



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

BOGOTÁ D.C. ABRIL 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 por localidades del D.C.
- 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 marzo 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

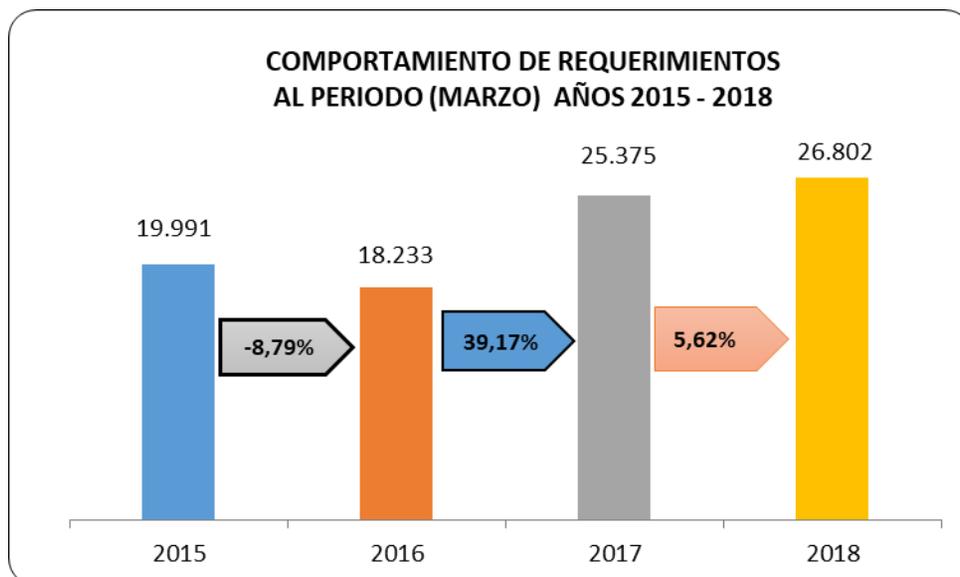
1. Resumen global peticiones ciudadanas D.C.

A continuación, se muestran las cifras consolidadas de peticiones registradas en el Sistema de Gestión de Peticiones, entre el año 2014 a 2018 (corte 31 de marzo), las cuales permiten comparar el número de peticiones ciudadanas registradas en el mes de marzo, 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	26.802	1.427	5,6%	-2.926	-9,84%
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	78.911				

Tabla 1. Consolidado peticiones registradas desde 2014 al 2018
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/04/2018

La Tabla 1 y la Gráfica 1, dejan ver que en marzo se registraron 26.802 peticiones en el Sistema de Gestión de Peticiones, presentando una disminución de 2.926 peticiones (-9,84%) comparado con las peticiones registradas en febrero del mismo año; a su vez, esta cifra refleja un aumento del 5,6% (1.427 peticiones) con respecto a las registradas en el mismo mes del año anterior.



Gráfica 1. Comparativo N° peticiones registradas en marzo, de 2015 a 2018
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/04/2018

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

NOVIEMBRE	01/11/2016	30/11/2016	1930312016	2134762016	20.442
DICIEMBRE	01/12/2016	31/12/2016	2134772016	2308132016	17.334
AÑO 2017					
ENERO	01/01/2017	31/01/2017	12017	177662017	17.643
FEBRERO	01/02/2017	29/02/2017	177672017	404232017	22.657
MARZO	01/03/2017	31/03/2017	404242017	658222017	25.375
ABRIL	01/04/2017	30/04/2017	658232017	880072017	22.168
MAYO	01/05/2017	31/05/2017	880082017	1187862017	30.755
JUNIO	01/06/2017	30/06/2017	1187872017	1461772017	27.382
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
MARZO	1/03/2018	31/03/2018	521192018	789232018	26.802

Tabla 2. Consecutivo SDQS 2016-2018

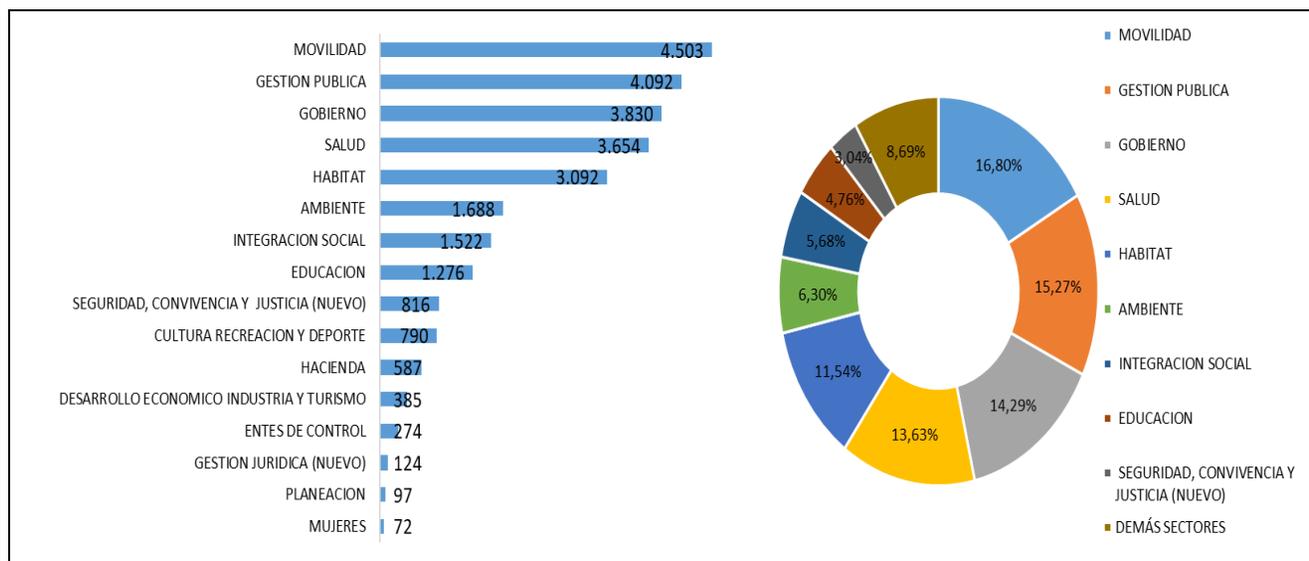
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/04/2018

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.

En la presente sección se relaciona la información del total de peticiones registradas en el Distrito Capital en marzo 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 02/04/2018

En la Gráfica 2 se evidencia que en el mes de marzo los sectores con mayor número de peticiones registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones¹ fueron Movilidad con 4.503 (16,80% del total), Gobierno con 3.830 (14,29%), Salud que registró 3.654 (13,63%), Hábitat 3.092 (11,54%) y Ambiente con 1.688 (6,30%), acumulando así el 62,56% del total de las peticiones registradas en el mes.

En este punto cabe resaltar que en el mes anterior (febrero) los cinco (5) sectores con mayor número de peticiones registradas fueron Movilidad, Salud, Gobierno, Hábitat y Educación (en orden de mayor registro), Acumulando así el 61,6% del total de peticiones registradas en ese mes.

