



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

**ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE REQUERIMIENTOS
A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL
DE QUEJAS Y SOLUCIONES
FEBRERO DE 2018**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

BOGOTÁ D.C. MARZO DE 2018

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

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

TABLA DE CONTENIDO

- 1.** Resumen global peticiones ciudadanas D.C.
- 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.** Clasificación de peticiones por tipología
- 4.** Canales de interacción
- 5.** Calidad del requirente
- 6.** Condición del peticionario
- 7.** Participación por tipo de peticionario
- 8.** Participación en peticiones por localidades
- 9.** Utilización del sistema de gestión de peticiones por estrato socioeconómico
- 10.** Peticiones de veedurías ciudadanas
- 11.** Cumplimiento Decreto 371 de 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 Artículo 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 Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, 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 febrero 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

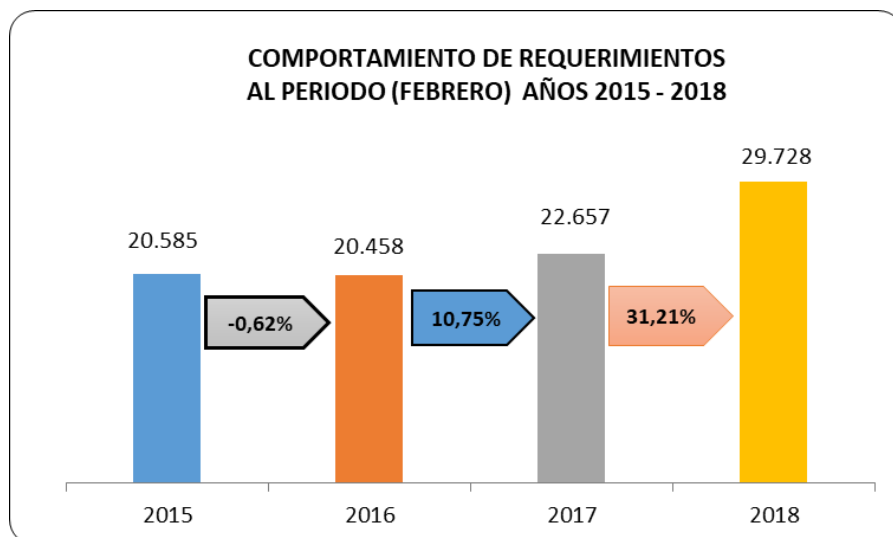
1. Resumen global peticiones ciudadanas D.C.

A continuación, se muestran las cifras consolidadas de peticiones registradas en el Sistema de Gestión de Peticiones, entre el año 2014 a 2018 (corte 28 de febrero), las cuales permiten comparar el número de peticiones ciudadanas registradas de febrero, con cifras de meses y años anteriores:

CONSOLIDADO PETICIONES REGISTRADAS									
PERIODO	2014	2015	2016	2017	2018	Diferencia 2018 - 2017		Diferencia frente al mes anterior	
						No	Porcentaje	No	Porcentaje
Enero	12.117	13.930	15.039	17.643	22.381	4.738	26,85%	1.984	9,73%
Febrero	17.371	20.585	20.458	22.657	29.728	7.071	31,21%	7.347	32,83%
Marzo	18.067	19.991	18.233	25.375					
Abril	18.074	18.145	20.337	22.168					
Mayo	17.448	18.906	21.583	30.755					
Junio	14.449	18.157	21.012	27.382					
Julio	18.112	24.734	17.127	25.729					
Agosto	17.123	17.735	20.342	27.799					
Septiembre	20.760	20.193	21.141	26.442					
Octubre	19.483	19.192	17.725	26.339					
Noviembre	15.886	18.061	20.442	26.378					
Diciembre	14.107	13.990	17.334	20.397					
TOTAL	202.997	223.619	230.773	299.064	52.109				

Tabla 1. Consolidado peticiones registradas desde 2014 al 2018
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 01/03/2018

La Tabla 1 y la Gráfica 1, dejan ver que en febrero se registraron 29.728 peticiones en el Sistema de Gestión de Peticiones, presentando un aumento de 7.347 peticiones (32,83%) comparado con las peticiones registradas en enero del mismo año; a su vez, esta cifra refleja un aumento de 31,21% (7.071 peticiones) con respecto a las registradas en el mismo mes del año anterior.



Gráfica 1. Comparativo N° peticiones registradas en febrero, de 2015 a 2018
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 01/03/2018

En la Tabla 2 se muestra el seguimiento y control del número de requerimientos registrados mes a mes, por número de consecutivo en el periodo 2016 a 2018:

CONSECUTIVOS SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES					
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
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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

DICIEMBRE	01/12/2016	31/12/2016	2134772016	2308132016	17.334
AÑO 2017					
ENERO	01/01/2017	31/01/2017	12017	177662017	17.643
FEBRERO	01/02/2017	29/02/2017	177672017	404232017	22.657
MARZO	01/03/2017	31/03/2017	404242017	658222017	25.375
ABRIL	01/04/2017	30/04/2017	658232017	880072017	22.168
MAYO	01/05/2017	31/05/2017	880082017	1187862017	30.755
JUNIO	01/06/2017	30/06/2017	1187872017	1461772017	27.382
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
DICIEMBRE	01/11/2017	30/11/2017	2262362017	2525792017	20.397
AÑO 2018					
ENERO	01/01/2018	31/01/2018	12018	223842018	22.381
FEBRERO	1/02/2018	28/02/2017	223852018	521182018	29.728

Tabla 2. Consecutivo SDQS 2016-2018

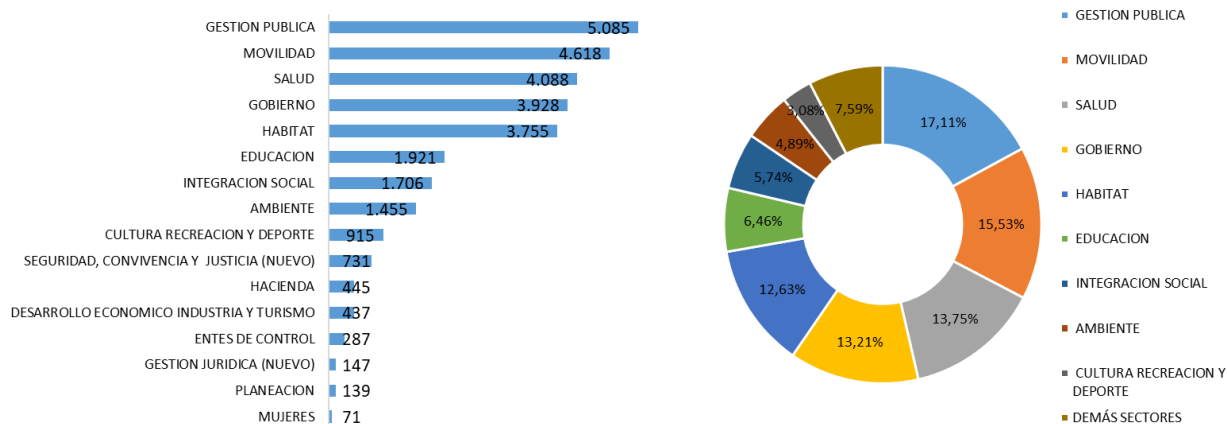
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 01/03/2018

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 febrero por cada sector, junto con los porcentajes de participación en el total registrado en el Distrito Capital.

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO



Gráfica 2. Peticiones registradas por sectores
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 01/03/2018

En la Gráfica 2 se evidencia que en dicho mes los sectores con mayor número de peticiones registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones¹ fueron Movilidad con 4.618 (15,5% del total), Salud que registró directamente 4.088 (13,7%), seguido por Gobierno con 3.928 (13,2%), Hábitat 3.755 (12,6%) y Educación con 1.921 (6,5%), acumulando así el 61,6% del total de las peticiones registradas en el mes.

