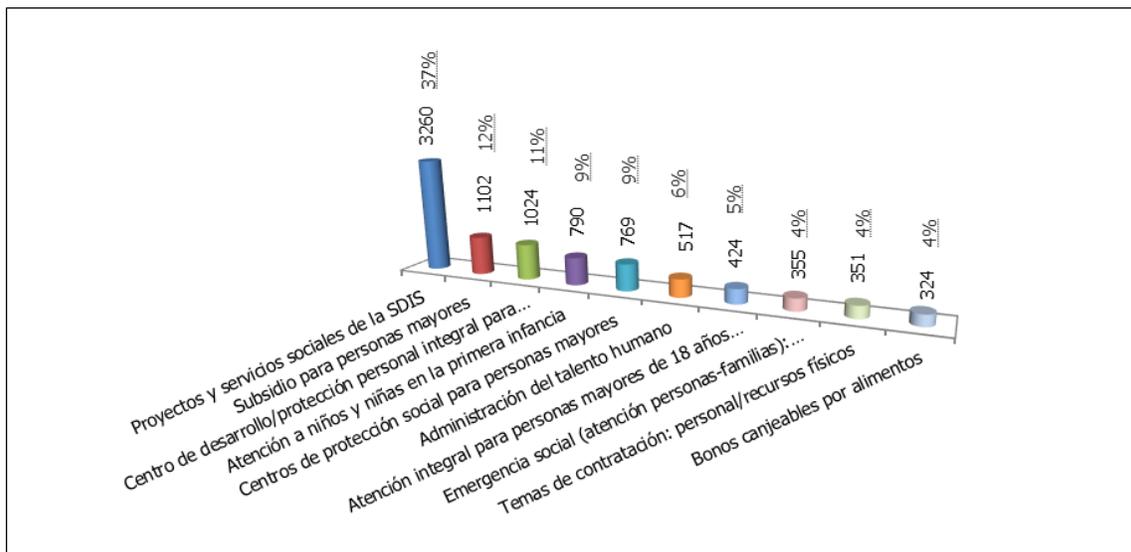


Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS (total de requerimientos: 11.912).

### 2.8.2. Principales subtemas del sector Integración Social registrados en el SDQS.

De los diez primeros subtemas que se registran para el Sector 8.916 (100%) son competencia de la Secretaría Distrital de Integración Social.

Figura 28. Principales subtemas del sector Integración Social, vigencia 2016.



Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS (diez primeros subtemas quejas y reclamos: 8.916, que corresponden al 100%).

- Proyectos y servicios sociales de la SDIS: recibió 3.260 (37%), de los que 2.356 son derechos de petición de interés particular.
- Subsidio para personas mayores: recibió 2.110 (12%), donde 900 son derechos de petición de interés particular.
- Centro de desarrollo/protección personal integral para CHC (Ciudadanos Habitantes de Calle): registró 1.024 (11%), de éstas 627 son derechos de petición de interés particular, y 290 de interés general.
- Atención a niños y niñas en la primera infancia: con 793 (9%), donde 511 son derechos de petición de interés particular.
- Centros de protección social para personas mayores: 769 (9%) con 704 derechos de petición de interés particular.
- Administración del talento humano 6%; Atención integral para personas mayores de 18 años con discapacidad 5%; Emergencia social (atención personas-familias en emergencias, desastres de origen natural o antrópico) 4%; Temas de contratación (personal, recursos físicos) 4%; Bonos canjeables por alimentos 4%. Subtemas en los cuales la tipología de derecho de petición de interés particular es la que predomina.

### 2.8.3. Principales subtemas del sector Integración Social registrados en la Veeduría.

En la Veeduría Distrital se recibieron para el sector de Integración Social 35 peticiones ciudadanas que corresponden al 3%. En los primeros diez subtemas encontramos que el subtema Atención a la población vulnerable (indígena, discapacitados, desplazados, habitantes de calle) alcanza el 24%; le sigue Adultos mayores con el 21%; Administración de recursos (planeación) con el 14%; Recurso humano (irrespeto a ciudadano, mala atención) 10%; y los demás subtemas (demora o falta de respuesta, contratación en cuanto pliegos o términos, contratación referida a ejecución, comedores comunitarios, medida local sanitarias, recurso humano respecto al abuso de autoridad) alcanzan porcentajes menores al 7%.

### 2.8.4. Subtemas del 2015 que continúan en la vigencia 2016.

La tabla presenta los subtemas que ocuparon los primeros lugares durante la vigencia 2015 y en paralelo la vigencia 2016:

Tabla 9. Subtemas más reiterados del sector Integración Social del 2015 que persisten en el 2016.

Cierre 2015			Cierre 2016		
Subtema	Total	%	Subtema	Total	%
Proyectos y servicios sociales de la SDIS	2.850	33,55%	Proyectos y servicios sociales de la SDIS	3260	37%
Subsidio para personas mayores	1.665	19,60%	Subsidio para personas mayores	1102	12%
Administración del talento humano	861	10,14%	Centro de desarrollo/protección personal integral para CHC	1024	11%
Centros de protección social para personas mayores	771	9,08%	Atención a niños y niñas en la primera infancia	790	9%
Atención a niños y niñas en la primera infancia	564	6,64%	Centros de protección social para personas mayores	769	9%
Prevención, protección, y restitución de derechos a niños, niñas, adolescentes y jóvenes con vulneración de los mismos	525	6,18%	Administración del talento humano	517	6%
Comedores comunitarios CRDC	324	3,81%	Atención integral para personas mayores de 18 años con discapacidad	424	5%
Jardines infantiles: inscripción, registro, atención	315	3,71%	Emergencia social (atención personas-familias): emergencias, desastres de origen natural o antrópico	355	4%
Bonos canjeables por alimentos	311	3,66%	Temas de contratación: personal/recursos físicos	351	4%
Atención integral para personas mayores de 18 años con discapacidad	308	3,63%	Bonos canjeables por alimentos	324	4%

Cierre 2015			Cierre 2016		
Subtema	Total	%	Subtema	Total	%
Total primeros 10 Subtemas	8.494	100%	Total primeros 10 Subtemas	8916	100%

## 2.9. Sector Cultura, Recreación y Deporte

Las entidades del sector Cultura, Recreación y Deporte recibieron 7.761 registros en el SDQS, que equivalen al 3% de las peticiones ciudadanas registradas para el Distrito.

*Figura 29. Ranking de entidades por requerimientos sector Cultura Recreación y Deporte, vigencia 2016.*



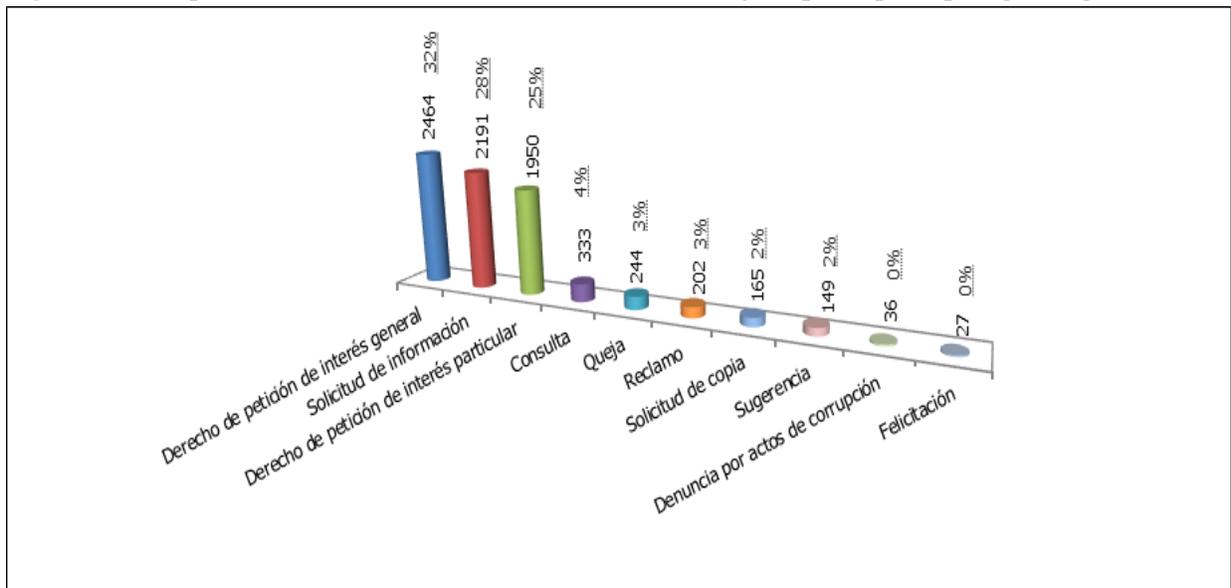
*Fuente:* Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS (total de requerimientos: 7.761).

La entidad que registra el mayor número de peticiones es el Instituto Distrital de las Artes IDARTES con el 35% (2.687); le sigue el Instituto Distrital para la Recreación y el Deporte IDRD con 33% (2.585) peticiones; luego la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte que alcanzó el 12% (940); el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural 8% (655); la Fundación Gilberto Alzáte Avendaño FGAA con 5% (426) peticiones; Canal Capital recibió el 3% (269); y finalmente la Orquesta Filarmónica de Bogotá OFB con el 3% (199) requerimientos respectivamente.

### 2.9.1. Requerimientos del sector Cultura Recreación y Deporte por tipologías.

En la siguiente gráfica se señala el comportamiento de las tipologías en el Sector.

Figura 30. Requerimientos del sector Cultura Recreación y Deporte por tipología, vigencia 2016



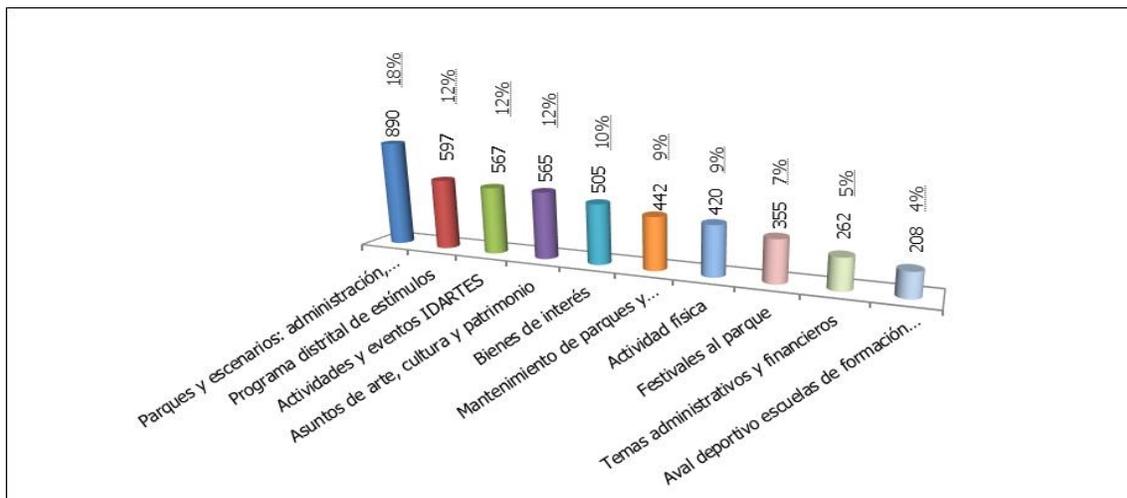
Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS (total de requerimientos: 7.761).

El derecho de petición de interés general es la tipología más relevante para el sector con un porcentaje del 32% (2.464); seguido de la solicitud de información con el 28% (2191); continúa el derecho de petición de interés particular equivalente al 25% (1950); las demás tipologías registran porcentajes menores al 4%.

### 2.9.2. Principales subtemas del sector Cultura Recreación y Deporte registrados en el SDQS.

Los primeros diez subtemas del sector corresponden a 4811 peticiones ciudadanas distribuidas así:

Figura 31. Principales subtemas del sector Cultura Recreación y Deporte, vigencia 2016.



Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS (diez primeros subtemas quejas y reclamos: 4.811, que corresponden al 100%).

- Parques y escenarios (administración, utilización, prestamos, acontecimientos, permisos): con el 18% (890), de los que 787 registros corresponden a derechos de petición de interés general; se presentaron en el IDR.
- Programa distrital de estímulos: recibió el 12% (597) peticiones con 289 solicitudes de información; corresponden a IDARTES.
- Actividades y eventos IDARTES: 12% (567), de los que 329 son derechos de petición de interés particular, y 329 solicitudes de información; presentados en IDARTES.
- Asuntos de arte, cultura y patrimonio: con 12% (565) peticiones, donde 306 son solicitudes de información dirigidas a la Secretaría Distrital de Cultura.
- Bienes de interés: 10% (505) con 163 derechos de petición de interés particular presentados en el IPC, y en la Secretaría Distrital de Cultura.
- Los subtemas Mantenimiento de parques y escenarios (mobiliario, zonas duras, infraestructura, cerramientos); Actividad física; Festivales al parque; Temas administrativos y financieros; y Aval deportivo (escuelas de formación deportiva), son subtemas que representan porcentajes menores al 9% y la tipología más común es el derecho de petición de interés particular.

### 2.9.3. Principales subtemas del sector Cultura Recreación y Deporte registrados en la Veeduría.

En la Veeduría Distrital se presentaron 23 peticiones ciudadanas correspondientes al 2% de las que se radicaron durante la vigencia 2016.

Al revisar los primeros diez subtemas para el Sector se encuentra que el 22% corresponde a Administración de recursos (planeación), principalmente en IDRD, IDARTES, y la Secretaría Distrital de Cultura; Obra mantenimiento de parques representó el 22%, dirigidas a la Secretaría Distrital de Cultura; Solicitud de información obtuvo el 11%; los demás subtemas presentaron porcentajes menores al 6%.

### 2.9.4. Subtemas del Sector en el 2015 que continúan en la vigencia 2016.

En la tabla se muestra el comparativo de los primeros diez subtemas del Sector en la vigencia 2015 y los diez primeros subtemas de la vigencia 2016:

*Tabla 10.* Subtemas más reiterados del sector Cultura, Recreación y Deporte del 2015 que persisten en el 2016.

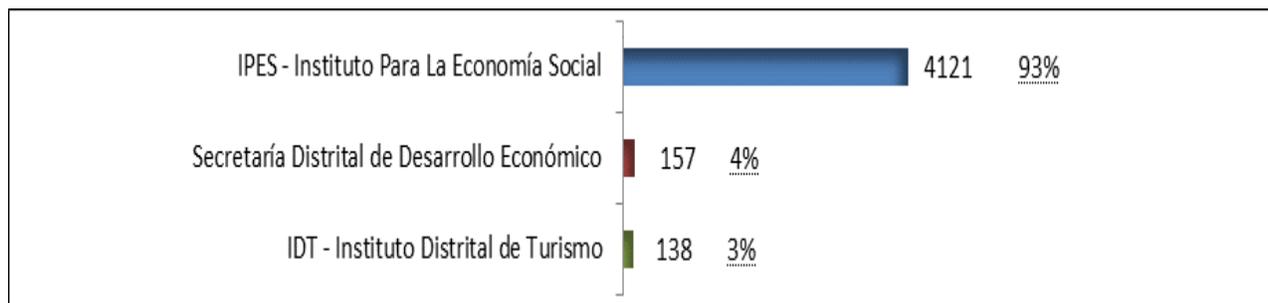
<i>Cierre 2015</i>			<i>Cierre 2016</i>		
<i>Subtema</i>	<i>Total</i>	<i>%</i>	<i>Subtema</i>	<i>Total</i>	<i>%</i>
Festivales al parque	801	15,69%	Parques y escenarios: administración, utilización, prestamos, acontecimientos, permisos	890	18%
Actividades y eventos IDARTES	785	15,38%	Programa distrital de estímulos	597	12%
Programa distrital de estímulos	759	14,87%	Actividades y eventos IDARTES	567	12%
Bienes de interés	594	11,64%	Asuntos de arte, cultura y patrimonio	565	12%
Asuntos de arte, cultura y patrimonio	469	9,19%	Bienes de interés	505	10%
Parques y escenarios: administración, utilización, prestamos, acontecimientos, permisos	451	8,84%	Mantenimiento de parques y escenarios: mobiliario, zonas duras, infraestructura, cerramientos	442	9%
Mantenimiento de parques y escenarios: mobiliario, zonas duras, infraestructura, cerramientos	412	8,07%	Actividad física	420	9%

<i>Cierre 2015</i>			<i>Cierre 2016</i>		
<i>Subtema</i>	<i>Total</i>	<i>%</i>	<i>Subtema</i>	<i>Total</i>	<i>%</i>
Actividad física	372	7,29%	Festivales al parque	355	7%
Arte conexión	255	5,00%	Temas administrativos y financieros	262	5%
Temas administrativos y financieros	206	4,04%	Aval deportivo escuelas de formación deportiva	208	4%
Total primeros 10 Subtemas	5.104	100%	Total primeros 10 Subtemas	4811	100%

## 2.10. Sector Desarrollo Económico

Este Sector registró en el SDQS 4.416 peticiones ciudadanas, ocupando el décimo lugar en el Distrito con un porcentaje equivalente al 2%.

