



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

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

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

**BOGOTÁ D.C. FEBRERO DE 2018**

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

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

## **TABLA DE CONTENIDO**

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

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

**1. RESUMEN GLOBAL DE PETICIONES CIUDADANAS D.C.**

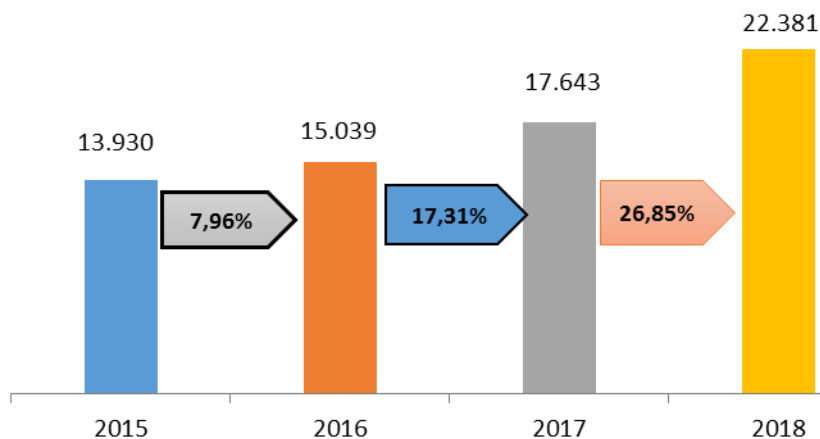
A continuación, se muestran las cifras consolidadas de peticiones registradas en el Sistema de Gestión de Peticiones, entre el año 2014 a 2018 (corte 31 de enero), las cuales permiten comparar el número de peticiones ciudadanas registradas de enero, con cifras de meses y años anteriores:

CONSOLIDADO PETICIONES REGISTRADAS									
PERIODO	2014	2015	2016	2017	2018	Diferencia 2016-2017		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					
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					
<b>TOTAL</b>	<b>202.997</b>	<b>223.619</b>	<b>230.773</b>	<b>299.064</b>	<b>22.381</b>				

Tabla 1. Consolidado peticiones registradas desde 2014 al 2018  
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 01/02/2018

La Tabla 1 y la Gráfica 1, dejan ver que en el mes de enero se registraron 22.381 peticiones en el Sistema de Gestión de Peticiones, presentando un aumento de 1.984 peticiones (9,73%) comparado con las peticiones registradas en diciembre del año 2017; a su vez, esta cifra refleja un aumento de 26,85% (4.738 peticiones) con respecto a las registradas en el mismo mes del año anterior.

**COMPORTAMIENTO DE REQUERIMIENTOS  
AL PERIODO (ENERO) AÑOS 2015 - 2018**



**Gráfica 1. Comparativo N° peticiones registradas en enero, de 2015 a 2018**  
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 01/02/2018

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 SDQS					
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
<b>AÑO 2017</b>					
ENERO	01/01/2017	31/01/2017	12017	177662017	17.643
FEBRERO	01/02/2017	29/02/2017	177672017	404232017	22.657
MARZO	01/03/2017	31/03/2017	404242017	658222017	25.375
ABRIL	01/04/2017	30/04/2017	658232017	880072017	22.168
MAYO	01/05/2017	31/05/2017	880082017	1187862017	30.755
JUNIO	01/06/2017	30/06/2017	1187872017	1461772017	27.382
JULIO	01/07/2017	31/07/2017	1461782017	1719142017	25.729
AGOSTO	01/08/2017	31/08/2017	1719152017	1997792017	27.799
SEPTIEMBRE	01/09/2017	30/09/2017	1997802017	2262352017	26.442
OCTUBRE	01/10/2017	31/10/2017	2262362017	2525792017	26.339
NOVIEMBRE	01/11/2017	30/11/2017	2262362017	2525792017	26.378
DICIEMBRE	01/11/2017	30/11/2017	2262362017	2525792017	20.397
<b>AÑO 2018</b>					
ENERO	01/01/2018	31/01/2018	12018	223842018	22.381