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

¹ Se excluye de este TOP al Sector Gestión Pública, teniendo en cuenta 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

Tabla 3. Peticiones registradas por entidad, participación en su sector y en el Distrito Capital

SECTOR	ENTIDAD	TOTAL	PARTICIPACIÓN EN EL SECTOR	PARTICIPACIÓN EN EL DISTRITO
MOVILIDAD	SECRETARÍA DISTRITAL MOVILIDAD	3.402	75,55%	12,69%
	TRANSMILENIO	546	12,13%	2,04%
	UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	175	3,89%	0,65%
	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	139	3,09%	0,52%
	IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	110	2,44%	0,41%
	SIM - SERVICIOS PARA LA MOVILIDAD	81	1,80%	0,30%
	METRO DE BOGOTA S.A.	38	0,84%	0,14%
	GRÚAS Y PATIOS	12	0,27%	0,04%
TOTAL MOVILIDAD		4.503	100%	16,80%
GESTION PUBLICA	SECRETARÍA GENERAL	4.079	99,68%	15,22%
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL	13	0,32%	0,05%
TOTAL GESTION PUBLICA		4.092	100%	15,27%
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	3.393	88,59%	12,66%
	DADEP - DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	357	9,32%	1,33%
	IDPAC – INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL	80	2,09%	0,30%
TOTAL GOBIERNO		3.830	100%	14,29%
SALUD	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	1.304	35,69%	4,87%
	SUBRED SUR	1.024	28,02%	3,82%
	SUBRED SUR OCCIDENTE	479	13,11%	1,79%
	SUBRED CENTRO ORIENTE	430	11,77%	1,60%
	SUBRED NORTE	366	10,02%	1,37%
	CAPITAL SALUD EPS	51	1,40%	0,19%

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

TOTAL SALUD		3.654	100%	13,63%
HABITAT	UAESP – U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS	1.274	41,20%	4,75%
	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	1.177	38,07%	4,39%
	CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	300	9,70%	1,12%
	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	207	6,69%	0,77%
	CODENSA	67	2,17%	0,25%
	ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS DE BOGOTÁ	30	0,97%	0,11%
	ERU - EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO	28	0,91%	0,10%
	GAS NATURAL	9	0,29%	0,03%
TOTAL HÁBITAT		3.092	100%	11,54%
AMBIENTE	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	1.235	73,16%	4,61%
	JBB - JARDÍN BOTÁNICO	364	21,56%	1,36%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL	60	3,55%	0,22%
	IDIGER -INSTITUTO DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO	29	1,72%	0,11%
TOTAL AMBIENTE		1.688	100%	6,30%
INTEGRACION SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	1.482	97,37%	5,53%
	IDIPRON	40	2,63%	0,15%
TOTAL INTEGRACION SOCIAL		1.522	100%	5,68%
EDUCACION	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	635	49,76%	2,37%
	UNIVERSIDAD DISTRITAL	620	48,59%	2,31%
	IDEP – INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA	21	1,65%	0,08%

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

	Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO			
TOTAL EDUCACION		1.276	100%	4,76%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA (NUEVO)	SECRETARÍA DE SEGURIDAD	690	84,56%	2,57%
	POLICÍA METROPOLITANA	115	14,09%	0,43%
	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	9	1,10%	0,03%
	ENTIDAD EN LIQUIDACIÓN FVS - FONDO VIGILANCIA	2	0,25%	0,01%
TOTAL SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA		816	100%	3,04%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	347	43,92%	1,29%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDR	143	18,10%	0,53%
	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC	116	14,68%	0,43%
	FUGA - FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE	83	10,51%	0,31%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA	58	7,34%	0,22%
	CANAL CAPITAL	39	4,94%	0,15%
	OFB - ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ	4	0,51%	0,01%
TOTAL CULTURA RECREACION Y DEPORTE		790	100%	2,95%
HACIENDA	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	351	59,80%	1,31%
	U.A.E. CATASTRO DISTRITAL	216	36,80%	0,81%
	LOTERÍA DE BOGOTÁ	18	3,07%	0,07%
	FONCEP	2	0,34%	0,01%
TOTAL HACIENDA		587	100%	2,19%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	IPES-INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOLIDARIA	336	87,27%	1,25%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	41	10,65%	0,15%

	IDT - INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO	8	2,08%	0,03%
TOTAL DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO		385	100%	1,44%
ENTES DE CONTROL	VEEDURÍA DISTRITAL	145	52,92%	0,54%
	PERSONERÍA DE BOGOTA	84	30,66%	0,31%
	CONCEJO DE BOGOTA	45	16,42%	0,17%
TOTAL ENTES DE CONTROL		274	100%	1,02%
GESTION JURIDICA	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	124	100,00%	0,46%
TOTAL GESTION JURIDICA		124	100%	0,46%
PLANEACION	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	97	100,00%	0,36%
TOTAL PLANEACION		97	100%	0,36%
MUJERES	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	72	100,00%	0,27%
TOTAL MUJERES		72	100%	0,27%
TOTAL GENERAL		26.802		100,00%

Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/04/2018

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

- Secretaría Distrital de Movilidad la cual registró 3.402 peticiones, representando así el 75,55% del total de peticiones registradas en el sector de Movilidad, y el 12,69% del total de peticiones registradas en el Distrito.
- Secretaría Distrital de Gobierno con 3.393 peticiones que representan el 88,59% de las registradas en su Sector, y el 12,66% del total registrado en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Integración Social con 1.482 peticiones que representan el 97,37% del total de peticiones registradas en su sector y el 5,53% del total ingresado al Distrito Capital.

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

- Secretaría Distrital de Salud que registró 1.304 peticiones, representando así el 35,69% del total de peticiones registradas en el Sector de Salud, y representa el 5,53% de las peticiones registradas en el Distrito.
- La Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos fue la quinta entidad con mayor registro de peticiones, registrando 1.274 peticiones, las cuales corresponden al 41,20% de las peticiones del Sector Hábitat y 4,75% 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 (febrero), se evidencia una disminución de -9,84%, equivalente a -2.926 peticiones (Ver Tabla 4).

SECTOR	FEBRERO 2018	MARZO 2018	% VARIACION (MES ANTERIOR)
MOVILIDAD	4.618	4.503	-2,49%
GESTION PUBLICA	5.085	4.092	-19,53%
GOBIERNO	3.928	3.830	-2,49%
SALUD	4.088	3.654	-10,62%
HABITAT	3.755	3.092	-17,66%
AMBIENTE	1.455	1.688	16,01%
INTEGRACION SOCIAL	1.706	1.522	-10,79%
EDUCACION	1.921	1.276	-33,58%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA (NUEVO)	731	816	11,63%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	915	790	-13,66%
HACIENDA	445	587	31,91%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	437	385	-11,90%
ENTES DE CONTROL	287	274	-4,53%
GESTION JURIDICA (NUEVO)	147	124	-15,65%
PLANEACION	139	97	-30,22%
MUJERES	71	72	1,41%
ENTIDADES NACIONALES			0,00%
TOTAL	29.728	26.802	-9,84%

**Tabla 4. Variación mensual de peticiones,
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/04/2018**

De acuerdo con las cifras presentadas, se puede evidenciar que tan solo en 4 de los 15 sectores se registraron aumentos frente al número de peticiones registradas en el mes anterior (febrero), con mayor incremento porcentual en el Sector Hacienda; mientras que en el número total de peticiones, el mayor crecimiento se registró en Sector Ambiente (1.688 peticiones).

Por otro lado, los once (11) sectores restantes presentaron descensos en el número de peticiones registradas; igualmente los entes de control presentaron descensos en el número de peticiones registradas.

2.3 Gestión de respuesta por sectores

En la Tabla 5 se resume el número de peticiones registradas³ en el Sistema de Gestión de Peticiones en el mes de marzo, y el número de peticiones cerradas por los sectores en este mes, donde se encuentra que en el Distrito Capital se realizó cierre a 25.182 peticiones, de los cuales el 39,44% (9.933) corresponde a peticiones registradas en este mismo mes, y el restante 60,55% (15.249) corresponde a peticiones registradas en otros meses, pero que fueron respondidas en el mes de marzo.