En este punto cabe resaltar que, en enero los cinco (5) sectores con mayor número de peticiones registradas fueron Gobierno, Movilidad, Salud, Hábitat e Integración (en orden de mayor registro) y acumularon 59,6% de las peticiones registradas en el mes referido.

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

¹ Cabe anotar que la Secretaría General dispone de los canales WEB y Telefónico como centrales para la recepción de peticiones, dentro de las cuales están la Central de 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
GESTION PUBLICA	SECRETARÍA GENERAL	5.065	99,61%	17,04%
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL	20	0,39%	0,07%
Total GESTION PUBLICA		5.085	100%	17,11%
MOVILIDAD	SECRETARÍA DISTRITAL MOVILIDAD	3.456	74,84%	11,63%
	TRANSMILENIO	615	13,32%	2,07%
	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	174	3,77%	0,59%
	UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	154	3,33%	0,52%
	IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	97	2,10%	0,33%
	SIM - SERVICIOS PARA LA MOVILIDAD	75	1,62%	0,25%
	METRO DE BOGOTA S.A.	41	0,89%	0,14%
	GRÚAS Y PATIOS	6	0,13%	0,02%
Total MOVILIDAD		4.618	100%	15,53%
SALUD	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	1.471	35,98%	4,95%
	SUBRED SUR (NUEVA)	1.216	29,75%	4,09%
	SUBRED SUR OCCIDENTE (NUEVA)	563	13,77%	1,89%
	SUBRED CENTRO ORIENTE (NUEVA)	399	9,76%	1,34%
	SUBRED NORTE (NUEVA)	363	8,88%	1,22%
	CAPITAL SALUD EPS	76	1,86%	0,26%
Total SALUD		4.088	100%	13,75%
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	3.561	90,66%	11,98%
	DADEP - DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	284	7,23%	0,96%
	IDPAC – INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL	83	2,11%	0,28%
Total GOBIERNO		3.928	100%	13,21%
HABITAT	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	1.362	36,27%	4,58%
	UAESP – U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS	1.346	35,85%	4,53%

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

SECTOR	ENTIDAD	TOTAL	PARTICIPACIÓN EN SECTOR	PARTICIPACIÓN EN DISTRITO
	CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	373	9,93%	1,25%
	ERU - EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO (NUEVA)	339	9,03%	1,14%
	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	251	6,68%	0,84%
	CODENSA	55	1,46%	0,19%
	ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS DE BOGOTÁ	21	0,56%	0,07%
	GAS NATURAL	8	0,21%	0,03%
Total HABITAT		3.755	100%	12,63%
EDUCACION	UNIVERSIDAD DISTRITAL	1.126	58,62%	3,79%
	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	769	40,03%	2,59%
	IDEP – INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO	26	1,35%	0,09%
Total EDUCACION		1.921	100%	6,46%
INTEGRACION SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	1.670	97,89%	5,62%
	IDIPRON	36	2,11%	0,12%
Total INTEGRACION SOCIAL		1.706	100%	5,74%
AMBIENTE	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	1.039	71,41%	3,50%
	JBB - JARDÍN BOTÁNICO	345	23,71%	1,16%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL	48	3,30%	0,16%
	IDIGER	23	1,58%	0,08%
Total AMBIENTE		1.455	100%	4,89%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	353	38,58%	1,19%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRDR	201	21,97%	0,68%
	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC	130	14,21%	0,44%

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

SECTOR	ENTIDAD	TOTAL	PARTICIPACIÓN EN SECTOR	PARTICIPACIÓN EN DISTRITO
	FUGA - FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE	105	11,48%	0,35%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA	60	6,56%	0,20%
	CANAL CAPITAL	55	6,01%	0,19%
	OFB - ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ	11	1,20%	0,04%
Total CULTURA RECREACION Y DEPORTE		915	100%	3,08%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA (NUEVO)	SECRETARÍA DE SEGURIDAD (NUEVA)	622	85,09%	2,09%
	POLICÍA METROPOLITANA	94	12,86%	0,32%
	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	15	2,05%	0,05%
Total SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA (NUEVO)		731	100%	2,46%
HACIENDA	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	257	57,75%	0,86%
	U.A.E. CATASTRO DISTRITAL	162	36,40%	0,54%
	LOTERÍA DE BOGOTÁ	24	5,39%	0,08%
	FONCEP	2	0,45%	0,01%
Total HACIENDA		445	100%	1,50%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	IPES	397	90,85%	1,34%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	29	6,64%	0,10%
	IDT - INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO	11	2,52%	0,04%
Total DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO		437	100%	1,47%
ENTES DE CONTROL	VEEDURÍA DISTRITAL	154	53,66%	0,52%
	PERSONERÍA DE BOGOTA	73	25,44%	0,25%
	CONCEJO DE BOGOTA	60	20,91%	0,20%
Total ENTES DE CONTROL		287	100%	0,97%
GESTION JURIDICA (NUEVO)	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	147	100,00%	0,49%
Total GESTION JURIDICA (NUEVO)		147	100%	0,49%

SECTOR	ENTIDAD	TOTAL	PARTICIPACIÓN EN SECTOR	PARTICIPACIÓN EN DISTRITO
PLANEACION	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	139	100,00%	0,47%
Total PLANEACION		139	100%	0,47%
MUJERES	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	71	100,00%	0,24%
Total MUJERES		71	100%	0,24%
TOTAL		29.728		100,00%

Tabla 3. Peticiones registradas por entidad, participación en su sector y en el Distrito Capital
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 01/03/2018

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

- Secretaría Distrital de Gobierno con 3.561 peticiones que representan el 90,6% de las registradas en su Sector, y representando el 12% de la totalidad registrada en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Movilidad la cual registró 3.456 peticiones, representando así el 74,8% del total de peticiones registradas en el sector de Movilidad, y acumula el 11,6% del total de peticiones registradas en el Distrito.
- Secretaría Distrital de Integración Social con 1.670 peticiones que representan cerca del 98% del total de peticiones registradas en su sector y el 5,6% del total ingresado al Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Salud que registró 1.471 peticiones, representando así el 35,9% del total de peticiones registradas en el Sector de Salud, y representa el 4,9% de las peticiones registradas en el Distrito.
- La Secretaría de Hábitat fue la quinta entidad con mayor registro de peticiones, registrando 1.362 peticiones, las cuales corresponden al 36,3% de las peticiones del Sector Salud y 4,6% 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 (enero), se evidencia un crecimiento de 32,8%, equivalente a 7.347 peticiones (Ver Tabla 4).

² 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.

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

SECTOR	ENERO 2018	FEBRERO 2018	% VARIACION (MES ANTERIOR)
GESTION PUBLICA	4.352	5.085	16,84%
MOVILIDAD	3.327	4.618	38,80%
SALUD	3.119	4.088	31,07%
GOBIERNO	3.373	3.928	16,45%
HABITAT	2.074	3.755	81,05%
EDUCACION	1.101	1.921	74,48%
INTEGRACION SOCIAL	1.457	1.706	17,09%
AMBIENTE	1.060	1.455	37,26%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	545	915	67,89%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA (NUEVO)	669	731	9,27%
HACIENDA	260	445	71,15%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	581	437	-24,78%
ENTES DE CONTROL	212	287	35,38%
GESTION JURIDICA (NUEVO)	98	147	50,00%
PLANEACION	74	139	87,84%
MUJERES	79	71	-10,13%
ENTIDADES NACIONALES			0,00%
TOTAL	22.381	29.728	32,83%

Tabla 4. Variación mensual de peticiones,
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 01/03/2018

De acuerdo con las cifras presentadas, se puede evidenciar que en 14 de los 17 sectores, se registraron aumentos en el número de peticiones registradas en febrero, con un crecimiento promedio de 45,3%, con mayor incremento porcentual en el Sector de Planeación y Hábitat; mientras que en el número total de peticiones, el mayor crecimiento se registró en Hábitat (1.681 peticiones) y Movilidad (1.291 peticiones).