**Tabla 2. Consecutivo SDQS 2016-2018**

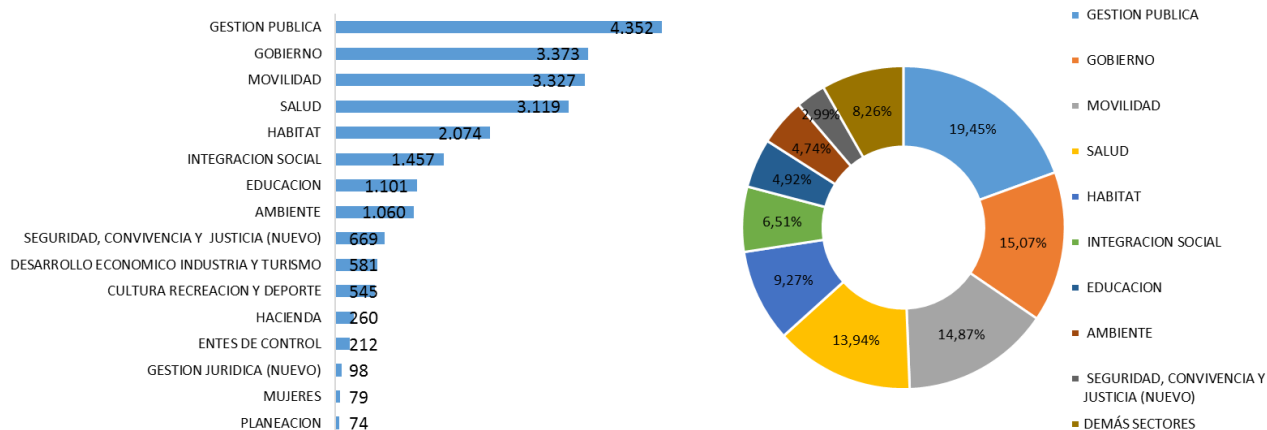
**Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 01/02/2018**

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

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**



**Gráfica 2. Peticiones registradas por sectores**  
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 01/02/2018

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 Soluciones<sup>1</sup> fueron Gobierno con 3.373 (15,1% del total), Movilidad que registró directamente 3.327 (14,9%), seguido por Salud con 3.119 (13,9%), Hábitat 2.074 (9,3%) e Integración Social con 1.457 (6,5%), acumulando así el 59,6% del total de las peticiones registradas en el mes.

En este punto cabe resaltar que en diciembre de 2017, los cinco (5) sectores con mayor número de peticiones registradas fueron los mismos y acumularon 62% de las peticiones registradas en el mes referido, indicando así un mayor registro en los demás sectores del Distrito Capital.

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

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

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

SECTOR	ENTIDAD	TOTAL	PARTICIPACIÓN EN SECTOR	PARTICIPACIÓN EN DISTRITO
GESTION PUBLICA	SECRETARÍA GENERAL	4.337	99,66%	19,38%
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL	15	0,34%	0,07%
<b>Total GESTION PUBLICA</b>		<b>4.352</b>	<b>100%</b>	<b>19,45%</b>
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	3.087	91,52%	13,79%
	DADEP - DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	231	6,85%	1,03%
	IDPAC – INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL	55	1,63%	0,25%
<b>Total GOBIERNO</b>		<b>3.373</b>	<b>100%</b>	<b>15,07%</b>
MOVILIDAD	SECRETARÍA DISTRITAL MOVILIDAD	2.386	71,72%	10,66%
	TRANSMILENIO	375	11,27%	1,68%
	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	234	7,03%	1,05%
	UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	127	3,82%	0,57%
	IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	90	2,71%	0,40%
	SIM - SERVICIOS PARA LA MOVILIDAD	70	2,10%	0,31%
	METRO DE BOGOTA S.A.	38	1,14%	0,17%
	GRÚAS Y PATIOS	7	0,21%	0,03%
<b>Total MOVILIDAD</b>		<b>3.327</b>	<b>100%</b>	<b>14,87%</b>
SALUD	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	1.190	38,15%	5,32%
	SUBRED SUR (NUEVA)	783	25,10%	3,50%
	SUBRED SUR OCCIDENTE (NUEVA)	394	12,63%	1,76%
	SUBRED CENTRO ORIENTE (NUEVA)	370	11,86%	1,65%
	SUBRED NORTE (NUEVA)	314	10,07%	1,40%
	CAPITAL SALUD EPS	68	2,18%	0,30%
<b>Total SALUD</b>		<b>3.119</b>	<b>100%</b>	<b>13,94%</b>
HABITAT	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	763	36,79%	3,41%
	UAESP – U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS	721	34,76%	3,22%
	CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	312	15,04%	1,39%
	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y	175	8,44%	0,78%



