



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

**ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE REQUERIMIENTOS  
A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL  
DE QUEJAS Y SOLUCIONES  
MES DE NOVIEMBRE DE 2017**

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

**BOGOTÁ D.C. DICIEMBRE DE 2017**

Carrera 8 No. 10 - 65  
Código Postal: 111711  
Tel.: 3813000  
[www.bogota.gov.co](http://www.bogota.gov.co)  
Info: Línea 195

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

## **TABLA DE CONTENIDO**

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

## **INTRODUCCIÓN**

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

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

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

A continuación, se presenta la gestión de peticiones ciudadanas registradas durante el mes de noviembre a través del Sistema de Gestión de Peticiones, mostrando la variación en el registro de peticiones, gestión de respuesta, temas y subtemas más reiterados, tiempos promedio de gestión, seguimiento a peticiones vencidas, clasificación de peticiones por tipologías, canales de interacción, calidad del requirente, condición del peticionario, participación por tipo de peticionario, participación por localidades, utilización por estrato socio-económico, peticiones de veedurías ciudadanas, cumplimiento del Decreto 371 de 2010, entre otros.

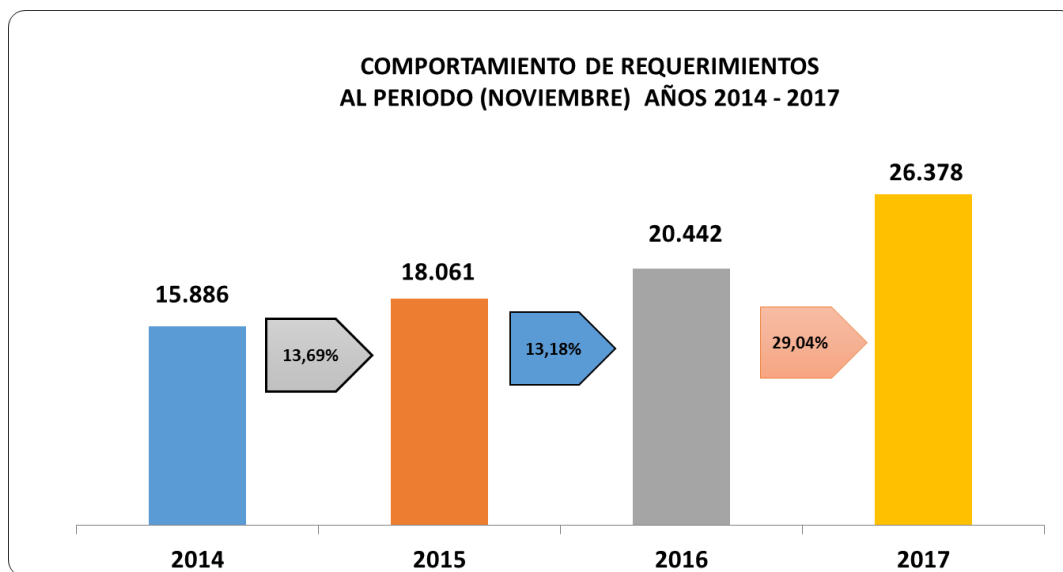
**ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE REQUERIMIENTOS  
A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES**

**1. RESUMEN GLOBAL DE REQUERIMIENTOS D.C.**

A continuación, se muestran las cifras consolidadas de peticiones registradas en el SDQS, entre el año 2013 a 2017 (corte 30 de noviembre), las cuales permiten comparar el número de peticiones ciudadanas registradas en el mes de noviembre, con cifras de meses y años anteriores:

CONSOLIDADO PETICIONES REGISTRADAS									
PERIODO	2013	2014	2015	2016	2017	Diferencia 2016-2017		Diferencia frente al mes anterior	
						No	Porcentaje	No	Porcentaje
Enero	13.388	12.117	13.930	15.039	17.643	2.604	17,31%	309	1,78%
Febrero	12.118	17.371	20.585	20.458	22.657	2.199	10,75%	5.014	28,42%
Marzo	12.923	18.067	19.991	18.233	25.375	7.142	39,2%	2.718	12,00%
Abril	19.085	18.074	18.145	20.337	22.168	1.831	9,0%	-3.207	-12,64%
Mayo	17.203	17.448	18.906	21.583	30.755	9.172	42,5%	8.587	38,74%
Junio	14.748	14.449	18.157	21.012	27.382	6.370	30,3%	-3.373	-10,97%
Julio	16.378	18.112	24.734	17.127	25.729	8.602	50,2%	-1.653	-6,04%
Agosto	12.630	17.123	17.735	20.342	27.799	7.457	36,7%	2.070	8,05%
Septiembre	13.892	20.760	20.193	21.141	26.442	5.301	25,1%	-1.357	-4,88%
Octubre	14.257	19.483	19.192	17.725	26.339	8.614	48,6%	(103)	-0,39%
Noviembre	11.882	15.886	18.061	20.442	26.378	5.936	29,0%	39	0,15%
Diciembre	13.704	14.107	13.990	17.334					
<b>TOTAL</b>	<b>172.208</b>	<b>202.997</b>	<b>223.619</b>	<b>230.773</b>	<b>278.667</b>				

**Tabla 1. Consolidado peticiones registradas desde 2013 al 2017**  
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 01/12/2017



Gráfica 1. Comparativo N° peticiones registradas en noviembre, de 2014 a 2017

Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 01/12/2017

La tabla y gráfica previamente presentadas, dejan ver que en el mes de noviembre se registraron 26.378 peticiones en el Sistema de Gestión de Peticiones, presentando un aumento de 39 peticiones (0,15%) comparado con las peticiones registradas en octubre del mismo año; a su vez, esta cifra refleja un aumento de 29,04% (5.936 peticiones) con respecto a las registradas en el mismo mes del año anterior.

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

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

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

JUNIO	01/06/2016	30/06/2016	956732016	1166882016	21.012
JULIO	01/07/2016	31/07/2016	1166892016	1338162016	17.127
AGOSTO	01/08/2016	31/08/2016	1338172016	1541592016	20.342
SEPTIEMBRE	01/09/2016	30/09/2016	1541602016	1753042016	21.141
OCTUBRE	01/10/2016	31/10/2016	1753052016	1930302016	17.725
NOVIEMBRE	01/11/2016	30/11/2016	1930312016	2134762016	20.442
DICEMBRE	01/12/2016	31/12/2016	2134772016	2308132016	17.334
<b>AÑO 2017</b>					
ENERO	01/01/2017	31/01/2017	12017	177662017	17.643
FEBRERO	01/02/2017	29/02/2017	177672017	404232017	22.657
MARZO	01/03/2017	31/03/2017	404242017	658222017	25.375
ABRIL	01/04/2017	30/04/2017	658232017	880072017	22.168
MAYO	01/05/2017	31/05/2017	880082017	1187862017	30.755
JUNIO	01/06/2017	30/06/2017	1187872017	1461772017	27.382
JULIO	01/07/2017	31/07/2017	1461782017	1719142017	25.729
AGOSTO	01/08/2017	31/08/2017	1719152017	1997792017	27.799
SEPTIEMBRE	01/09/2017	30/09/2017	1997802017	2262352017	26.442
OCTUBRE	01/10/2017	31/10/2017	2262362017	2525792017	26.339
NOVIEMBRE	01/11/2017	30/11/2017	2262362017	2525792017	26.378

**Tabla 2. Consecutivo SDQS 2016-2017**

**Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 01/12/2017**

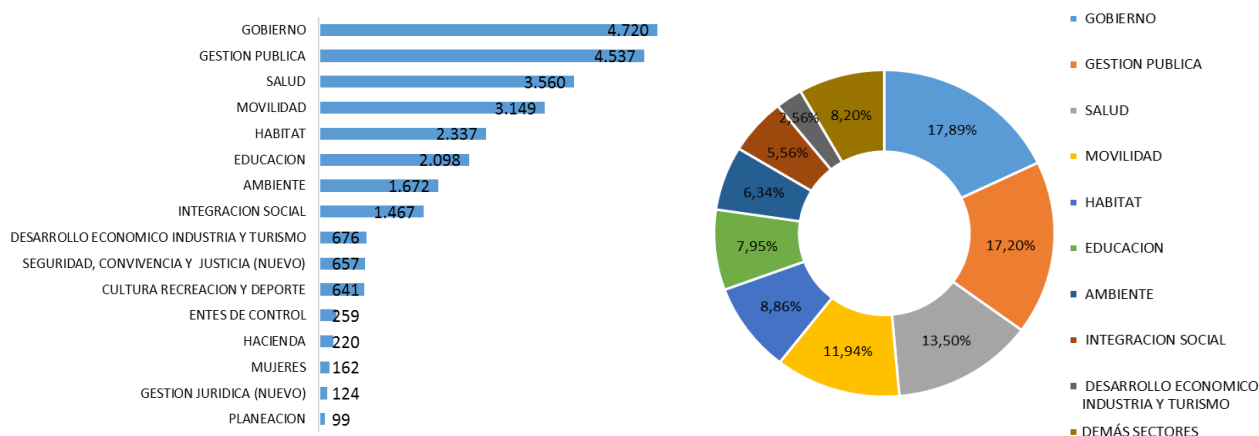
Al respecto hay que señalar que el ingreso de requerimientos en el aplicativo puede darse por ingresos directos por parte del ciudadano(a), o por contacto del ciudadano(a) con cualquier entidad por medio escrito, buzón, telefónico, presencial y es la entidad la que registra al ciudadano y el respectivo requerimiento.