*Figura 32. Ranking de entidades por requerimientos sector Desarrollo Económico, vigencia 2016.*

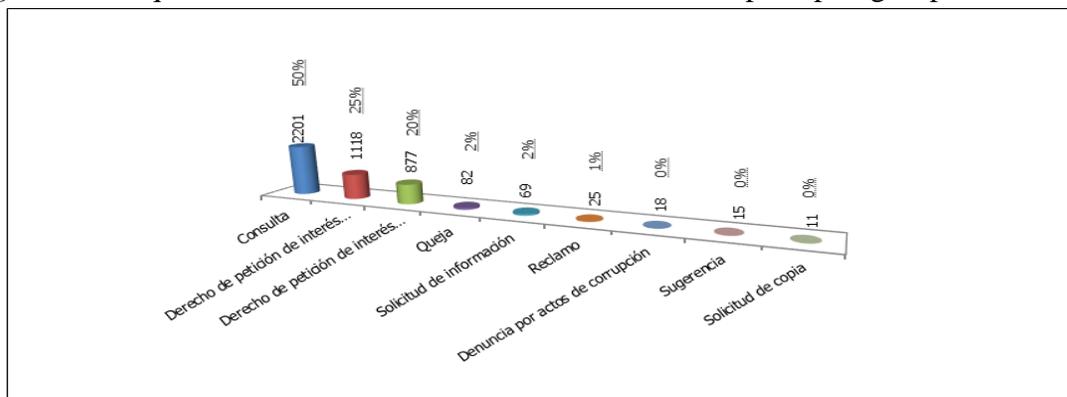


*Fuente:* Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS (total de requerimientos: 4.416).

La entidad con el 93% de los registros es el Instituto para la Economía Social - IPES, que recibió 4.121 peticiones; le sigue la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico con el 4% de los registros 157; y el Instituto Distrital de Turismo con el 3% equivalente a 138 registros.

### 2.10.1. Requerimientos del sector Desarrollo Económico por tipologías.

Figura 33. Requerimientos del sector Desarrollo Económico por tipologías promedio 2016



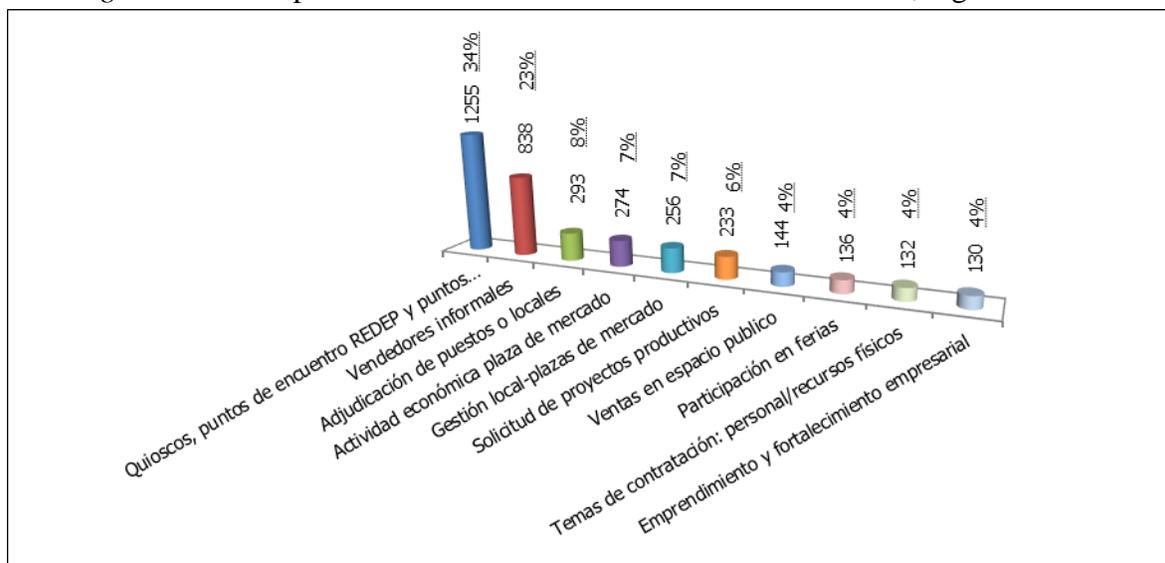
Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS (total de requerimientos: 4.416).

De los 4.416 requerimientos que recibió el Sector, la consulta ocupa el primer lugar con 2.201 peticiones; correspondientes al derecho de petición de interés particular 1.118 (20%); peticiones de interés general 877 (20%); y las demás tipologías con porcentajes menores al 2%.

### 2.10.2. Principales subtemas del sector Desarrollo Económico registrados en el SDQS.

Los primeros diez subtemas del Sector equivalen a 3.691 peticiones ciudadanas que se presentaron en el IPES y en el IDT.

Figura 34. Principales subtemas del sector Desarrollo Económico, vigencia 2016.



Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS (diez primeros subtemas quejas y reclamos: 3.691 que corresponden al 100%).

- Quioscos, puntos de encuentro REDEP y puntos comerciales: representan el 34% (1.255), donde el derecho de petición de interés particular obtuvo 552 requerimientos.
- Vendedores informales: 23% (838) registros, donde 532 se clasificaron como derechos de petición de interés particular.
- Adjudicación de puestos o locales: representó el 8% (293), con 181 consultas.
- Los subtemas Actividad económica plaza de mercado; Gestión local (plazas de mercado); Solicitud de proyectos productivos; Ventas en espacio público; Participación en ferias; Temas de contratación (personal/recursos físicos); Emprendimiento y fortalecimiento empresarial; son subtemas que representan porcentajes entre el 8% y el 4%, donde la tipología más común son los derechos de petición de interés particular y la consulta.

### 2.10.3. Principales subtemas del sector Desarrollo Económico registrados en la Veeduría.

De las peticiones ciudadanas registradas en la Veeduría Distrital, el sector Desarrollo Económico representa solo el 2% con 19 registros dirigidos en primer lugar al IPES, y en segundo lugar a la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico; éstos hacen referencia a subtemas de Vendedores ambulantes (58%); Administración de recursos (planeación) (21%); Contratación (ejecución) (11%); Contratación (publicación web) y Contratación (pliegos y términos) representaron cada uno el 5%.

### 2.10.4. Subtemas del 2015 que continúan en la vigencia 2016.

La tabla muestra el comportamiento de los primeros subtemas en la vigencia 2015 y las que continúan en 2016:

Tabla 11. Subtemas más reiterados del sector Desarrollo Económico del 2015 que persisten en el 2016

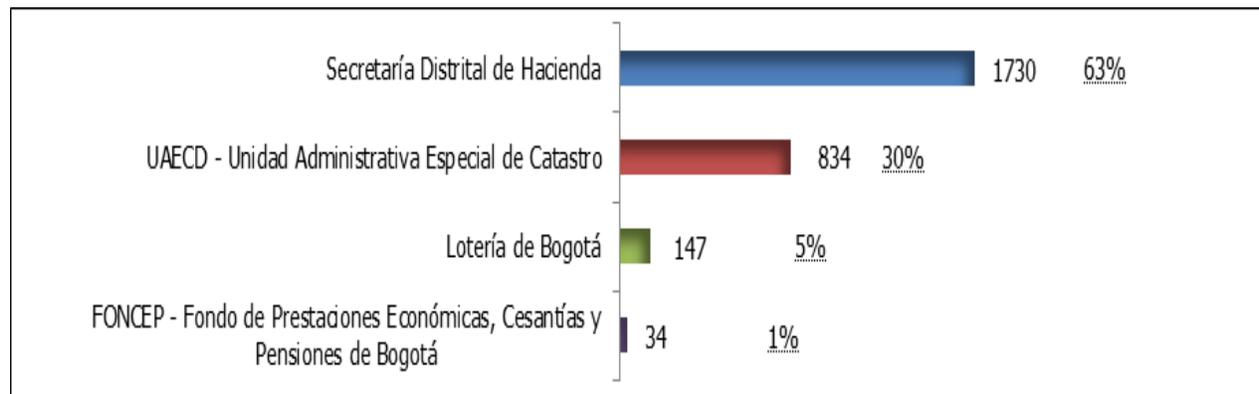
<i>Cierre 2015</i>			<i>Cierre 2016</i>		
<i>Subtema</i>	<i>Total</i>	<i>%</i>	<i>Subtema</i>	<i>Total</i>	<i>%</i>
Solicitud de proyectos productivos	769	26,31%	Quioscos, puntos de encuentro REDEP y puntos comerciales	1255	34%
Quioscos, puntos de encuentro REDEP y puntos comerciales	747	25,56%	Vendedores informales	838	23%
Vendedores informales	361	12,35%	Adjudicación de puestos o locales	293	8%
Adjudicación de puestos o locales	349	11,94%	Actividad económica plaza de mercado	274	7%

<i>Cierre 2015</i>			<i>Cierre 2016</i>		
<i>Subtema</i>	<i>Total</i>	<i>%</i>	<i>Subtema</i>	<i>Total</i>	<i>%</i>
Gestión local-plazas de mercado	208	7,12%	Gestión local-plazas de mercado	256	7%
Participación en ferias	114	3,90%	Solicitud de proyectos productivos	233	6%
Poblaciones especiales	110	3,76%	Ventas en espacio publico	144	4%
Emprendimiento y fortalecimiento empresarial	106	3,63%	Participación en ferias	136	4%
Ventas en espacio publico	100	3,42%	Temas de contratación: personal/recursos físicos	132	4%
Intermediación Laboral	59	2,02%	Emprendimiento y fortalecimiento empresarial	130	4%
Total primeros 10 subtemas	2.923	100%	Total primeros 10 subtemas	3691	100%

## 2.11. Sector Hacienda

El sector Hacienda registró en el SDQS 2.745 peticiones ciudadanas durante la vigencia 2016, que equivalen al 1% de las peticiones recibidas para el Distrito.

*Figura 35. Ranking de entidades por requerimientos sector Hacienda, vigencia 2016.*

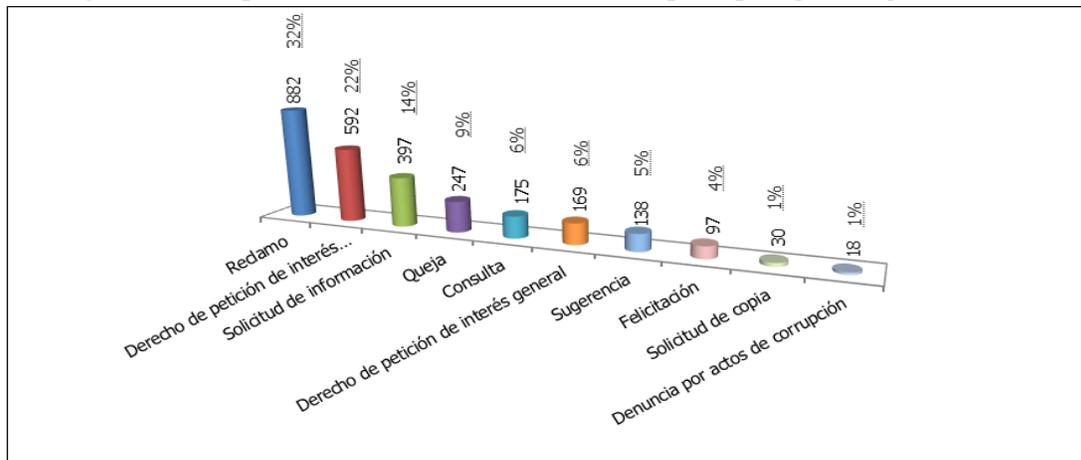


*Fuente:* Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS (total de requerimientos: 2.745).

La Secretaría Distrital de Hacienda es la entidad que recibió el mayor número de peticiones ciudadanas alcanzando las 1.730, es decir, el 63% de las recibidas en el Sector; le sigue la Unidad Administrativa Especial de Catastro con 834 peticiones que equivalen al 30%; luego la Lotería de Bogotá con 147 (5%); y el Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones de Bogotá con 34 solicitudes que representan el 1%.

### 2.11.1. Requerimientos del sector Hacienda por tipologías.

Figura 36. Requerimientos del sector Hacienda por tipologías, vigencia 2016.

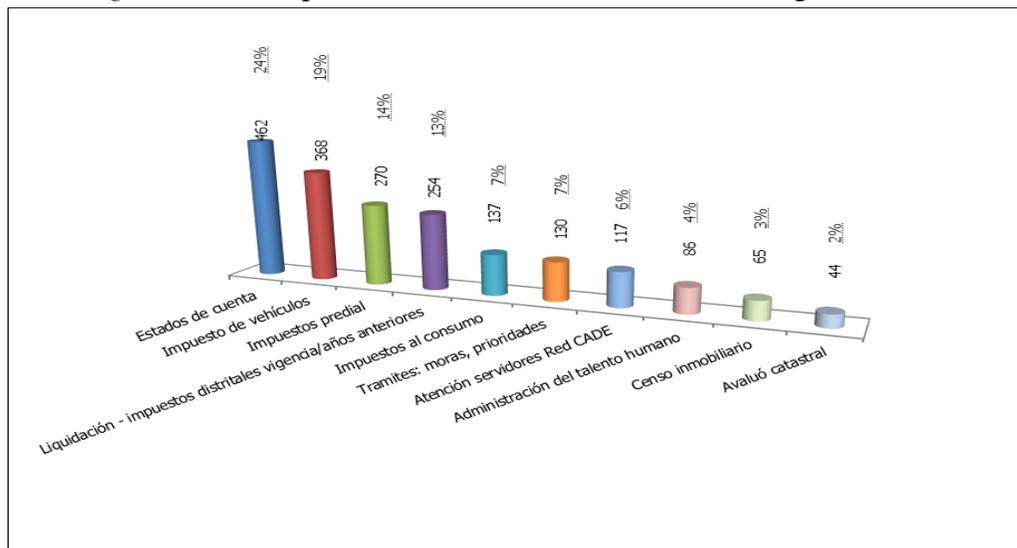


Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS (total de requerimientos: 2.745).

De las 2.745 peticiones ciudadanas registradas en el Sector, se encontró en primer lugar la queja con el 32%, le siguen los derechos de petición de interés particular con el 22%, la solicitud de información con un 14%, la queja con el 9%, y las demás tipologías tienen porcentajes entre el 6% y el 1%.

### 2.11.2. Principales subtemas del sector Hacienda registrados en el SDQS.

Figura 37. Principales subtemas del sector Hacienda, vigencia 2016.



Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS (diez primeros subtemas, quejas y reclamos: 1.933 que corresponden al 100%).

- Estados de cuenta: con 462 registros que corresponden al 24%, en donde 212 se clasificaron como reclamos.

- Impuesto de vehículos: recibió 368 peticiones (19%), siendo el reclamo la tipología que registra el mayor número con 119 requerimientos.
- Impuesto predial: con 270 (19%), de los cuáles, 119 son reclamos.
- Liquidación (impuestos distritales vigencia/años anteriores): registró 254 (13%), en donde 89 son reclamos.
- Impuestos al consumo: obtuvo 137 requerimientos (7%), de los que 24 son reclamos.
- El subtema Trámites (moras, prioridades) obtuvo el 7%; Atención servidores Red CADE 6%; Administración del talento humano 4%; Censo inmobiliario 3%; Avalúo catastral 2%. Alcanza el primer lugar la tipología derechos de petición de interés particular, con excepción de Atención servidores Red CADE que registra mayor volumen de quejas.
- De los primeros diez subtemas, los cinco que encabezan la lista se refieren a competencias de la Secretaría Distrital de Hacienda, y los cinco siguientes a UAE de Catastro; el subtema Administración del talento humano principalmente se refiere a la Lotería de Bogotá.

### **2.11.3. Principales subtemas del sector Hacienda registrados en la Veeduría.**

Las peticiones del sector hacienda registradas en la Veeduría Distrital fueron 19, que equivalen al 2% del total. Respecto de las inscritas para la Secretaría de Hacienda, se refieren a los subtemas de Administración de recursos (planeación) (13%); Conflictos ciudadanos propiedad horizontal (7%); Recurso humano (conflicto interno y recurso humano nombramientos) para la UAE de Catastro Distrital (demora / falta de respuesta) (13%); y Medida local licencia de construcción (7%) y a FONCEP, contratación procesos de selección.