Por otro lado, 2 sectores presentaron descensos en el número de peticiones registradas, correspondientes a Desarrollo Económico, Industria y Turismo y al Sector Mujeres, donde se evidenció un descenso de 144 y 8 peticiones respectivamente.

2.3 Gestión de respuesta por sectores

En la Tabla 5 se resume el número de peticiones tanto registradas³ en el Sistema de Gestión de Peticiones, como cerradas por los sectores en febrero, donde se encuentra que el Distrito Capital realizó un total de cierres de 26.887 peticiones, de los cuales el 50,2% (13.499) corresponde a peticiones registradas en el mes, y el restante 49,8% (13.388) corresponde a peticiones registradas en otros meses, pero que fueron respondidas en febrero.

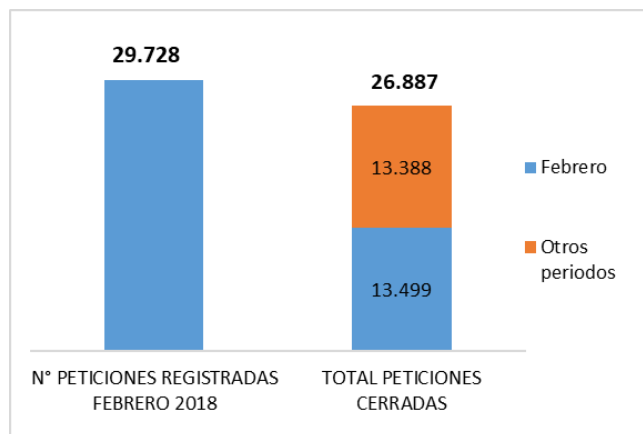
PETICIONES FEBRERO 2018						
SECTOR	N° PETICIONES REGISTRADAS FEBRERO 2018	%	N° PETICIONES CERRADAS FEBRERO	N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	% EN CIERRES TOTALES
MOVILIDAD	4.618	15,53%	3.374	2.633	6.007	22,34%
GOBIERNO	3.928	13,21%	1.806	2.532	4.338	16,13%
SALUD	4.088	13,75%	1.996	1.794	3.790	14,10%
HABITAT	3.755	12,63%	1.207	2.273	3.480	12,94%
EDUCACION	1.921	6,46%	1.579	578	2.157	8,02%
INTEGRACION SOCIAL	1.706	5,74%	835	868	1.703	6,33%
AMBIENTE	1.455	4,89%	440	890	1.330	4,95%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	731	2,46%	455	714	1.169	4,35%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	915	3,08%	644	310	954	3,55%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	437	1,47%	204	411	615	2,29%
HACIENDA	445	1,50%	373	136	509	1,89%
ENTES DE CONTROL	287	0,97%	254	32	286	1,06%
GESTION PUBLICA	5.085	17,11%	140	125	265	0,99%
PLANEACION	139	0,47%	83	44	127	0,47%
GESTION JURIDICA (NUEVO)	147	0,49%	63	19	82	0,30%
MUJERES	71	0,24%	46	29	75	0,28%
ENTIDADES NACIONALES	0	0,00%	0	0	0	0,00%
TOTAL	29.728	100%	13.499	13.388	26.887	100%

Tabla 5. Registro y gestión de respuesta por sectores
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 01/03/2018

Adicionalmente, se puede observar que en febrero los sectores que presentan el mayor número de cierres fueron el Sector Movilidad con 6.007 respuestas, las cuales representan el 22,3% del total de cierres efectuados en el periodo en el Distrito Capital, seguido por el Sector Gobierno con 4.338 cierres siendo el 16,1% del total cerrado en el Distrito Capital.

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

Ahora bien, al considerar exclusivamente la gestión realizada en febrero, de las 29.728 peticiones que ingresaron en el mes, quedaron en trámite 16.229 peticiones, lo que representa el 54,6% del total registrado en el mes.



Gráfica 3. Cierre de peticiones

Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 01/03/2018

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, recepciona un gran número de requerimientos, los cuales en su gran mayoría son trasladados a las entidades distritales, nacionales y privadas competentes para dar solución, según sea el tema de su competencia o misionalidad.

Dependencia	Traslados	Respuestas
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	2.822	
Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central SDQS	1.870	
Otras Dependencias Secretaría General	54	251
Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital	12	14
Total	4.758	265

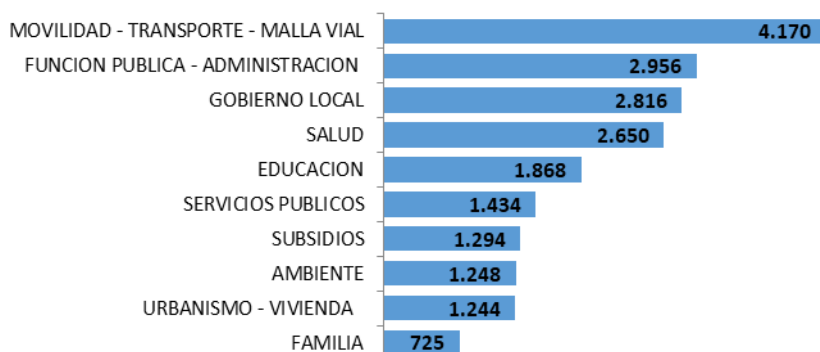
Tabla 6. Gestión de peticiones - Sector Gestión Pública

Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 01/03/2018

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 4.758 adelantados en casi su totalidad por la Secretaría General; mientras que con relación a las respuestas emitidas fueron 265, de las cuales 14 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 febrero (29.728), los diez (10) temas más recurrentes acumulan 20.405 peticiones (68% del total del mes). Dentro de estos, se encuentra que el de "Movilidad – Transporte – Malla Vial" por sí solo acumuló en febrero el 14% de las peticiones registradas, seguido por el tema "Función Pública-Administración", el cual participó con el 9,9% de las peticiones.



Gráfica 4. Temas más relevantes
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 01/03/2018

Al respecto cabe señalar que en el mes anterior (enero), que los diez temas de mayor importancia fueron los mismos que los reportados en la Gráfica 4; ahora bien, es de anotar que en general, el número de peticiones por tema aumentó en promedio 562 por tema.

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 (10.352 peticiones, 34,8% del total), Derecho de Petición de Interés General (8.259 peticiones con el 27,8% del total), seguidos por la tipología de Reclamo (4.028 registros, siendo el 13,5% del total).

Ahora bien, en el caso del tema "Movilidad - Transporte - Malla Vial" (el tema más frecuente), se encuentra que la principal tipología fue el Derecho de Petición de Interés General, representando el 64,4% del total de peticiones registradas con dicho tema en febrero; mientras que el Derecho de Petición de Interés Particular, se ubica en la segunda posición en este tema, representando el 12,9% de las peticiones, acumulando así entre las dos tipologías, el 77,3% del total en febrero para el tema referido.

Por su parte, en el tema “Función Pública - Administración”, la principal tipología utilizada es Reclamo, pues el 43,2% de las peticiones registradas con dicho tema, ingresaron bajo esta tipología; la segunda tipología de mayor frecuencia es el Derecho de Petición de Interés Particular, la cual acumula el 30,9% de las peticiones, acumulando así el 74,1% de las peticiones.