## **2. GESTIÓN DE PETICIONES POR SECTORES D.C.**

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

En la Gráfica 2 se evidencia que en noviembre los sectores con mayor número de peticiones registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones<sup>1</sup> fueron Gobierno con 4.720 (17,89% del total), Salud que registró directamente 3.560 (13,50%), seguido por Movilidad con 3.149 (11,94%), Hábitat 2.337 (8,86%) y Educación con 2.098 (7,95%), acumulando así el 60,14% del total de las peticiones registradas en el mes.

En este punto cabe resaltar que, en octubre de 2017, los cinco (5) sectores con mayor número de peticiones registradas fueron Gobierno, Salud, Movilidad, Educación y Hábitat, los cuales acumularon 61,9% de las peticiones registradas en dicho mes. A partir de esto, es claro que los cinco sectores continúan acumulando porcentaje de peticiones relativamente estable (frente a octubre) y sólo existe un cambio de posición entre los sectores de Educación y Hábitat.



**Gráfica 2. Peticiones registradas por sectores**  
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 01/12/2017

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

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

<sup>1</sup> Cabe anotar que la Secretaría General dispone de los canales WEB y Telefónico como centrales para la recepción de peticiones, dentro de las cuales están la Central de Gestión de Peticiones y la Línea 195 donde se recepciona un gran número de peticiones que en su gran mayoría no son de su competencia, por lo cual son trasladadas a las entidades distritales, nacionales y privadas competentes para dar solución, según sea el tema de su competencia o misionalidad.

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

SECTOR	ENTIDAD	TOTAL	PARTICIPACIÓN EN SECTOR	PARTICIPACIÓN EN DISTRITO
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	4.347	92,10%	16,48%
	DADEP - DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	305	6,46%	1,16%
	IDPAC – INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL	68	1,44%	0,26%
<b>Total GOBIERNO</b>		<b>4.720</b>	<b>100%</b>	<b>17,89%</b>
GESTION PUBLICA	SECRETARÍA GENERAL	4.525	99,74%	17,15%
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL	12	0,26%	0,05%
<b>Total GESTION PUBLICA</b>		<b>4.537</b>	<b>100%</b>	<b>17,20%</b>
SALUD	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	1.157	32,50%	4,39%
	SUBRED SUR (NUEVA)	1.079	30,31%	4,09%
	SUBRED SUR OCCIDENTE (NUEVA)	529	14,86%	2,01%
	SUBRED CENTRO ORIENTE (NUEVA)	376	10,56%	1,43%
	SUBRED NORTE (NUEVA)	346	9,72%	1,31%
	CAPITAL SALUD EPS	73	2,05%	0,28%
<b>Total SALUD</b>		<b>3.560</b>	<b>100%</b>	<b>13,50%</b>
MOVILIDAD	SECRETARÍA DISTRITAL MOVILIDAD	2.080	66,05%	7,89%
	TRANSMILENIO	475	15,08%	1,80%
	UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	145	4,60%	0,55%
	METRO DE BOGOTA S.A.	145	4,60%	0,55%
	IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	116	3,68%	0,44%
	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	116	3,68%	0,44%
	SIM - SERVICIOS PARA LA MOVILIDAD	63	2,00%	0,24%
	GRÚAS Y PATIOS	9	0,29%	0,03%
<b>Total MOVILIDAD</b>		<b>3.149</b>	<b>100%</b>	<b>11,94%</b>
HABITAT	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	898	38,43%	3,40%
	UAESP – U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS	856	36,63%	3,25%
	CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	377	16,13%	1,43%
	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	128	5,48%	0,49%
	CODENSA	34	1,45%	0,13%
	ERU - EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO (NUEVA)	21	0,90%	0,08%
	ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS DE BOGOTÁ	13	0,56%	0,05%
	GAS NATURAL	10	0,43%	0,04%



**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

<b>Total HABITAT</b>		<b>2.337</b>	<b>100%</b>	<b>8,86%</b>
EDUCACION	UNIVERSIDAD DISTRITAL	1.349	64,30%	5,11%
	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	731	34,84%	2,77%
	IDEP – INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO	18	0,86%	0,07%
<b>Total EDUCACION</b>		<b>2.098</b>	<b>100%</b>	<b>7,95%</b>
AMBIENTE	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	1.419	84,87%	5,38%
	JBB - JARDÍN BOTÁNICO	219	13,10%	0,83%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL	24	1,44%	0,09%
	IDIGER	10	0,60%	0,04%
<b>Total AMBIENTE</b>		<b>1.672</b>	<b>100%</b>	<b>6,34%</b>
INTEGRACIÓN SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	1.449	98,77%	5,49%
	IDIPRON	18	1,23%	0,07%
<b>Total INTEGRACION SOCIAL</b>		<b>1.467</b>	<b>100%</b>	<b>5,56%</b>
DESARROLLO ECONÓMICO	IPES	514	76,04%	1,95%
	IDT - INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO	142	21,01%	0,54%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	20	2,96%	0,08%
<b>Total DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO</b>		<b>676</b>	<b>100%</b>	<b>2,56%</b>
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	SECRETARÍA DE SEGURIDAD (NUEVA)	553	84,17%	2,10%
	POLICÍA METROPOLITANA	90	13,70%	0,34%
	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	13	1,98%	0,05%
	ENTIDAD EN LIQUIDACIÓN FVS - FONDO VIGILANCIA	1	0,15%	0,00%
<b>Total SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA (NUEVO)</b>		<b>657</b>	<b>100%</b>	<b>2,49%</b>
CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	252	39,31%	0,96%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRD	174	27,15%	0,66%
	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC	79	12,32%	0,30%
	CANAL CAPITAL	51	7,96%	0,19%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA	44	6,86%	0,17%

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

	FUGA - FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE	34	5,30%	0,13%
	OFB - ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ	7	1,09%	0,03%
<b>Total CULTURA RECREACION Y DEPORTE</b>		<b>641</b>	<b>100%</b>	<b>2,43%</b>
ENTES DE CONTROL	VEEDURÍA DISTRITAL	143	55,21%	0,54%
	PERSONERÍA DE BOGOTA	71	27,41%	0,27%
	CONCEJO DE BOGOTA	45	17,37%	0,17%
<b>Total ENTES DE CONTROL</b>		<b>259</b>	<b>100%</b>	<b>0,98%</b>
HACIENDA	U.A.E. CATASTRO DISTRITAL	94	42,73%	0,36%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	89	40,45%	0,34%
	LOTERÍA DE BOGOTÁ	31	14,09%	0,12%
	FONCEP	6	2,73%	0,02%
<b>Total HACIENDA</b>		<b>220</b>	<b>100%</b>	<b>0,83%</b>
MUJERES	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	162	100,00%	0,61%
	<b>Total MUJERES</b>		<b>162</b>	<b>100%</b>
GESTIÓN JURÍDICA	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	124	100,00%	0,47%
	<b>Total GESTION JURIDICA (NUEVO)</b>		<b>124</b>	<b>100%</b>
PLANEACIÓN	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	99	100,00%	0,38%
	<b>Total PLANEACION</b>		<b>99</b>	<b>100%</b>
<b>Total general</b>		<b>26.378</b>	<b>0%</b>	<b>100,00%</b>

**Tabla 3. Peticiones registradas por entidad, participación en su sector y en el Distrito Capital**  
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 01/12/2017

La tabla anterior permite evidenciar que en el mes de noviembre, las cinco (5) entidades con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital<sup>2</sup> fueron:

- La Secretaría Distrital de Gobierno con 4.347 peticiones que representan el 92,10% de las registradas en su Sector, y representando el 16,48% de la totalidad registrada en el Distrito Capital.
- La Secretaría Distrital de Movilidad la cual registró 2.080 peticiones, representando así el 66% del total de peticiones registradas en el sector de Movilidad, y acumula el 7,89% del total de peticiones registradas en el Distrito.

<sup>2</sup> Se excluyen las cifras de la Secretaría General, teniendo en cuenta que la entidad registra a través de la Central de Quejas del Sistema de Gestión de Peticiones y la Línea 195, un gran número de peticiones que en su gran mayoría no son de su competencia; por lo cual son trasladadas a las entidades distritales, nacionales y privadas competentes para dar solución, según sea el tema de su competencia o misionalidad.

- La Secretaría Distrital de Integración Social con 1.449 peticiones que representan cerca del 99% del total de peticiones registradas en su sector y el 5,49% del total ingresado al Distrito Capital.
- La Secretaría Distrital de Ambiente que registró 1.419 peticiones, representando así el 85% del total de peticiones registradas en el Sector de Ambiente, y representa el 5,38% de las peticiones registradas en el Distrito.
- La Universidad Distrital Francisco José de Caldas, la cual registró 1.349 peticiones, las cuales corresponden al 64,3% de las peticiones del Sector Educación y 5,11% del total de peticiones del Distrito Capital.

## 2.2 VARIACIÓN EN EL REGISTRO DE PETICIONES POR SECTOR

Con relación a la variación en el número de peticiones por sectores respecto al mes anterior (octubre), no se evidencia un cambio significativo, pues frente a dicho mes, el número de peticiones recibidas ascendió apenas 0,15% (Ver Tabla 4).