### **2.11.4. Subtemas del 2015 que continúan en la vigencia 2016.**

La tabla muestra los primeros subtemas del sector en la vigencia 2015 y los de la vigencia 2016 para el sector Hacienda:

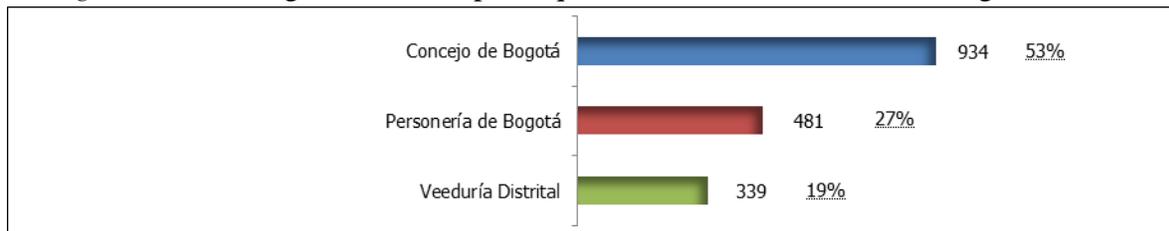
Tabla 12. Subtemas más reiterados del sector Hacienda del 2015 que persisten en el 2016.

Cierre 2015			Cierre 2016		
Subtema	Total	%	Subtema	Total	%
Estados de cuenta	865	45,15%	Estados de cuenta	462	24%
Tramites: moras, prioridades	273	14,25%	Impuesto de vehículos	368	19%
Impuestos predial	217	11,33%	Impuestos predial	270	14%
Impuesto de vehículos	140	7,31%	Liquidación - impuestos distritales vigencia/años anteriores	254	13%
Temas de impacto	113	5,90%	Impuestos al consumo	137	7%
Atención servidores red CADE	75	3,91%	Tramites: moras, prioridades	130	7%
Impuestos al consumo	68	3,55%	Atención servidores Red CADE	117	6%
Certificación de pagos	58	3,03%	Administración del talento humano	86	4%
Administración del talento humano	56	2,92%	Censo inmobiliario	65	3%
Temas administrativos y financieros	51	2,66%	Avaluó catastral	44	2%
Total primeros 10 subtemas	1.916	100%	Total primeros 10 subtemas	1933	100%

## 2.12. Entes de Control

Los entes de control recibieron 1.754 (1%) de las peticiones ciudadanas registradas para el Distrito, donde el Concejo de Bogotá obtuvo 934 (52%), le siguió la Personería de Bogotá con 481 equivalentes al (22%), y la Veeduría Distrital con 339 (19%).

Figura 38. Ranking de entidades por requerimientos Entes de Control, vigencia 2016.

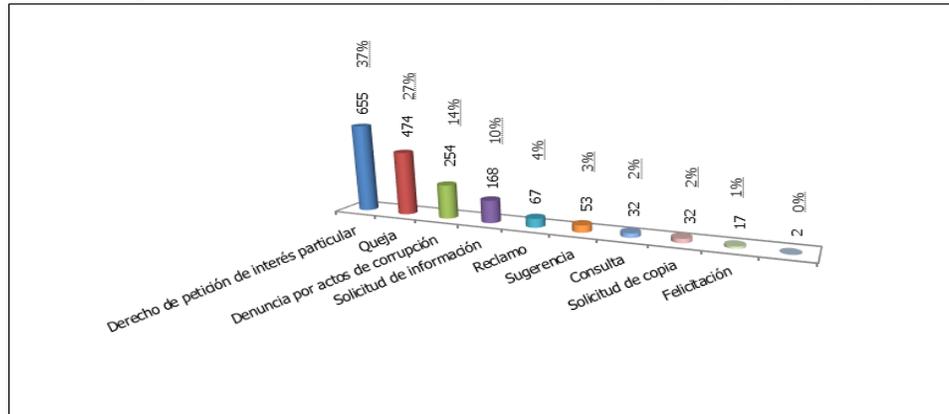


Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS (total de requerimientos: 1.754).

### 2.12.1. Requerimientos de los Entes de Control por tipología.

La tipología más recurrente frente a los órganos de control se refiere a los derechos de petición de interés particular con el 37% (655), le sigue la queja con el 27% (474), continúa la denuncia por actos de corrupción con el 14% (254), solicitud de información con 10% (168), y las demás tipologías registran porcentajes por debajo del 4%.

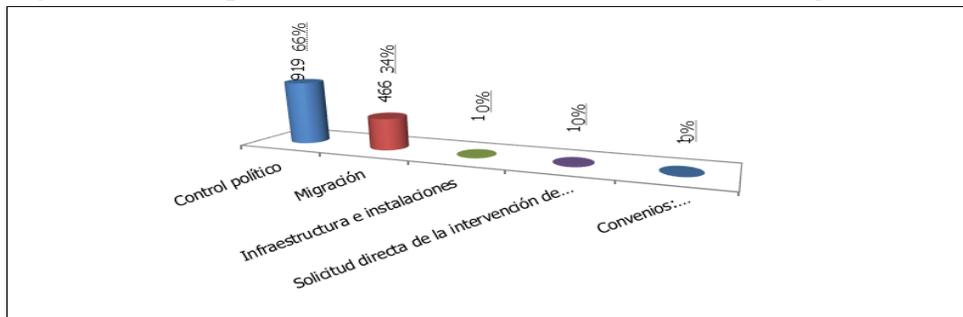
Figura 39. Requerimientos del sector Entes de Control por tipología, vigencia 2016.



Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones- SDQS (total de requerimientos: 1.754).

### 2.12.2. Principales subtemas Entes de Control registrados en el SDQS.

Figura 40. Principales subtemas del sector Entes de Control, vigencia 2016.



Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS (principales subtemas, quejas y reclamos: 1.388 que corresponden al 100%).

Los primeros subtemas que registran los órganos de control suman 1.388, y se refieren en primer lugar a Control político, función del Concejo de Bogotá con 919 peticiones equivalentes al 66%, entre derechos de petición de interés general y particular.

El segundo subtema, Migración, competencia de la Personería de Bogotá, registró 466 peticiones que corresponden al 34%, de éstas, 114 fueron derechos de petición de interés general y 112 denuncias por corrupción.

### 2.12.3. Subtemas del 2015 que continúan en la vigencia 2016.

Para los órganos de control se evidencian en la tabla los primeros subtemas en la vigencia 2015 que se mantienen en la del 2016:

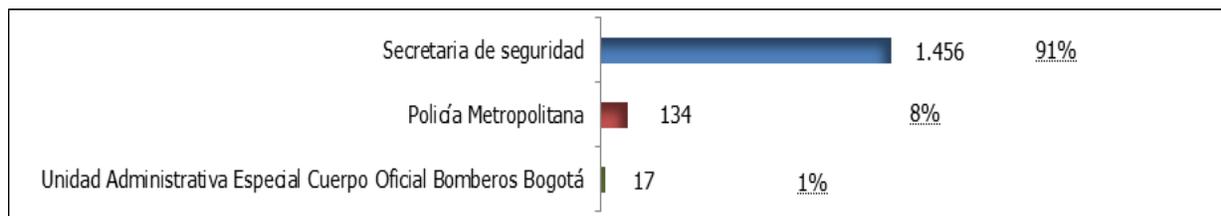
*Tabla 13. Subtemas más reiterados del sector Entes de Control del 2015 que persisten en el 2016.*

<i>Cierre 2015</i>			<i>Cierre 2016</i>		
<i>Subtema</i>	<i>Total</i>	<i>%</i>	<i>Subtema</i>	<i>Total</i>	<i>%</i>
Control político	798	66,72%	Control político	919	66%
Migración	389	32,53%	Migración	466	34%
Convenios: interadministrativos/interinstitucionales, de cooperación, desempeño, rentabilidad social	2	0,17%	Infraestructura e instalaciones	1	0%
Comunicaciones, prensa y protocolo	1	0,08%	Solicitud directa de la intervención de la personería de Bogotá	1	0%
Restitución voluntaria de espacio público indebidamente ocupado	1	0,08%	Convenios: interadministrativos/interinstitucionales, de cooperación, desempeño, rentabilidad social	1	0%
Obras y urbanismos - antenas de radio difusión, obras, licencias, violación al régimen de obras, bienes de interés cultural, construcción de antejardín	1	0,08%			
Servicio de vigilancia y seguridad	1	0,08%			
Acuerdos aprobados en primer debate	1	0,08%			
Temas administrativos y financieros	1	0,08%			
Defensor del ciudadano	1	0,08%			
<b>Total primeros 10 subtemas</b>	<b>1.196</b>	<b>100%</b>	<b>Total primeros 10 subtemas</b>	<b>1.388</b>	<b>100%</b>

### 2.13. Sector Seguridad, Convivencia y Justicia

Este nuevo Sector empezó a funcionar a partir del segundo semestre de la vigencia 2016, por tanto, la información que se registra para este caso corresponde al segundo semestre de dicha vigencia. Se registra para el Sector un total de 1.607 peticiones, de las cuales el 91% (1.456) se recibieron en la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia; luego sigue la Policía Nacional con el 8% (134); y las peticiones del segundo semestre de la Unidad Administrativa Especial Cuerpo de Bomberos el 1%, (17).

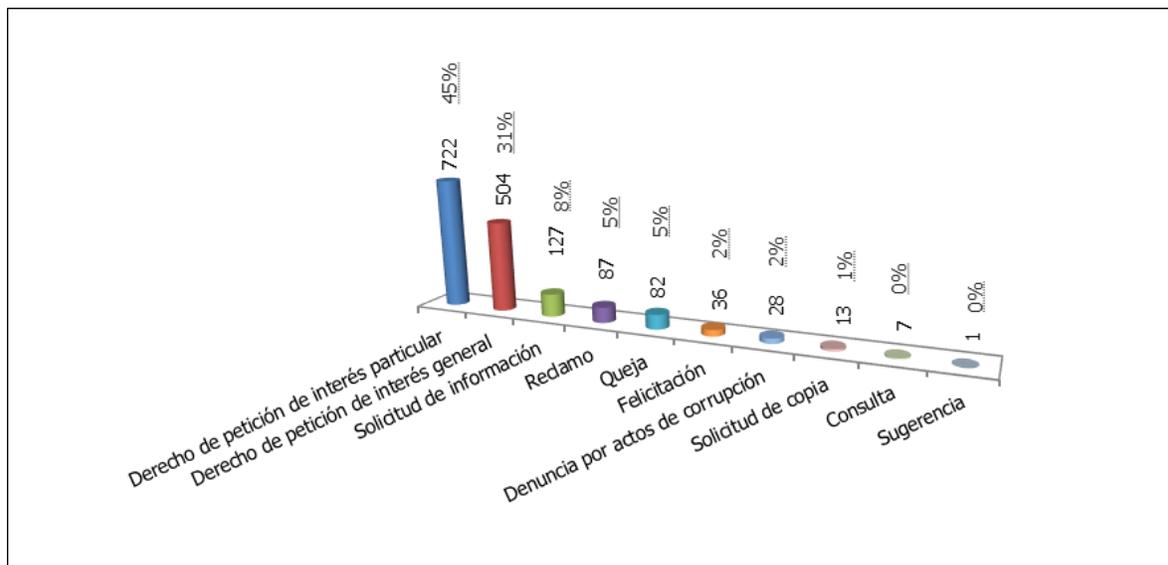
*Figura 41. Ranking de entidades por requerimientos sector Seguridad, Convivencia y Justicia, vigencia 2016.*



*Fuente:* Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS (total de requerimientos: 1.607).

### 2.13.1. Requerimientos del sector Seguridad, Convivencia y Justicia por tipologías.

Figura 42. Requerimientos del sector Seguridad, Convivencia y Justicia por tipologías, vigencia 2016.



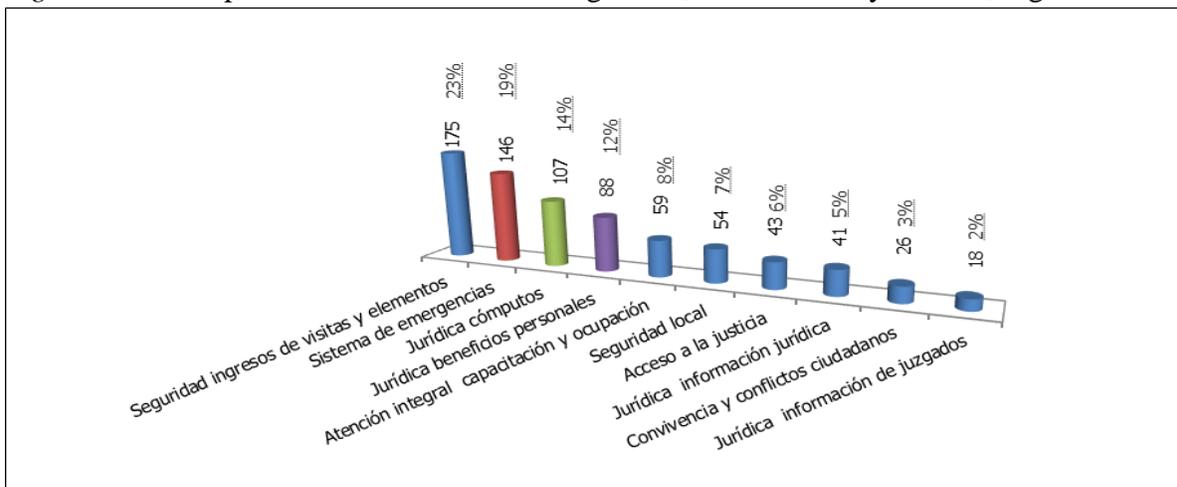
Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS (total de requerimientos: 1.607).

La principal tipología para este Sector corresponde a los derechos de petición de interés particular con el 45% (722), la siguen los derechos de petición de interés general con el 31% (504), la solicitud de información con el 8% (127); las demás tipologías se encuentran por debajo del 5%.

### 2.13.2. Principales subtemas del sector Seguridad, Convivencia y Justicia registrados en el SDQS.

Los diez subtemas del Sector suman 757 peticiones, que son competencia de la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia.

Figura 43. Principales subtemas del sector Seguridad, Convivencia y Justicia, vigencia 2016.



Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS (diez primeros subtemas, quejas y reclamos: 7.57 que corresponden al 100%).

- Seguridad (ingresos de visitas y elementos de aseo): alcanzó las 175 peticiones, que equivalen al 23%, de las que 171 son derechos de petición de interés particular.
- Sistema de emergencia: registró 146 (19%), de éstas, 49 son solicitudes de información.
- Jurídica (conceptos): recibió 107 (14%), de los cuales 96 son derechos de petición de interés particular.
- Jurídica (beneficios personales): obtuvo 88 (12%), donde 85 son derechos de petición de interés particular.
- Los subtemas Atención integral, Capacitación y ocupación, Seguridad local, Acceso a la justicia, Jurídica (información jurídica), Convivencia y conflictos ciudadanos, y Jurídica (información de juzgados), registran porcentajes menores al 8% y su principal tipología es el derecho de petición de interés particular.

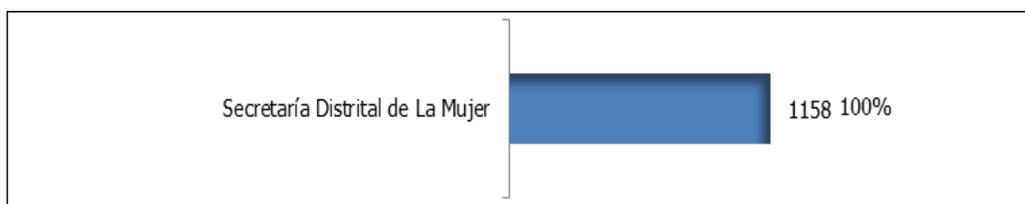
### 2.13.3. Principales subtemas del sector Seguridad, Convivencia y Justicia registrados en la Veeduría.

En la Veeduría Distrital se recibió una petición y se clasificó como atención a población vulnerable.

### 2.14. Sector Mujer

El sector Mujer registró en el SDQS 1.158 peticiones ciudadanas, que representan menos del 1% de lo registrado para el Distrito.

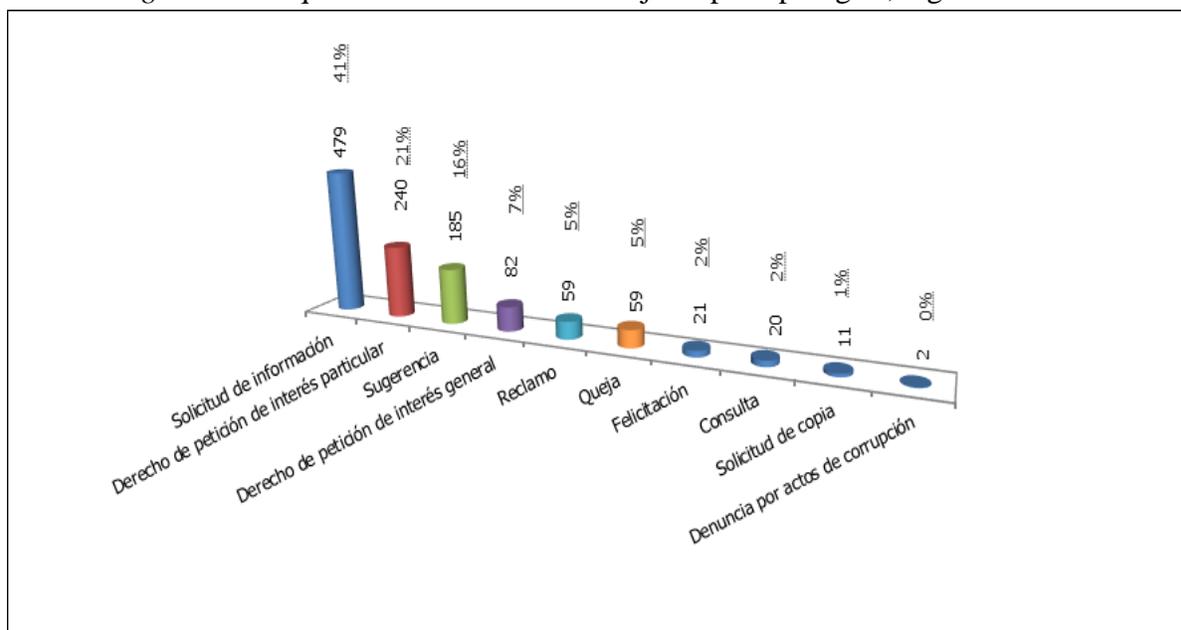
Figura 44. Ranking de entidades por requerimientos sector Mujeres, vigencia 2016.



Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS (total de requerimientos: 1.158).

#### 2.14.1. Requerimientos del sector Mujeres por tipología.

Figura 45. Requerimientos del sector Mujeres por tipologías, vigencia 2016.



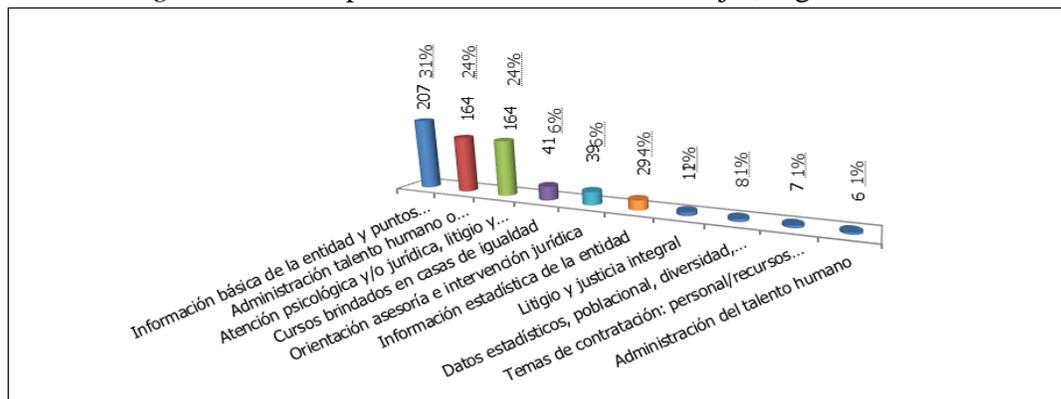
Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS (total de requerimientos: 1.158).

Solicitud de información alcanzaron el 41% (479) de las peticiones, constituyéndose en la tipología más recurrente, seguida del derecho de petición de interés particular con el 21% (240),

posteriormente la sugerencia con el 16% (185), el derecho de petición de interés general con un 7% (82); las demás tipologías alcanzan porcentajes menores al 5%.

### 2.14.2. Principales subtemas del sector Mujer registrados en el SDQS.

Figura 46. Principales subtemas del sector Mujer, vigencia 2016.



Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS (diez primeros subtemas quejas y reclamos 676 que corresponden al 100%).

- Los primeros subtemas del sector Mujer equivalen a 676 requerimientos, encabeza la lista la Información básica de la entidad y puntos de atención con el 31% (207), en donde 107 requerimientos son solicitudes de información.
- Administración de talento humano o contratación: registró el 24% (164), está en segundo lugar, y recibió 91 solicitudes de información.
- Atención psicológica y/o jurídica, litigio y justicia integral: obtuvo el 24% (164), de estos, 91 son solicitudes de información.
- Los subtemas Cursos brindados en casas de igualdad, Orientación asesoría e intervención jurídica, Información estadística de la entidad, Litigio y justicia integral, Datos estadísticos, Poblacional, Diversidad, Territorialidad y derechos, Temas de contratación (personal, recursos físicos y administración del talento humano), registran porcentajes menores al 6%.

### 2.14.3. Principales subtemas del sector Mujer registrados en la Veeduría.

En la Veeduría Distrital se recibieron 3 peticiones sobre el tema de este Sector, que equivalen a menos del 1% del total del Distrito, en los subtemas Administración de recursos, Mujeres, y Recurso humano (selección).

#### 2.14.4. Subtemas del 2015 que continúan en la vigencia 2016.

En la tabla se reflejan los primeros subtemas tanto en la vigencia 2015, como en la vigencia 2016 para el sector Mujer:

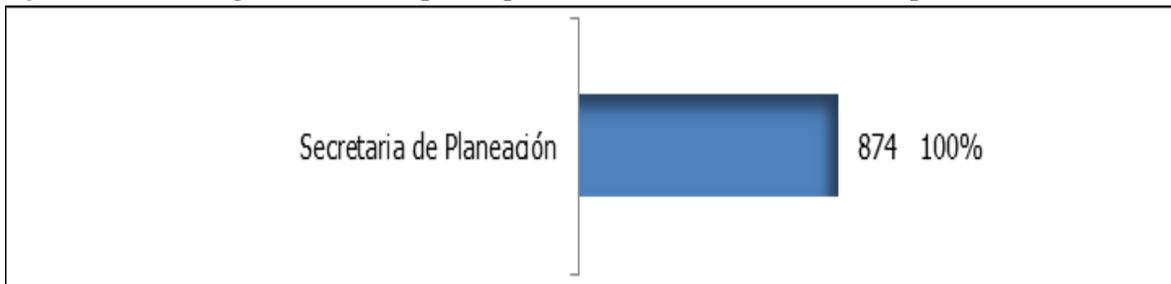
Tabla 14. Subtemas más reiterados del sector Mujer del 2015 que persisten en el 2016.

<i>Cierre 2015</i>			<i>Cierre 2016</i>		
<i>Subtema</i>	<i>Total</i>	<i>%</i>	<i>Subtema</i>	<i>Total</i>	<i>%</i>
Banco de programas y proyectos e información de proyectos	10	22,73%	Información básica de la entidad y puntos de atención	207	31%
Administración del talento humano	8	18,18%	Administración talento humano o contratación	164	24%
Empoderamiento de las mujeres en el ejercicio de sus derechos	7	15,91%	Atención psicológica y/o jurídica, litigio y justicia integral	164	24%
Asesoría psicosocial	4	9,09%	Cursos brindados en casas de igualdad	41	6%
Veedurías ciudadanas	3	6,82%	Orientación asesoría e intervención jurídica	39	6%
Atención prioritaria	3	6,82%	Información estadística de la entidad	29	4%
Acogida y protección a mujeres víctimas de violencia con medidas de protección en casas refugio	3	6,82%	Litigio y justicia integral	11	2%
Orientación asesoría e intervención jurídica	2	4,55%	Datos estadísticos, poblacional, diversidad, territorialidad y derechos	8	1%
Temas de contratación: personal/recursos físicos	2	4,55%	Temas de contratación: personal/recursos físicos	7	1%
Incumplimiento de funciones servidores-incidencia disciplinaria	2	4,55%	Administración del talento humano	6	1%
<b>Total primeros 10 Subtemas</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>	<b>Total primeros 10 Subtemas</b>	<b>676</b>	<b>100%</b>

#### 2.15. Sector Planeación

La Secretaría Distrital de Planeación registró en la vigencia 2016 en el SDQS 847 peticiones ciudadanas, que representan menos del 1% del total registrado para el Distrito.

Figura 47. Ranking de entidades por requerimientos sector Planeación, primer semestre 2016.

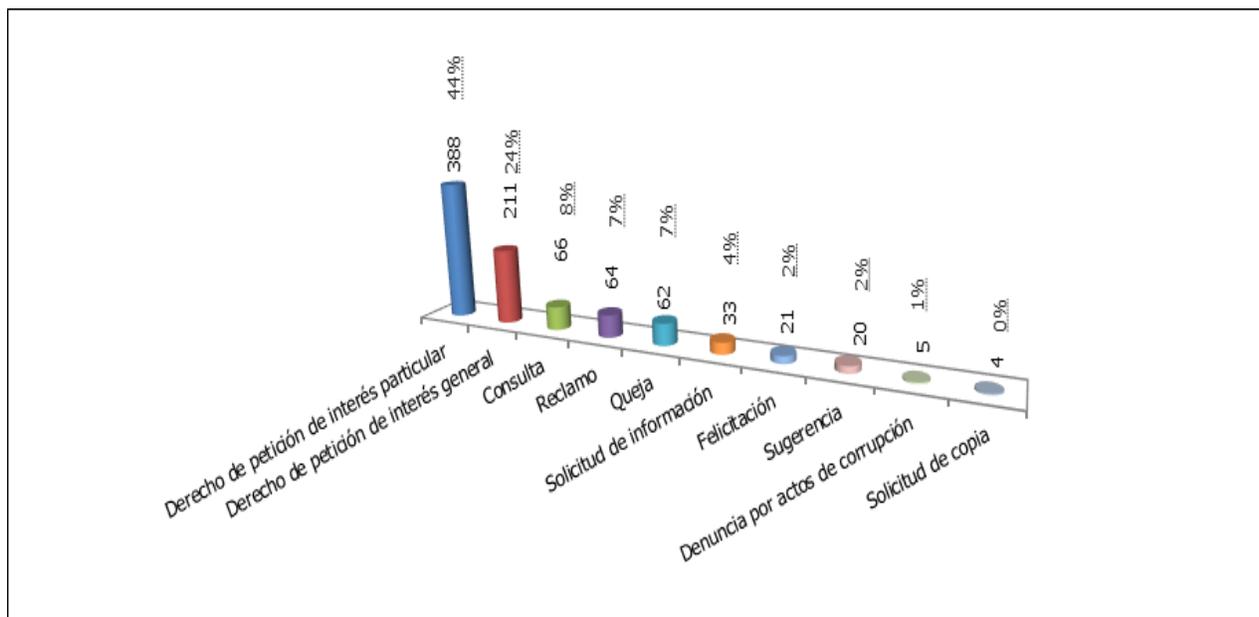


Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS (total de requerimientos: 874).

### 2.15.1. Requerimientos del sector Planeación por tipología.

Para este Sector se registra con porcentaje más alto el derecho de petición de interés particular con el 44% (388) peticiones, seguido de los derechos de petición de interés general con el 24% (211), luego la consulta con el 8% (66); las demás tipologías mostraron valores por debajo del 7%.

Figura 48. Requerimientos del sector Planeación por tipologías, vigencia 2016.

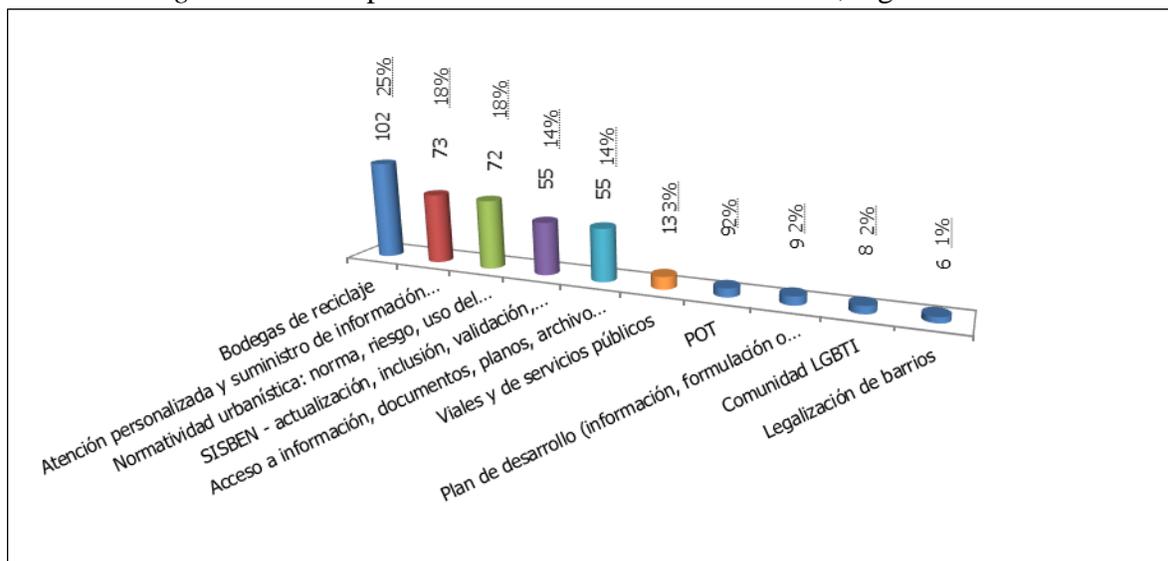


Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS (total de requerimientos: 874).

### 2.15.2. Principales subtemas del sector Planeación registrados en el SDQS

Los diez primeros subtemas de la Secretaría Distrital de Planeación reúnen 402 registros.

Figura 49. Principales subtemas del sector Planeación, vigencia 2016.



Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS (diez primeros subtemas, quejas y reclamos: 402 que corresponden al 100%).

- Bodegas de reciclaje: recibió el 25% (102), donde 83 son derechos de petición de interés general.
- Atención personalizada y suministro de información en los puntos de contacto: alcanzó el 18% (73), de los cuales 28 son reclamos.
- Normatividad urbanística (norma, riesgo, uso del suelo, reserva vial, bienes de interés): registraron el 18% (72), donde 34 son derechos de petición de interés particular.
- SISBEN (actualización, inclusión, validación, publicación, desacuerdo, puntaje y desvinculación en encuesta): con 14% (55), de los que 33 son derechos de petición de interés particular.
- Acceso a información, documentos, planos, archivo y/o aplicativos: percibió el 14% (55), de las cuales 15 son derechos de petición de interés particular.

- En cuanto a los demás subtemas, se registran porcentajes menores al 3% en Viales y de servicios públicos, POT, Plan de desarrollo (información, formulación o seguimiento), Comunidad LGBTI, y Legalización de barrios.

### 2.15.3. Principales subtemas del sector Planeación registrados en la Veeduría.

La Veeduría Distrital recibió 14 peticiones ciudadanas respecto de temas competencia de la Secretaría Distrital de Planeación, que se clasificaron en los subtemas Administración de recursos (planeación); Conflictos ciudadanos (propiedad horizontal); Licencia de construcción (curadurías); Medida local (licencia de construcción); y Medida local (usos zonales); entre otros.

### 2.15.4. Subtemas del 2015 que continúan en la vigencia 2016.

La tabla ilustra los primeros subtemas registrados en el SDQS de la vigencia 2015 y 2016 para el sector Planeación:

Tabla 15. Subtemas más reiterados del sector Planeación del 2015 que persisten en el 2016

<i>Cierre 2015</i>			<i>Cierre 2016</i>		
<i>Subtema</i>	<i>Total</i>	<i>%</i>	<i>Subtema</i>	<i>Total</i>	<i>%</i>
SISBEN - desacuerdo con puntaje y/o aplicación de encuesta	149	52,84 %	Bodegas de reciclaje	102	25%
Normas, riesgo y/ uso del suelo de predios	55	19,50 %	Atención personalizada y suministro de información en los puntos de contacto	73	18%
SISBEN - encuesta	35	12,41 %	Normatividad urbanística: norma, riesgo, uso del suelo, reserva vial, bienes de interés	72	18%
SISBEN - actualización o inclusión encuesta	11	3,90%	SISBEN - actualización, inclusión, validación, publicación, desacuerdo, puntaje y desvinculación en encuesta)	55	14%
Actuaciones sobre requerimientos	7	2,48%	Acceso a información, documentos, planos, archivo y/o aplicativos	55	14%
Antenas de telecomunicaciones	7	2,48%	Viales y de servicios públicos	13	3%
SISBEN - publicación o validación de puntaje	6	2,13%	POT	9	2%
Comunidad LGBTI	5	1,77%	Plan de desarrollo (información, formulación o seguimiento)	9	2%
Sectores LGTBI	4	1,42%	Comunidad LGBTI	8	2%
SISBEN - posible mala utilización	3	1,06%	Legalización de barrios	6	1%
Total primeros 10 Subtemas	282	100%	Total primeros 10 Subtemas	402	100 %

## 2.16. Sector Gestión Jurídica

Este Sector se creó a partir del segundo semestre de 2016 y reporta para el periodo de estudio 83 peticiones ciudadanas.

Figura 50. Ranking de entidades por requerimientos sector Gestión Jurídica, vigencia 2016.