TEMAS PRINCIPALES (10)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	RECLAMO	QUEJA	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	CONSULTA	FELICITACIÓN	SUGERENCIA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	Total general	% del total
MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	540	2.685	209	484	59	29	70	4	75	15	4.170	14,03%
FUNCION PUBLICA - ADMINISTRACION	915	171	1.278	454	22	32	25	14	35	10	2.956	9,94%
GOBIERNO LOCAL	783	1.903	8	10	84	22	6	-	-	-	2.816	9,47%
SALUD	1.072	81	444	116	185	393	15	272	69	3	2.650	8,91%
EDUCACION	89	90	119	422	1.083	3	40	4	2	16	1.868	6,28%
SERVICIOS PUBLICOS	921	263	100	96	28	4	11	2	3	6	1.434	4,82%
SUBSIDIOS	1.183	5	23	10	38	-	20	3	12	-	1.294	4,35%
AMBIENTE	478	535	32	43	116	1	25	5	12	1	1.248	4,20%
URBANISMO - VIVIENDA	742	330	55	16	41	16	35	5	2	2	1.244	4,18%
FAMILIA	416	24	30	59	3	116	5	44	27	1	725	2,44%
OTROS TEMAS	3.213	2.172	1.730	855	504	74	422	91	160	102	9.323	31,36%
Total general	10.352	8.259	4.028	2.565	2.163	690	674	444	397	156	29.728	100,00%

Tabla 7. Temas más reiterados por tipología

Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 01/03/2018

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

Sector Movilidad: En este sector, de las 4.618 peticiones ciudadanas registradas en el mes de febrero, el subtema más relevante fue "Cursos de pedagogía para infractores a las normas de tránsito" que representó el 8,8% del total registrado en el Sector, seguido por el subtema "Inscripción o autorización para circulación vial" con el 5,9% del total registrado en este sector. En este punto, cabe anotar que en el mes anterior (enero) el segundo tema más registrado fue "Solicitud operativos

(Control de Tránsito, de transporte público, recuperación espacio público)” con 210 peticiones, el cual registró en febrero 212 peticiones.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
CURSOS DE PEDAGOGIA PARA INFRACTORES A LAS NORMAS DE TRANSITOD	405	8,8%
INSCRIPCION O AUTORIZACION PARA CIRCULACION VIAL	274	5,9%
SOLICITUD OPERATIVOS (CONTROL DEL TRANSITO, DEL TRASNPORTE PUBLICO, RECUPERACION ESPACIO PUBLICO)	212	4,6%
EMBARGOS Y DESEMBARGOS	210	4,5%
PAVIMENTACION, RENIVELACION, BACHEO Y PARCHEO, REHABILITACION	139	3,0%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	3.378	73,1%
TOTAL	4.618	100%

Tabla 8. Subtemas más relevantes Sector Movilidad
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 01/03/2018

Sector Salud: En este Sector, se encuentra que los subtemas más reiterados en febrero, fueron “Acceso a los servicios de salud” con el 9,3% del total de las peticiones registradas en el Sector; en segundo lugar, se ubicó el subtema “Historia clínica” que acumuló 9,2% de las peticiones; y en tercer lugar se encuentra “Concepto sanitario”, el cual representó el 7,3% de las peticiones registradas en el mes.

En este punto es importante resaltar el hecho que los dos subtemas principales, también fueron aquellos con mayor número de registros en el mes de enero (en el mismo orden), con 383 y 226 peticiones registradas respectivamente.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD	381	9,3%
HISTORIA CLÍNICA	376	9,2%
CONCEPTO SANITARIO	300	7,3%
D. AMBULATORIO MEDICINA ESPECIALIZADA	268	6,6%
RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTIÓN DE FUNCIONARIOS	229	5,6%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	2.534	62,0%
TOTAL	4.088	100%

Tabla 9. Subtemas más relevantes Sector Salud
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 01/03/2018

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Sector Gobierno: En este Sector, se encuentra que los subtemas más reiterados en febrero, fueron “Contravenciones comunes: Código de Policía” con el 7,8% del total de las peticiones registradas en el Sector; en segundo lugar, se ubicó el subtema “Régimen urbanístico: Presunta infracción” que acumuló el 6,2% de las peticiones; y en tercer lugar se encuentra “Conflictos por convivencia”, el cual representó el 5,9% de las peticiones registradas en el mes.

En este punto es importante resaltar la aparición del subtema “Conflictos por convivencia” se ubicó en la séptima posición en enero, totalizando 118 peticiones registradas clasificadas con dicho subtema, indicando así un crecimiento de cerca 95%.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
CONTRAVENCIONES COMUNES: CÓDIGO DE POLICÍA	306	7,8%
RÉGIMEN URBANÍSTICO: PRESUNTA INFRACCIÓN	244	6,2%
CONFLICTOS POR CONVIVENCIA	230	5,9%
ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO: FUNCIONAMIENTO DE BARES, DISCOTECAS, SUPERMERCADOS, TIENDAS, ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS	212	5,4%
LEY 675: CERTIFICADO DE PROPIEDAD HORIZONTAL	188	4,8%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	2.748	70,0%
TOTAL	3.928	100%

Tabla 10. Subtemas más relevantes Sector Gobierno
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 01/03/2018

Sector Hábitat: Con relación a este Sector, en febrero el subtema más frecuente fue “Subsidio Distrital de Vivienda en Especie”, el cual aportó el 23,6% de las peticiones registradas en el sector, con un aumento de 470 (112%) frente a enero; a su vez, el segundo tema de mayor frecuencia fue “Banco de programas y proyectos”, que aportó el 8,5% del total, el cual escaló a la segunda posición, debido al aumento de 316 peticiones (7900%) frente a enero, desplazando a los temas “Gestión de la subdirección de recolección, barrido y limpieza (...)” y “Programa de reasentamientos humanos”, que el mes previo (enero), se ubicaron en la posición 2 y 3 respectivamente.

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
SUBSIDIO DISTRITAL DE VIVIENDA EN ESPECIE	886	23,6%
BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS	320	8,5%
LIMPIEZA DE AREAS PUBLICAS , LAVADO DE PUENTES - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	202	5,4%
GESTION DE LA SUBDIRECCION DE RECOLECCION, BARRIDO Y LIMPIEZA - SUBDIRECCION DE RECOLECCION, BARRIDO Y LIMPIEZA. (INFORMES, DERECHOS DE PETICION, REQUERIMIENTOS, TRAMITE ADMINISTRATIVO Y SOLICITUDES ACADEMICAS)	198	5,3%
GESTION DEL SERVICIO DE ALUMBRADO PUBLICO - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO (INFORMES, DERECHOS DE PETICION, REQUERIMIENTOS, TRAMITE ADMINISTRATIVO Y SOLICITUDES ACADEMICAS)	182	4,8%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.967	52,4%
TOTAL	3.755	100%

Tabla 11. Subtemas más relevantes Sector Hábitat
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 01/03/2018

Sector Educación: En este Sector el principal subtema de las peticiones registradas fue “Admisión de proyectos de pregrado y posgrado” que representó el 41,3% de las peticiones en febrero para el Sector, mientras que el siguiente tema de mayor frecuencia fue “Calidad del servicio” con 10%.