SECTOR	OCTUBRE 2017	NOVIEMBRE 2017	% VARIACION (MES ANTERIOR)
GOBIERNO	5.320	4.720	-11,28%
GESTION PUBLICA	4.079	4.537	11,23%
SALUD	3.606	3.560	-1,28%
MOVILIDAD	3.063	3.149	2,81%
HABITAT	2.096	2.337	11,50%
EDUCACION	2.219	2.098	-5,45%
AMBIENTE	1.296	1.672	29,01%
INTEGRACION SOCIAL	1.642	1.467	-10,66%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	787	676	-14,10%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA (NUEVO)	629	657	4,45%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	731	641	-12,31%
ENTES DE CONTROL	302	259	-14,24%
HACIENDA	259	220	-15,06%
MUJERES	116	162	39,66%
GESTION JURIDICA (NUEVO)	111	124	11,71%
PLANEACION	83	99	19,28%
ENTIDADES NACIONALES			0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>26.339</b>	<b>26.378</b>	<b>0,15%</b>

**Tabla 4. Variación mensual de peticiones,  
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 01/12/2017**

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

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

Por otro lado, las cifras también permiten evidenciar tanto crecimientos en las peticiones registradas, como descensos, donde estos últimos se registran en 8 de los 17 sectores, con una caída promedio de 10,55%, siendo los sectores Hacienda, Desarrollo Económico, Industria y Turismo, Cultura, Recreación y Deporte, junto con los Entes de Control, los que presentaron un descenso más profundo en términos porcentuales; por otra parte, en términos de cantidad de peticiones, los sectores con mayor descenso fueron Gobierno, Integración social, Desarrollo económico y turismo, con 600, 175 y 111 peticiones menos que el mes anterior.

A su vez, los sectores que presentaron los mayores aumentos porcentuales en el número de peticiones registradas, fueron el Sector Mujeres que registró un aumento de 39,7% frente al número de peticiones registradas el mes anterior; el Sector Ambiente con un aumento del 29,0%; y en menor medida los Sectores de Planeación y Gestión Jurídica con un crecimiento de 19,3% y 11,8% en su orden. Del mismo modo, al considerar el crecimiento por cantidad de peticiones según sector, se debe mencionar que los Sectores Gestión Pública, Ambiente y Hábitat, registran los crecimientos más altos, con 458, 376 y 241 peticiones en su orden.

### **2.3 GESTIÓN DE RESPUESTA POR SECTORES**

En la Tabla 5 se resume el número de peticiones tanto registradas<sup>3</sup> en el Sistema de Gestión de Peticiones, como cerradas por los sectores en el mes de noviembre, de donde se encuentra que el Distrito Capital realizó un cierre de 26.614 peticiones, de las cuales el 45,5% (12.101) corresponde a peticiones registradas en el mes, y el restante 54,5% (14.513) corresponde a peticiones recibidas en otros meses, pero que fueron respondidas en noviembre.

Adicionalmente, se puede observar que en noviembre los sectores que presentan el mayor número de cierres fueron el Sector Gobierno con 5.285 respuestas que representan el 20% del total de cierres efectuados en el periodo en el Distrito Capital, seguido por el Sector Movilidad con 5.167 cierres siendo el 19% del total cerrado en el Distrito Capital.

Ahora bien, al considerar exclusivamente la gestión realizada en noviembre, de las 26.378 peticiones que ingresaron en el mes, quedaron en trámite 14.277 peticiones, lo que representa el 54% del total registrado en el mes.

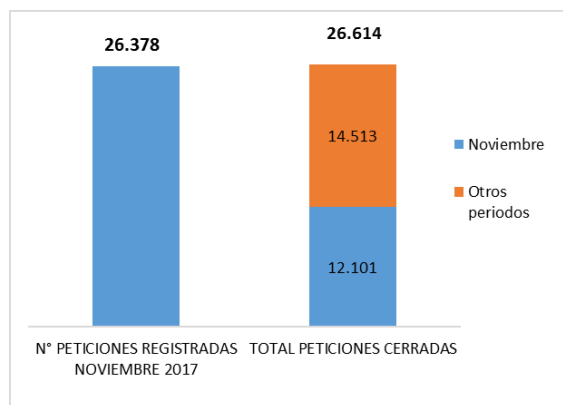
Con respecto a los cierres del Sector Gestión Pública (Tabla 6), es necesario reiterar que en la Secretaría General a través de la Central de Gestión de Peticiones y la Línea 195, se recepciona un gran número de requerimientos, los cuales en su gran mayoría son trasladados a las entidades

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

distritales, nacionales y privadas competentes para dar solución, según sea el tema de su competencia o misionalidad.

PETICIONES SDQS NOVIEMBRE 2017						
SECTOR	N° PETICIONES REGISTRADAS NOVIEMBRE 2017	%	N° PETICIONES CERRADAS NOVIEMBRE	N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	% EN CIERRES TOTALES
GOBIERNO	4.720	17,89%	1.524	3.761	5.285	19,86%
MOVILIDAD	3.149	11,94%	2.558	2.609	5.167	19,41%
SALUD	3.560	13,50%	1.826	1.992	3.818	14,35%
HABITAT	2.337	8,86%	783	1.774	2.557	9,61%
EDUCACION	2.098	7,95%	1.687	448	2.135	8,02%
AMBIENTE	1.672	6,34%	741	949	1.690	6,35%
INTEGRACION SOCIAL	1.467	5,56%	741	877	1.618	6,08%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA (NUEVO)	657	2,49%	532	643	1.175	4,41%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	676	2,56%	471	524	995	3,74%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	641	2,43%	487	320	807	3,03%
HACIENDA	220	0,83%	198	152	350	1,32%
GESTION PUBLICA	4.537	17,20%	138	209	347	1,30%
ENTES DE CONTROL	259	0,98%	169	44	213	0,80%
MUJERES	162	0,61%	137	72	209	0,79%
PLANEACION	99	0,38%	44	86	130	0,49%
GESTION JURIDICA (NUEVO)	124	0,47%	65	53	118	0,44%
ENTIDADES NACIONALES	0	0,00%	0	0	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>26.378</b>	<b>100%</b>	<b>12.101</b>	<b>14.513</b>	<b>26.614</b>	<b>100%</b>

Tabla 5. Registro y gestión de respuesta por sectores  
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 01/12/2017



**Gráfica 3. Cierre de peticiones**

Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 01/12/2017

Dependencia	Traslados	Respuestas
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	2.795	
Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central Sistema Distrital de Quejas y Soluciones	1.470	
Otras Dependencias Secretaría General	52	323
Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital	6	24
<b>Total</b>	<b>4.323</b>	<b>347</b>

**Tabla 6. Gestión de peticiones - Sector Gestión Pública**

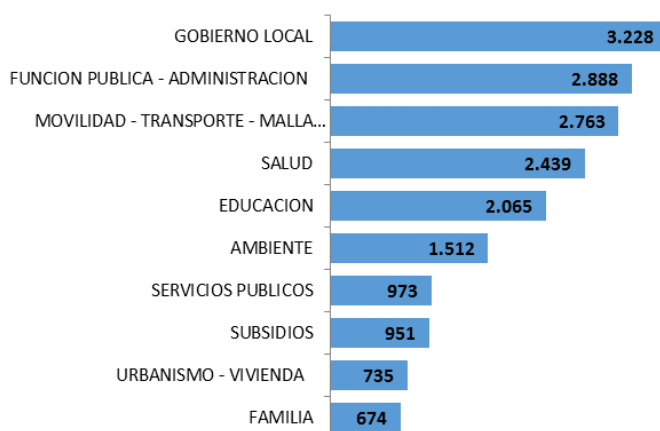
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 01/12/2017

De esta manera, la gestión del Sector se define en gran medida por los traslados realizados, que como se observa en la Tabla 6, totalizaron 4.323 adelantados en casi su totalidad por la Secretaría General; mientras que con relación a las respuestas emitidas fueron 347, de las cuales 24 pertenecen al Departamento Administrativo del Servicio Civil.

## 2.4 TEMAS Y SUBTEMAS MÁS REITERADOS POR SECTORES

Con relación a los temas de mayor frecuencia en todo el Distrito Capital, en la Gráfica 4 se observa que del total de peticiones registradas en el Sistema de Gestión de Peticiones en el mes de noviembre (26.378), los diez (10) temas más recurrentes acumulan 18.228 peticiones (69% del total del mes). Dentro de estos, se encuentra que el de "Gobierno local" por sí solo acumula el 12,2% de las peticiones recibidas, seguido por el tema "Función Pública - Administración", el cual participó con el 10,9% de las peticiones.

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**



**Gráfica 4. Subtemas más relevantes**  
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 01/12/2017

Al respecto cabe señalar que en el mes anterior (octubre), nueve de los diez temas de mayor importancia fueron los mismos que los reportados en la Gráfica 4, de donde se debe resaltar la aparición del tema “Servicios públicos” en noviembre; ahora bien, es de anotar que el número de peticiones respecto del tema “Función Pública - Administración” continúa en aumento, pues frente a septiembre, registró un aumento de 791 peticiones, así como el tema “Ambiente” que tuvo un crecimiento de 362 peticiones frente a las peticiones registradas en octubre.

Igualmente se debe mencionar que los principales temas con mayor descenso en el número de peticiones en octubre, fueron el de “Gobierno Local” (272), y “Educación” (126).

En la Tabla 7 se presentan los temas más frecuentes, discriminados por tipología de registro; de allí se encuentra que las principales tipologías para presentar las peticiones por parte de la ciudadanía, fueron los Derechos de petición de interés particular (9.343 peticiones, 35,4% del total), de interés general (7.120 peticiones con el 26,9% del total), seguidos por la tipología de Reclamo (3.403 registros, siendo el 12,9% del total).

Ahora bien, en el caso del tema Gobierno Local (el tema más frecuente), se encuentra que la principal tipología fue el Derecho de Petición de Interés General, representando el 68,9% del total de peticiones registradas con dicho tema en noviembre; mientras que el Derecho de petición de interés particular, se ubica en la segunda posición en este tema, representando el 26,33% de las peticiones, acumulando así entre las dos tipologías, el 95,29% del total en noviembre en el tema Gobierno Local. Por su parte, en el tema Función Pública - Administración, la principal tipología utilizada es Reclamo, pues el 36,57% de las peticiones registradas con dicho tema, ingresaron bajo esta tipología; la



segunda tipología de mayor frecuencia es el Derecho de interés particular, la cual acumula el 34,59% de las peticiones, y en tercer lugar la Queja representando el 16,07%.