**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

	ASEO DE BOGOTÁ			
	CODENSA	42	2,03%	0,19%
	ERU - EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO (NUEVA)	33	1,59%	0,15%
	ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS DE BOGOTÁ	18	0,87%	0,08%
	GAS NATURAL	10	0,48%	0,04%
<b>Total HABITAT</b>		<b>2.074</b>	<b>100%</b>	<b>9,27%</b>
INTEGRACION SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	1.432	98,28%	6,40%
	IDIPRON	25	1,72%	0,11%
<b>Total INTEGRACION SOCIAL</b>		<b>1.457</b>	<b>100%</b>	<b>6,51%</b>
EDUCACION	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	602	54,68%	2,69%
	UNIVERSIDAD DISTRITAL	473	42,96%	2,11%
	IDEP – INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO	26	2,36%	0,12%
<b>Total EDUCACION</b>		<b>1.101</b>	<b>100%</b>	<b>4,92%</b>
AMBIENTE	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	738	69,62%	3,30%
	JBB - JARDÍN BOTÁNICO	269	25,38%	1,20%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL	38	3,58%	0,17%
	IDIGER	15	1,42%	0,07%
<b>Total AMBIENTE</b>		<b>1.060</b>	<b>100%</b>	<b>4,74%</b>
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA (NUEVO)	SECRETARÍA DE SEGURIDAD (NUEVA)	586	87,59%	2,62%
	POLICÍA METROPOLITANA	72	10,76%	0,32%
	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	10	1,49%	0,04%
	ENTIDAD EN LIQUIDACIÓN FVS - FONDO VIGILANCIA	1	0,15%	0,00%
<b>Total SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA (NUEVO)</b>		<b>669</b>	<b>100%</b>	<b>2,99%</b>
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	IPES	404	69,54%	1,81%
	IDT - INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO	148	25,47%	0,66%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	29	4,99%	0,13%
<b>Total DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO</b>		<b>581</b>	<b>100%</b>	<b>2,60%</b>

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	181	33,21%	0,81%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRD	121	22,20%	0,54%
	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC	100	18,35%	0,45%
	CANAL CAPITAL	60	11,01%	0,27%
	FUGA - FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE	52	9,54%	0,23%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA	26	4,77%	0,12%
	OFB - ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ	5	0,92%	0,02%
<b>Total CULTURA RECREACION Y DEPORTE</b>		<b>545</b>	<b>100%</b>	<b>2,44%</b>
HACIENDA	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	172	66,15%	0,77%
	U.A.E. CATASTRO DISTRITAL	76	29,23%	0,34%
	LOTERÍA DE BOGOTÁ	10	3,85%	0,04%
	FONCEP	2	0,77%	0,01%
<b>Total HACIENDA</b>		<b>260</b>	<b>100%</b>	<b>1,16%</b>
ENTES DE CONTROL	VEEDURÍA DISTRITAL	92	43,40%	0,41%
	PERSONERÍA DE BOGOTA	73	34,43%	0,33%
	CONCEJO DE BOGOTA	47	22,17%	0,21%
<b>Total ENTES DE CONTROL</b>		<b>212</b>	<b>100%</b>	<b>0,95%</b>
GESTION JURIDICA (NUEVO)	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	98	100,00%	0,44%
<b>Total GESTION JURIDICA (NUEVO)</b>		<b>98</b>	<b>100%</b>	<b>0,44%</b>
MUJERES	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	79	100,00%	0,35%
<b>Total MUJERES</b>		<b>79</b>	<b>100%</b>	<b>0,35%</b>
PLANEACION	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	74	100,00%	0,33%
<b>Total PLANEACION</b>		<b>74</b>	<b>100%</b>	<b>0,33%</b>
<b>Total general</b>		<b>22.381</b>		<b>100,00%</b>

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

Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 01/02/2018

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

- Secretaría Distrital de Gobierno con 3.087 peticiones que representan el 91,5% de las registradas en su Sector, y representando el 13,8% de la totalidad registrada en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Movilidad la cual registró 2.386 peticiones, representando así el 71,7% del total de peticiones registradas en el sector de Movilidad, y acumula el 10,6% del total de peticiones registradas en el Distrito.
- Secretaría Distrital de Integración Social con 1.432 peticiones que representan cerca del 98,3% del total de peticiones registradas en su sector y el 6,4% del total ingresado al Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Salud que registró 1.190 peticiones, representando así el 38,1% del total de peticiones registradas en el Sector de Salud, y representa el 5,3% de las peticiones registradas en el Distrito.
- Subred Sur fue la quinta entidad con mayor registro de peticiones, registrando 783 peticiones, las cuales corresponden al 25,1% de las peticiones del Sector Salud y 3,5% 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 (diciembre), se evidencia un crecimiento de 9,73%, equivalente a 1.984 peticiones (Ver Tabla 4).