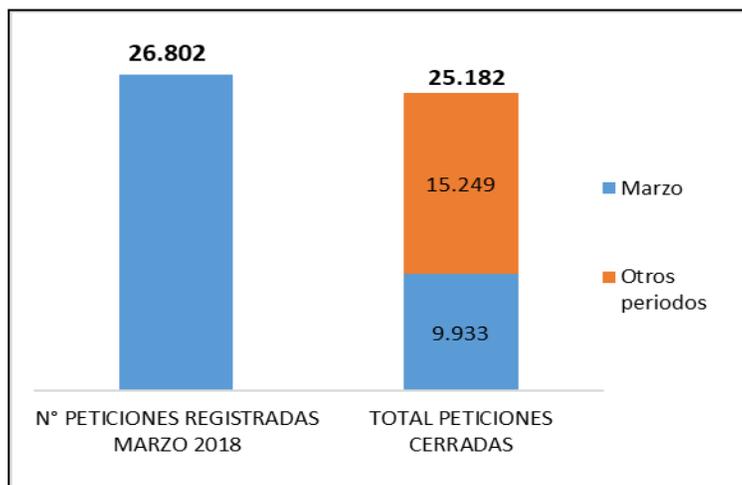
PETICIONES MARZO 2018						
SECTOR	N° PETICIONES REGISTRADAS MARZO 2018	%	N° PETICIONES CERRADAS MARZO	N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	% EN CIERRES TOTALES
MOVILIDAD	4.503	16,80%	2.229	2.928	5.157	20,48%
HABITAT	3.092	11,54%	928	3.168	4.096	16,27%
SALUD	3.654	13,63%	1.719	2.225	3.944	15,66%
GOBIERNO	3.830	14,29%	476	1.666	2.142	8,51%
INTEGRACION SOCIAL	1.522	5,68%	891	1.083	1.974	7,84%
AMBIENTE	1.688	6,30%	605	1.344	1.949	7,74%
EDUCACION	1.276	4,76%	986	727	1.713	6,80%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA (NUEVO)	816	3,04%	491	716	1.207	4,79%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	790	2,95%	530	382	912	3,62%
HACIENDA	587	2,19%	378	274	652	2,59%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	385	1,44%	212	354	566	2,25%
GESTION PUBLICA	4.092	15,27%	173	188	361	1,43%
ENTES DE CONTROL	274	1,02%	171	35	206	0,82%
PLANEACION	97	0,36%	52	85	137	0,54%
MUJERES	72	0,27%	50	41	91	0,36%
GESTION JURIDICA (NUEVO)	124	0,46%	42	33	75	0,30%
ENTIDADES NACIONALES	0	0,00%	0	0	0	0,00%
TOTAL	26.802	100%	9.933	15.249	25.182	100%

Tabla 5. Registro y gestión de respuesta por sectores
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/04/2018

Igualmente, se puede observar que en marzo los sectores que presentan el mayor número de cierres son el Sector Movilidad con 5.157 respuestas que representan el 20,48% del total de cierres efectuados en el periodo en el Distrito Capital, seguido por el Sector Hábitat con 4.096 cierres siendo el 16,27% 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.

Por otra parte, al considerar exclusivamente la gestión realizada en marzo, de las 26.802 peticiones que ingresaron en el mes, quedaron en trámite 16.869 peticiones, lo que representa el 62,93% del total registrado en el mes.



Gráfica 3. Cierre de peticiones
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/04/2018

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

DEPENDENCIA	TRASLADOS	RESPUESTAS
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	1.889	
Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones	1.725	
Otras Dependencias Secretaría General	71	340
Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital	8	21
TOTAL	3.693	361

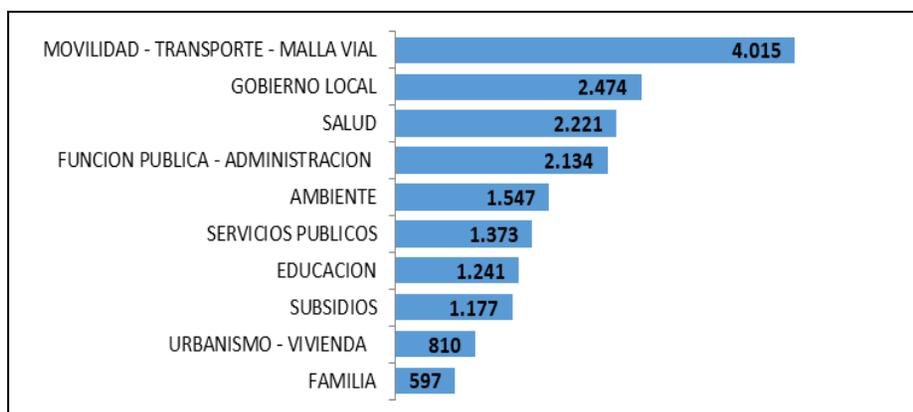
Tabla 6. Gestión de peticiones - Sector Gestión Pública
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/04/2018

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 3.693 adelantados en casi su totalidad por la Secretaría

General; mientras que se emitieron 361 respuestas, de las cuales 340 pertenecen a la Secretaría General y 21 respuestas 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 mes de marzo en el Sistema de Gestión de Peticiones (26.802), los diez (10) temas más recurrentes acumulan 17.589 peticiones (65,62% del total del mes). Dentro de estos, se encuentra que el de "Movilidad – Transporte – Malla Vial" por sí solo acumuló en este mes el 14,98% de las peticiones registradas, seguido por el tema "Gobierno Local", el cual participó con el 9,23% de las peticiones.



Gráfica 4. Temas más relevantes
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/04/2018

Al respecto hay que señalar que en el mes anterior (febrero), los diez temas de mayor importancia fueron los mismos que los reportados en la Gráfica 4, destacándose que el tema "Gobierno Local" pasó a ubicarse en el 2do lugar como tema más recurrente desplazando al tema "Función Pública – Administración" que pasó a ubicarse en 4to lugar; igualmente se observa que otros temas también cambiaron de posición.

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 (9.407 peticiones, 35,09% del total), Derecho de Petición de Interés General (7.533 peticiones con el 28,10% del total), seguidos por la tipología Reclamo (3.682 registros, siendo el 13,73% del total).

En cuanto al tema más recurrente "Movilidad - Transporte - Malla Vial", se encuentra que la principal tipología es el Derecho de Petición de Interés General, representando el 66,10% del total de

peticiones registradas con dicho tema en marzo; así mismo, el Derecho de Petición de Interés Particular se ubica en la segunda posición en este tema, representando el 12,55% de las peticiones; es decir que entre estas dos tipologías se acumula el 78,65% del total de peticiones para el tema “Movilidad - Transporte - Malla Vial”.

Por su parte, en el 2do tema más recurrente “Gobierno Local”, la principal tipología utilizada es el Derecho de Petición de Interés General, con el 65,44% (1.619) peticiones registradas con dicho tema, ingresaron bajo esta tipología.

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	PORCENTAJE DEL TOTAL
MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	504	2.654	180	451	63	50	29	2	70	12	4.015	14,98%
GOBIERNO LOCAL	735	1.619	11	4	84	9	11	-	-	1	2.474	9,23%
SALUD	793	64	451	89	200	24	274	282	42	2	2.221	8,29%
FUNCION PUBLICA - ADMINISTRACION	485	122	958	473	11	23	6	10	35	11	2.134	7,96%
AMBIENTE	631	631	46	46	137	21	1	3	26	5	1.547	5,77%
SERVICIOS PUBLICOS	997	187	87	74	8	14	2	1	1	2	1.373	5,12%
EDUCACION	71	43	96	389	604	20	3	-	5	10	1.241	4,63%
SUBSIDIOS	1.107	9	24	8	17	5	1	3	3	-	1.177	4,39%
URBANISMO - VIVIENDA	606	49	33	26	43	35	10	4	-	4	810	3,02%
FAMILIA	288	43	39	42	9	4	100	46	26	-	597	2,23%
OTROS TEMAS	3.190	2.112	1.757	870	425	424	78	89	157	111	9.213	34,37%
TOTAL GENERAL	9.407	7.533	3.682	2.472	1.601	629	515	440	365	158	26.802	100,00%

Tabla 7. Temas más reiterados por tipología
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/04/2018

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 4.503 peticiones ciudadanas registradas en el mes de marzo, el subtema más relevante fue "Cursos de pedagogía para infractores a las normas de tránsito" que representó el 12,3% del total registrado en el Sector, seguido por el subtema "Inscripción o autorización para circulación vial" con el 6,2% del total registrado en este sector; hay que señalar que en el mes anterior (febrero) estos dos subtemas más reiterados en el Sector.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
CURSOS DE PEDAGOGIA PARA INFRACTORES A LAS NORMAS DE TRANSITOD	555	12,3%
INSCRIPCION O AUTORIZACION PARA CIRCULACION VIAL	280	6,2%
SOLICITUD OPERATIVOS (CONTROL DEL TRANSITO, DEL TRASNPORTE PUBLICO, RECUPERACION ESPACIO PUBLICO)	220	4,9%
EMBARGOS Y DESEMBARGOS	192	4,3%
PAVIMENTACION, RENIVELACION, BACHEO Y PARCHEO, REHABILITACION	134	3,0%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	3.122	69,3%
TOTAL	4.503	100%