TEMAS PRINCIPALES (10)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	QUEJA	SOLICITUD DE COPIA	FELICITACIÓN	CONSULTA	SUGERENCIA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	Total general	% del total
GOBIERNO LOCAL	850	2.226	7	118	7	19	-	-	1	-	3.228	12,24%
FUNCION PUBLICA - ADMINISTRACION	999	249	1.056	50	464	7	15	12	30	6	2.888	10,95%
MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	707	1.339	94	76	347	18	11	120	44	7	2.763	10,47%
SALUD	768	56	670	159	132	266	321	14	50	3	2.439	9,25%
EDUCACION	89	42	101	1.299	463	1	21	43	1	5	2.065	7,83%
AMBIENTE	667	648	36	63	8	18	2	53	16	1	1.512	5,73%
SERVICIOS PUBLICOS	599	244	81	20	17	2	1	5	-	4	973	3,69%
SUBSIDIOS	898	6	18	12	8	-	2	6	1	-	951	3,61%
URBANISMO - VIVIENDA	559	16	74	6	20	20	10	26	-	4	735	2,79%
FAMILIA	334	31	31	9	62	99	74	4	30	-	674	2,56%
OTROS TEMAS	2.873	2.263	1.235	459	668	90	78	238	135	111	8.150	30,90%
<b>Total general</b>	<b>9.343</b>	<b>7.120</b>	<b>3.403</b>	<b>2.271</b>	<b>2.196</b>	<b>540</b>	<b>535</b>	<b>521</b>	<b>308</b>	<b>141</b>	<b>26.378</b>	<b>100,00%</b>

Tabla 7. Temas más reiterados por tipología

Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 01/12/2017

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

**Sector Gobierno:** En este sector, de las 4.720 peticiones ciudadanas registradas en el mes de noviembre, el subtema más relevante fue "Contravenciones comunes: Código de policía" que representó el 7,6% del total registrado en el Sector, seguido por el subtema "Ley 675: Certificado de propiedad horizontal" con el 7,5% del total registrado en este sector. En este punto, cabe anotar que frente al mes anterior (octubre) se registró un cambio de posición entre estos dos subtemas, registrando 354 y 427 peticiones respectivamente.



SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
CONTRAVENCIONES COMUNES: CÓDIGO DE POLICÍA	357	7,6%
LEY 675: CERTIFICADO DE PROPIEDAD HORIZONTAL	356	7,5%
PERTURBACIÓN: TENENCIA, POSESIÓN, AMPARO AL DOMICILIO, POR OCUPACIÓN DE HECHO	241	5,1%
RÉGIMEN URBANÍSTICO: PRESUNTA INFRACCIÓN	225	4,8%
CONFLICTOS POR CONVIVENCIA	198	4,2%
ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO: FUNCIONAMIENTO DE BARES, DISCOTECAS, SUPERMERCADOS, TIENDAS, ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS	191	4,0%
<b>TOTAL</b>	<b>4.720</b>	<b>100%</b>

**Tabla 8. Subtemas más relevantes Sector Gobierno**  
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 01/12/2017

**Sector Salud:** En este sector, se encuentra que los subtemas más reiterados en noviembre, fueron “Acceso a los servicios de salud” con el 16,5% del total de las peticiones recibidas en el sector; en segundo lugar, se ubicó el subtema “Reconocimiento a la buena gestión de funcionarios” que acumuló el 8,2% de las peticiones; y en tercer lugar se encuentra “Ambulatorio medicina especializada”, la cual representó el 7,6% de las peticiones registradas en noviembre.

En este punto es importante resaltar el hecho que el Subtema “Reconocimiento a la buena gestión de los funcionarios” sigue en crecimiento desde septiembre, considerando que en dicho mes se registraron 220 peticiones y en octubre 232 peticiones, lo que indica un mayor reconocimiento a la gestión realizada por los funcionarios, en términos de salud.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD	588	16,5%
RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTIÓN DE FUNCIONARIOS	292	8,2%
D. AMBULATORIO MEDICINA ESPECIALIZADA	272	7,6%
HISTORIA CLÍNICA	256	7,2%
CONCEPTO SANITARIO	195	5,5%
B. AMBULATORIO	163	4,6%
<b>TOTAL</b>	<b>3.560</b>	<b>100%</b>

**Tabla 9. Subtemas más relevantes Sector Salud**  
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 01/12/2017

**Sector Movilidad:** En este Sector, el subtema más reiterado en el mes fue “Cursos de pedagogía para infractores a las normas de tránsito” que representó el 9,8% registrado en el Sector, seguido por

el subtema “Solicitud operativos (control de tránsito, del transporte público, recuperación del espacio público)”, el cual participó en 6,2% de las peticiones del mes.

En comparación con las cifras registradas en octubre, se debe resaltar el hecho que “Embargos y Desembargos” fue el tema más frecuente, pues en dicho mes se registraron 187 peticiones. En este sentido, a pesar del descenso de 70 peticiones de un mes a otro, la caída de posición dentro de los subtemas más frecuentes se debe asociar a un importante aumento del número de peticiones en el primer tema, pues “Cursos de pedagogía para infractores a las normas de tránsito” en octubre registraba menos de 70 peticiones.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
CURSOS DE PEDAGOGIA PARA INFRACTORES A LAS NORMAS DE TRANSITO	308	9,8%
SOLICITUD OPERATIVOS (CONTROL DEL TRANSITO, DEL TRANSPORTE PUBLICO, RECUPERACION ESPACIO PUBLICO)	195	6,2%
PAVIMENTACION, RENIVELACION, BACHEO Y PARCHEO, REHABILITACION	125	4,0%
EMBARGOS Y DESEMBARGOS	117	3,7%
GESTIÓN SOCIAL Y COMUNIDADES	93	3,0%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	2.311	73,4%
<b>TOTAL</b>	<b>3.149</b>	<b>100%</b>

**Tabla 10. Subtemas más relevantes Sector Movilidad**  
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 01/12/2017

**Sector Hábitat:** Con relación a este Sector, en noviembre el subtema más frecuente fue “Subsidio Distrital de Vivienda en Especie”, el cual aportó el 26,4% de las peticiones registradas en el sector, con un decrecimiento de 20 (-3,1%) frente a octubre; a su vez, el segundo tema de mayor frecuencia fue “Gestión del servicio de alumbrado público”, que aportó el 9% del total, el cual presentó un aumento, considerando que en octubre se recibieron 174 peticiones con el mismo subtema (crecimiento de 20,6% mensual).

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
SUBSIDIO DISTRITAL DE VIVIENDA EN ESPECIE	616	26,4%
GESTION DEL SERVICIO DE ALUMBRADO PUBLICO - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO (INFORMES, DERECHOS DE PETICION, REQUERIMIENTOS, TRAMITE ADMINISTRATIVO Y SOLICITUDES ACADEMICAS)	210	9,0%
PROGRAMA DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	202	8,6%
GESTION DEL SERVICIO FUNERARIOS URBANO REGIONAL - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO (INFORMES, DERECHOS DE PETICION, REQUERIMIENTOS, TRAMITE ADMINISTRATIVO Y SOLICITUDES ACADEMICAS)	124	5,3%
PODA DE ARBOLES - SUBDIRECCION DE RECOLECCION, BARRIDO Y LIMPIEZA	87	3,7%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.098	47,0%
<b>TOTAL</b>	<b>2.337</b>	<b>100%</b>

**Tabla 11. Subtemas más relevantes Sector Hábitat**  
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 01/12/2017

**Sector Educación:** En este Sector el subtema que concentra la mayoría de las peticiones es “Admisión de proyectos de pregrado y posgrado” que representó el 52% de las peticiones registradas en noviembre para el Sector, mientras que el siguiente tema de mayor frecuencia es “Calidad del Servicio” con 8,7%.

En contraste con las peticiones registradas en este Sector en el mes de octubre, las correspondientes a “Admisión de proyectos de pregrado y posgrado”, presentaron un descenso de 27,4%, considerando que en dicho mes se registraron 1.506.

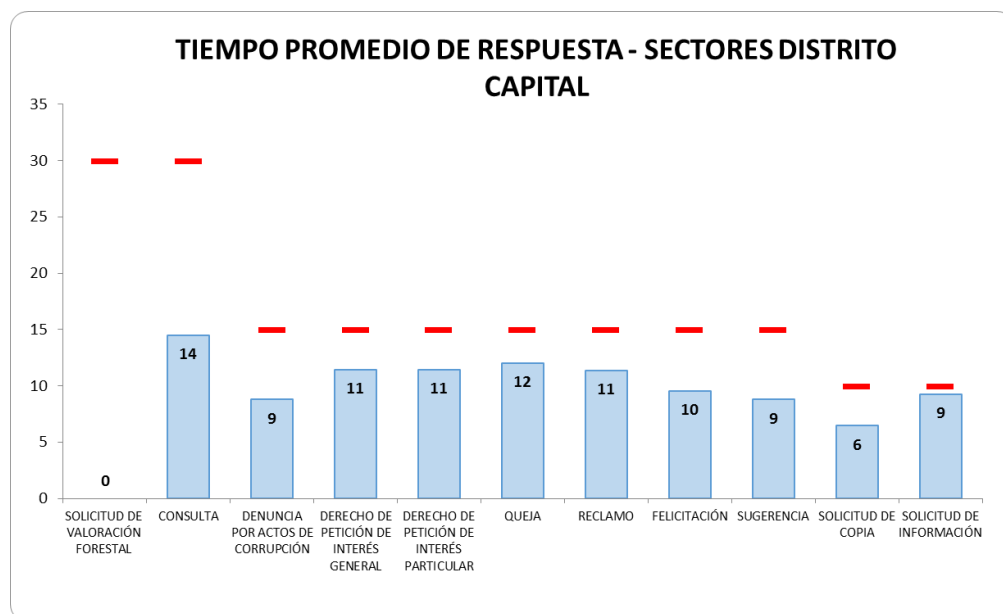
SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
ADMISIÓN DE PROYECTOS DE PREGRADO Y POSGRADO	1.092	52,0%
CALIDAD DEL SERVICIO	183	8,7%
18.03 MATRICULAS - SOLICITUD CUPOS ESCOLARES	100	4,8%
13.04 CONVIVENCIA ESCOLAR - MATONEO, BULLING Y/O VIOLENCIA ESCOLAR	76	3,6%
10.01 ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA - DEFICIENCIA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO	74	3,5%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	573	27,3%
<b>TOTAL</b>	<b>2.098</b>	<b>100%</b>

**Tabla 12. Subtemas más relevantes Sector Educación**  
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 01/12/2017

## 2.5 TIEMPO PROMEDIO DE GESTIÓN POR SECTOR Y TIPOLOGÍAS

El tiempo promedio de respuesta de los sectores administrativos que conforman el Distrito Capital, en el mes de noviembre disminuyó a 9 días hábiles, un día menos que el tiempo registrado en octubre.