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

SECTOR	DICIEMBRE 2017	ENERO 2018	% VARIACION (MES ANTERIOR)
GESTION PUBLICA	3.466	4.352	25,56%
GOBIERNO	3.562	3.373	-5,31%
MOVILIDAD	3.345	3.327	-0,54%
SALUD	2.654	3.119	17,52%
HABITAT	1.924	2.074	7,80%
INTEGRACION SOCIAL	1.161	1.457	25,50%
EDUCACION	1.070	1.101	2,90%
AMBIENTE	1.009	1.060	5,05%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA (NUEVO)	535	669	25,05%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	630	581	-7,78%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	440	545	23,86%
HACIENDA	122	260	113,11%
ENTES DE CONTROL	225	212	-5,78%
GESTION JURIDICA (NUEVO)	93	98	5,38%
MUJERES	84	79	-5,95%
PLANEACION	77	74	-3,90%
ENTIDADES NACIONALES			0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>20.397</b>	<b>22.381</b>	<b>9,73%</b>

**Tabla 4. Variación mensual de peticiones,  
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 01/02/2018**

De acuerdo con las cifras presentadas, se puede evidenciar que en 6 de los 17 sectores, se registraron descensos en el número de peticiones registradas en enero, con una reducción promedio de 4,9%, con mayor descenso porcentual en el Sector de Desarrollo Económico, Industria y Turismo; mientras que en el número total de peticiones, la mayor caída se registró en Gobierno (189 peticiones) y Desarrollo Económico, Industria y Turismo (49 peticiones).

Por otro lado, de los 11 sectores que presentaron aumentos en el número de peticiones registradas, los mayores incrementos porcentuales se encuentran en el Sector Hacienda, Gestión Pública, Integración Social, Seguridad Convivencia y Justicia, y Cultura Recreación y Deporte; ahora, en términos del total de peticiones, los sectores con mayores aumentos fueron Gestión Pública (886 peticiones), Salud (465 peticiones), Integración Social (296 peticiones) y Hábitat (150 peticiones).

### 2.3 GESTIÓN DE RESPUESTA POR SECTORES

En la Tabla 5 se resume el número de peticiones tanto registradas<sup>3</sup> en el Sistema de Gestión de Peticiones, como cerradas por los sectores en enero, donde se encuentra que el Distrito Capital realizó un total de cierres de 20.739 peticiones, de los cuales el 51,0% (10.584) corresponde a peticiones registradas en el mes, y el restante 49% (10.155) corresponde a peticiones registradas en otros meses, pero que fueron respondidas en enero.

PETICIONES ENERO 2018						
SECTOR	N° PETICIONES REGISTRADAS ENERO 2018	%	N° PETICIONES CERRADAS ENERO	N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	% EN CIERRES TOTALES
MOVILIDAD	3.327	14,87%	2.748	2.353	5.101	24,60%
GOBIERNO	3.373	15,07%	1.626	2.278	3.904	18,82%
SALUD	3.119	13,94%	1.508	1.358	2.866	13,82%
HABITAT	2.074	9,27%	408	1.569	1.977	9,53%
INTEGRACION SOCIAL	1.457	6,51%	706	410	1.116	5,38%
EDUCACION	1.101	4,92%	795	265	1.060	5,11%
AMBIENTE	1.060	4,74%	441	513	954	4,60%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	581	2,60%	532	399	931	4,49%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y CULTURA RECREACION Y DEPORTE	669	2,99%	482	422	904	4,36%
ENTES DE CONTROL	545	2,44%	310	239	549	2,65%
HACIENDA	212	0,95%	356	31	387	1,87%
GESTION PUBLICA	260	1,16%	258	70	328	1,58%
PLANEACION	4.352	19,45%	158	150	308	1,49%
MUJERES	74	0,33%	145	46	191	0,92%
GESTION JURIDICA (NUEVO)	79	0,35%	60	32	92	0,44%
ENTIDADES NACIONALES	98	0,44%	51	20	71	0,34%
TOTAL	0	0,00%	0	0	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>22.381</b>	<b>100%</b>	<b>10.584</b>	<b>10.155</b>	<b>20.739</b>	<b>100%</b>

Tabla 5. Registro y gestión de respuesta por sectores

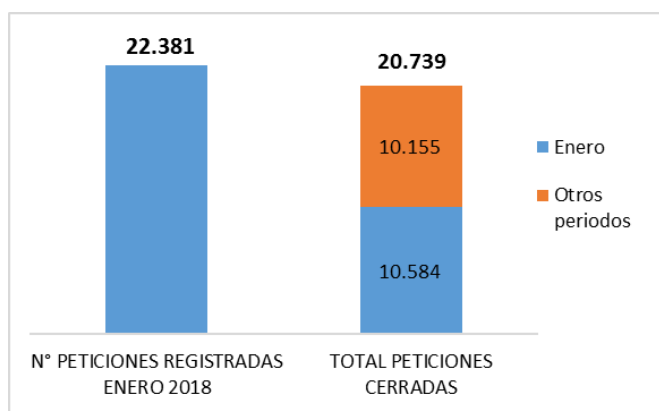
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 01/02/2018

Adicionalmente, se puede observar que en enero los sectores que presentan el mayor número de cierres fueron el Sector Movilidad con 5.101 respuestas, las cuales representan el 24,6% del total de

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

cierres efectuados en el periodo en el Distrito Capital, seguido por el Sector Gobierno con 3.904 cierres siendo el 18,8% del total cerrado en el Distrito Capital.