Tabla 8. Subtemas más relevantes Sector Movilidad
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/04/2018

Sector Gobierno:

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
CONTRAVENCIONES COMUNES: CÓDIGO DE POLICÍA	282	7,4%
LEY 675: CERTIFICADO DE PROPIEDAD HORIZONTAL	234	6,1%
RÉGIMEN URBANÍSTICO: PRESUNTA INFRACCIÓN	173	4,5%
CONFLICTOS POR CONVIVENCIA	164	4,3%
PERTURBACIÓN: TENENCIA, POSESIÓN, AMPARO AL DOMICILIO, POR OCUPACIÓN DE HECHO	158	4,1%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	2.819	73,6%
TOTAL	3.830	100%

Tabla 9. Subtemas más relevantes Sector Gobierno
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/04/2018

En este Sector, se encuentra que los subtemas más reiterados en el mes son “Contravenciones comunes: Código de Policía” con el 7,4% del total de las peticiones registradas en el Sector; en segundo lugar, se ubicó el subtema “Ley 675 Certificado de Propiedad Horizontal “ con el 6,1% del total registrado en el Sector. Frente al mes anterior (febrero), se observa una variación en el 2do subtema más reiterado, teniendo en cuenta que en ese mes el 2do subtema fue “Régimen urbanístico: Presunta infracción”.

Sector Salud: En este Sector, se encuentra que los subtemas más reiterados en el mes son “Acceso a los servicios de salud” con el 10,6% del total de las peticiones registradas en el Sector; en segundo lugar, se ubicó el subtema “Historia clínica” que acumuló 8,1% de las peticiones. Hay que señalar que estos dos subtemas también fueron los más reiterados en el mes anterior (febrero) en el Sector Salud.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD	388	10,6%
HISTORIA CLÍNICA	297	8,1%
D. AMBULATORIO MEDICINA ESPECIALIZADA	283	7,7%
D. PROBLEMAS RECURSOS FÍSICOS, HUMANOS, DOTACIÓN	274	7,5%
RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTIÓN DE FUNCIONARIOS	227	6,2%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	2.185	59,8%
TOTAL	3.654	100%

Tabla 10. Subtemas más relevantes Sector Salud
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/04/2018

Sector Hábitat: En este Sector, en el mes de marzo el subtema más frecuente fue “Subsidio Distrital de Vivienda en Especie”, el cual aportó el 25,7% de las peticiones registradas en el Sector, con una disminución de 92 peticiones frente a febrero; a su vez, el segundo subtema de mayor frecuencia fue “Gestión de la Subdirección de Recolección Barrido y Limpieza...” con el 8,0% del total registrado en el Sector; hay que anotar que este subtema en el mes anterior estuvo ubicado en el 4to lugar.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
SUBSIDIO DISTRITAL DE VIVIENDA EN ESPECIE	794	25,7%
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)	246	8,0%
LIMPIEZA DE AREAS PUBLICAS , LAVADO DE PUENTES - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	188	6,1%
GESTION DEL SERVICIO FUNERARIOS URBANO REGIONAL - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO (INFORMES, DERECHOS DE PETICION, REQUERIMIENTOS, TRAMITE ADMINISTRATIVO Y SOLICITUDES ACADEMICAS)	147	4,8%
RECOLECCION DE ESCOMBROS DOMICILIARIOS Y CLANDESTINOS - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	121	3,9%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.596	51,6%
TOTAL	3.092	100%

Tabla 11. Subtemas más relevantes Sector Hábitat
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/04/2018

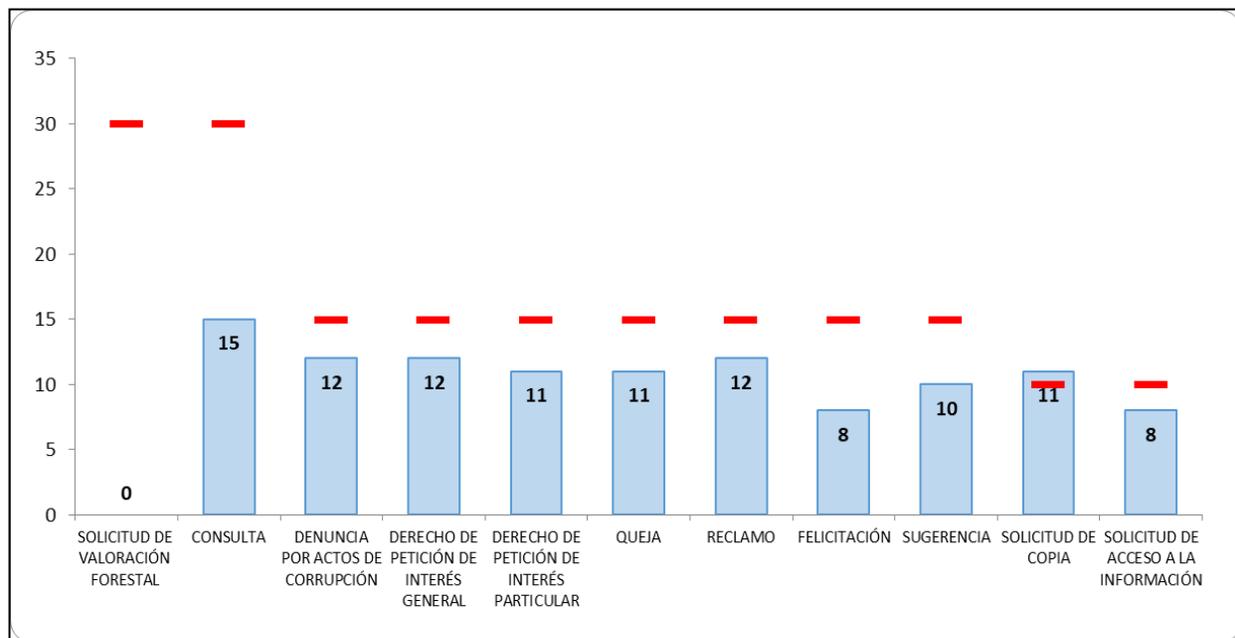
Sector Ambiente: En este Sector el principal subtema es “Contaminación Ambiental” que representa el 67,4% del total registrado en el Sector; en segundo lugar se ubica el subtema “Manejo Integral del Arbolado Antiguo urbano en espacio Público” con el 3,6 del total registrado en el Sector.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
CONTAMINACIÓN AMBIENTAL	1.137	67,4%
MANEJO INTEGRAL DEL ARBOLADO ANTIGUO URBANO EN ESPACIO PÚBLICO	60	3,6%
FAUNA DOMÉSTICA (TENENCIA, COMERCIALIZACIÓN Y RECUPERACIÓN DE ANIMALES, CHARLAS DE SENSIBILIZACIÓN).	52	3,1%
CAPACITACIÓN Y ASISTENCIA TÉCNICA EN AGRICULTURA URBANA	33	2,0%
COBERTURAS URBANAS(ÁRBOLES EN VÍA Y EN PARQUES URBANO Y JARDINES VERTICALES Y JARDINES TRADICIONALES)	31	1,8%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	375	22,2%
TOTAL	1.688	100%

Tabla 12. Subtemas más relevantes Sector Ambiente
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/04/2018

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 marzo está en 10 días hábiles, es decir se mantuvo frente al mes anterior (febrero).



Gráfica 5. Tiempos promedio de respuesta por tipología
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/04/2018

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).

Por otra parte, en la Tabla 13 se presentan los tiempos promedio de respuesta por sector y por tipología, de donde se encuentra que los sectores de Ambiente, Desarrollo Económico, Industria y Turismo, Gobierno, Hábitat, al igual que los Entes de Control, registran tiempos promedio de respuesta por fuera del establecido legalmente según la tipología del requerimiento.