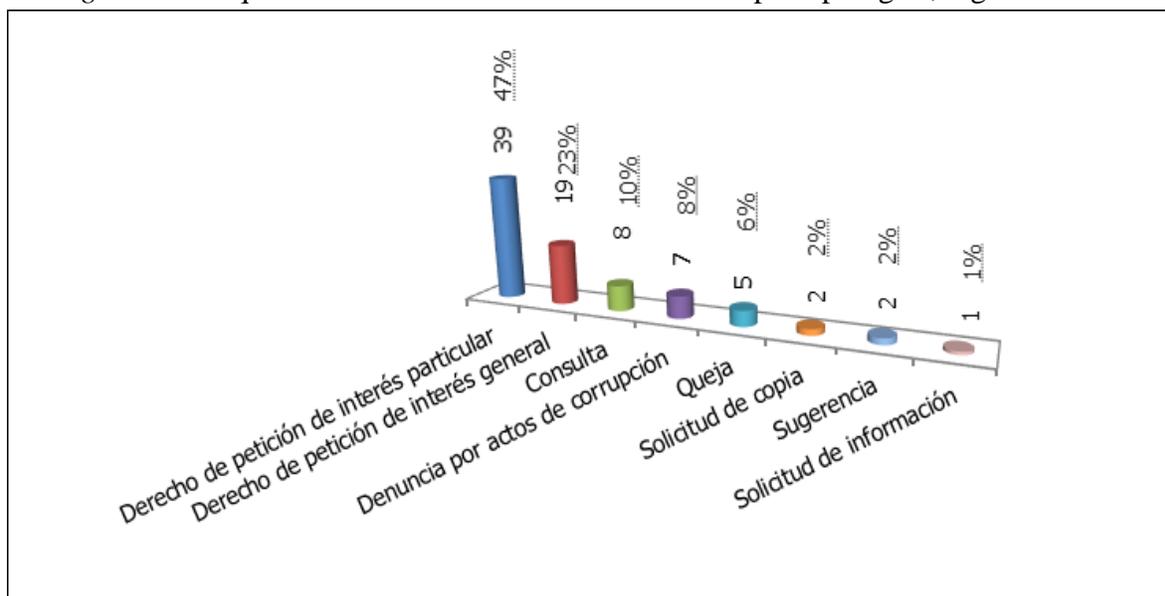


Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS (total de requerimientos: 83).

### 2.16.1. Requerimientos del sector Gestión Jurídica por tipología.

La tipología que predomina para este Sector es el derecho de petición de interés particular con el 47% (39), continúa el derecho de petición de interés particular con el 23% (19), la consulta con el 10% (8), finalmente las denuncias por corrupción con el 8% (7); las demás tipologías se encuentran por debajo de 6%.

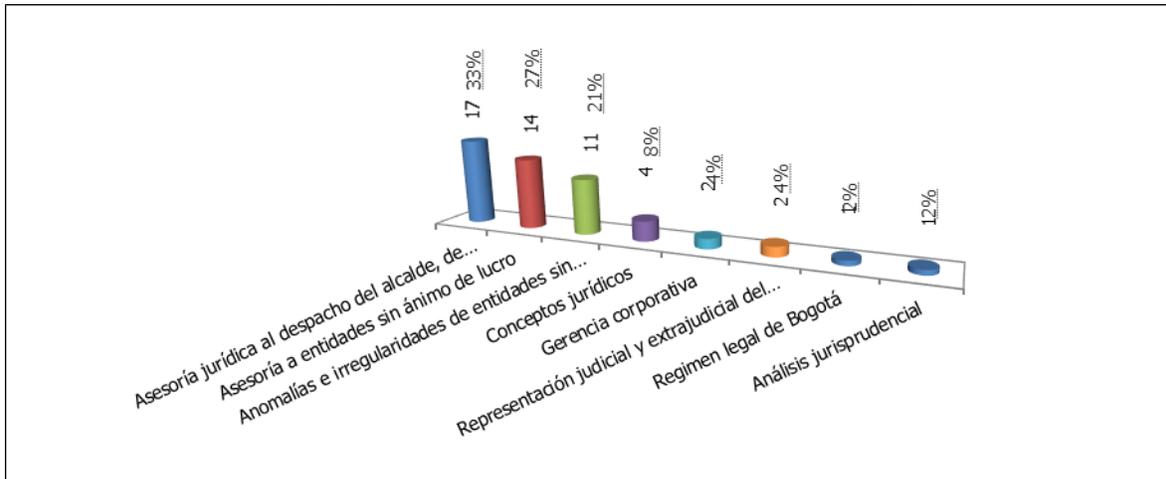
Figura 51. Requerimientos del sector Gestión Jurídica por tipologías, vigencia 2016.



Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS (total de requerimientos: 83).

### 2.16.2. Principales subtemas del sector Gestión Jurídica registrados en el SDQS.

Figura 52. Principales subtemas del sector Gestión Jurídica, vigencia 2016.



Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS (diez primeros subtemas, quejas y reclamos: 52 que corresponden al 100%).

Los primeros diez subtemas del sector equivalen a 52 registros, distribuidos de la siguiente forma:

- Asesoría jurídica al despacho del Alcalde, de la secretaria y oficinas jurídicas del Distrito: con el 33% (17), de los que 12 son derechos de petición de interés particular.
- Asesoría a entidades sin ánimo de lucro: registraron el 27% (14), de las cuales 11 son derechos de petición de interés particular.
- Anomalías e irregularidades en entidades sin ánimo de lucro: con el 21% (11), 8 de éstas son derechos de petición de interés particular.
- Los subtemas Conceptos jurídicos, Gerencia corporativa, Representación judicial y extrajudicial del Distrito, Régimen legal de Bogotá, y Análisis jurisprudencial, registran porcentajes inferiores al 8%.

### 2.16.3. Principales subtemas del sector Gestión Jurídica registrados en la Veeduría.

En la Veeduría Distrital no se registraron peticiones ciudadanas referentes a temas de competencia de la Secretaría Jurídica.

### 3. Oportunidad y calidad en la respuesta de PQR por sectores

En el marco de las funciones como órgano de control preventivo, la Veeduría Distrital incluye un análisis de la oportunidad y calidad de las respuestas de las entidades distritales a los ciudadanos y a la Veeduría Distrital.

#### 3.1. Gestión SDQS

Con el propósito de ampliar la información sobre el comportamiento de las PQR en los sectores administrativos del Distrito Capital, se evaluó el tiempo promedio de respuesta y se verificó el cumplimiento de cada uno de los sectores de acuerdo con los términos establecidos en las Leyes 1437 de 2011 y 1755 de 2015.

Para tal efecto, se realizó el consolidado del tiempo promedio de respuesta durante el 2016 por sectores y tipología que se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 16. Tiempos de respuesta por sectores y tipología

Sector	Tipología										
	Consulta (30)	Denuncia por actos de corrupción (15)	petición de interés general (15)	petición de interés particular (15)	Felicitación (15)	Queja (15)	Reclamo (15)	Solicitud de copia (10)	Solicitud de información (10)	valoración	Sugerencia (15)
Gobierno	17	17	14	14	12	18	14	9	14	-	11
Salud	14	14	12	11	8	12	12	10	9	-	11
Gestión Pública	18	10	16	15	4	10	8	14	13	-	13
Hábitat	24	28	16	18	16	18	19	10	9	-	21
Movilidad	15	9	10	10	7	10	9	8	7	-	9
Ambiente	21	23	22	21	12	23	21	16	10	21	13
Integración Social	15	2	10	10	3	10	11	7	8	-	10
Educación	17	8	17	14	8	17	18	8	2	-	16
Cultura Recreación Y Deporte	23	31	17	13	9	17	18	23	6	-	14
Desarrollo Económico Industria Y Turismo	15	18	13	13	18	15	13	6	34	-	15
Hacienda	10	13	13	16	6	13	12	7	11	-	12
Entes De Control	8	4	7	8	10	6	7	23	9	-	8
Planeación	20	15	12	13	9	12	13	6	8	-	15
Mujeres	15	17	11	11	13	14	11	7	6	-	13
Gestión Jurídica	11	7	8	10	3	6	9	8	3	-	14
Seguridad, Convivencia Y Justicia	8	12	10	8	7	8	10	14	8	-	15

Fuente: Informe de la gestión del SDQS periodo 2016. Secretaría General, Alcaldía Mayor de Bogotá.

Según tabla anterior, durante la vigencia 2016 los sectores que se encontraban por fuera de los términos establecidos por la ley son: Gobierno, Ambiente, Gestión Pública, Educación, Cultura Recreación y Deporte, Hábitat, Desarrollo Económico, Hacienda, Mujer, entes de control, y Seguridad, Convivencia y Justicia.

Las tipologías en las cuales los sectores presentan mayor demora son denuncias por actos de corrupción, que en el sector Cultura, Recreación y Deporte llegan a 31 días; le siguen derechos de petición de interés general con 22 días en el sector Ambiente; quejas, 23 días en el sector Ambiente.

En consecuencia, las entidades de los sectores administrativos señalados deben revisar los procedimientos internos definidos para el trámite de las peticiones e identificar los puntos críticos para establecer planes de mejora con los correctivos necesarios.

### **3.2. Seguimiento a peticiones vencidas SDQS.**

A partir de la información reportada por la Secretaría General se realiza el seguimiento a las peticiones sin respuesta a partir de abril y hasta diciembre del 2016.

En el análisis de las peticiones vencidas efectuado por la Secretaría General, en el periodo de abril a diciembre del 2016, se encontró un promedio total de 3.192 peticiones sin cierre definitivo, sobrepasando los términos de ley establecidos desde su fecha de asignación a la fecha del reporte efectuado por esa entidad. Sobresalen en este estado, las correspondientes a la Secretaría Distrital de Gobierno con el 30% (964 en promedio), la Secretaría Distrital de Hábitat con el 13% (418), y la Secretaría Distrital de Ambiente con el 17% (551).

Durante junio del 2016 se encontraron 4.119 peticiones vencidas, concentrando un porcentaje mayor la Secretaría Distrital de Gobierno con el 44%, seguido de la Secretaría Distrital del Hábitat con el 27%, y Secretaría Distrital de Ambiente, con el 4%. En cuanto el mes con menor número de peticiones vencidas, se encontró que fue diciembre, con un promedio de 2.357, de las cuales el 30% correspondió a la Secretaría Distrital de Gobierno, y el 22% a la Secretaría Distrital de Ambiente.

En la siguiente tabla se presentan para el periodo abril a diciembre del 2016 las entidades del Distrito con el mayor número de peticiones vencidas:

Tabla 17. Principales entidades con peticiones vencidas.

Sector	Abril	%	Mayo	%	Junio	%	Julio	%	Agosto	%	Septiembre	%	Octubre	%	Noviembre	%	Diciembre	%	Promedio	% Promedio
Secretaría de Gobierno	786	25%	1133	35%	1832	44%	1141	29%	636	23%	482	18%	897	28%	1053	32%	716	30%	964	30%
Secretaría de Hábitat	484	15%	505	16%	1119	27%	1458	36%	120	4%	79			0%					418	13%
Secretaría de Ambiente	699	22%	423	13%	185	4%	399	10%	816	29%	435	17%	643	20%	855	26%	508	22%	551	17%
Secretaría de Salud	107	3%	202	6%	99	2%	55	1%		0%	166	6%	216	7%	108	3%	76	3%	114	4%
Secretaría de Educación	214	7%	196	6%	177	4%	128	3%	148	5%	116	4%	164	5%	157	5%	69	3%	152	5%
Secretaría de General									212	8%	232	9%	81	3%					58	2%
Secretaría de Movilidad							54	1%	80	3%	67								22	1%
Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos UAESP	197	6%	145	5%			173	4%	150	5%	145	6%	179	6%	161	5%	169	7%	147	5%
Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá	133	4%	124	4%	116	3%	117	3%	134	5%	133	5%	139	4%	173	5%	202	9%	141	4%
Caja de Vivienda Popular			92	3%	72	2%													18	1%

Sector	Abril	%	Mayo	%	Junio	%	Julio	%	Agosto	%	Septiembre	%	Octubre	%	Noviembre	%	Diciembre	%	Promedio	% Promedio
Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público DADEP			35	1%															4	0%
Secretaría de Hacienda			33	1%															4	0%
Instituto Distrital de Patrimonio Cultural IDPC	74	2%					55	1%	93	3%									25	1%
Instituto Distrital de Recreación y Deporte IDRD	40	1%																	4	0%
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático IDIGER	37	1%																	4	0%
Policía Metropolitana de Bogotá		0%					69	2%									61	3%	14	0%
Demás Entidades	360	11%	330	10%	519		349	9%	414	15%	772	29%	903	28%	750	23%	556	24%	550	17%
Total D.C.	3131	100%	3218	100%	4119	100%	3998	100%	2803	100%	2627	100%	3222	100%	3257	100%	2357	100%	3192	100%

Fuente: Informe de la gestión del SDQS período 2016. Secretaría General, Alcaldía Mayor de Bogotá.

### 3.3. Gestión casos recibidos por la Veeduría Distrital

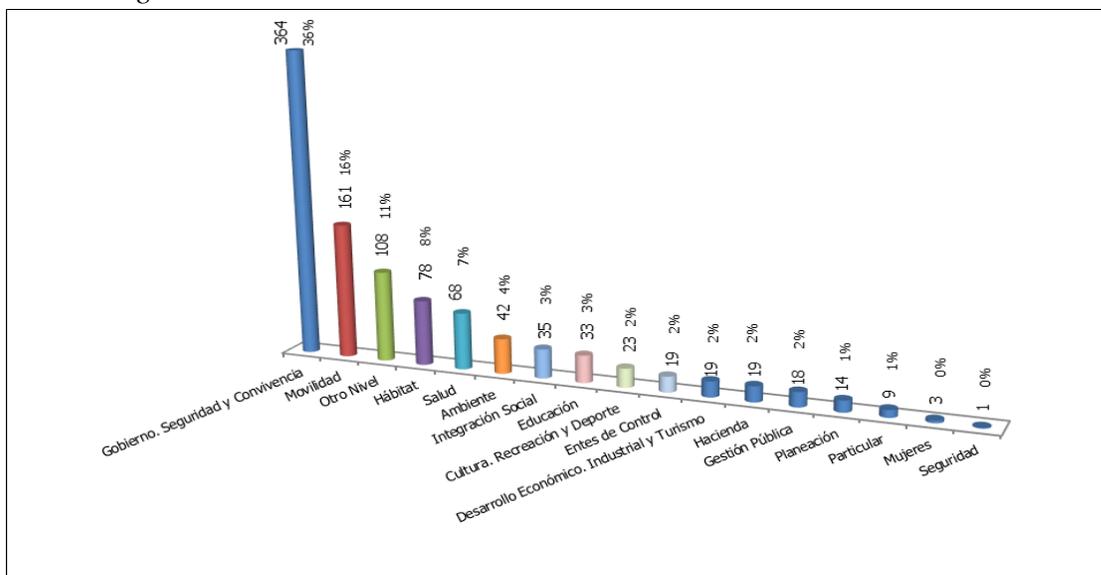
La Veeduría Distrital realizó un análisis de las peticiones, quejas o reclamos que recibió en la vigencia 2016 y que por competencia sobre las diferentes temáticas, se han remitido a las entidades distritales respectivas para ser atendidas de conformidad con lo regulado en la Ley 1755 del 2015.

#### 3.3.1. Peticiones trasladadas a las entidades del Distrito por sectores.

La Veeduría Distrital, a través de la Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos, tiene asignada la responsabilidad de velar porque las entidades públicas del nivel distrital, atiendan de manera oportuna y a fondo las peticiones, quejas o reclamos que les presenten los ciudadanos.

A continuación se muestra el análisis de las peticiones, quejas o reclamos, que fueron recepcionados en la Veeduría Distrital durante el 2016 y que, por competencia sobre las temáticas, se han remitido a las entidades distritales para ser atendidas de conformidad con lo regulado en la Ley 1755 del 2015.

Figura 53. Total de casos recibidos en la Veeduría Distrital en el 2016.



Fuente: Base de datos de Orfeo y Aplicativo de seguimiento a actuaciones QyR.

En primer lugar se muestra el registro de peticiones que fueron remitidas a los diferentes sectores, evidenciando que los cinco con mayor número de requerimientos son Gobierno, Seguridad y Convivencia (364), Movilidad (161), otro nivel (108), Hábitat (78) y Salud (68).