Ahora bien, al considerar exclusivamente la gestión realizada en enero, de las 22.381 peticiones que ingresaron en el mes, quedaron en trámite 11.797 peticiones, lo que representa el 52,7% del total registrado en el mes.



**Gráfica 3. Cierre de peticiones**

Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 01/02/2018

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, receptiona 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	2.434	
Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central Sistema de Gestión de Peticiones	1.496	
Otras Dependencias Secretaría General	39	285
Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital	3	23
<b>Total</b>	<b>3.972</b>	<b>308</b>

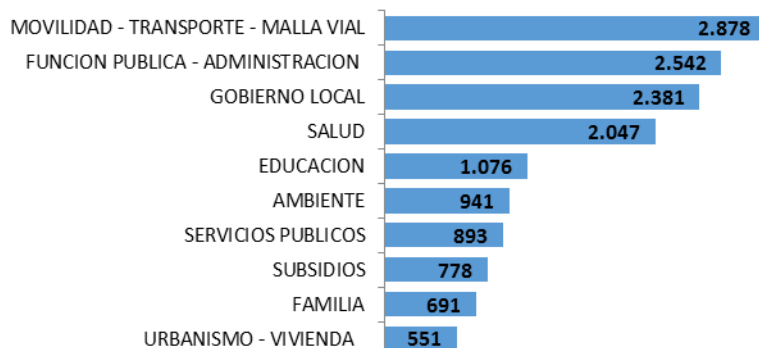
**Tabla 6. Gestión de peticiones - Sector Gestión Pública**

Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 01/02/2018

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 3.972 adelantados en casi su totalidad por la Secretaría General; mientras que con relación a las respuestas emitidas fueron 308, de las cuales 23 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 enero (22.381), los diez (10) temas más recurrentes acumulan 14.778 peticiones (66% del total del mes). Dentro de estos, se encuentra que el de "Movilidad – Transporte – Malla Vial" por sí solo acumuló en enero el 12,9% de las peticiones recibidas, seguido por el tema "Función Pública", el cual participó con el 11,3% de las peticiones.



**Gráfica 4. Subtemas más relevantes**  
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 01/02/2018

Al respecto cabe señalar que en el mes anterior (diciembre), nueve de los diez temas de mayor importancia fueron los mismos que los reportados en la Gráfica 4, de donde se debe resaltar la aparición del tema "Familia" en enero, reemplazando a "Economía Informal" en los principales temas; ahora bien, es de anotar que en general, el número de peticiones por tema aumentó en promedio 86 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 (7.948 peticiones, 35,5% del total), Derecho de Petición de Interés General (6.239 peticiones con el 27,9% del total), seguidos por la tipología de Reclamo (2.903 registros, siendo el 13% 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 66,2% del total de peticiones registradas con dicho tema en enero; mientras que el Derecho de Petición de Interés Particular, se ubica en la segunda posición en este tema, representando el 13,6% de las peticiones, acumulando así entre las dos tipologías, el 79,8% del total en enero para el tema referido.

Por su parte, en el tema “Función Pública - Administración”, la principal tipología utilizada es Derecho de Petición de Interés Particular, pues el 40,5% de las peticiones registradas con dicho tema, ingresaron bajo esta tipología; la segunda tipología de mayor frecuencia es el Reclamo, la cual acumula el 30,2% de las peticiones, acumulando así el 70,3% 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	FELICITACIÓN	CONSULTA	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	TOTAL GENERAL	% DEL TOTAL
MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	393	1.905	123	266	46	54	19	6	55	11	2.878	12,86%
FUNCION PUBLICA - ADMINISTRACION	1.030	147	768	447	14	22	52	15	41	6	2.542	11,36%
GOBIERNO LOCAL	721	1.511	11	11	96	6	20	3	1	1	2.381	10,64%
SALUD	775	88	411	101	145	23	221	226	53	4	2.047	9,15%
EDUCACION	138	53	85	285	467	33	5	1	2	7	1.076	4,81%
AMBIENTE	345	391	27	26	95	29	-	2	23	3	941	4,20%
SERVICIOS PUBLICOS	621	102	107	36	14	6	-	2	3	2	893	3,99%
SUBSIDIOS	733	10	16	5	3	6	-	2	1	2	778	3,48%
FAMILIA	400	27	32	47	3	5	121	42	14	-	691	3,09%
URBANISMO - VIVIENDA	407	38	30	17	11	20	11	12	1	4	551	2,46%
OTROS TEMAS	2.385	1.967	1.293	691	331	541	71	125	118	81	7.603	33,97%
<b>Total general</b>	<b>7.948</b>	<b>6.239</b>	<b>2.903</b>	<b>1.932</b>	<b>1.225</b>	<b>745</b>	<b>520</b>	<b>436</b>	<b>312</b>	<b>121</b>	<b>22.381</b>	<b>100,00%</b>