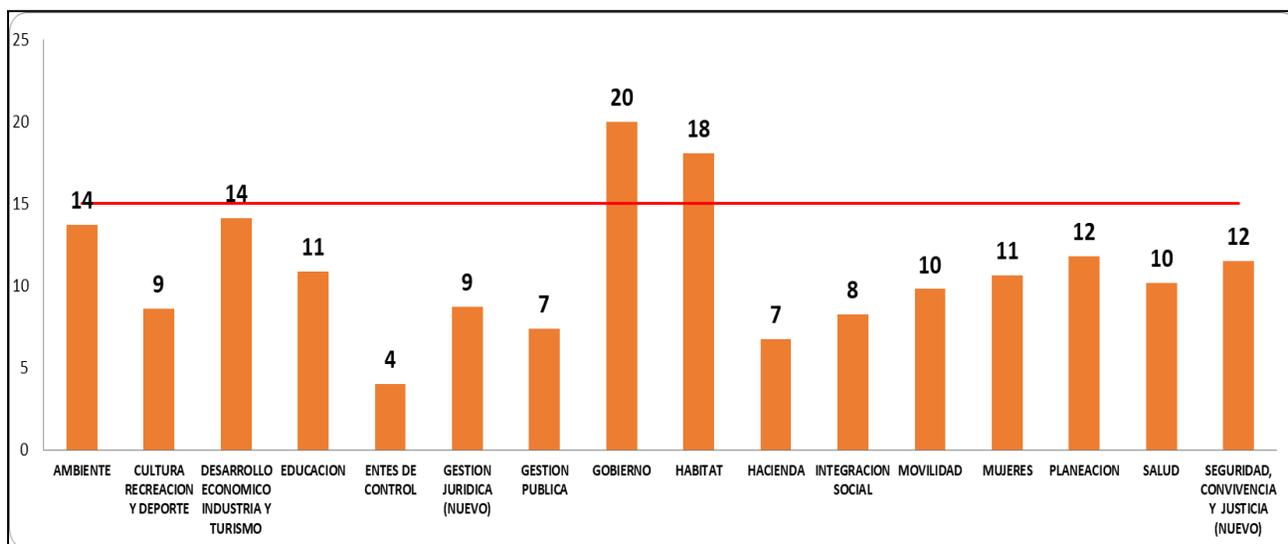
TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA - SECTORES DISTRITO CAPITAL	CONSULTA (30 DÍAS)	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN (15 DÍAS)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL (15 DÍAS)	PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR (15 DÍAS)	QUEJA (15 DÍAS)	RECLAMO (15 DÍAS)	FELICITACIÓN (15 DÍAS)	SUGERENCIA (15 DÍAS)	SOLICITUD DE COPIA (10 DÍAS)	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN (10 DÍAS)
AMBIENTE	35	7	22	20	14	20	7	5	61	7
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	23	10	11	6	9	10	7	8	4	4
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	11	9	22	13	12	17	14	13		9
EDUCACION	11	9	14	13	15	15	2	9	9	2
ENTES DE CONTROL	4	1	4	2	2	1	1	16	3	6
GESTION JURIDICA	8	10	8	8	8				3	6
GESTION PUBLICA	11	1	10	11	8	7	6	8	7	7
GOBIERNO	18	59	16	14	26	14	2	8	18	15
HABITAT	16	29	14	17	13	15	31	7	10	16
HACIENDA	8	5	9	7	9	8	1	9	8	8
INTEGRACION SOCIAL	12	3	9	11	9	10	6	10	10	7
MOVILIDAD	13	11	10	11	9	10	8	10	4	7
MUJERES	29		11	10	7	13	10	13	7	8
PLANEACION	18		12	12	14	11	9	13		8
SALUD	11	9	11	10	11	11	8	11	9	7
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	16	12	12	14	11	12	9	11	7	10

Tabla 13. Tiempo promedio de respuesta por sectores y tipología
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/04/2018

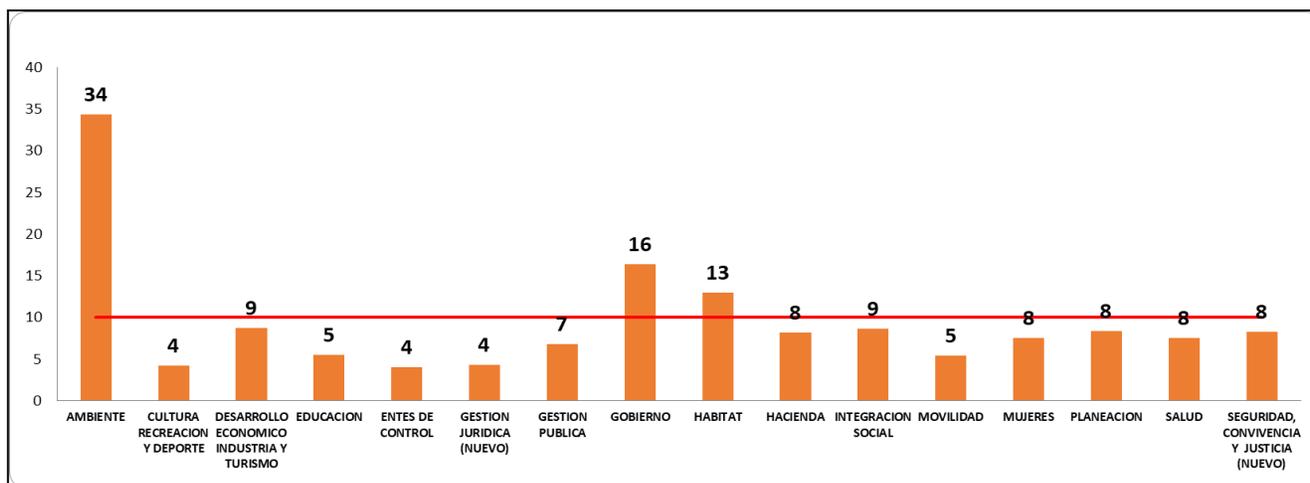
Al respecto es necesario hacer un llamado a todos los sectores que presentan tiempos de respuesta superiores a los de ley, especialmente a los sectores Ambiente, Gobierno y Hábitat, pues continúan presentando tiempos de respuesta superiores a los establecidos por la ley, en 5, 5 y 4 de las 10 tipologías 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 y los Entes de Control.

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 02/04/2018



Gráfica 7. Tiempo promedio de respuesta por sector en tipologías con tiempo legal de 10 días
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/04/2018

Por otro parte, 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 Ambiente, Gobierno y Hábitat, presentan tiempos superiores en las correspondientes tipologías (Solicitudes de información y Solicitudes de copia).

Ahora bien, con respecto a la tipología "Consulta", cabe resaltar que el Sector Ambiente presenta un tiempo promedio de respuesta por encima del término establecido 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 mes de marzo en el Distrito Capital, se encontraron 6.097 peticiones vencidas; a continuación se detallan las 10 entidades con el mayor número de peticiones vencidas, así:

ENTIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	3.044	49,93%
UAESP – U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS	1358	22,27%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	421	6,91%
SECRETARÍA DISTRITAL MOVILIDAD	319	5,23%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	248	4,07%
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	164	2,69%
INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOLIDARIA - IPES	160	2,62%
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	97	1,59%
LA TERMINAL DE TRANSPORTE	66	1,08%
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL	54	0,89%
DEMÁS ENTIDADES	166	2,72%
TOTAL D.C.	6.097	100%