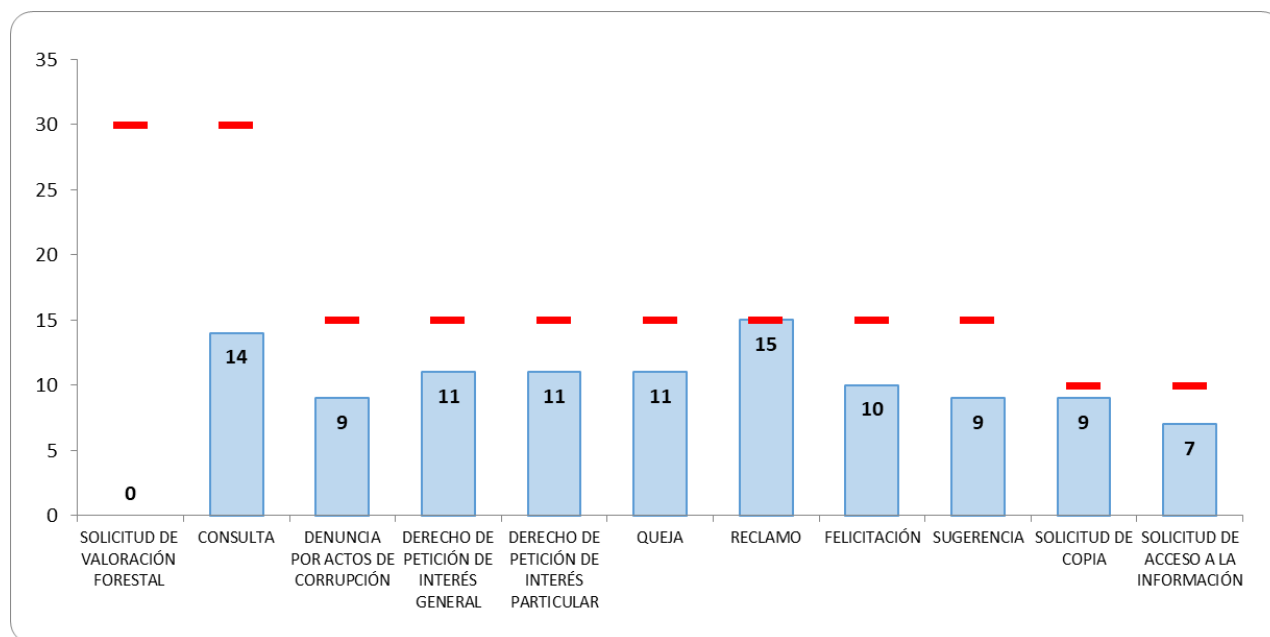
En contraste con las peticiones registradas en este Sector en el mes de enero, el segundo tema más frecuente fue “18.03 Matrícula – Solicitud cupos escolares” con 149, mientras que “Calidad del Servicio” registró 42 peticiones en el mes referido. Cabe anotar que en enero, el Sector Educación se ubicó en la séptima posición con mayor registro y pasó a la quinta, debido al aumento de 820 (74,4%) peticiones registradas en febrero.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
ADMISIÓN DE PROYECTOS DE PREGRADO Y POSGRADO	793	41,3%
CALIDAD DEL SERVICIO	193	10,0%
10.01 ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA - DEFICIENCIA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO	84	4,4%
23.01 ACCESO A LA INFORMACION - SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	60	3,1%
12.02 COBROS - LISTAS DE UTILES, MATRICULAS O PENSIONES	55	2,9%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	736	38,3%
TOTAL	1.921	100%

Tabla 12. Subtemas más relevantes Sector Educación
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 01/03/2018

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 febrero aumentó a 10 días hábiles, un día más que el tiempo registrado en enero.



Gráfica 5. Tiempos promedio de respuesta por tipología
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 01/03/2018

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).

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, Ambiente, Hábitat, Desarrollo Económico, Industria y Turismo, y Educación, al igual que los Entes de Control, registran tiempos promedio de respuesta por fuera del establecido legalmente según la tipología del requerimiento.

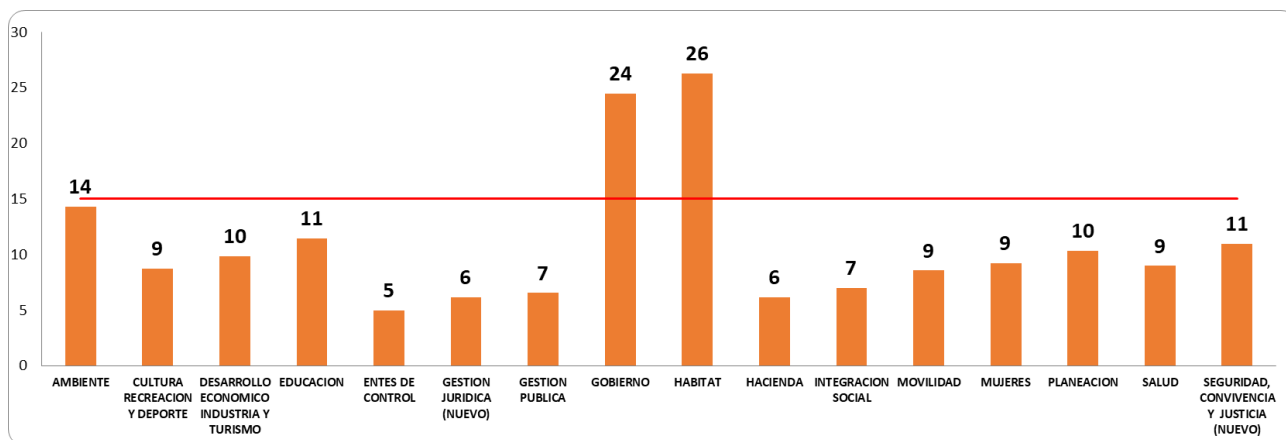
TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA - SECTORES DISTRITO CAPITAL	SOLICITUD DE VALORACIÓN FORESTAL (30 DÍAS)	CONSULTA (30 DÍAS)	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN (15 DÍAS)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL (15 DÍAS)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR (15 DÍAS)	QUEJA (15 DÍAS)	RECLAMO (15 DÍAS)	FELICITACIÓN (15 DÍAS)	SUGERENCIA (15 DÍAS)	SOLICITUD DE INFORMACIÓN (10 DÍAS)	SOLICITUD DE COPIA (10 DÍAS)
AMBIENTE		18	10	20	21	21	18	3	8	23	8
CULTURA RECREACION Y DEPORTE		21	8	11	6	9	10	9	7	5	4
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO		8	5	16	17	9	9		3	12	9
EDUCACION		10	6	10	13	16	24	2	11	7	1
ENTES DE CONTROL		6	2	3	3	2	1		18		3
GESTION JURIDICA (NUEVO)		9	5	6	6	4	10			4	5
GESTION PUBLICA		18	7	7	9	8	8	3	4	6	6
GOBIERNO		18	44	12	12	33	11	50	11	15	13
HABITAT		19	15	22	16	15	96	9	11	9	14
HACIENDA		5	1	6	6	8	6	9	7	4	5
INTEGRACION SOCIAL		8	1	10	10	8	9	4	8	10	8
MOVILIDAD		13	6	8	10	9	9	9	8	7	6
MUJERES		21		9	9	12	7	8	12	7	9
PLANEACION		14		9	10	9	11	13		6	3
SALUD		14	5	10	10	11	10	7	9	8	6
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA (NUEVO)		18	12	12	13	10	10	7	13	9	8

Tabla 13. Tiempo promedio de respuesta por sectores y tipología
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 01/03/2018

Al respecto es menester hacer un llamado a todos los sectores que presentan tiempos de respuesta superiores a los de ley, especialmente a Gobierno, Ambiente y Hábitat, pues continúan presentando tiempos de respuesta superiores a los establecidos por la ley, en 5 y 4 de las 10 tipologías que atendieron estos sectores (respectivamente). Lo anterior sin ignorar el hecho que otros sectores también respondieron por encima de los límites, como en el caso de Sector Desarrollo Económico, Industria y Turismo, Educación o Entes de Control donde el tiempo promedio supera los términos de ley para los Derechos de Petición de Interés General, Particular, Quejas y Sugerencias (15 días hábiles).

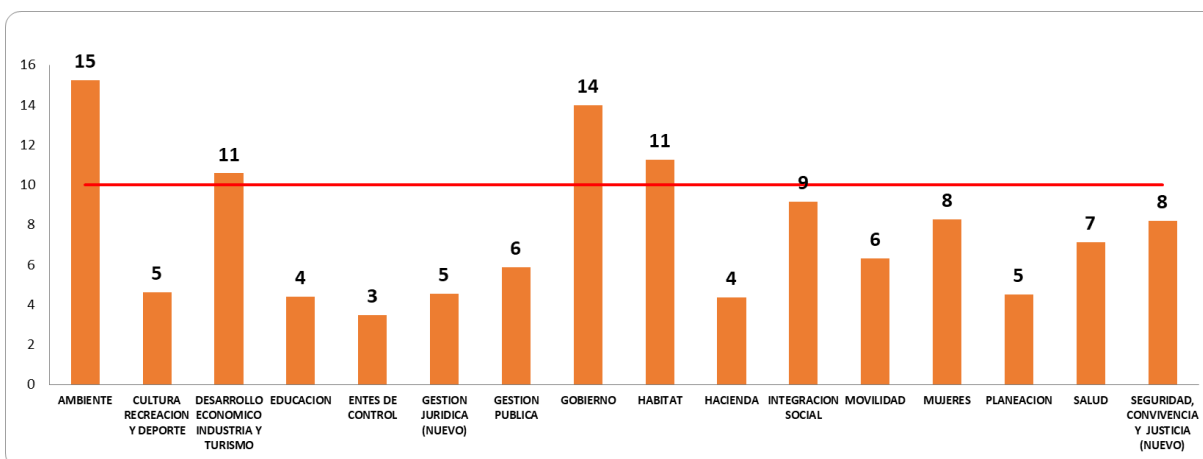
DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

En la Gráfica 6 se evidencia que los Sectores de Gobierno y Hábitat 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 01/03/2018

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



Gráfica 7. Tiempo promedio de respuesta por sector en tipologías con tiempo legal de 10 días
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 01/03/2018

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

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.