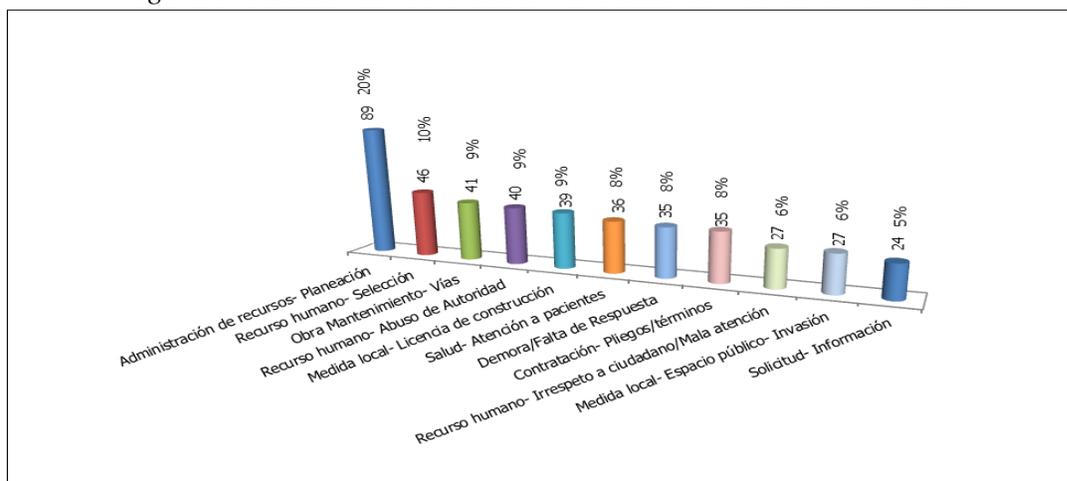
Cabe señalar que en relación con el informe de PQRS Distrital, existe una situación paralela ya que se evidencia en el informe final del 2016 que efectivamente, estos cinco sectores se encuentran con mayores requerimientos asignados por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS, aspecto que resulta propicio para el análisis al interior de las entidades comprometidas.

Es de anotar que la clasificación “otro nivel” hace referencia a aquellos requerimientos que los ciudadanos trasladan a la Veeduría Distrital confiando en que como organismo de control puede generar una mayor acción y diligencia en las entidades, pero igualmente llama la atención, para generar estrategias de promoción y divulgación a la ciudadanía del quehacer de este organismo de control, situación que deberá generar acciones en torno a la visibilización e impacto propuestos para las próximas vigencias.

### 3.3.2. Subtemas de las peticiones recibidas en la Veeduría Distrital y remitidas a entidades distritales.

Para examinar la gestión y atención de requerimientos en el Distrito es importante determinar cuáles son las temáticas que más abordan los ciudadanos con sus quejas, reclamos y solicitudes, dirigidos a las entidades en general, por lo que en un ejercicio realizado por este ente de control se encontró que en 439 requerimientos allegados a la Veeduría Distrital, el mayor número de requerimientos se centraron en las temáticas indicadas en la siguiente figura.

Figura 54. Subtemas recibidos en la Veeduría Distrital en el 2016.



Fuente: Base de datos de Orfeo y Aplicativo ASA- QyR (diez primeros subtemas: 439 casos que corresponden al 100%).

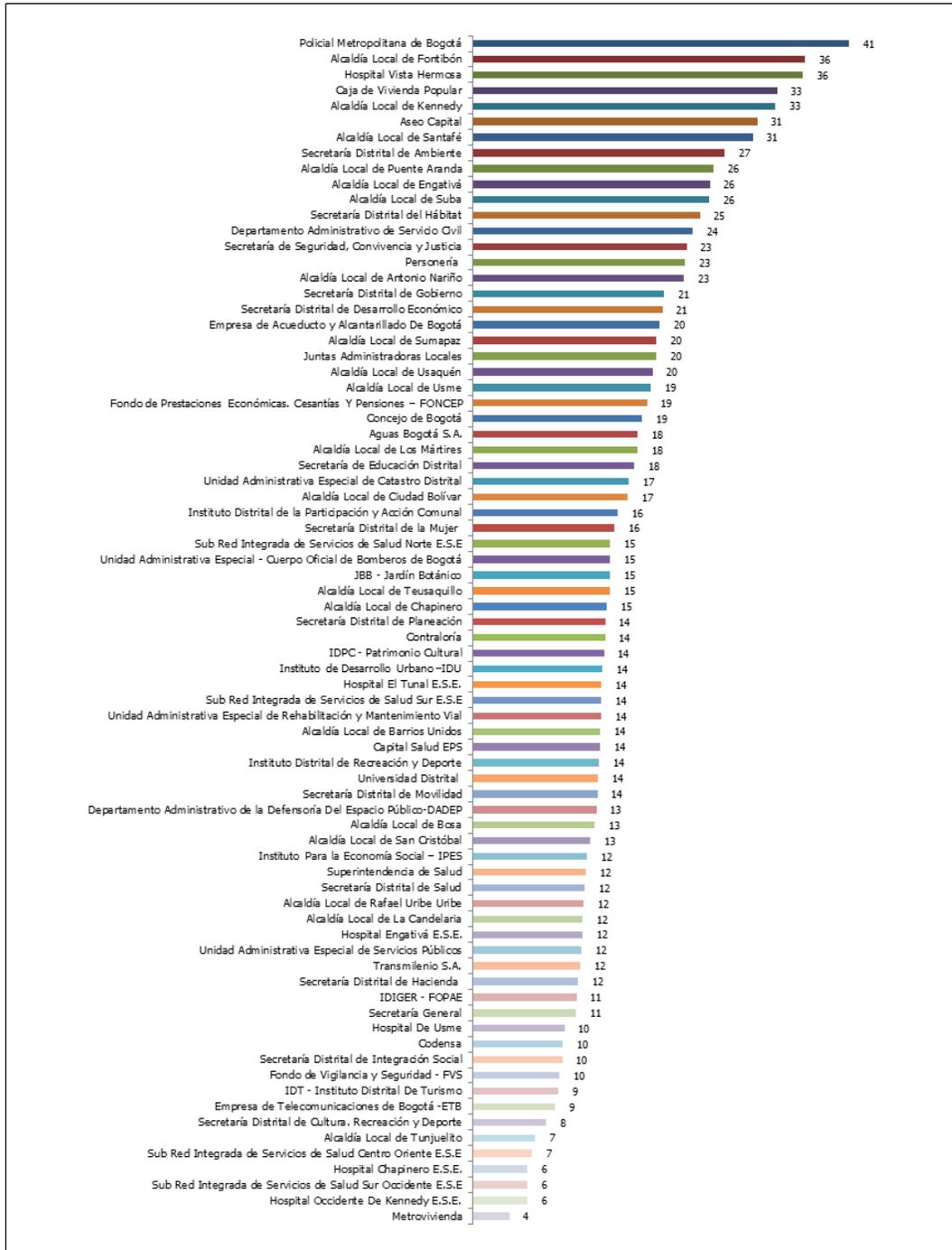
De los 439 casos que representan el 43% del total de peticiones recepcionados por este ente de control, los 10 primeros temas de los cuales se ocupa con mayor interés la ciudadanía, tienen un referente común en relación con el desarrollo de la ciudad, la planeación, el manejo de recursos, la ejecución de los mismos, su control y vigilancia; de igual forma, sigue persistiendo un interés por el bienestar ciudadano en materia de salud, calidad de la atención, oportunidad de atención y sus resultados, denotando con ello que aún hay deficiencias en estos niveles, asimismo es un indicador de que la ciudadanía ejerce control y seguimiento a la forma como se planea el uso eficiente de los recursos públicos, lo que revela una ciudadanía empoderada y defensora de lo público.

### **3.3.3. Tiempo promedio de respuesta de las entidades del Distrito a peticiones remitidas por la Veeduría Distrital.**

Atendiendo la obligación de cumplimiento de la Ley 1755 del 2015, respecto de los términos definidos para el derecho de petición, es importante verificar el comportamiento de los tiempos de respuesta de las entidades a los ciudadanos o el cumplimiento del término para atender información entre autoridades de que trata el artículo 30 de la norma en cita, al ser remitidos por competencia desde este organismo de control preventivo.

Tomando una muestra aleatoria de 751 remisiones a 76 entidades del Distrito, el comportamiento de tiempos de respuesta por entidad fluctúa en promedio, entre 4 y 41 días hábiles, generando un rango de 32 entidades que responden fuera de los términos de ley, lo cual representa el 42%; y 44 entidades que otorgan respuesta dentro de los términos de ley representando el 58%; atendiendo lo ordenado en la Ley 1755 de 2015, se presenta una omisión de los términos que señala la norma, situación que amerita la revisión de los procedimientos y protocolos de atención al derecho de petición en las entidades, para ajustar los tiempos de respuesta a lo regulado para cada tipo de petición.

Figura 55. Días promedio de respuesta de las entidades.



Fuente: Base de datos de Orfeo y Aplicativo ASA- QyR.

### **3.3.4. Tipo de respuesta de las entidades (parcial o de fondo).**

De acuerdo con lo ordenado en el artículo 15 del Acuerdo 24 de 1993, corresponde a la Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital, entre otros, velar porque las autoridades encargadas de atender las quejas y reclamos en las distintas dependencias de la Administración las atiendan oportunamente; y que las entidades distritales remitan oportunamente la información que les solicita la Veeduría Distrital.

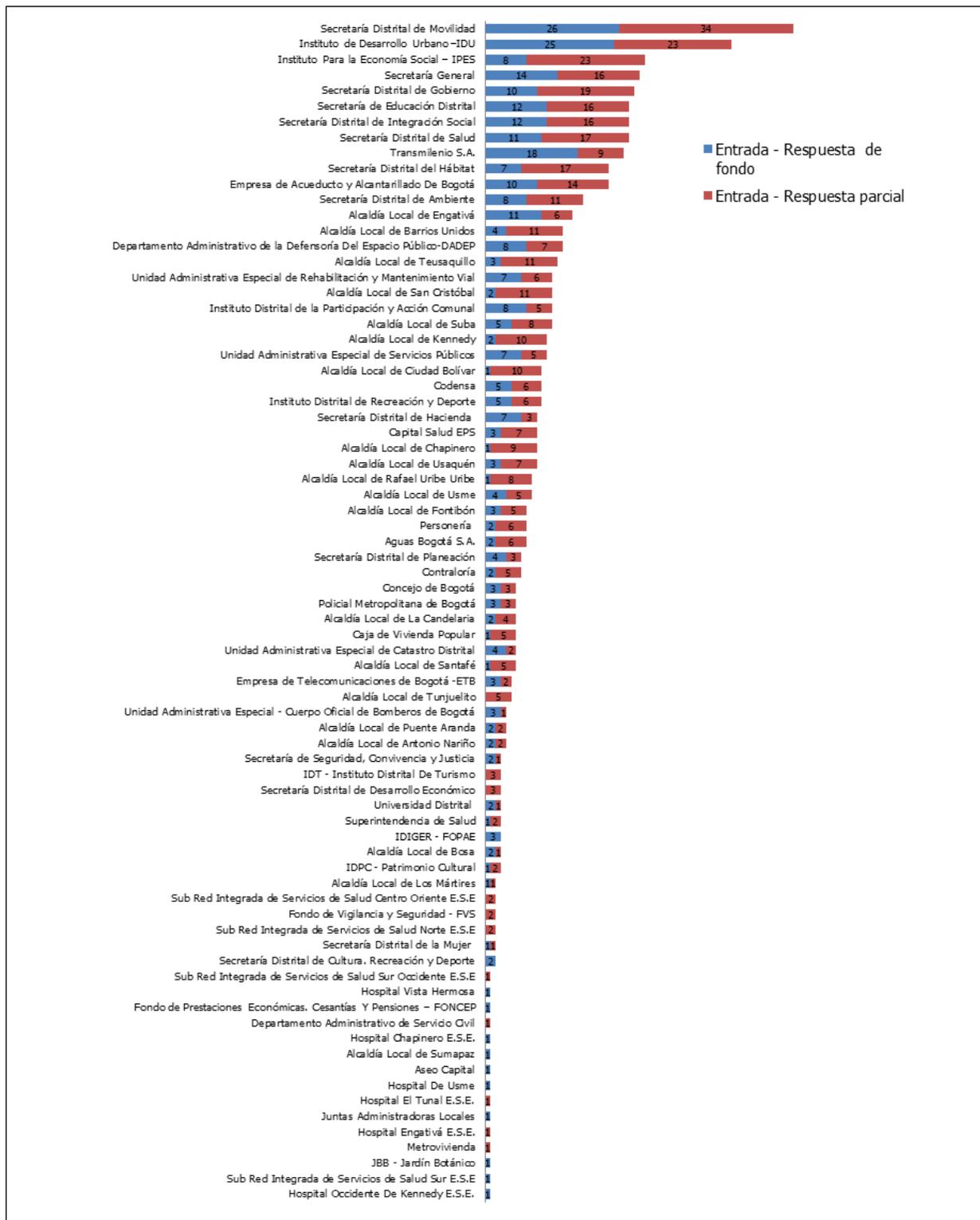
En tal sentido, en una muestra aleatoria sobre las respuestas obtenidas a peticiones remitidas a entidades del Distrito por este órgano de control preventivo, se pueden observar sobre respuestas de fondo o parciales, y su comportamiento para el periodo informado, en la Figura 56. Tipo de respuesta (parcial o de fondo).

De acuerdo con la muestra, de 751 casos examinados, con respuesta de fondo se obtuvieron 310, lo que representa el 41,28%, siendo importante mencionar que la Secretaría Distrital de Movilidad, el IPES, Secretaría Distrital de Gobierno, Secretaría de Educación del Distrito, Secretaría Distrital de Integración Social, Secretaría Distrital de Salud, Secretaría Distrital de Hábitat, Empresa de AAAB, y la Secretaría Distrital de Ambiente, se encuentran entre las diez primeras entidades que más responden de fondo, de acuerdo con el número de requerimientos que les fueron remitidos por este órgano de control.

De otra parte, en la muestra se obtuvieron 444 respuestas parciales, representando el 58,72% del total, por lo que es necesario recomendar a las entidades que hacen parte de este grupo, revisar los protocolos y procedimientos de atención a peticiones, toda vez que es imperativo el cumplimiento con respuestas de fondo y en los términos de ley, pues como se observa en el gráfico No. 6, la primera columna corresponde a los tiempos de respuesta, de lo cual se concluye que 520 entidades respondieron entre 1 y 15 días, de los cuales tan solo 207 fueron respuestas de fondo, y 313 generaron una respuesta parcial, lo que sugiere a este ente de control iniciar un procedimiento adicional de seguimiento a la respuesta final, y así ubicar a las entidades fuera de los términos de ley en lo respectivo a la atención y respuesta de los derechos de petición ciudadanos.



Figura 56. Tipo de respuesta (parcial o de fondo).



Fuente: Base de datos de Orfeo y Aplicativo ASA- QyR.

### 3.3.5. Oportunidad y calidad de respuesta en las entidades

En relación a las respuestas de las entidades del Distrito frente a las peticiones remitidas por la Veeduría Distrital respecto a los términos de oportunidad y calidad, en una muestra de 751 requerimientos ciudadanos, las diferentes entidades distritales respondieron dentro de los términos de ley, es decir entre 1 y 15 días, a 520 peticiones que representan el 69% del total de la muestra, de los cuales 207 contaron con respuesta de fondo, y 313 con respuesta parcial.

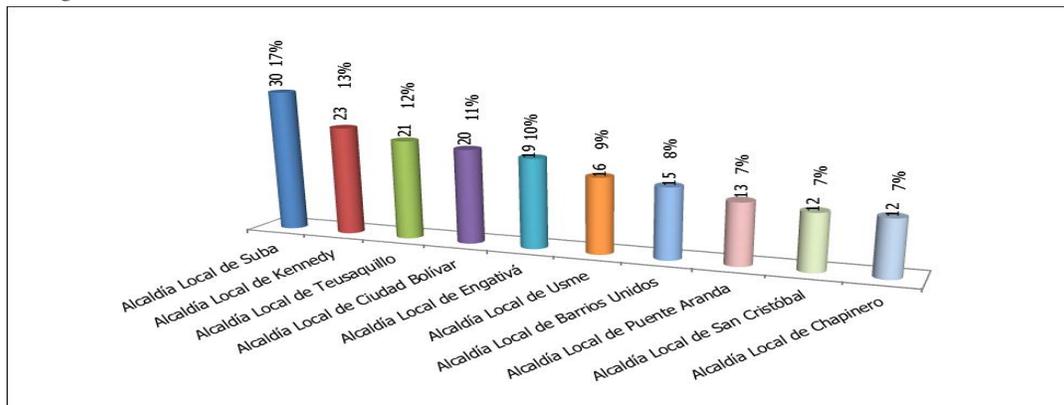
El restante 31% de la muestra, es decir 231 peticiones, se respondieron después del término señalado en la ley, 103 con respuesta de fondo y 128 con respuesta parcial, lo cual indica que los procedimientos, protocolos, recurso humano y físico, y demás aspectos que conlleven la atención de PQR deberán ser objeto de revisión y ajuste para lograr atender las peticiones en términos de oportunidad.

### 3.4. Peticiones trasladadas a las alcaldías locales

#### 3.4.1. Peticiones, quejas o reclamos remitidos por la Veeduría Distrital a localidades

Teniendo en cuenta que el sector que presenta un mayor índice de peticiones en el Distrito Capital, es el de Gobierno, Seguridad y Convivencia, y que el mayor impacto se tiene sobre la gestión que desarrollan las Alcaldías Locales, se analiza de manera particular el número de peticiones, quejas o reclamos remitidos por la Veeduría Distrital.

Figura 57. Peticiones Trasladas a las Alcaldías Locales durante el 2016.