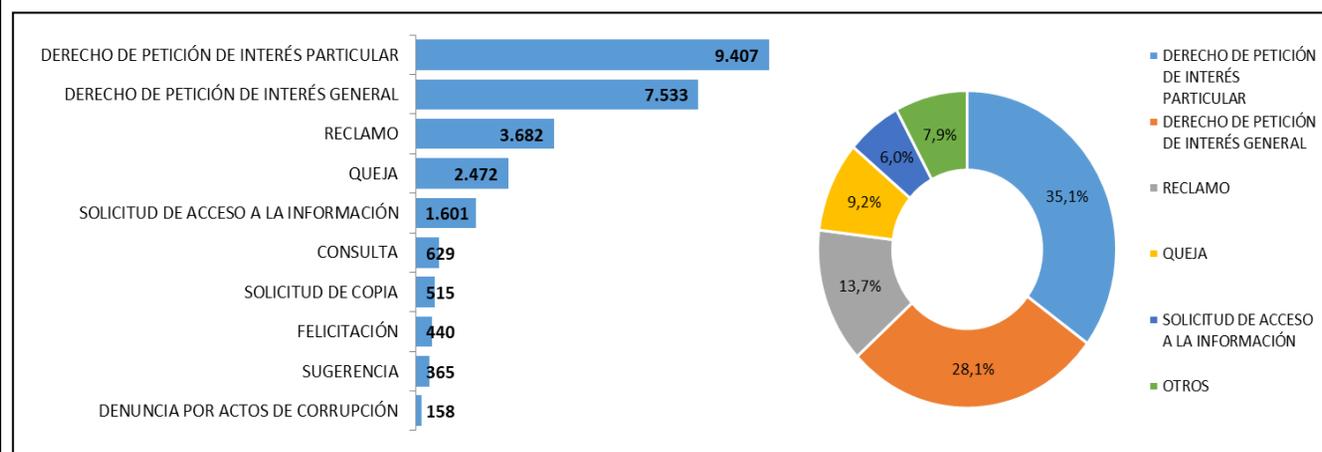
Tabla 14. Entidades con mayor número de peticiones vencidas
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/04/2018

Las cifras dejan ver que las entidades con mayor número de peticiones vencidas en el mes de marzo fueron la Secretaría Distrital de Gobierno con 3.044 peticiones vencidas que representan el 49,93% del total, seguida por la Unidad de Servicios Públicos – UAESP, con 1.358 peticiones vencidas que representan el 22,27% del total de peticiones vencidas en el Distrito Capital.

En este punto se debe realizar un llamado de atención a las entidades Distritales, pues frente al mes anterior (febrero) se aumentó el número de peticiones vencidas, ya que en este mes se encontraron 4.355 peticiones vencidas, número que supera 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

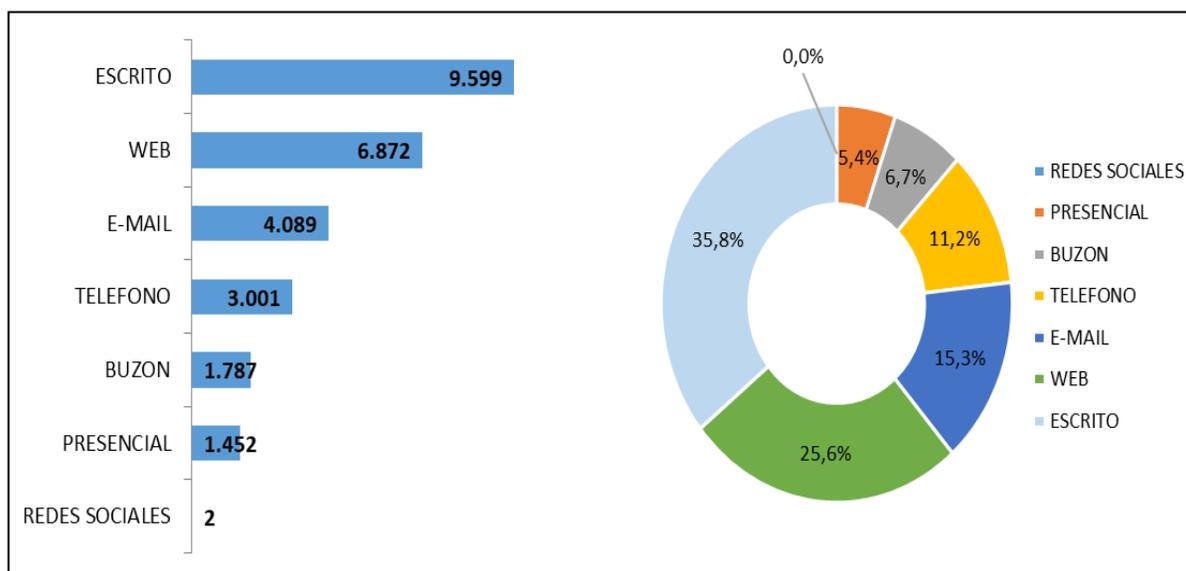
Como se puede observar en la Gráfica 8, del total de peticiones registradas en el Distrito Capital en el mes de marzo, el “Derecho de Petición de Interés Particular” registró como tipología en 9.407 peticiones, que representan el 35,1% del total registrado; la segunda tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, fue el “Derecho de Petición de Interés General” con 7.533 peticiones que representaron el 28,1% 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 (febrero).



Gráfica 8. Peticiones clasificadas según su tipología
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/04/2018

4. Canales de interacción

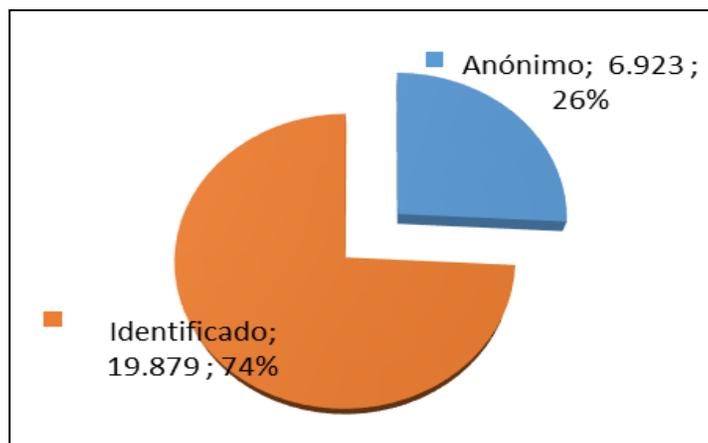
En el mes de marzo, el medio más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones continuó siendo el canal “Escrito” con 9.599 peticiones, las cuales representaron el 35,8% del total de peticiones registradas; en segundo lugar se encuentra el canal “Web” con 6.872 peticiones (25,6% del total registrado). Cabe anotar que frente al mes anterior (febrero) estos dos canales también fueron los más utilizados por la ciudadanía para interponer sus peticiones.



Gráfica 9. Peticiones clasificadas según Canal de interacción
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/04/2018

5. Calidad del requirente

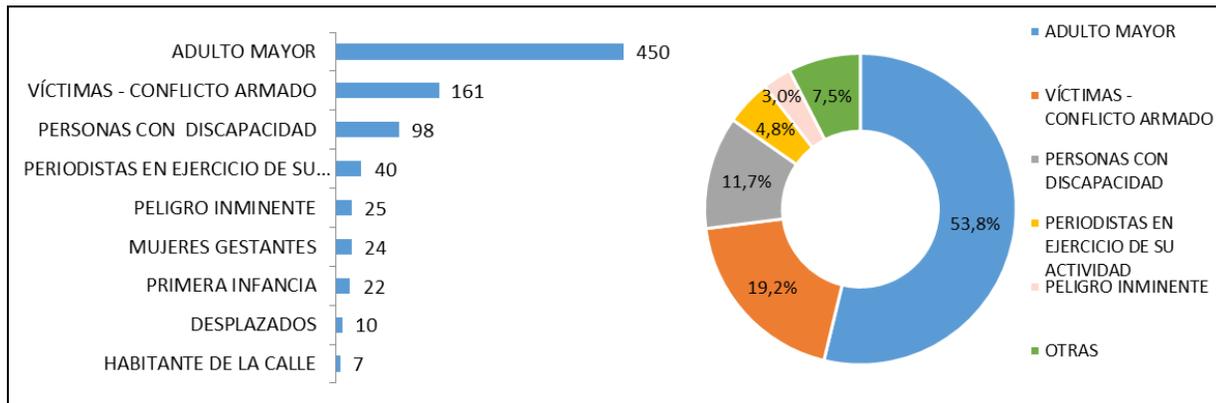
La gráfica No 10 muestra que del total de peticiones interpuestas en el mes de marzo por la ciudadanía, 19.879 peticiones fueron interpuestas por ciudadanos identificados, y representan el 74% del total de peticiones registradas, mientras que 6.923 peticiones (26% del total) lo fueron por ciudadanos anónimos.