De manera particular, al observar el tiempo promedio de respuesta según la tipología, frente a los términos de ley, es claro que todos los casos se encuentran dentro de los términos estipulados por ley (Gráfica 5).



**Gráfica 5. Tiempos promedio de respuesta por tipología**  
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 01/12/2017

Del mismo modo, en la Tabla 13 se presentan los tiempos promedio de respuesta por sector y por tipología, de donde se encuentra que los sectores de Gobierno, Hábitat, Desarrollo económico, industria y turismo, Ambiente, Seguridad, Convivencia y Justicia, y Entes de Control, registran tiempos promedio de respuesta por fuera del establecido legalmente según la tipología del requerimiento.

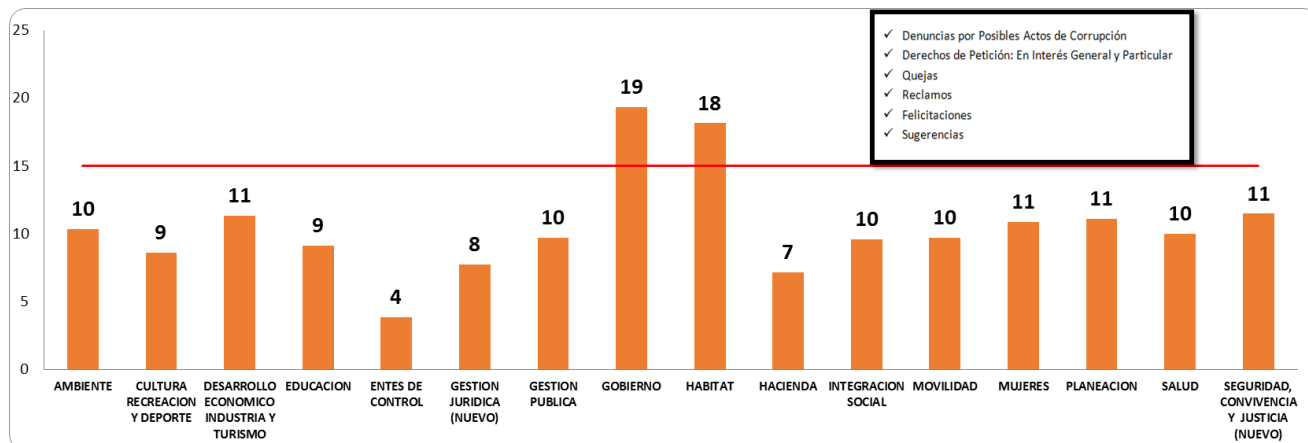
Al respecto es menester hacer un llamado a todos los sectores que presentan tiempos de respuesta superiores a los de ley, especialmente a Hábitat y Gobierno, pues continúan presentando tiempos de respuesta superiores a los establecidos por la ley, en 6 y 8 de las 10 tipologías (respectivamente) que atendieron estos sectores. Lo anterior sin ignorar el hecho que otros sectores también respondieron

por encima de los límites, como en el caso del Sector Desarrollo Económico, Industria y Turismo, donde el tiempo promedio supera los términos de ley (18 y 11 días), para los Derechos de petición de interés general (15 días hábiles), y Solicitud de Copia (10 días hábiles).

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA - SECTORES DISTRITO CAPITAL	SOLICITUD DE VALORACIÓN FORESTAL (30 DÍAS)	CONSULTA (30 DÍAS)	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN (15 DÍAS)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL (15 DÍAS)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR (15 DÍAS)	QUEJA (15 DÍAS)	RECLAMO (15 DÍAS)	FELICITACIÓN (15 DÍAS)	SUGERENCIA (15 DÍAS)	SOLICITUD DE INFORMACIÓN (10 DÍAS)	SOLICITUD DE COPIA (10 DÍAS)
AMBIENTE		23	1	13	15	11	18	3	12	2	12
CULTURA RECREACION Y DEPORTE		17	11	10	8	9	7	7	8	3	4
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO		13	0	18	10	0	15	0	2	0	11
EDUCACION		9	11	10	12	12	9	2	8	2	2
ENTES DE CONTROL		1	3	5	6	1	5	0	3	1	11
GESTION JURIDICA (NUEVO)		18	7	7	13	6	9	0	4	5	6
GESTION PUBLICA		17	0	14	11	7	10	5	13	0	10
GOBIERNO		22	20	17	16	39	17	17	10	16	15
HABITAT		22	16	18	16	19	14	30	14	10	22
HACIENDA		9	2	9	7	13	8	3	8	4	8
INTEGRACION SOCIAL		13	8	10	10	11	11	6	9	9	10
MOVILIDAD		8	9	11	11	11	11	7	9	4	7
MUJERES		0	0	9	11	11	13	12	9	0	6
PLANEACION		20	0	11	13	8	12	14	9	4	10
SALUD		11	5	10	11	12	11	9	12	8	7
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA (NUEVO)		15	13	11	13	11	12	9	11	15	9

**Tabla 13. Tiempo promedio de respuesta por sectores y tipología**  
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 01/12/2017

En la Gráfica 6 se evidencia que los Sectores de Hábitat y Gobierno presentan un tiempo promedio de respuesta superior al establecido legalmente para las tipologías de 15 días (Denuncias por actos de corrupción, Derechos de petición de interés general, Derechos de petición de interés particular, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones).

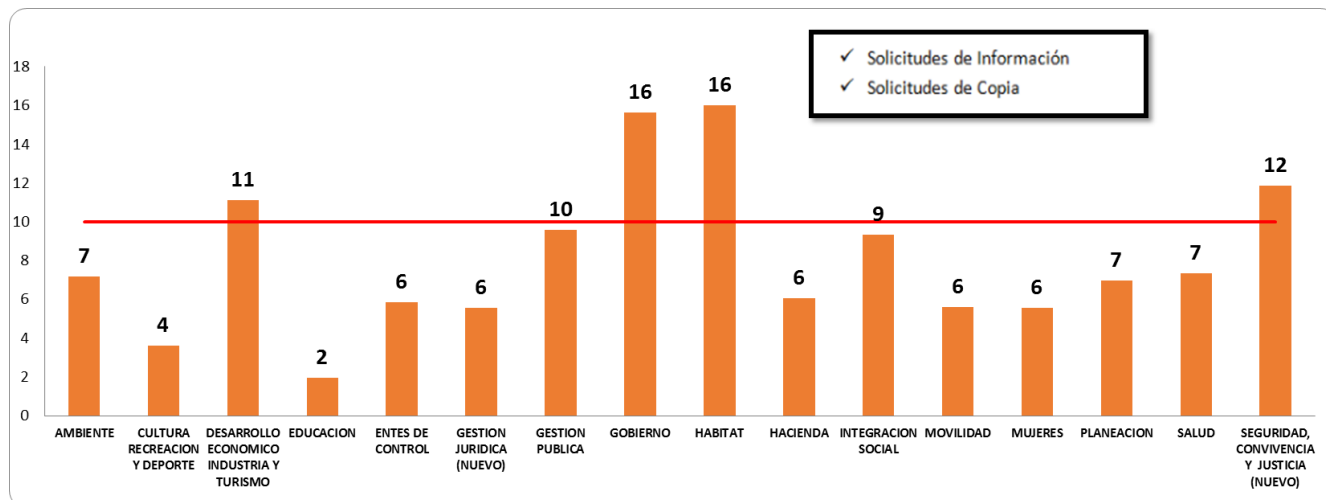


**Gráfica 6. Tiempo promedio de respuesta por sector en tipologías con tiempo legal de 15 días**  
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 01/12/2017

Por otro lado, al considerar el tiempo promedio de respuesta por sectores a peticiones que tienen establecido legamente un tiempo de respuesta de 10 días (Gráfica 7), es claro que los Sectores Gobierno, Hábitat, Seguridad, Convivencia y Justicia, y el de Desarrollo Económico, Industria y Turismo presentaron tiempos superiores en las correspondientes tipologías (Solicitudes de información y Solicitudes de copia).