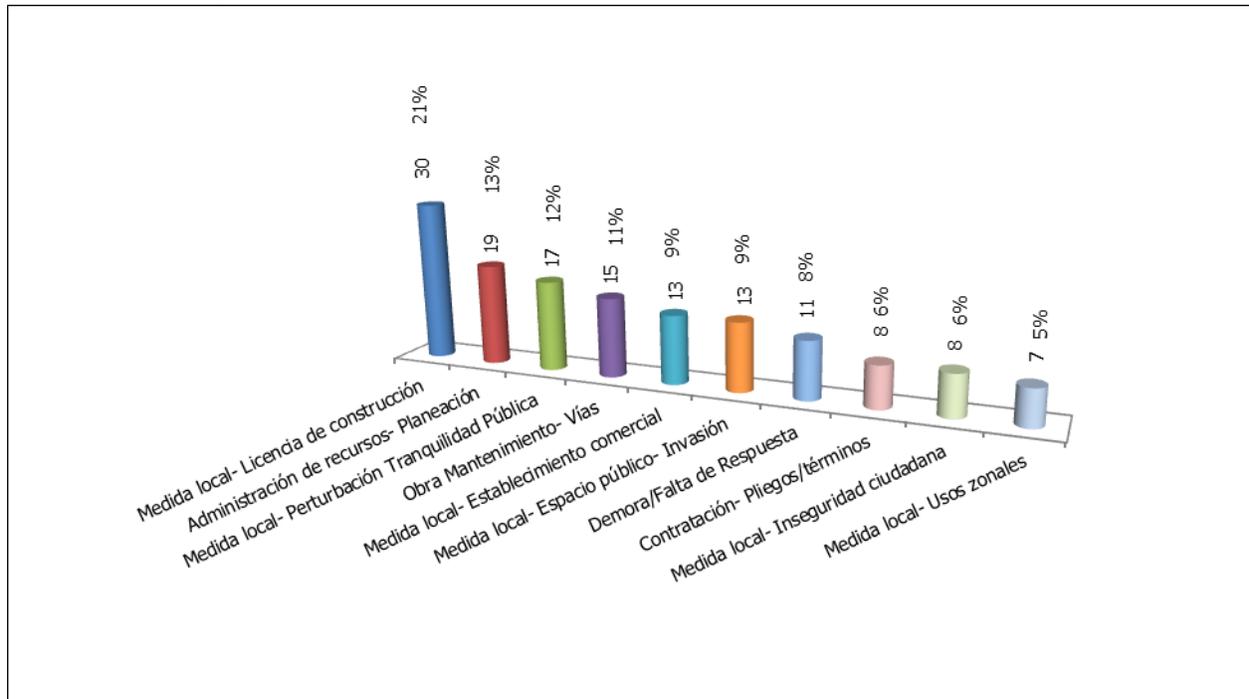
Fuente: Base de datos de Orfeo y SSA-QyR (diez primeras alcaldías locales: 181 casos que corresponden al 100%).

En las 237 peticiones remitidas por este ente de control preventivo, se observa en el gráfico No. 57 que las diez localidades con mayor índice de peticiones son Suba, Kennedy, Teusaquillo, Ciudad Bolívar, Engativá, Usme, Barrios Unidos, Puente Aranda, San Cristóbal, y Chapinero, las cuales representan el 17% de las peticiones, con 181 casos.

### 3.4.2. Subtemas de las peticiones recibidas en la Veeduría Distrital y remitidas a las entidades distritales.

Vista la información que precede, se obtuvo igualmente el resultado de los indicadores de las temáticas que más abordan los ciudadanos ante las alcaldías locales, a saber:

Figura 58. Primeros subtemas trasladadas a las alcaldías locales.



Fuente: Base de datos de Orfeo y SSA-QyR (diez primeros subtemas: 141 casos que corresponden al 100%).

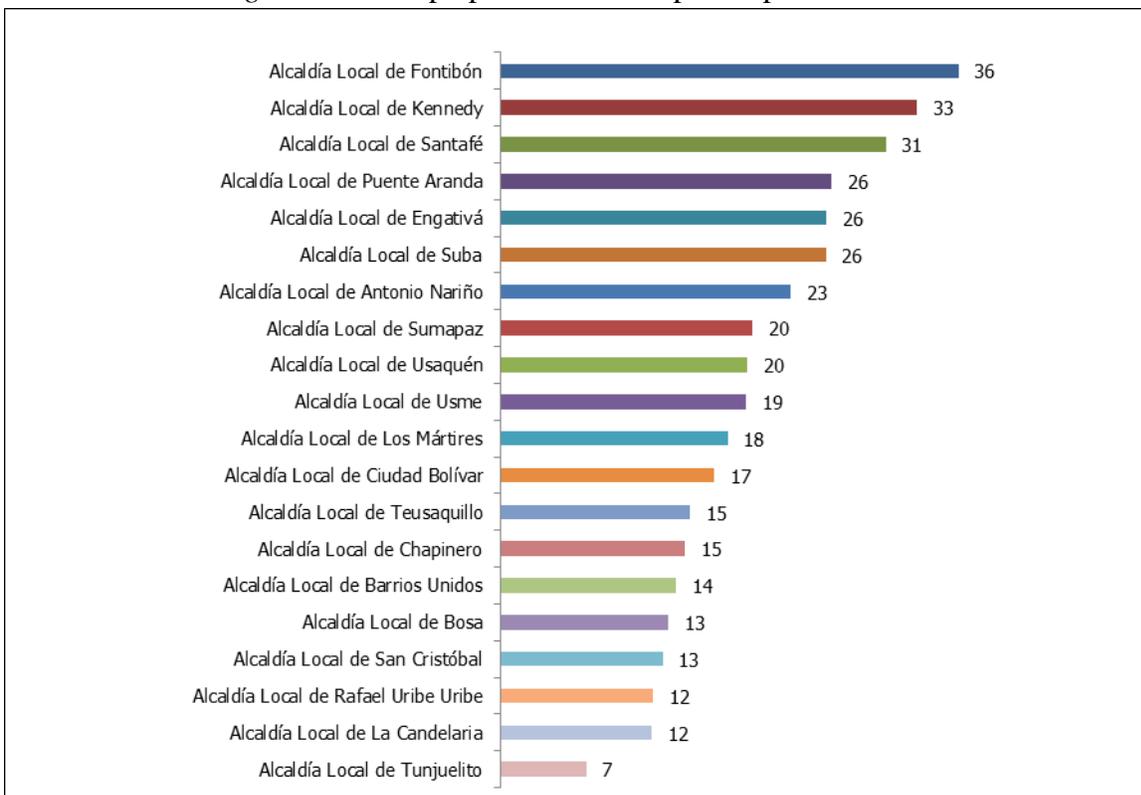
De los 237 casos remitidos a alcaldías locales, resultó en el análisis que 141 peticiones se radicaron sobre temas de planeación, inversión de recursos, y en general sobre el desarrollo urbanístico en las localidades, los cuales ocupan el mayor interés ciudadano, ya que sumados los diez primeros subtemas corresponden al 59% de las peticiones, el restante 41% corresponde a 96 peticiones. El interés ciudadano que se centra en 42 subtemas, en su mayoría se constituye en complemento a los diez primeros subtemas, por lo que la atención en esas cuestiones en las localidades implica una propuesta de seguimiento, vigilancia y

control planeado y sistemático, a fin de preservar la aplicación de las normas previstas para la proyección de una ciudad armónica y ordenada.

### 3.4.3. Tiempos promedio de respuesta de las alcaldías locales a peticiones remitidas por la Veeduría Distrital.

Analizado por su número, el comportamiento de peticiones ante las alcaldías, y sobre las temáticas que más abordan los ciudadanos, es importante verificar cuáles han sido los tiempos por localidad, que se generan para dar respuesta:

Figura 59. Tiempo promedio de respuesta por localidad.



Fuente: Base de datos de Orfeo y Aplicativo ASA- QyR.

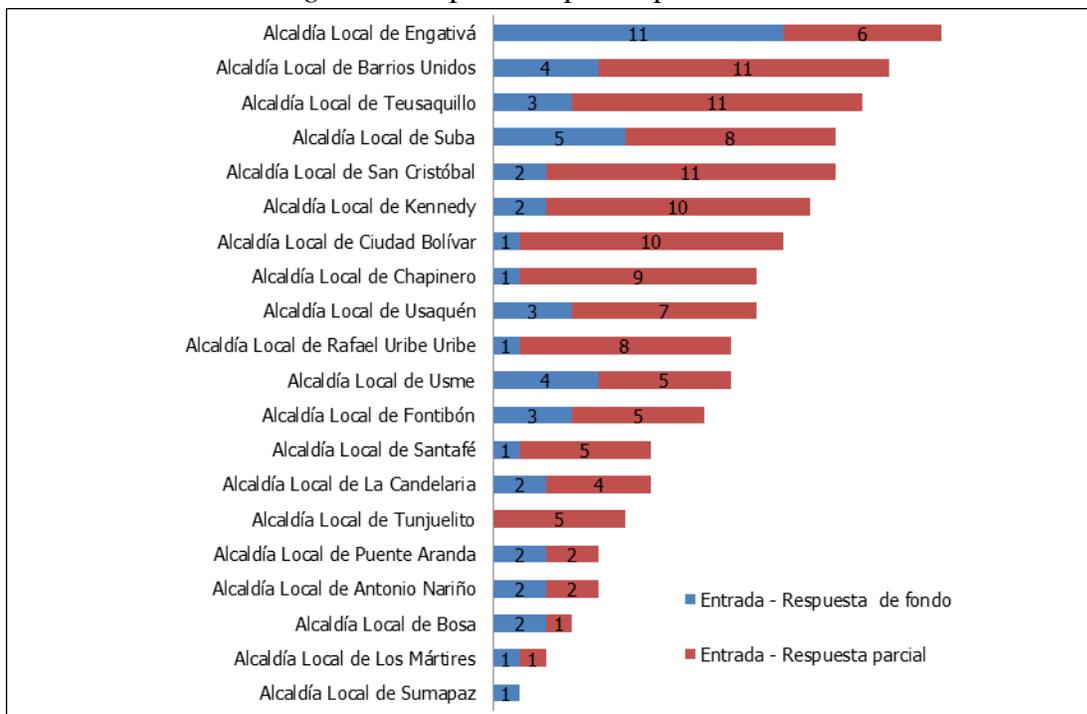
Las localidades de Tunjuelito, La Candelaria, Rafael Uribe Uribe, San Cristóbal, Bosa, Barrios Unidos, Chapinero y Teusaquillo, atendieron respuestas entre los 7 y 15 días, estando dentro de los términos de ley; las demás localidades dieron respuesta entre los 17 y 36, lo cual significa que no dan cumplimiento a la norma reguladora del derecho de petición, situación que debe significar una revisión de los procedimientos y protocolos de atención a las PQR, que permitan una mejora sustancial en el manejo de los tiempos de respuesta, toda vez que se trata de la atención a un derecho fundamental, contemplado en el artículo 23 de la

Constitución Política; advirtiendo desde luego que la transgresión de la norma, genera conductas disciplinables para quien omita o retarde la atención del derecho de petición.

### 3.4.4. Tipo de respuesta de las alcaldías locales sobre peticiones ciudadanas remitidas por la Veeduría Distrital.

Es importante en el análisis de las peticiones remitidas a las alcaldías locales, determinar el tipo de respuesta que se está produciendo en el trámite de su gestión, es decir, si tales respuestas atienden la petición parcialmente o de fondo.

Figura 60. Tipo de respuesta por localidad.



Fuente: Base de datos de Orfeo y Aplicativo ASA- QyR.

En la muestra de 172 casos con respuesta que se puede apreciar en el gráfico, de manera general se observa un menor volumen de respuestas de fondo, en su mayoría las respuestas que las localidades están generando a los derechos de petición ciudadanos son de carácter parcial, ello en concordancia con la información del gráfico 6. de subtemas, en su mayoría obedece a que la administración es impactada por el derecho de petición a abrir actuaciones administrativas sobre procesos sancionatorios, tales como los que versan sobre establecimientos comerciales o los que tienen que ver con el control urbanístico y de licenciamiento de obras, lo anterior implica un seguimiento sobre los resultados de esta gestión, precisando que el resultado de la misma en este sentido se aparta de los términos del

derecho de petición, y será objeto de procedimientos y términos señalados en otras normas reguladoras de las materias a las cuales se refiere la actuación administrativa.

### 3.4.5. Oportunidad y calidad de respuesta en las localidades.

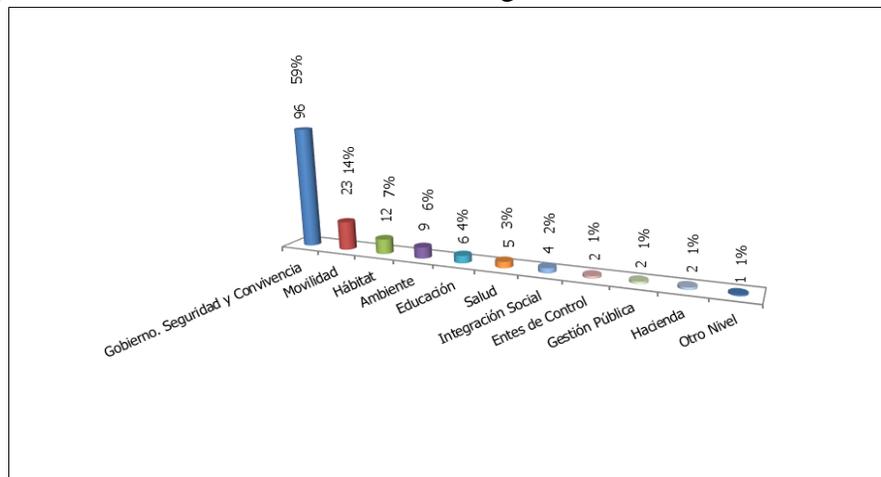
En relación con los tiempos de respuesta en términos de oportunidad y calidad, en la muestra de 172 requerimientos ciudadanos remitidos a las alcaldías locales, el resultado obtenido es que el 53% tiene respuesta dentro de los términos de ley, entre 1 y 15 días, de los cuales 24 peticiones fueron atendidas con respuesta de fondo y 68 de forma parcial.

De otra parte, el restante 47%, arrojó como resultado que 80 casos se respondieron después del término señalado en la ley, de los cuales 27 peticiones obtuvieron respuesta de fondo y 53 respuesta parcial, lo que indica que los procedimientos, protocolos, recurso humano y físico y demás aspectos que conlleven la atención de PQR deberán ser objeto de revisión y ajuste para lograr atender las peticiones en términos de oportunidad.

### 3.4.6. Peticiones trasladadas a las entidades del Distrito por sectores.

Teniendo en cuenta los 1.014 casos recibidos en la Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital en el 2016, de los cuales fueron trasladados 162 expedientes por el grupo de quejas, y 18 del grupo de investigaciones para seguimiento, que fueron atendidos y clasificados de acuerdo a los temas y subtemas.

Figura 61. Total de casos trasladados a Seguimiento en la Veeduría Distrital.

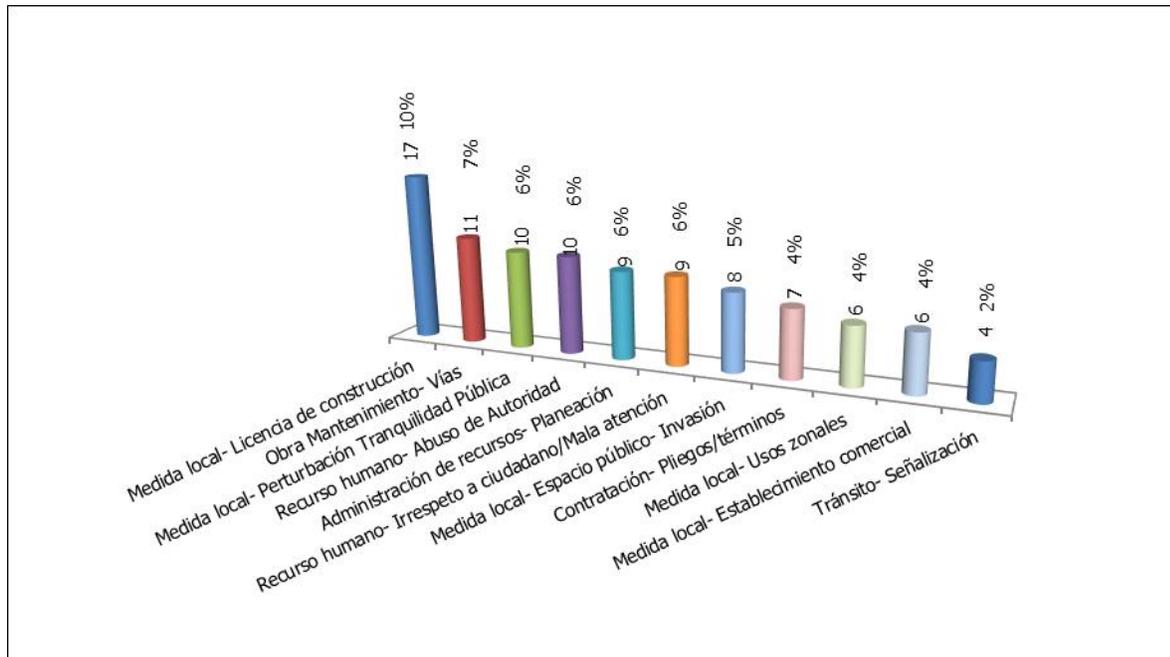


Fuente: Base de datos de Orfeo y Aplicativo de seguimiento a actuaciones QyR (total: 162 de 1.014 casos).