Gráfica 10. Calidad del Requirente

Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/04/2018

6. Condición del peticionario



Gráfica 11. Condición del peticionario en el Sistema de Gestión de Peticiones

Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/04/2018

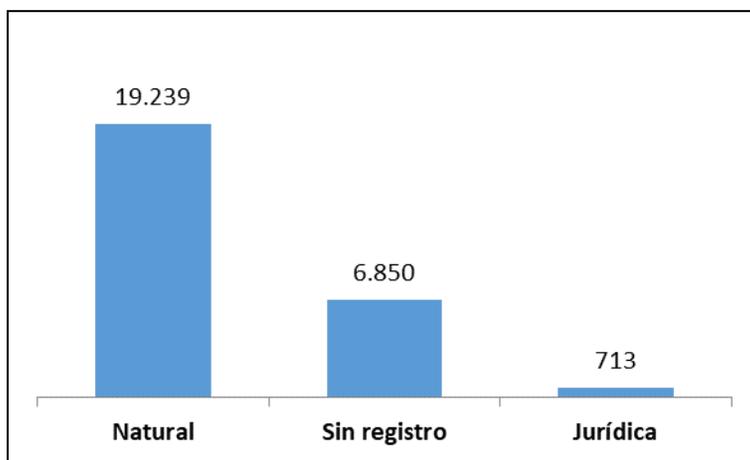
En la Gráfica 11 se evidencia que del total de peticiones registradas en el mes de marzo en el Sistema de Gestión de Peticiones, en 837 peticiones (3,1% del total de peticiones registradas) se refiere condición especial (adulto mayor, víctimas de conflicto armado, personas en condición de discapacidad, periodistas en ejercicio de su actividad, peligro inminente, mujeres gestantes, primera infancia, desplazados y habitante de calle); de éstas, la condición de peticionario "Adulto mayor" presenta el mayor número de registros (450) que representan el 53,76%, del total de peticiones que

refieren condición especial; en segundo lugar se ubica la condición "Víctimas del conflicto armado" con 161 peticiones que representan el 19,23% del total de peticiones que refieren condición especial.

Hay que señalar que en el mes anterior (febrero) 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 Sistema de Gestión de Peticiones, 19.239 peticiones (71,78%) fueron registradas por personas naturales, 713 peticiones (2,66%) por personas jurídicas y en 6.850 peticiones (25,55%) 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 02/04/2018

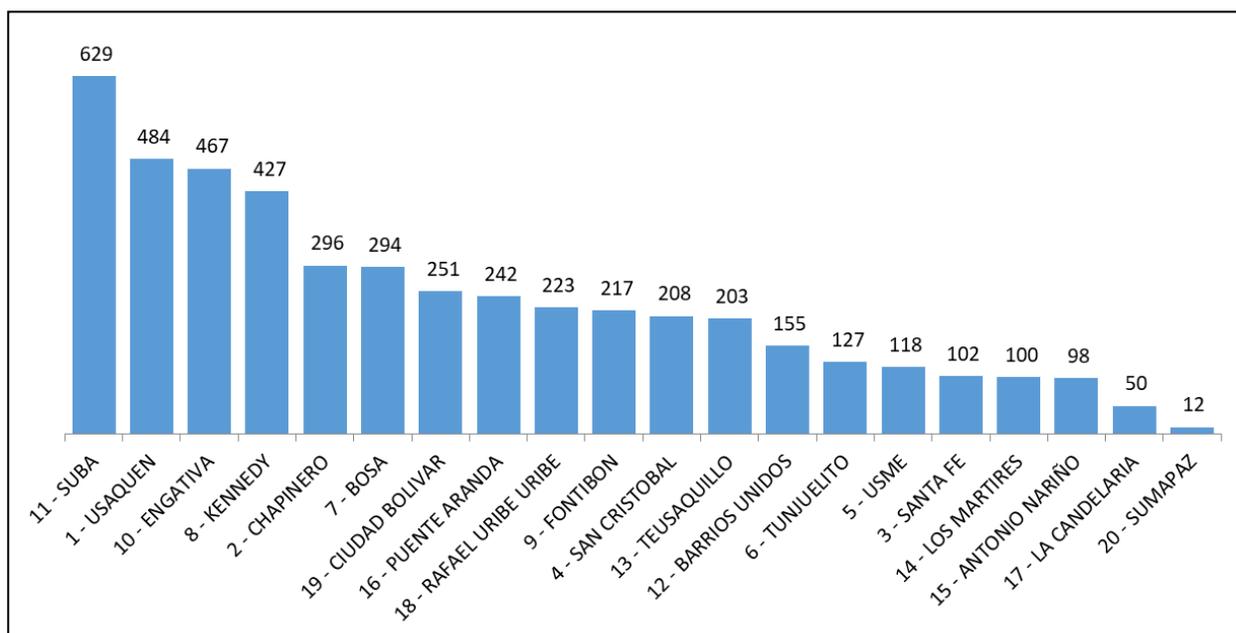
8. Participación por localidades del D.C

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

En el mes de marzo, en 4.703 peticiones se diligenció el campo de localidad al registrar la petición (17,54% del total registrado en el Distrito). Hay que señalar 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 Engativa fueron las localidades que estuvieron más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía con 629, 484y 467 peticiones respectivamente, acumulando así el 33,59% de las peticiones en las que se reportó ubicación en el mes de marzo.

Cabe mencionar que en el mes anterior (febrero) las tres localidades de mayor reporte fueron, Suba, Usaquén y Kennedy, que registraron 617, 514 y 473 peticiones en su orden.



Gráfica 13. Participación en el Sistema de Gestión de Peticiones por localidades
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/04/2018

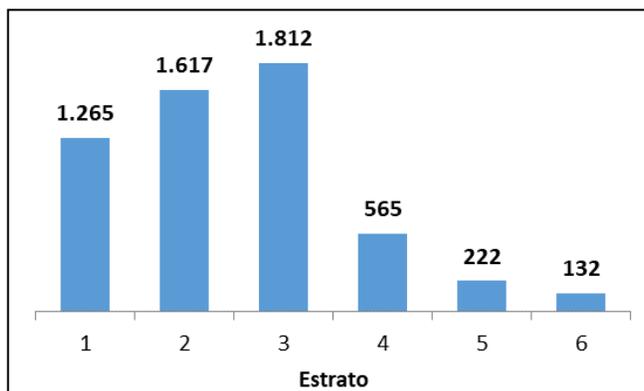
Por otra parte, al considerar los temas más relevantes en el mes de marzo para las tres localidades con mayor número de peticiones relacionadas (Tabla 15), se puede evidenciar que el tema que más se relaciona de manera transversal a estas tres localidades, es la "Contaminación ambiental"; cabe anotar que en el mes anterior (febrero) el tema más frecuente de manera transversal también fue "Contaminación ambiental".

LOCALIDAD DE LOS HECHOS	TEMA	TOTAL PETICIONES
11 - SUBA	Contaminación ambiental	21
	Pavimentación, re nivelación, bacheo y parcheo, rehabilitación	14
	Solicitud operativos (control del tránsito, del transporte público, recuperación espacio público)	13
1 - USAQUEN	Contaminación ambiental	22
	Impuesto predial - solicitud de liquidación vigencia	13
	Frecuencia de servicio – troncales	11
10 - ENGATIVA	Contaminación ambiental	18
	Frecuencia de servicio – zonal	10
	Pavimentación, re nivelación, bacheo y parcheo, rehabilitación	9

Tabla 15. Temas principales en localidades involucradas en las peticiones
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/04/2018

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, encontrándose que se registraron 5.613 peticiones que incluyeron esta variable (20,94% del total registrado). De estas el “Estrato 3” presenta el mayor registro de peticiones, con el 32,28% (1.812 peticionarios del total que incluyó esta variable). El “Estrato 2” se ubica en segundo lugar con 1.617 peticiones que representan el 28,80% del total que incluyó esta variable. Frente al mes anterior (febrero) se observa una variación en cuanto al estrato socioeconómico en el Sistema de Gestión de Peticiones, pues en dicho periodo el mayor registro lo obtuvo el “Estrato 2” y la 2da posición fue el “Estrato 3” que representó el 23,2% del total que en el mes incluyó esta variable.