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

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



**Gráfica No. 7 Tiempo promedio de respuesta por sector en tipologías con tiempo legal de 10 días**  
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 01/12/2017

## 2.6 SEGUIMIENTO A PETICIONES VENCIDAS POR SECTOR

El seguimiento a peticiones vencidas (sin cierre definitivo, sobrepasando los términos de ley establecidos desde su fecha de asignación) muestra que en el Distrito Capital, en el mes de noviembre se encontraron 4.487 peticiones vencidas; a continuación se detallan las 10 entidades con el mayor número de peticiones vencidas, así:

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	2.860	63,74%
UAESP – U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS	623	13,88%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	195	4,35%
SECRETARÍA DISTRITAL MOVILIDAD	178	3,97%
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	129	2,87%
IPES	75	1,67%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	66	1,47%
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	58	1,29%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	56	1,25%
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	44	0,98%
DEMÁS ENTIDADES	203	4,52%
<b>Total DC</b>	<b>4.487</b>	<b>100%</b>

**Tabla 14. Entidades con mayor número de peticiones vencidas**  
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 01/12/2017

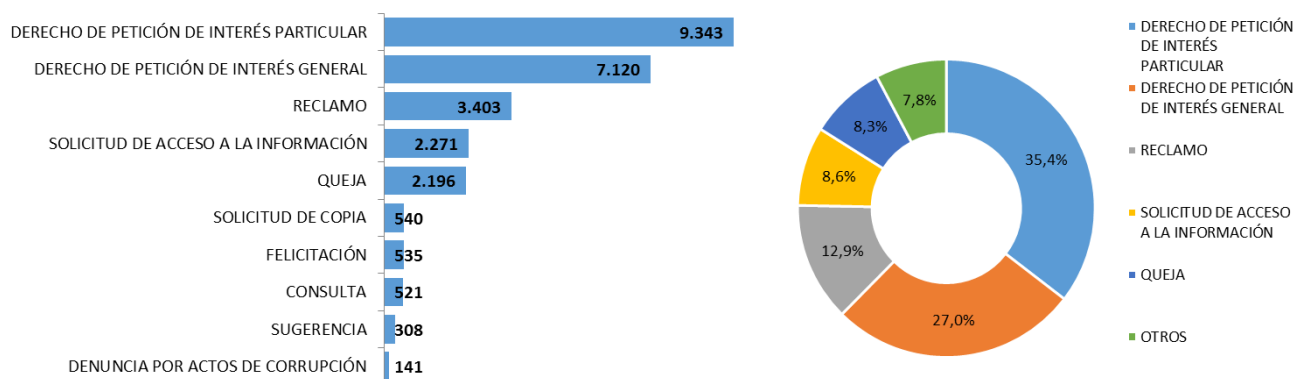


Las cifras dejan ver que las entidades con mayor número de peticiones vencidas en noviembre fueron la Secretaría Distrital de Gobierno con 2.860 peticiones vencidas que representan el 63,74% del total, seguida por la Unidad de Servicios Públicos – UAESP, con 623 peticiones vencidas que representan el 13,88% del total de peticiones vencidas en el Distrito Capital.

En este punto se debe realizar un llamado de atención a las entidades Distritales, pues en noviembre se sigue registrando aumentos de peticiones vencidas (408 más que en octubre), superando notablemente el mínimo alcanzado en septiembre (1.048 peticiones vencidas). Al respecto es menester resaltar que emitir respuestas a las peticiones ciudadanas por fuera de los términos de ley, implica el incumplimiento de la Ley 1755 de 2015, por lo cual se debe propender para que el número de peticiones vencidas sea cero, en aras de prestar un mejor servicio a la ciudadanía.

### 3. CLASIFICACIÓN DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA

Como se puede observar en la Gráfica 8, del total de peticiones registradas en el Distrito Capital en el mes de noviembre, el “Derecho de Petición de Interés Particular” registró como tipología en 9.343 peticiones, siendo el 35,4% del total registrado; la segunda tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, fue el “Derecho de Petición de Interés General” con 7.120 peticiones que representaron el 27% del total registrado. Al respecto hay que señalar que estas dos tipologías también fueron las más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones en el mes anterior (octubre).



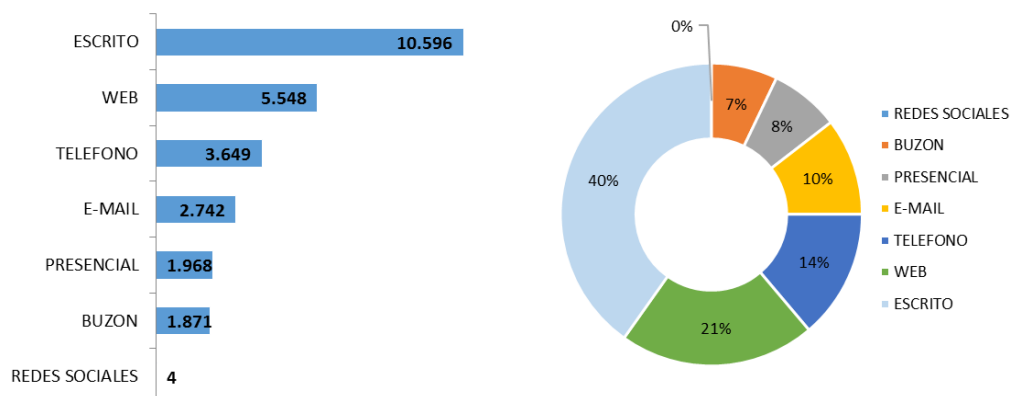
**Gráfica 8. Peticiones clasificadas según su tipología**  
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 01/12/2017

### 4. CANALES DE INTERACCIÓN

En noviembre, el medio más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones continuó siendo el “Canal Escrito” con 10.596 peticiones, las cuales representaron el 40% del total de peticiones

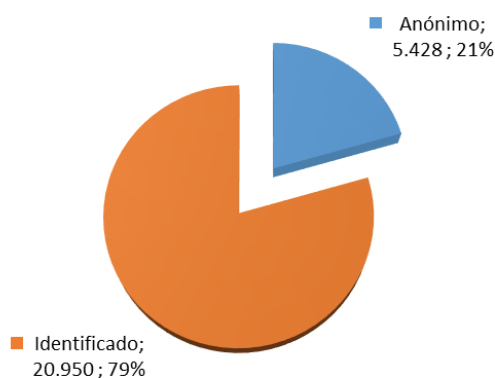


registradas; en segundo lugar se encuentra el “Canal Web” con 5.548 peticiones, siendo el 21% del total registrado. Cabe anotar que frente al mes anterior (octubre), el canal “Presencial” sigue descendiendo en términos de frecuencia de uso, pues, aunque se mantiene en la quinta posición, el número de peticiones recibidas por este canal y su participación en el total es menor (745 peticiones y 2 puntos básicos menos en la participación, frente a octubre).



**Gráfica 9. Peticiones clasificadas según Canal de interacción**  
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 01/12/2017

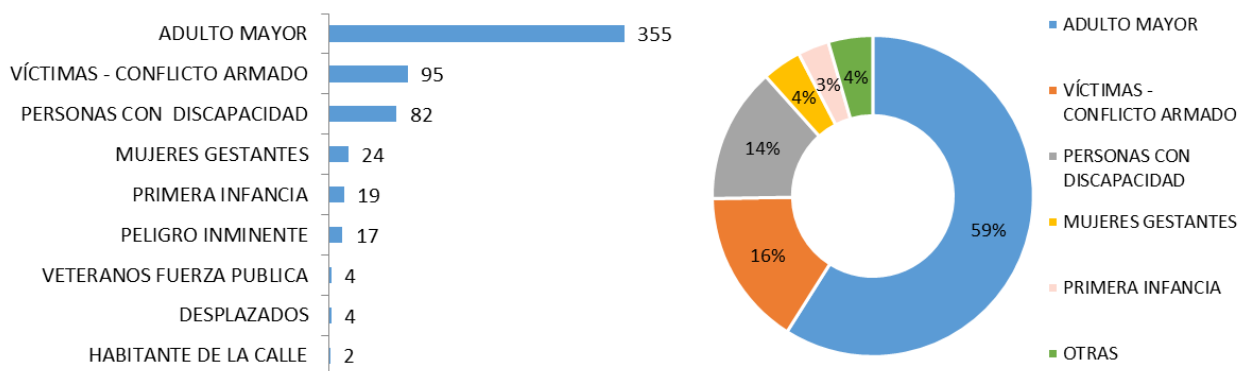
## 5. CALIDAD DEL REQUIRENTE



**Gráfica 10. Calidad del Requirente**  
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 01/12/2017

La gráfica muestra que del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de noviembre, 20.950 peticiones corresponden a ciudadanos identificados, y representan el 79% del total de peticiones registrados, mientras que 5.428 peticiones (21% del total) corresponden a ciudadanos anónimos.

## 6. CONDICIÓN DEL PETICIONARIO



**Gráfica 11. Condición del peticionario SDQS**

Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 01/12/2017

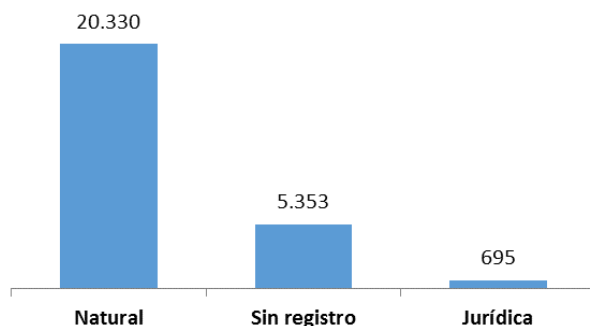
En la Gráfica 11 se evidencia que del total de peticiones registradas en el mes de noviembre en el Sistema de Gestión de Peticiones, en 602 peticiones se refiere condición especial (adulto mayor, víctimas de conflicto armado, personas en condición de discapacidad, mujeres gestantes, peligro inminente, primera infancia, veteranos de la fuerza pública, desplazados y habitante de calle); de éstas, la condición de peticionario "Adulto mayor" presenta el mayor número de registros (355) que representan el 59%, del total de peticiones que refieren condición especial; en segundo lugar se ubica la condición "Víctimas del conflicto armado" con 95 peticiones que representan el 16% del total de peticiones que refieren condición especial.