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 febrero se encontraron 4.355 peticiones vencidas; a continuación se detallan las 10 entidades con el mayor número de peticiones vencidas, así:

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	1.612	37,01%
UAESP – U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS	944	21,68%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	526	12,08%
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	377	8,66%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	282	6,48%
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	188	4,32%
IPES	102	2,34%
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	59	1,35%
LA TERMINAL DE TRANSPORTE	57	1,31%
INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL	42	0,96%
DEMÁS ENTIDADES	166	3,81%
TOTAL DC	4.355	100%

Tabla 14. Entidades con mayor número de peticiones vencidas
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 01/03/2018

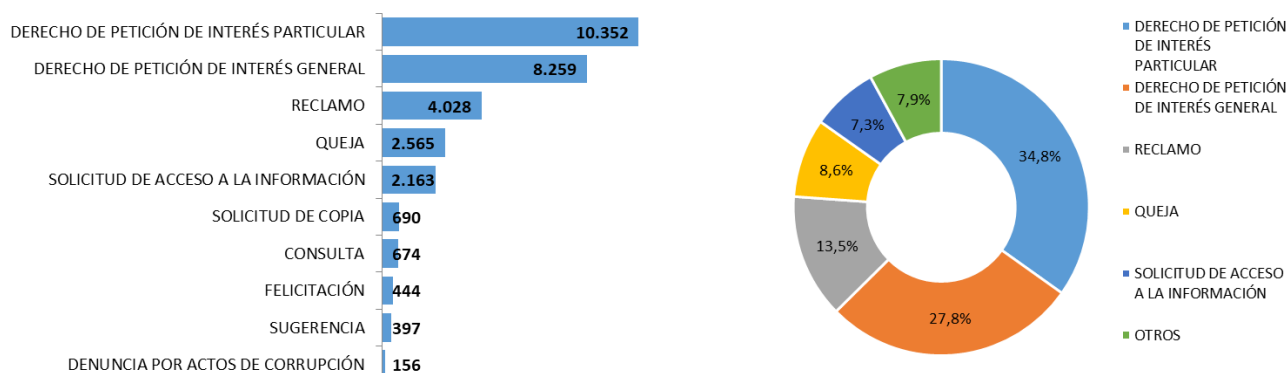
Las cifras dejan ver que las entidades con mayor número de peticiones vencidas en febrero fueron la Secretaría Distrital de Gobierno con 1.612 peticiones vencidas que representan el 37,01% del total, seguida por la Unidad de Servicios Públicos – UAESP, con 944 peticiones vencidas que representan el 21,68% 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 febrero se sigue registrando más de 4.000 peticiones vencidas, superando notablemente el mínimo alcanzado en septiembre del 2017 (1.048 peticiones vencidas). Al respecto se debe 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

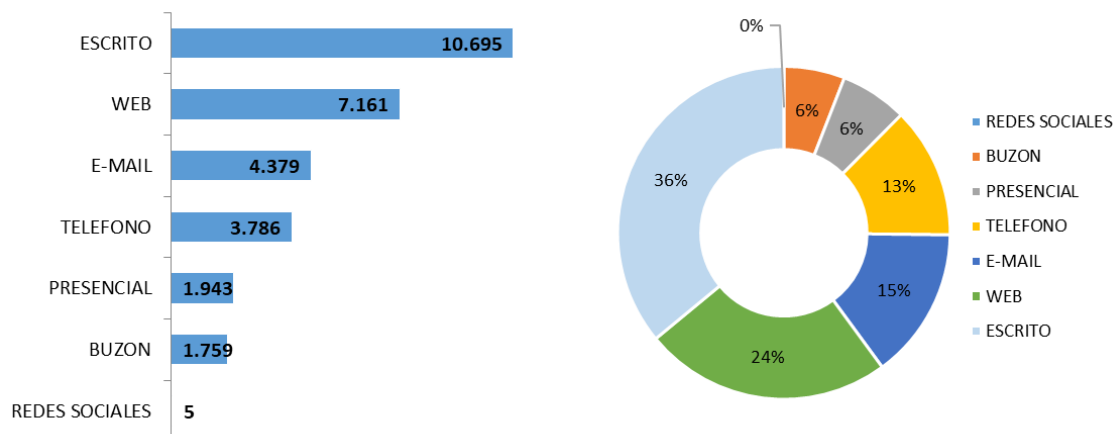
Como se puede observar en la Gráfica 8, del total de peticiones registradas en el Distrito Capital en febrero, el “Derecho de Petición de Interés Particular” registró como tipología en 10.352 peticiones, siendo el 34,8% del total registrado; la segunda tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, fue el “Derecho de Petición de Interés General” con 8.259 peticiones que representaron el 27,8% 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 (enero).



Gráfica 8. Peticiones clasificadas según su tipología
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 01/03/2018

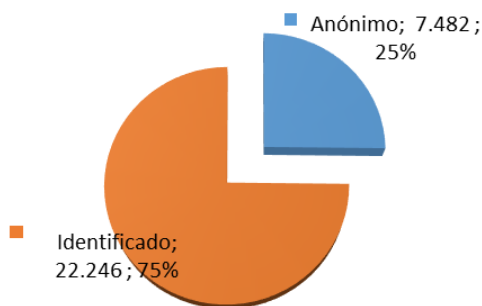
4. Canales de interacción

En febrero, el medio más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones continuó siendo el canal “Escrito” con 10.695 peticiones, las cuales representaron el 36% del total de peticiones registradas; en segundo lugar se encuentra el canal “Web” con 7.161 peticiones, siendo el 24% del total registrado. Cabe anotar que frente al mes anterior (enero), el canal “E-mail” aumentó el número de peticiones registradas, pues en dicho mes era el cuarto canal de mayor uso con 3.273, lo que implica un aumento de 38,5% en febrero.



Gráfica 9. Peticiones clasificadas según Canal de interacción
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 01/03/2018

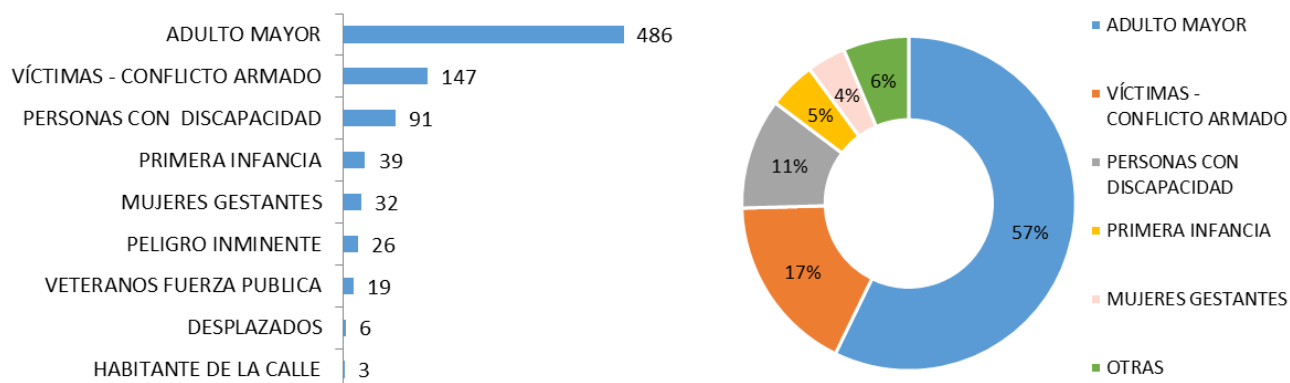
5. Calidad del requirente



Gráfica 10. Calidad del Requirente
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 01/03/2018

La gráfica muestra que del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de febrero, 22.246 peticiones fueron interpuestas por ciudadanos identificados, y representan el 75% del total de peticiones registradas, mientras que 7.482 peticiones (25% del total) lo fueron por ciudadanos anónimos.