Tabla 7. Temas más reiterados por tipología  
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 01/02/2018



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

**Sector Gobierno:** En este sector, de las 3.373 peticiones ciudadanas registradas en el mes de enero, el subtema más relevante fue "Contravenciones comunes: Código de policía" que representó el 9,5% del total registrado en el Sector, seguido por el subtema "Régimen Urbanístico: Presunta Infracción" con el 5,8% del total registrado en este sector. En este punto, cabe anotar que en el mes anterior (diciembre) el segundo tema más registrado fue "Ley 675: certificado de propiedad horizontal" con 269 peticiones, el cual registró en enero 141 peticiones.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
CONTRAVENCIONES COMUNES: CÓDIGO DE POLICÍA	320	9,5%
RÉGIMEN URBANÍSTICO: PRESUNTA INFRACCIÓN	196	5,8%
PERTURBACIÓN: TENENCIA, POSESIÓN, AMPARO AL DOMICILIO, POR OCUPACIÓN DE HECHO	194	5,8%
ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO: FUNCIONAMIENTO DE BARES, DISCOTECAS, SUPERMERCADOS, TIENDAS, ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS	182	5,4%
ESPACIO PÚBLICO: INVASIÓN, OCUPACIÓN DE ANTEJARDINES, INVASIÓN DEL ESPACIO PÚBLICO, OCUPACIÓN POR VENTAS AMBULANTES, POR PROLONGACIÓN DE UNA ACTIVIDAD ECONÓMICA	156	4,6%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	2.325	68,9%
<b>TOTAL</b>	<b>3.373</b>	<b>100%</b>

**Tabla 8. Subtemas más relevantes Sector Gobierno**  
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 01/02/2018

**Sector Movilidad:** En este sector, se encuentra que los subtemas más reiterados en enero, fueron "Cursos de pedagogía para infractores a las normas de tránsito" con el 9,5% del total de las peticiones registradas en el Sector; en segundo lugar, se ubicó el subtema "Solicitud de operativos (Control del tránsito ...)" que acumuló 6,3% de las peticiones; y en tercer lugar se encuentra "Embargos y desembargos", la cual representó el 4,6% de las peticiones registradas en enero.

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 diciembre (en el mismo orden), con 242 y 189 peticiones registradas respectivamente.

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
CURSOS DE PEDAGOGIA PARA INFRACTORES A LAS NORMAS DE TRANSITO	317	9,5%
SOLICITUD OPERATIVOS (CONTROL DEL TRANSITO, DEL TRASNPORTE PUBLICO, RECUPERACION ESPACIO PUBLICO)	210	6,3%
EMBARGOS Y DESEMBARGOS	152	4,6%
PAVIMENTACION, RENIVELACION, BACHEO Y PARCHEO, REHABILITACION	84	2,5%
PRESCRIPCION CADUCIDAD Y PERDIDA DE FUERZA EJECUTORIA	52	1,6%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	2.512	75,5%
<b>TOTAL</b>	<b>3.327</b>	<b>100%</b>

**Tabla 9. Subtemas más relevantes Sector Movilidad**  
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 01/02/2018

**Sector Salud:** En este sector, se encuentra que los subtemas más reiterados en enero, fueron “Acceso a los servicios de salud” con el 12,3% del total de las peticiones registradas en el Sector; en segundo lugar, se ubicó el subtema “Historia Clínica” que acumuló el 7,2% de las peticiones; y en tercer lugar se encuentra “Ambulatorio medicina especializada”, el cual representó el 6,1% de las peticiones registradas en el mes.