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

## 7. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO

Las cifras muestran que del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de noviembre en el Sistema de Gestión de Peticiones, 20.330 peticiones (77%) fueron registradas por personas naturales, 695 peticiones (3%) por personas jurídicas y en 5.353 peticiones (20%) no se reporta esta

información; frente al mes anterior (octubre) no se observa variación en cuanto al tipo de peticionario, ni a la proporción que representan, pues en dicho mes, el mayor registro fue realizado por personas naturales.



**Gráfica 12. Tipo de peticionario**  
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 01/12/2017

## **8. PARTICIPACIÓN EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES POR LOCALIDADES**

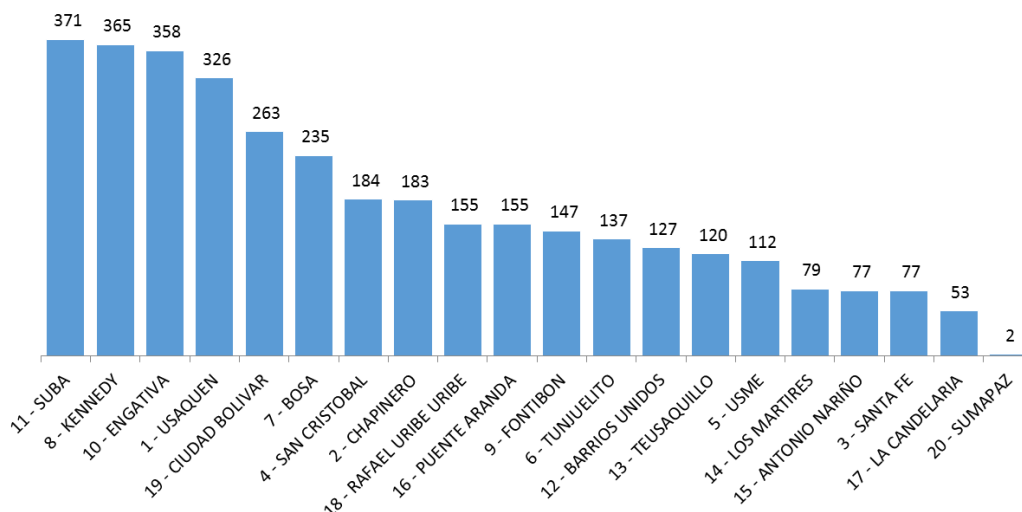
En noviembre, en 3.526 peticiones se diligenció el campo de localidad al registrar la petición. Cabe anotar que esta información es reportada por la ciudadanía y corresponde a la localidad donde se origina la petición; por ejemplo, en una solicitud de mejorar la malla vial en una zona de la ciudad, la localidad se referiría a la zona donde se encuentran los problemas mencionados a mejorar.

En la gráfica 13 se evidencia que las localidades de Suba, Kennedy y Engativá fueron las localidades que estuvieron más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía con 371, 365 y 358 peticiones respectivamente, acumulando así el 31% de las peticiones de noviembre en las que se reportó ubicación.

Cabe mencionar que en el mes anterior (octubre) las tres localidades de mayor reporte, también se ubicaron dentro de las 3 primeras posiciones, con la diferencia que en dicho mes se registraron 455, 317 y 337 peticiones más por localidad (en su orden).

De manera puntual, al considerar los temas más relevantes para las tres localidades con mayor número de peticiones relacionadas (Tabla 15), se puede evidenciar que los temas que más se relacionan de manera transversal a estas tres localidades, son la "Contaminación ambiental" y en dos de ellas "Frecuencia de servicio zonal"; que respecto a octubre, el primero también fue el tema más relevante.

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**



**Gráfica 13. Participación en el Sistema de Gestión de Peticiones por localidades**  
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 01/12/2017

LOCALIDAD DE LOS HECHOS	TEMA	TOTAL PETICIÓN
11 - SUBA	CONTAMINACIÓN AMBIENTAL	25
	SOLICITUD OPERATIVOS (CONTROL DEL TRANSITO, DEL TRANSPORTE PUBLICO, RECUPERACION ESPACIO PUBLICO)	11
	FRECUENCIA DE SERVICIO – ZONAL	9
8 - KENNEDY	CONTAMINACIÓN AMBIENTAL	14
	FRECUENCIA DE SERVICIO – ZONAL	12
	18.03 MATRICULAS - SOLICITUD CUPOS ESCOLARES	10
10 - ENGATIVA	CONTAMINACIÓN AMBIENTAL	17
	PAVIMENTACION, RENIVELACION, BACHEO Y PARCHEO, REHABILITACION	8
	ADMINISTRATIVO GESTION ADMINISTRATIVA	8

**Tabla 15. Temas relevantes en localidades involucradas en las peticiones**  
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 01/12/2017

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

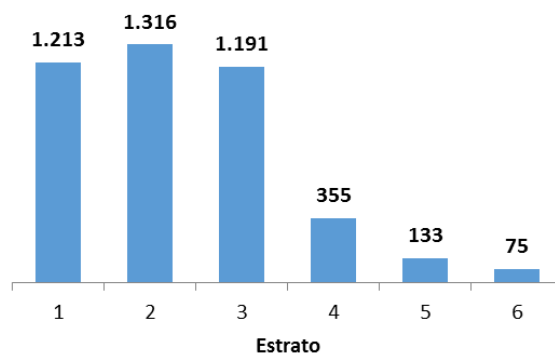
En la Gráfica 14 se presenta el número de peticiones ciudadanas que incluyeron estrato, registradas en el mes de noviembre. En dicho mes se registraron 4.283 peticiones que incluyeron esta variable, de las cuales, en el “Estrato 2” se encuentra el mayor registro de peticiones, con 1.316 peticionarios

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



que representan el 30,7% del total. Por su parte, la segunda posición de mayor uso es el “Estrato 1” con 1.213 peticiones que representan el 28,3% del total.

Frente al mes anterior (octubre) se observa una variación en cuanto al estrato socioeconómico con el segundo mayor registro en el Sistema de Gestión de Peticiones, teniendo en cuenta que en ese mes el “estrato 3” se ubicó en el segundo lugar en cuanto a utilización del Sistema por estrato.



**Gráfica 14. Participación en el Sistema de Gestión de Peticiones por estrato**  
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 01/12/2017

## 10. PETICIONES DE VEEDURÍAS CIUDADANAS POR SECTORES DEL D.C.

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

Así las cosas, se encuentra que en el mes de noviembre en las entidades se clasificaron dentro del subtema "Veeduría ciudadana", 13 peticiones, así:

Sector	Entidad	Asunto	Total
MOVILIDAD	METRO DE BOGOTÁ S.A.	El presidente de una veeduría informa quién participará en la vigilancia de la etapa precontractual, contractual y de ejecución de la Licitación Pública Internacional del Futuro	1

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

		Metro de Bogotá D.C.	
GOBIERNO	DADEP - DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	El peticionario solicita a los entes de control de orden nacional, realizar una investigación ante presuntos actos ilegales adelantados por un concejal de Bogotá y unos conocidos del mismo.	1
GOBIERNO	DADEP - DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	El peticionario solicita información respecto de un contrato realizado entre el DADEP y una Junta de Acción Comunal.	1
GOBIERNO	DADEP - DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	El ciudadano denuncia la celebración de un Contrato entre DADEP y una persona que no es el representante de la Junta de acción comunal con la que supuestamente se realizó el contrato.	1
GOBIERNO	DADEP - DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	Se solicita copia de un informe respecto de una intervención realizada por el IPES	1
GESTION JURIDICA (NUEVO)	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	El peticionario en calidad de Veedor Ciudadano presenta denuncia por presuntos actos de corrupción por parte de las Directoras de las diferentes Subredes Integradas de Servicios de Salud de la Secretaría Distrital de Salud.	1
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDR	El ciudadano en calidad de veedor ciudadano quiere dar a conocer algunas irregularidades que presuntamente ocurren en algunos procesos en el IDR	1
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDR	El peticionario denuncia que en todas las licitaciones en las que ha participado la empresa donde labora, esta última ha sido descalificada sin motivos claros por lo que se cuestiona la transparencia de estos procesos.	1
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDR	La ciudadanía se queja por la ejecución de mejoras en un parque, donde no es claro el gasto y solicita que sean instaladas unas canecas en el mismo.	1
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDR	El peticionario se comunica para presentar una queja pues en el parque Simón Bolívar se desarrolla un evento con alto volumen.	1
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDR	El peticionario se queja por el abandono de una obra, lo cual ha generado inundaciones en su conjunto residencial.	1
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDR	El peticionario denuncia que se está prohibiendo la entrada a un parque que es público, pues se encuentra delimitado por una reja perteneciente a un conjunto residencial.	1

<b>CULTURA RECREACION Y DEPORTE</b>	<b>INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRD</b>	El peticionario denuncia la mala gestión del presupuesto destinado a las escuelas deportivas, pues las clases iniciaron a mitad de año, terminaron 3 meses después, sin entrega de la dotación.	1
<b>TOTAL</b>			<b>13</b>

Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 01/12/2017

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

## 11. CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 371 DE 2010

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

A continuación se presenta dicho consolidado para el mes de octubre<sup>4</sup>, con el objeto de validar el grado de cumplimiento de las entidades, así:

<sup>4</sup> Teniendo en cuenta la Circular 006 de 2017, que establece que las entidades pueden reportar la información a más tardar los primeros 15 días hábiles del mes siguiente, en este caso hasta el 23 de octubre de 2017.



**ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE  
REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA  
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES  
MES DE NOVIEMBRE DE 2017**

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

SECTOR	ENTIDAD	OCTUBRE				
		CIFRAS		DIFERENCIA SDQS Vr INFORME MENSUAL DE PQRS		PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DECRETO 371/2010
		REPORTE DEL SDQS	REPORTE DE LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	PETICIONES NO SUBIDAS POR LA ENTIDAD AL SDQS (INGRESADAS POR OTROS CANALES)	PETICIONES NO REPORTADAS POR LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	
GESTIÓN PÚBLICA	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	4.044	4.044	N.A.	N.A.	100,0%
	Depto. Activo. del Servicio Civil	35	NO PRESENTÓ INFORME			
GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	Secretaría Distrital de Gobierno	4.686	5.864	1.178	N.A.	79,9%
	Depto. Activo Defensoría del Espacio Público - DADEP	542	820	278	N.A.	66,1%
	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC.	92	120	28	N.A.	76,7%
HACIENDA	Secretaría Distrital de Hacienda	141	211	70	N.A.	66,8%
	U.A.E. de Catastro Distrital - UAECD.	88	NO PRESENTÓ INFORME			
	FONCEP	1	NO PRESENTÓ INFORME			
	Lotería de Bogotá	29	39	10	N.A.	74,4%
PLANEACIÓN	Secretaría Distrital de Planeación	83	184	101	N.A.	45,1%
DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIAL Y TURISMO	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	22	NO PRESENTÓ INFORME			
	Instituto para la Economía Social - IPES.	693	775	82	N.A.	89,4%
	Instituto distrital de turismo-IDT	72	NO PRESENTÓ INFORME			
EDUCACIÓN	Secretaría de Educación del Distrito	513	1.017	504	N.A.	50,4%
	Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP	30	43	13	N.A.	69,8%
	Universidad Distrital	1.676	1.688	12	N.A.	99,3%
SALUD	Secretaría Distrital de Salud	1.283	1.580	297	N.A.	81,2%
	Sub Red Sur	1.041	1.161	120	N.A.	89,7%
	Sub Red Sur Occidente	479	NO PRESENTÓ INFORME			
	Sub Red Centro Oriente	376	550	174	N.A.	68,4%
	Sub Red Norte	376	569	193	N.A.	66,1%
	Capital Salud	51	NO PRESENTÓ INFORME			
INTEGRACIÓN SOCIAL	Secretaría Distrital de Integración Social	1.621	NO PRESENTÓ INFORME			
	IDIPRON	21	41	20	N.A.	51,2%
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	84	114	30	N.A.	73,7%
	Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD.	175	261	86	N.A.	67,0%
	Orquesta Filarmónica de Bogotá	5	NO PRESENTÓ INFORME			
	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural-IDPC	70	89	19	N.A.	78,7%
	Fundación Gilberto Alzate Avendaño	36	67	31	N.A.	53,7%
	Instituto Distrital de las Artes-IDARTES	311	436	125	N.A.	71,3%
	Canal Capital	50	62	12	N.A.	80,6%



**ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE  
REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA  
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES  
MES DE NOVIEMBRE DE 2017**

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

SECTOR	ENTIDAD	OCTUBRE					PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DECRETO 371/2010
		CIFRAS		DIFERENCIA SDQS Vr INFORME MENSUAL DE PQRS			
		REPORTE DEL SDQS	REPORTE DE LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	PETICIONES NO SUBIDAS POR LA ENTIDAD AL SDQS (INGRESADAS POR OTROS CANALES)	PETICIONES NO REPORTADAS POR LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS		
AMBIENTE	Secretaría Distrital de Ambiente	984	NO PRESENTÓ INFORME				
	IDIGER	13	87	74	N.A.	14,9%	
	Jardín Botánico "José Celestino Mutis"	299	359	60	N.A.	83,3%	
MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	2.091	19.297	17.206	N.A.	10,8%	
	IDU	99	2.020	1.921	N.A.	4,9%	
	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UMV	101	198	97	N.A.	51,0%	
	-Transmilenio S.A.	470	48.657	48.187	N.A.	1,0%	
	Terminal de Transporte S.A.	191	NO PRESENTÓ INFORME				
	Sistema Integrado de Movilidad SIM	61	260				
	Metro de Bogotá S.A.	43	69	26	N.A.	62,3%	
HÁBITAT	Secretaría Distrital del Hábitat.	919	1.078	159	N.A.	85,3%	
	Caja de Vivienda Popular	422	449	27	N.A.	94,0%	
	U.A.E. de Servicios Públicos JIAESP	556	NO PRESENTÓ INFORME				
	Empresa de Renovación Urbana - ERU	39	53	14	N.A.	73,6%	
	Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Bogotá - EAB	118	NO PRESENTÓ INFORME				
	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.-ETB-ESP	22	NO PRESENTÓ INFORME				
	Secretaría de la Mujer	116	151	35	N.A.	76,8%	
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	486	749	263	N.A.	64,9%	
	U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	25	NO PRESENTÓ INFORME				
GESTIÓN JURIDICA	Secretaría Jurídica Distrital	111	NO PRESENTÓ INFORME				
ENTES DE CONTROL	Concejo de Bogotá	61	63	2	N.A.	96,8%	
	Veeduría Distrital	162	175	13	N.A.	92,6%	
<b>TOTAL</b>		<b>26.115</b>	<b>93.400</b>	<b>71.467</b>	<b>0</b>	<b>28,0%</b>	

De acuerdo con la información consolidada, al comparar las cifras reportadas por las entidades en el Informe mensual de PQR con lo registrado en el SDQS, se observa que de las 53 entidades que deben reportar la información, 37 de ellas lo realizaron para el periodo en revisión (octubre). Las cifras del SDQS, dejan ver que éste registró en total 26.115 peticiones, mientras que las entidades en su "Informe mensual de PQR" reportaron como recibidas 93.400, lo cual muestra una diferencia de

71.666 peticiones<sup>5</sup>, llegando a un cumplimiento de apenas 28%; es decir, que de la totalidad de peticiones recibidas, tan sólo se subió al Sistema dicho porcentaje de las peticiones interpuestas por la ciudadanía ante la Administración Distrital.

En este punto es de gran relevancia resaltar que mejoras en los indicadores de cumplimiento de entidades como Transmilenio S.A. y de la Secretaría Distrital de Movilidad, tendrán efectos importantes en el porcentaje de cumplimiento del indicador del Distrito, teniendo en cuenta que las peticiones no cargadas por dichas entidades en el Sistema de Gestión de Peticiones en este mes (65.393), totalizan el 94% de las que no fueron cargadas por todo el Distrito.

Adicionalmente, es importante mencionar que el número de entidades que no efectuaron reporte en el periodo aumentó a 16 (Departamento Administrativo del Servicio Civil, Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital, FONCEP, Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, Instituto Distrital de Turismo, Subred Suroccidente, Capital Salud, Secretaría Distrital de Integración Social, Orquesta Filarmónica de Bogotá, Secretaría Distrital de Ambiente, Terminal de Transporte S.A., Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAESP, Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá – EAB, la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá – ETB, Cuerpo oficial de Bomberos y Secretaría Jurídica Distrital), a las cuales no fue posible verificar el cumplimiento del Decreto 371/2010, y se les hace un llamado a presentar los reportes respectivos, al igual que invitar a las demás entidades a que sigan realizando dicho informe, con el fin de realizar seguimiento y generar mejores estrategias con el fin de prestar un mejor servicio a la ciudadanía.

## **12. RECOMENDACIONES**

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

<sup>5</sup> Para establecer la diferencia de lo reportado por las entidades en el "Informe mensual de PQR" frente al reporte generado por el Sistema SDQS se excluyen las cifras de las entidades que no presentaron el informe, así como las peticiones no reportadas por la entidad en el Informe mensual de PQR

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

- Visibilizar con los sectores/entidades (Gobierno, Hábitat, Desarrollo económico, industria y turismo, Ambiente, Seguridad, Convivencia y Justicia, y Entes de Control) que presentan tiempos promedio superiores a los establecidos legalmente para dar respuesta a las peticiones, de acuerdo con las tipologías, y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.
- Hacer un llamado a las entidades que en el mes de noviembre presentan mayor número de peticiones vencidas (sin respuesta definitiva, sobrepasando los términos de ley establecidos desde su fecha de asignación) para que den trámite y respuesta a las peticiones, con su respectiva gestión en el Sistema de Gestión de peticiones.
- Hacer un llamado a las entidades para que a través de las Oficinas de Control Interno se capacite a los servidores(as) que interactúan con el Sistema de Gestión de Peticiones a fin de mejorar el análisis y clasificación de las peticiones ciudadanas, en lo relacionado con peticiones de veedurías ciudadanas.
- Hacer un llamado a las entidades que no cumplieron con el reporte contemplado en el Decreto 371 de 2010 (Departamento Administrativo del Servicio Civil, Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital, FONCEP, Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, Instituto Distrital de Turismo, Subred Suroccidente, Capital Salud, Secretaría Distrital de Integración Social, Orquesta Filarmónica de Bogotá, Secretaría Distrital de Ambiente, Terminal de Transporte S.A., Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAESP, Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá – EAB, la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá – ETB, Cuerpo oficial de Bomberos y Secretaría Jurídica Distrital) a presentar los reportes de cumplimiento dentro del tiempo establecido.
- Hacer un llamado a las entidades que no subieron al Sistema de Gestión de peticiones, la totalidad de las peticiones recibidas, con el objetivo de mejorar el porcentaje de cumplimiento del Decreto 371 de 2010.

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