6. Condición del peticionario



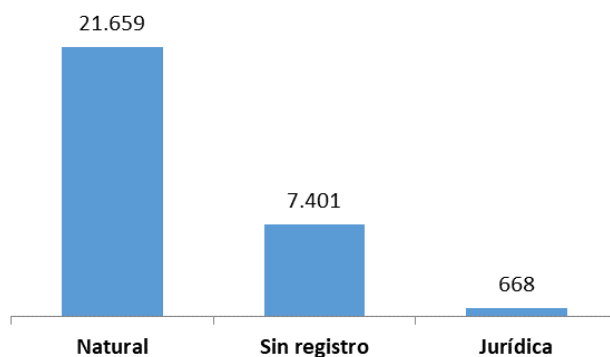
Gráfica 11. Condición del peticionario en el Sistema de Gestión de Peticiones
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 01/03/2018

En la Gráfica 11 se evidencia que del total de peticiones registradas en el mes de febrero en el Sistema de Gestión de Peticiones, en 849 peticiones (2,9% del total de peticiones registradas) 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 (486) que representan el 57%, del total de peticiones que refieren condición especial; en segundo lugar se ubica la condición "Víctimas del conflicto armado" con 147 peticiones que representan el 17% del total de peticiones que refieren condición especial.

Hay que señalar que en el mes anterior (enero) 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 febrero en el Sistema de Gestión de Peticiones, 21.659 peticiones (73%) fueron registradas por personas naturales, 668 peticiones (2%) por personas jurídicas y en 7.401 peticiones (25%) no se reporta esta información; frente al mes anterior (febrero) 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 01/03/2018

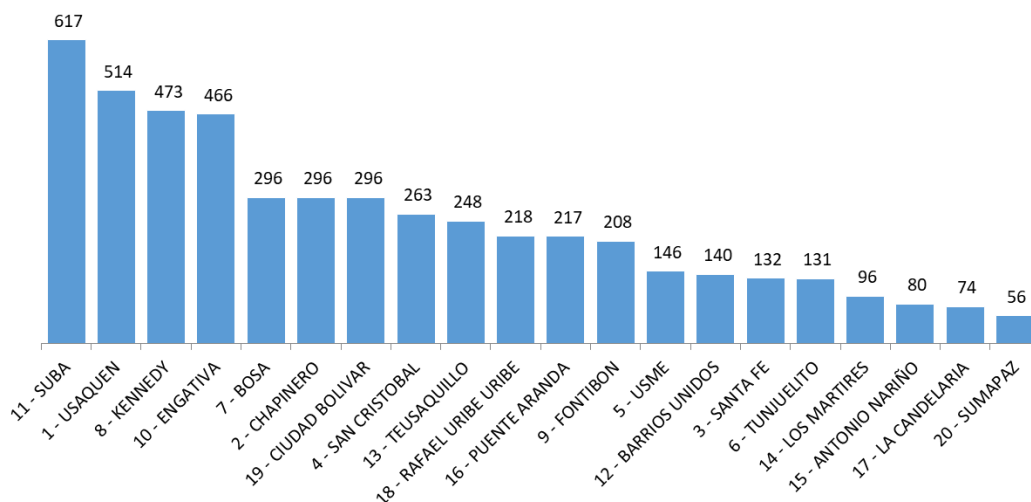
8. Participación en peticiones por localidades

En febrero, en 4.967 peticiones se diligenció el campo de localidad al registrar la petición (16,7% del total registrado en el distrito). 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, Usaquén y Kennedy fueron las localidades que estuvieron más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía con 617, 514 y 473 peticiones respectivamente, acumulando así el 32,3% de las peticiones de febrero en las que se reportó ubicación.

Cabe mencionar que en el mes anterior (enero) las tres localidades de mayor reporte fueron, Suba, Usaquén y Engativá, registrando 439, 375 y 357 peticiones por localidad (en su orden).

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 01/03/2018

De manera puntual, al considerar los temas más relevantes en febrero para las tres localidades con mayor número de peticiones relacionadas (Tabla 15), se puede evidenciar que el tema que más se relaciona de manera transversal a estas tres localidades, es la “Contaminación ambiental”, y “Solicitud operativos (control de tránsito, transporte público, recuperación espacio público)”. Cabe anotar que en enero el tema más frecuente de manera transversal también fue “Contaminación ambiental”.

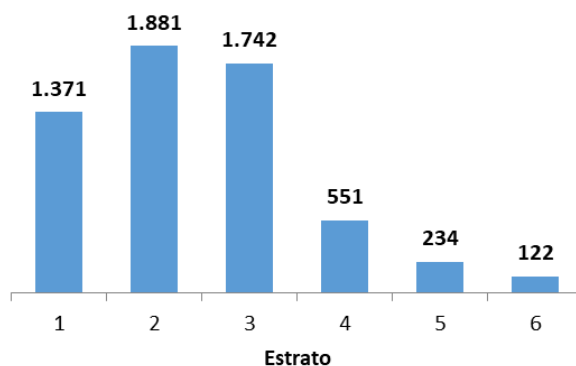
LOCALIDAD DE LOS HECHOS	TEMA	TOTAL PETICIONES
11 - SUBA	Solicitud operativos (control del tránsito, del transporte público, recuperación espacio público)	17
	Contaminación ambiental	14
	Frecuencia de servicio – troncales	12
1 - USAQUEN	Contaminación ambiental	25
	Solicitud operativos (control del tránsito, del transporte público, recuperación espacio público)	16
	Liquidación - impuestos distritales vigencia/años anteriores	11
8 - KENNEDY	Contaminación ambiental	27
	Solicitud operativos (control del tránsito, del transporte público, recuperación espacio público)	17
	Subsidio para adquisición de vivienda	7

Tabla 15. Temas principales en localidades involucradas en las peticiones
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 01/03/2018

9. Utilización del sistema de gestión de peticiones por estrato socioeconómico

En la Gráfica 14 se presenta el número de peticiones ciudadanas que incluyeron estrato, registradas en febrero. En dicho mes se registraron 5.901 peticiones que incluyeron esta variable (19,8% del total registrado), de las cuales, en el “Estrato 2” se encuentra el mayor registro de peticiones, con 1.881 peticionarios que representan el 31,9% del total. Por su parte, la segunda posición de mayor uso es el “Estrato 3” con 1.742 peticiones que representan el 23,2% del total.

Frente al mes anterior (enero) no se observa una variación en cuanto al estrato socioeconómico en el Sistema de Gestión de Peticiones, pues en dicho periodo se mantuvieron los Estratos en la misma posición.



Gráfica 14. Participación en el Sistema de Gestión de Peticiones por estrato
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 01/03/2018

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 febrero en las entidades se clasificaron dentro del subtema "Veeduría ciudadana", 7 peticiones, así:

Sector	Entidad	Asunto	Total
GESTION PUBLICA	SECRETARÍA GENERAL	El peticionario, en representación de una veeduría ciudadana, solicita el agendamiento de una cita con el Alcalde Mayor.	1
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRD	La comunidad solicita que sea restablecido un parque de bolsillo que fue apropiado por algunos habitantes de la zona.	1
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRD	Se realiza un reclamo ante la imposibilidad de comunicarse con un parque por medio telefónico, con el fin de reservar una zona para realizar un asado.	1
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRD	El peticionario expresa un reclamo frente al aparente abandono de la construcción de una obra de un parque.	1
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRD	El peticionario manifiesta tres aspectos: Utilización de espacio público como parqueadero; Se solicita la instalación de una cámara para foto multas pues se manifiesta que no se respeta un semáforo en una zona de la ciudad; Denuncia una banda de microtráfico que entrega la droga en los adoquines que se han dañado.	1
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRD	Se solicita el arreglo de un parque.	1
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRD	El ciudadano manifiesta su inconformismo con la administración que se ha designado a algunas canchas de Bogotá.	1
TOTAL			7

Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 01/03/2018

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.veeduriadistrital.gov.co/index.php?option=com_jdownloads&view=upload&Itemid=1287, de acuerdo con lo establecido en la Circular 006 de 2017.