Gráfica 14. Participación en el Sistema de Gestión de Peticiones por estrato
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/04/2018

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 marzo en las entidades se clasificaron dentro del subtema "Veeduría ciudadana" 10 peticiones, así:

SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO	TOTAL
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDR D	Informa que en una obra se está dejando un cúmulo de tierra que puede perjudicar un conjunto cercano. Se solicita mayor presencia del contratista y que sea levantado el cúmulo.	1
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDR D	Denuncia un posible hurto de recursos públicos	1
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDR D	Denuncia el cobro por la utilización de un escenario deportivo público	3
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDR D	Solicita que sean tomadas acciones frente al ruido generado en un parque público por parte de una empresa, lo que impide que algunos residentes no puedan descansar en las noches.	1
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDR D	Solicita que se presente una mejor señalización de horarios disponibles para el acceso a Monserrate.	1
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDR D	Solicita que sean finalizadas las obras que se han iniciado y no tienen avance aparente.	1

CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRD	Solicita información acerca del destino de los recursos recaudados por las canchas sintéticas. Igualmente solicita realizar un estudio acerca de los horarios en los que se prestan las canchas sintéticas, pues están siendo cerradas a las 6 PM, cuando (según el peticionario), la página indica que el horario de atención es hasta las 10 PM.	1
AMBIENTE	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	Se denuncia una posible invasión de terrenos por parte de la Administración Distrital.	1
TOTAL			10

Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/04/2018

Al respecto, hay que señalar que al analizar el asunto de las peticiones listadas anteriormente, se observa 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, de acuerdo con lo establecido en la Circular 006 de 2017.

A continuación se presenta dicho consolidado para el mes de febrero⁴, con el objeto de validar el grado de cumplimiento de las entidades, así:

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 febrero de 2018.

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

SECTOR	ENTIDAD	FEBRERO					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	5.065	5.065	N.A.	N.A.	100,0%	
	Depto. Activo. del Servicio Civil	20	5.066	5.046	N.A.	0,4%	
GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	Secretaría Distrital de Gobierno	3.561	5.067	1.506	N.A.	70,3%	
	Depto. Activo Defensoría del Espacio Público - DADEP	284	5.068	4.784	N.A.	5,6%	
	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC	83	5.069	4.986	N.A.	1,6%	
HACIENDA	Secretaría Distrital de Hacienda	257	NO PRESENTÓ INFORME				
	U.A.E. de Catastro Distrital - UAECD.	162	228	66	N.A.	71,1%	
	FONCEP	2	128	126	N.A.	1,6%	
	Lotería de Bogotá	24	27	3	N.A.	88,9%	
PLANEACIÓN	Secretaría Distrital de Planeación	139	253	114	N.A.	54,9%	
DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIAL Y TURISMO	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	29	140	111	N.A.	20,7%	
	Instituto para la Economía Social - IPES.	397	531	134	N.A.	74,8%	
	Instituto distrital de turismo-IDT	11	NO PRESENTÓ INFORME				
EDUCACIÓN	Secretaría de Educación del Distrito	769	NO PRESENTÓ INFORME				
	Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP	26	31	5	N.A.	83,9%	
	Universidad Distrital	1.126	1.142	16	N.A.	98,6%	
SALUD	Secretaría Distrital de Salud	1.471	1.754	283	N.A.	83,9%	
	Sub Red Sur	1.216	1.344	128	N.A.	90,5%	
	Sub Red Sur Occidente	563	745	182	N.A.	75,6%	
	Sub Red Centro Oriente	399	586	187	N.A.	68,1%	
	Sub Red Norte	363	547	184	N.A.	66,4%	
	Capital Salud	76	256	180	N.A.	29,7%	
INTEGRACIÓN SOCIAL	Secretaría Distrital de Integración Social	1.670	1.868	198	N.A.	89,4%	
	IDIPRON	36	50	14	N.A.	72,0%	
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	60	75	15	N.A.	80,0%	
	Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD.	201	284	83	N.A.	70,8%	
	Orquesta Filarmónica de Bogotá	11	27	16	N.A.	40,7%	
	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural-IDPC	130	141	11	N.A.	92,2%	
	Fundación Gilberto Alzate Avendaño	105	NO PRESENTÓ INFORME				
	Instituto Distrital de las Artes-IDARTES	353	374	21	N.A.	94,4%	
	Canal Capital	55	60	5	N.A.	91,7%	

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

SECTOR	ENTIDAD	FEBRERO				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	
AMBIENTE	Secretaría Distrital de Ambiente	1.039	1.181	142	N.A.	88,0%
	IDIGER	23	1.109	1.086	N.A.	2,1%
	Jardín Botánico "José Celestino Mutis"	345	NO PRESENTÓ INFORME			
	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal	48	NO PRESENTÓ INFORME			
MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	3.456	NO PRESENTÓ INFORME			
	IDU	97	1.761	1.664	N.A.	5,5%
	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UMV	154	235	81	N.A.	65,5%
	-Transmilenio S.A.	615	57.326	56.711	N.A.	1,1%
	Terminal de Transporte S.A.	174	177	3	N.A.	98,3%
	Sistema Integrado de Movilidad SIM	75	254	179	N.A.	29,5%
	Metro de Bogotá S.A.	41	52	11	N.A.	78,8%
HÁBITAT	Secretaría Distrital del Hábitat.	1.362	1.516	154	N.A.	89,8%
	Caja de Vivienda Popular	373	394	21	N.A.	94,7%
	U.A.E. de Servicios Públicos UAESP	1.346	2.110	764	N.A.	63,8%
	Empresa de Renovación Urbana - ERU	339	348	9	N.A.	97,4%
	Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Bogotá - EAB	251	NO PRESENTÓ INFORME			
	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.-ETB-ESP	21		N.A.	21	
MUJER	Secretaría de la Mujer	71	94	23	N.A.	75,5%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	622	231	N.A.	391	37,1%
	U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	15	38	23	N.A.	39,5%
GESTIÓN JURÍDICA	Secretaría Jurídica Distrital	147	177	30	N.A.	83,1%
ENTES DE CONTROL	Concejo de Bogotá	60	63	3	N.A.	95,2%
	Veeduría Distrital	154	174	20	N.A.	88,5%
TOTAL		29.492	103.166	79.328	412	28,6%

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, sólo 46 de ellas lo realizaron para el periodo en revisión (febrero). Las cifras del Sistema, dejan ver que en éste se registraron en total 29.492 peticiones, mientras que las entidades en su "Informe mensual de PQR" reportaron como recibidas

103.166 lo cual muestra una diferencia de 78.916 peticiones⁵, llegando a un cumplimiento del 28,6%; 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 entidades como Transmilenio S.A. obtuvieron porcentajes de cumplimiento muy bajos (1,1%), afectando de manera importante el cumplimiento de todo el Distrito, dado el alto volumen de peticiones registradas por la entidad.

Adicionalmente, es importante mencionar las entidades que no efectuaron reporte en el periodo (Secretaría Distrital de Hacienda, Instituto Distrital de Turismo, Secretaría de Educación del Distrito, Fundación Gilberto Álzate Avendaño, Jardín Botánico José Celestino Mutis, Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal, Secretaría Distrital de Movilidad, Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá), por lo cual 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 marzo 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, Gobierno, Salud, Hábitat y Ambiente) y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.
- Revisar las temáticas más relevantes en el Distrito Capital ("Movilidad – Transporte – Malla vial" 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, 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.

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.

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

- Hacer un llamado a las entidades que en el mes de marzo 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 (Secretaría Distrital de Hacienda, Instituto Distrital de Turismo, Secretaría de Educación del Distrito, Fundación Gilberto Álzate Avendaño, Jardín Botánico José Celestino Mutis, Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal, Secretaría Distrital de Movilidad, Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá), 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: Cifras -Oscar Mauricio Velásquez Rodríguez. Profesional Universitario
Informe: Martha Liliana Rodríguez Carrillo - Profesional Especializada
Revisó: Diana Alejandra Ospina Directora Distrital de Calidad del Servicio.