En este punto es importante resaltar que el número de peticiones registradas con el subtema “Reconocimiento a la buena gestión de los funcionarios” disminuyó en enero frente al número peticiones del mes anterior (diciembre), pues pasó de 220 a las 183 evidenciadas en la Tabla 10.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD	383	12,3%
HISTORIA CLÍNICA	226	7,2%
D. AMBULATORIO MEDICINA ESPECIALIZADA	189	6,1%
RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTIÓN DE FUNCIONARIOS	183	5,9%
D. PROBLEMAS RECURSOS FÍSICOS, HUMANOS, DOTACIÓN	157	5,0%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.981	63,5%
<b>TOTAL</b>	<b>3.119</b>	<b>100%</b>

**Tabla 10. Subtemas más relevantes Sector Salud**  
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 01/02/2018

**Sector Hábitat:** Con relación a este Sector, en enero el subtema más frecuente fue “Subsidio Distrital de Vivienda en Especie”, el cual aportó el 20,1% de las peticiones registradas en el sector, con un aumento de 141 (51,2%) frente a diciembre; a su vez, el segundo tema de mayor frecuencia fue

"Gestión de la Subdirección de Recolección, Barrido y Limpieza (...)", que aportó el 11,5% del total, el cual escaló a la segunda posición, debido al aumento de 61 peticiones (34,4%) frente a diciembre, desplazando a los temas "Programa de reasentamientos humanos" y "Gestión del servicio de alumbrado público (...)", que el mes previo (diciembre), se ubicaron en la posición 2 y 3 respectivamente.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
SUBSIDIO DISTRITAL DE VIVIENDA EN ESPECIE	416	20,1%
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)	238	11,5%
PROGRAMA DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	138	6,7%
GESTION DEL SERVICIO DE ALUMBRADO PUBLICO - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO (INFORMES, DERECHOS DE PETICION, REQUERIMIENTOS, TRAMITE ADMINISTRATIVO Y SOLICITUDES ACADEMICAS)	134	6,5%
SUBSIDIO PARA ADQUISICION DE VIVIENDA	117	5,6%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.031	49,7%
<b>TOTAL</b>	<b>2.074</b>	<b>100%</b>

**Tabla 11. Subtemas más relevantes Sector Hábitat**  
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 01/02/2018

**Sector Integración Social:** En este Sector el principal subtema de las peticiones registradas fue "Subsidio para personas mayores" que representó el 16,2% de las peticiones en enero para el Sector, mientras que el siguiente tema de mayor frecuencia es "Comisarías de familia: Atención, acceso a la justicia, conciliaciones" con 13,9%.

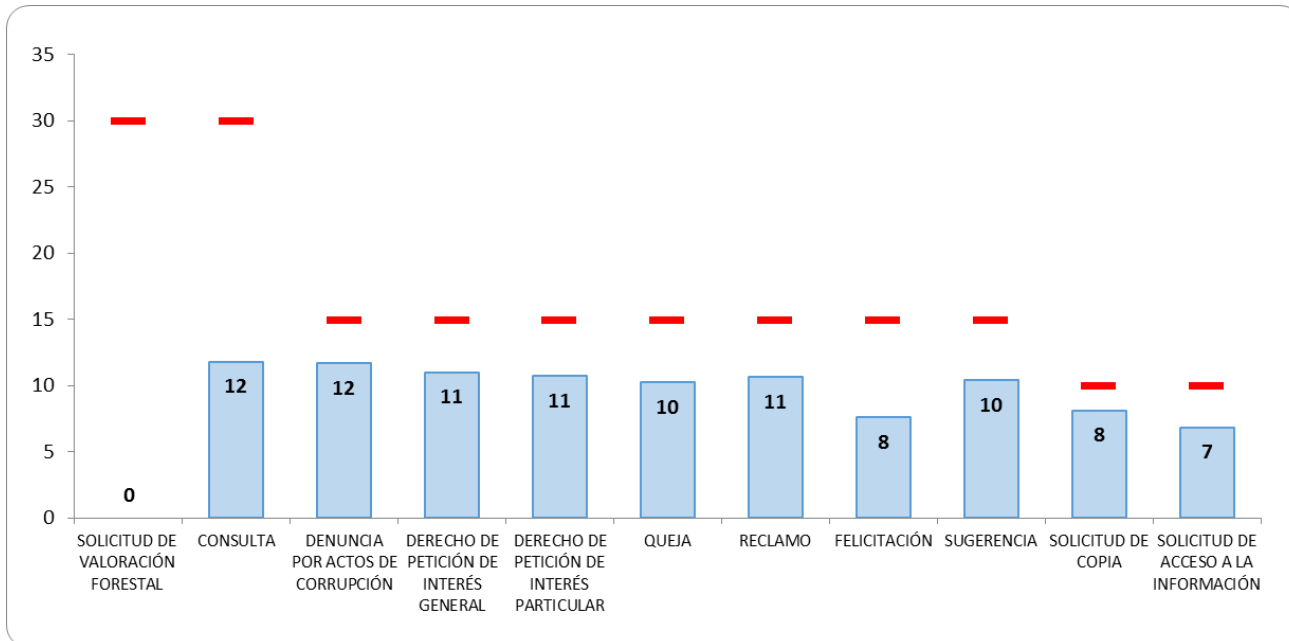
En contraste con las peticiones registradas en este Sector en el mes de diciembre, los dos subtemas mencionados también se ubicaron en las mismas posiciones, registrando 187 y 107 peticiones respectivamente.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
SUBSIDIO PARA PERSONAS MAYORES	236	16,2%
COMISARIAS DE FAMILIA: ATENCION, ACCESO A LA JUSTICIA, CONCILIACIONES	202	13,9%
INFANCIA: JARDINES INFANTILES	128	8,8%
ADULTOS: CIUDADANOS HABITANTES DE LA CALLE	108	7,4%
ADULTOS MAYORES EN CENTRO DE PROTECCION	96	6,6%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	687	47,2%
<b>TOTAL</b>	<b>1.457</b>	<b>100%</b>