Como se determina en la figura, los 162 casos están concentrados en Gobierno, Seguridad y Convivencia en un 59%, Movilidad en 14%, y Hábitat 7%, para un total del 70%; el 30% restante lo comparten los demás sectores.

### 3.4.7. Primeros subtemas recibidos en Seguimientos a Casos durante el 2016.

Figura 62. Total subtemas.



Fuente: Base de datos de Orfeo y Aplicativo de seguimiento a actuaciones QyR (total de primeros subtemas: 97).

Realizado el análisis detallado de la figura con relación a los subtemas con mayor seguimiento en la Delegada, el 29% de los mismos se concentra en temas de localidades como son: Licencias de construcción, Obras de mantenimiento, Perturbación a la tranquilidad pública, Invasión del espacio público, Usos zonales, y Establecimientos de comercio; el 71% corresponde a otros temas en menor proporción. A continuación se observan los subtemas más recurrentes en los seguimientos efectuados para el 2016:

**Tabla 18.** Subtemas

Sector	Total	%
Medida local- Licencia de construcción	17	10%
Obra Mantenimiento- Vías	11	7%
Medida local- Perturbación Tranquilidad Pública	10	6%
Recurso humano- Abuso de	10	6%



<i>Sector</i>	<i>Total</i>	<i>%</i>
Autoridad		
Administración de recursos- Planeación	9	6%
Recurso humano- Irrespeto a ciudadano/Mala atención	9	6%
Medida local- Espacio público- Invasión	8	5%
Contratación- Pliegos/términos	7	4%
Medida local- Usos zonales	6	4%
Medida local- Establecimiento comercial	6	4%
Tránsito- Señalización	4	2%
Total 11 Primeros Subtemas	97	60%
Demás Subtemas	65	40%
Total	162	100%

Fuente: Informe del Comportamiento del Distrito.

Efectuado el seguimiento, y obtenidas las respuestas que pueden ser parciales o de fondo; es necesario tomar en cuenta que las de fondo dan lugar al cierre del caso, y para el 2016 el 11% (8 casos) fueron cerrados y el 89% (154 casos) continúan en seguimiento en esta Delegada.

*Tabla 19. Calificación de respuesta*

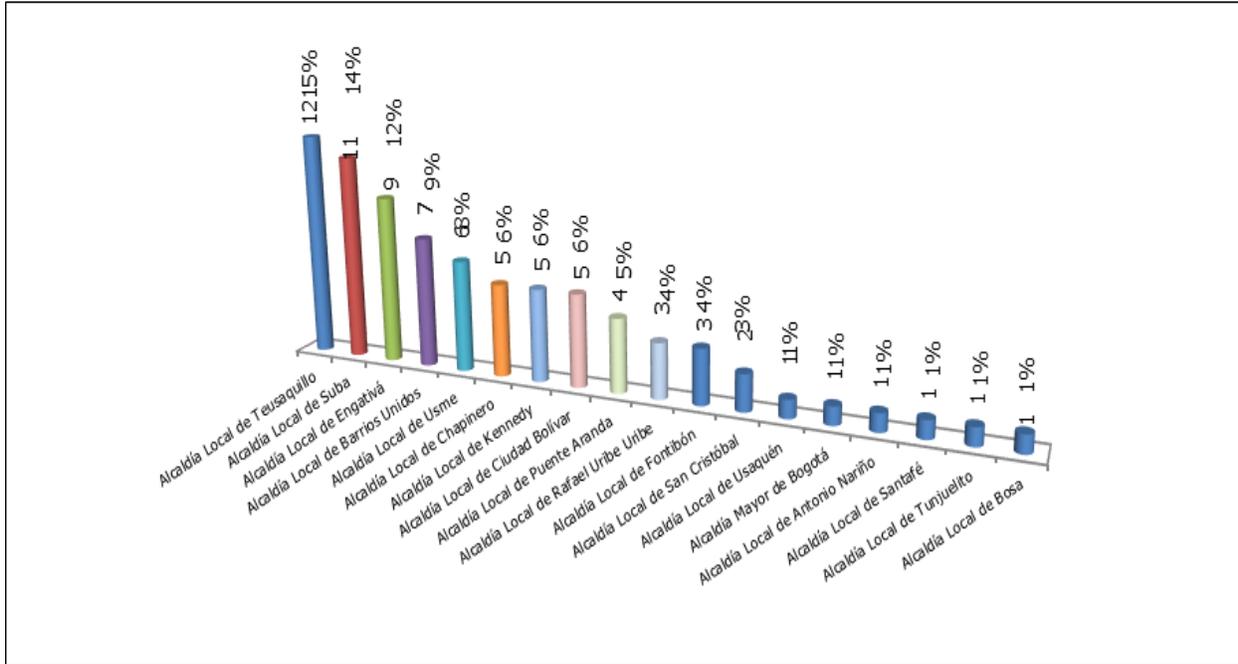
<i>Respuesta de fondo y Caso Cerrado</i>	<i>Respuesta Parcial y Casos Abierto</i>	<i>Total</i>
18	144	162
11%	89%	100%

Fuente: Base de datos de Orfeo y Aplicativo de seguimiento a actuaciones QyR.

### **3.4.8. Peticiones de alcaldías locales trasladadas al grupo de Seguimiento**

El sector que presenta mayor índice de peticiones en el Distrito es el de Gobierno, Seguridad y Convivencia, y el mayor impacto se tiene sobre la gestión que desarrollan las alcaldías locales, se analiza de manera particular el número de peticiones, quejas o reclamos remitidos por la Veeduría Distrital:

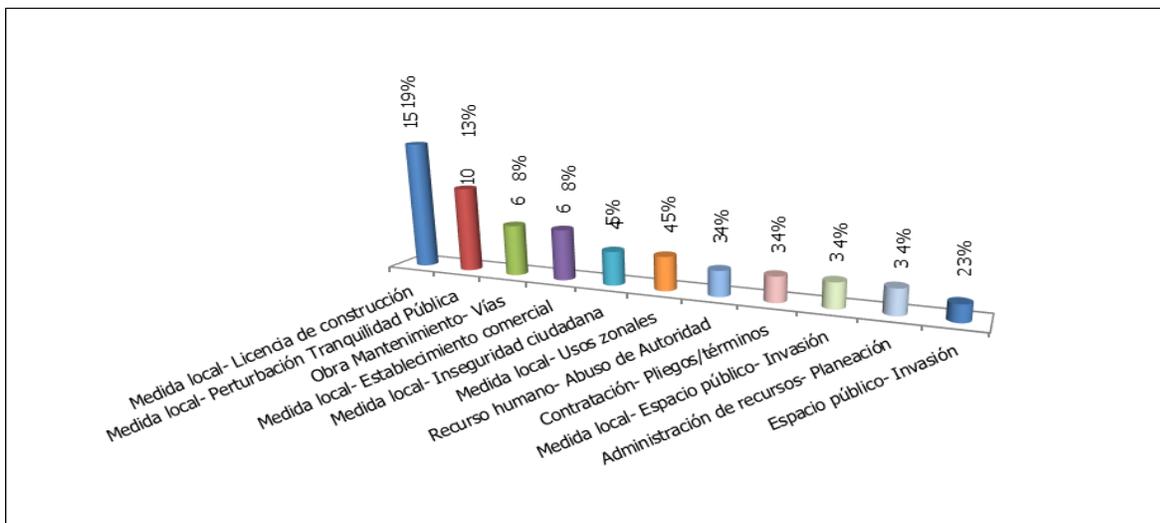
Figura 63. Peticiones de alcaldías locales trasladadas a Seguimientos durante el 2016.



Fuente: Base de datos de Orfeo y Aplicativo de seguimiento a actuaciones QyR (total: 78 de 162).

Conforme a la gráfica presentada vemos que la Alcaldía con mayor número de casos es la Alcaldía Local de Teusaquillo con 15% seguida de las Alcaldías de Suba, Engativá y Barrios Unidos en un 14% y 12% y 9% respectivamente correspondiente al 50% y el restante está distribuido en 14 localidades.

Figura 64. Primeros subtemas trasladados a las alcaldías locales



Fuente: Base de datos de Orfeo y Aplicativo de seguimiento a actuaciones QyR (total primeros subtemas: 59 casos de 78).

Teniendo en cuenta que el sector Gobierno, Seguridad y Convivencia ocupa un 59% de la actividad desplegada en los procesos en seguimiento, a su vez presenta el siguiente comportamiento: el 48% están concentrados en Licencias de construcción, Perturbación a la tranquilidad pública, Obras de mantenimiento vial, y Establecimientos de comercio; el 52% están representados en otras tipologías.

*Tabla 20. Subtemas trasladados*

<i>Sector</i>	<i>Total</i>	<i>%</i>
Medida local- Licencia de construcción	15	19%
Medida local- Perturbación Tranquilidad Pública	10	13%
Obra Mantenimiento- Vías	6	8%
Medida local- Establecimiento comercial	6	8%
Medida local- Inseguridad ciudadana	4	5%
Medida local- Usos zonales	4	5%
Recurso humano- Abuso de Autoridad	3	4%
Contratación- Pliegos/términos	3	4%
Medida local- Espacio público- Invasión	3	4%
Administración de recursos- Planeación	3	4%
Espacio público- Invasión	2	3%
<b>Total 10 Primeros Subtemas</b>	<b>59</b>	<b>76%</b>
Demás Subtemas	19	24%
<b>Total</b>	<b>78</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Base de datos de Orfeo y Aplicativo de seguimiento a actuaciones QyR.

El equipo de seguimiento de la Delegada para la vigencia 2016 adelantó seguimiento a 29 recomendaciones en 18 investigaciones, de las cuales se acogieron 16 recomendaciones en 5 investigaciones, lo que equivale al 55% del total; el 45% restante continúan en seguimiento.

#### **4. 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, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad.*

Sobre la remisión del reporte mensual de las PQR de las entidades del Distrito, se evidenció que el cumplimiento promedio es del 85%. El 16% de incumplimiento de la obligación se refiere a las siguientes entidades que no realizaron los respectivos reportes o enviaron menos de cinco informes: Fundación Gilberto Alzate Avendaño, Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, Instituto Distrital de Turismo, Secretaría Distrital de Hábitat, ERU (Empresa De Renovación Urbana).

De igual forma se reitera la necesidad de tener mayor rigurosidad en el momento de registrar la información que se reporta a través de la página web, dado que se trata de la información oficial de las entidades y debe entregarse en términos de calidad y confiabilidad, que se constituye en insumo para la elaboración de la información estadística Distrital.

En cuanto al cumplimiento de la obligación de incluir en el SDQS la totalidad de las peticiones que recibe la entidad, se encuentra que del total de registros en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (230.769 PQR en la vigencia 2016), frente a las registradas por las entidades a través de los informes de PQR que se suben al sitio web de la RED (558.648, en el mismo período) existe una diferencia de 327.879, que equivale al 41%, evidenciando la necesidad de las entidades de la implementación del *web service* que permita superar este déficit y dar cumplimiento cabal a la norma.

De igual forma, se reitera la necesidad de tener mayor rigurosidad en el momento de registrar la información que se reporta a través de la página web, dado que se trata de la información oficial de las entidades y debe entregarse en términos de calidad y confiabilidad, ya que es insumo para la elaboración de la información estadística del Distrito.

El Decreto 371 de 2010, artículo 3 numeral 4, señala que las entidades del Distrito, deben garantizar:

*El diseño e implementación de los mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, el Defensor del Ciudadano y todas las dependencias de cada Entidad, con el fin de lograr mayor eficacia en la solución de los requerimientos ciudadanos y prevenir los riesgos que pueden generarse en desarrollo de dichos procesos.*

En este sentido, es pertinente vincular activamente a estos funcionarios en la planeación y desarrollo de estrategias orientadas al posicionamiento de la atención al ciudadano, como proceso dinamizador y generador de herramientas para la toma de decisiones al interior de las entidades.

## 5. Recomendaciones

El análisis de los PQR distritales refleja un comportamiento en el que las peticiones ciudadanas se refieren a los mismos temas, lo cual requiere de una permanente retroalimentación al interior de los sectores (especialmente Gobierno, Salud, Integración Social, Ambiente Hábitat y Movilidad) de los procesos que se encuentran ligados a los subtemas más reiterados, a fin de tener en cuenta las peticiones ciudadanas en la mejora de los servicios.

Las iniciativas orientadas al mejoramiento del servicio al ciudadano en la disminución de los PQR en los subtemas más reiterados del Distrito deben reflejar acciones coordinadas intersectorialmente que permitan sincronías al momento de reformular procesos que afectan temáticas comunes a distintos sectores, a fin de presentar propuestas de orden distrital y no solo sectorial.

Es preciso que el análisis de las PQR 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 cohesionador de políticas sectoriales que contribuyan a dar respuesta a las necesidades ciudadanas.

Las entidades del Distrito deben dar cumplimiento a la normatividad definida para el registro de la totalidad de las peticiones en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, que se indica en el Decreto Distrital 371 de 2010, toda vez que solo el 41% del total de peticiones que recibió el Distrito durante el 2016 fueron registradas en el SDQS, así como cumplir en un 100% con el reporte estadístico mensual de las PQR.

Realizar evaluación y seguimiento permanente al uso y aplicación del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y definir el desarrollo tecnológico necesario para lograr a través del *web service* su integración con los sistemas de gestión documental de las entidades del Distrito, para lograr el universo de las peticiones ciudadanas.

El cumplimiento de la normatividad establecida en lo que se refiere a servicio al ciudadano, requiere mayor compromiso por parte de las entidades distritales y va más allá del diligenciamiento oportuno de la información, la cual debe cumplir con las condiciones de claridad, pertinencia y confiabilidad que necesarias.

A partir del análisis de las PQR del Distrito por tipologías, se identifica que es necesario el trabajo sectorial tendiente a la depuración de las mismas, atendiendo los parámetros establecidos legalmente y bajo la coordinación de la Secretaría General.

Las entidades del distrito, que reportan en el informe tiempos de respuesta fuera del término de ley, requieren una revisión de los protocolos y procedimientos para atender las PQR, pero adicionalmente, analizar y definir las necesidades de cobertura con recurso humano y físico que se requiera para ajustar el cumplimiento en la atención de peticiones, según las normas reguladoras del derecho de petición y del servicio al ciudadano.

Respecto de las temáticas que en mayor número se presentan sobre PQR, es importante verificar igualmente los protocolos de seguimiento, control y vigilancia en los casos de actuaciones administrativas que se apliquen en cumplimiento de normas diferentes a las que regulan de manera específica el derecho de petición, es decir para el caso de procesos sancionatorios o reguladores.

Es importante adelantar mesas de trabajo con las entidades distritales y las localidades con el fin de atender oportunamente y en forma eficaz los procedimientos administrativos que se originan como resultado de las peticiones ciudadanas.

Se hace necesario establecer si las entidades distritales y las localidades cuentan con el recurso humano y físico necesario para el cabal cumplimiento en desarrollo de las actuaciones administrativas que se adelantan y para las entidades que aplique las nuevas competencias establecidas en el nuevo Código Nacional de Policía ley 1801 de 2016.

Se recomienda continuar desde la Veeduría Distrital con la estrategia de las visitas a las entidades, ya que esto hace que las mismas atiendan oportunamente y con solución de fondo un mayor número de casos.

Es pertinente brindar estrategias de intervención sectorial acompañadas de acciones pedagógicas que articulen la ciudadanía al sistema de PQR, en las localidades que registran el mayor número de peticiones como Suba, Kennedy, Usaquén, Teusaquillo, Chapinero, y Engativá.

Todas las entidades del Distrito deben tener una participación activa en el esquema de trabajo de la Red Distrital de Quejas y Reclamos y aportar en la construcción de los productos definidos para los nodos sectoriales e intersectoriales, y contribuir en el mejoramiento del servicio a la ciudadanía en el Distrito.

La Veeduría Distrital ejercerá vigilancia, control y seguimiento al cumplimiento de lo expuesto en este análisis de las PQR del Distrito Capital.

FIN

<i>Revisó y Aprobó</i>	<i>Juan Carlos Rodríguez Arana, Veedor Delegado para la Atención de Quejas y Reclamos</i>	
<i>Elaboró</i>	<i>Juan Carlos Valdés Rosales Contratista Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos. Dany Fernando Agudelo, Contratista, Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos Sandra Leonor Castro Bautista, profesional especializado, Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos</i>	