A continuación se presenta dicho consolidado para el mes de enero⁴, con el objeto de validar el grado de cumplimiento de las entidades, así:

SECTOR	ENTIDAD	ENERO				PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DECRETO 371/2010
		CIFRAS		DIFERENCIA SDQS Vr INFORME MENSUAL DE PQRS		
		REPORTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES	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	4.337	4.337	N.A.	N.A.	100,0%
	Depto. Activo. del Servicio Civil	15	25	10	N.A.	60,0%
GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	Secretaría Distrital de Gobierno	3.087	5.196	2.109	N.A.	59,4%
	Depto. Activo Defensoría del Espacio Público - DADEP	231	398	167	N.A.	58,0%
	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC	55	170	115	N.A.	32,4%
HACIENDA	Secretaría Distrital de Hacienda	172	382	210	N.A.	45,0%
	U.A.E. de Catastro Distrital - UAEC.D.	76	104	28	N.A.	73,1%
	FONCEP	2	109	107	N.A.	1,8%
	Lotería de Bogotá	10	13	3	N.A.	76,9%
PLANEACIÓN	Secretaría Distrital de Planeación	74	252	178	N.A.	29,4%
DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIAL Y TURISMO	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	29	221	192	N.A.	13,1%
	Instituto para la Economía Social - IPES.	404	597	193	N.A.	67,7%
	Instituto distrital de turismo-IDT	148	155	7	N.A.	95,5%
EDUCACIÓN	Secretaría de Educación del Distrito	602	1.197	595	N.A.	50,3%
	Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP	26	32	6	N.A.	81,3%
	Universidad Distrital	473	474	1	N.A.	99,8%

⁴ 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 enero de 2018,

**ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE
REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES
FEBRERO DE 2018**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

SECTOR	ENTIDAD	ENERO					PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DECRETO 371/2010
		CIFRAS		DIFERENCIA SDQS Vr INFORME MENSUAL DE PQRS			
		REPORTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES	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		
SALUD	Secretaría Distrital de Salud	1.190	1.468	278	N.A.	81,1%	
	Sub Red Sur	783	873	90	N.A.	89,7%	
	Sub Red Sur Occidente	394	577	183	N.A.	68,3%	
	Sub Red Centro Oriente	370	NO PRESENTÓ INFORME				
	Sub Red Norte	314	509	195	N.A.	61,7%	
	Capital Salud	68	NO PRESENTÓ INFORME				
INTEGRACIÓN SOCIAL	Secretaría Distrital de Integración Social	1.432	1.593	161	N.A.	89,9%	
	IDIPRON	25	38	13	N.A.	65,8%	
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	26	54	28	N.A.	48,1%	
	Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD.	121	198	77	N.A.	61,1%	
	Orquesta Filarmónica de Bogotá	5	8	3	N.A.	62,5%	
	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural-IDPC	100	104	4	N.A.	96,2%	
	Fundación Gilberto Alzate Avendaño	52	50	N.A.	2	96,2%	
	Instituto Distrital de las Artes-IDARTES	181	200	19	N.A.	90,5%	
	Canal Capital	60	64	4	N.A.	93,8%	
AMBIENTE	Secretaría Distrital de Ambiente	738	NO PRESENTÓ INFORME				
	IDIGER	15	152	137	N.A.	9,9%	
	Jardín Botánico "José Celestino Mutis"	269	295	26	N.A.	91,2%	
	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal	38	NO PRESENTÓ INFORME				
MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	2.386	24.592	22.206	N.A.	9,7%	
	IDU	90	1.507	1.417	N.A.	6,0%	
	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UMV	127	265	138	N.A.	47,9%	
	-Transmilenio S.A.	375	70.675	70.300	N.A.	0,5%	
	Terminal de Transporte S.A.	234	NO PRESENTÓ INFORME				
	Sistema Integrado de Movilidad SIM	70	219	149	N.A.	32,0%	
	Metro de Bogotá S.A.	38	56	18	N.A.	67,9%	

SECTOR	ENTIDAD	ENERO					PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DECRETO 371/2010
		CIFRAS		DIFERENCIA SDQS Vr INFORME MENSUAL DE PQRS			
		REPORTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES	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		
HÁBITAT	Secretaría Distrital del Hábitat.	763	NO PRESENTÓ INFORME				
	Caja de Vivienda Popular	312	331	19	N.A.	94,3%	
	U.A.E. de Servicios Públicos UAESP	721	918	197	N.A.	78,5%	
	Empresa de Renovación Urbana - ERU	33	43	10	N.A.	76,7%	
	Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Bogotá - EAB	175	75.841	75.666	N.A.	0,2%	
	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.-ETB-ESP	18	NO PRESENTÓ INFORME				
MUJER	Secretaría de la Mujer	79	96	17	N.A.	82,3%	
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	586	599	13	N.A.	97,8%	
	U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	10	28	18	N.A.	35,7%	
GESTIÓN JURIDICA	Secretaría Jurídica Distrital	98	124	26	N.A.	79,0%	
ENTES DE CONTROL	Concejo de Bogotá	47	146	99	N.A.	32,2%	
	Veeduría Distrital	92	103	11	N.A.	89,3%	
TOTAL		22.176	195.388	175.674	2	11,3%	

De acuerdo con la información consolidada, al comparar las cifras reportadas por las entidades en el Informe mensual de PQR con lo registrado en el Sistema de Gestión de Peticiones, se observa que de las 54 entidades que deben reportar la información, 47 de ellas lo realizaron para el periodo en revisión (enero). Las cifras del Sistema, dejan ver que en éste se registraron en total 22.176 peticiones, mientras que las entidades en su "Informe mensual de PQR" reportaron como recibidas 195.388, lo cual muestra una diferencia de 175.441 peticiones⁵, llegando a un cumplimiento de apenas 11,3%; es decir, que de la totalidad de peticiones registradas, 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 Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Bogotá - EAB, Transmilenio S.A. y 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

⁵ Para establecer la diferencia de lo reportado por las entidades en el "Informe mensual de PQR" frente al reporte generado por el Sistema de Gestión de Peticiones 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

Sistema de Gestión de Peticiones en este mes (168.172), totalizan el 96% 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 se mantuvo en 7 (Sub red Centro Oriente, Capital Salud, Secretaría Distrital de Ambiente, Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal, Terminal de Transporte S.A., Secretaría Distrital del Hábitat y Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.), 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 febrero 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 (Movilidad, Salud, Gobierno, Hábitat y Educación) y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.
- Revisar las temáticas más relevantes en el Distrito Capital ("Movilidad – Transporte – Malla vial", "Función Pública – Administración" y "Gobierno local") y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.
- Visibilizar con los sectores/entidades (Gobierno, Ambiente, Hábitat, Desarrollo Económico, Industria y Turismo, Educación 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 febrero 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.

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

- Hacer un llamado a las entidades que no cumplieron con el reporte contemplado en el Decreto 371 de 2010 (Sub red Centro Oriente, Capital Salud, Secretaría Distrital de Ambiente, Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal, Terminal de Transporte S.A., Secretaría Distrital del Hábitat y Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.) a presentar los reportes de cumplimiento dentro del tiempo establecido.
- Hacer un llamado a las entidades que no cargaron 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
Revisó: Martha Liliana Rodríguez Carrillo. Profesional Especializado