**Tabla 12. Subtemas más relevantes Sector Integración Social**  
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 01/02/2018

## 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 enero disminuyó a 9 días hábiles, un día menos que el tiempo registrado en diciembre.



**Gráfica 5. Tiempos promedio de respuesta por tipología**  
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 01/02/2018

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).

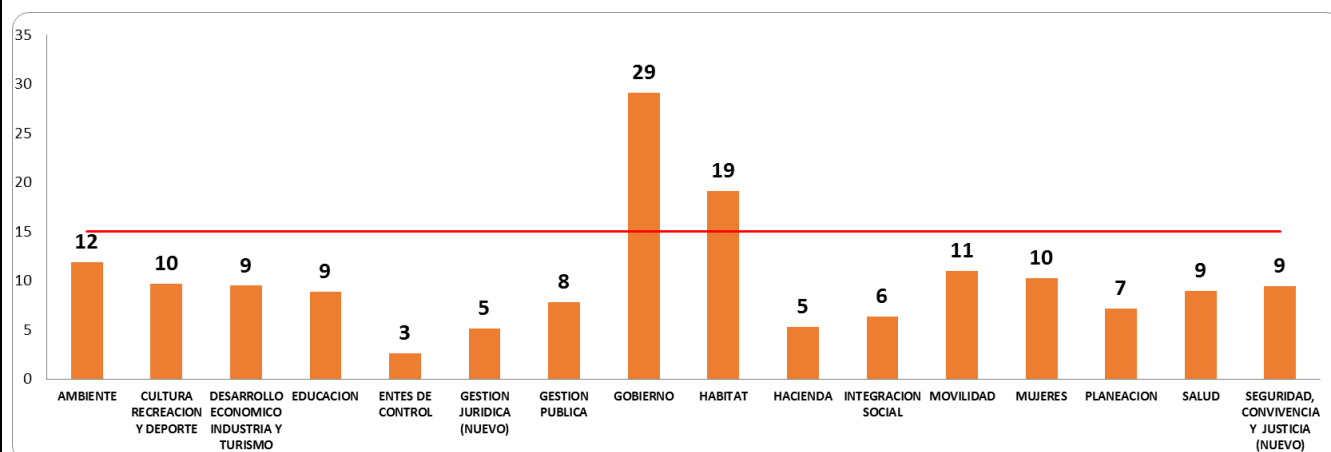
Del mismo modo, en la Tabla 13 se presentan los tiempos promedio de respuesta por sector y por tipología, de donde se encuentra que los sectores de Gobierno, Hábitat, Ambiente, Desarrollo Económico, Industria y Turismo, Movilidad y, Seguridad, Convivencia y Justicia, registran tiempos promedio de respuesta 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		14	6	16	21	17	11	4	7		9
CULTURA RECREACION Y DEPORTE		18	10	11	7	9	10	12	9	7	5
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO		3	17	11	10	9	9		2		6
EDUCACION		10	7	12	10	14	12	1	6	4	2
ENTES DE CONTROL		4	2	3	2	2	2	7	1	10	4
GESTION JURIDICA (NUEVO)		11	3	9	5	4				2	2
GESTION PUBLICA		15	1	11	11	7	9	4	12	4	9
GOBIERNO		17	75	23	15	24	29	12	26	13	14
HABITAT		23	12	18	22	14	19	19	30	10	15
HACIENDA		6	4	7	8	5	6	2	6	6	5
INTEGRACION SOCIAL		7	2	8	8	8	8	2	8	10	6
MOVILIDAD		10	11	10	13	10	11	16	7	6	5
MUJERES		15		9	10	13	10	9		8	6
PLANEACION		13		8	9	9	5	5			8
SALUD		10	1	10	10	10	10	9	12	7	7
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA (NUEVO)		12	12	11	12	8	9	4		18	7

**Tabla 13. Tiempo promedio de respuesta por sectores y tipología**  
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 01/02/2018

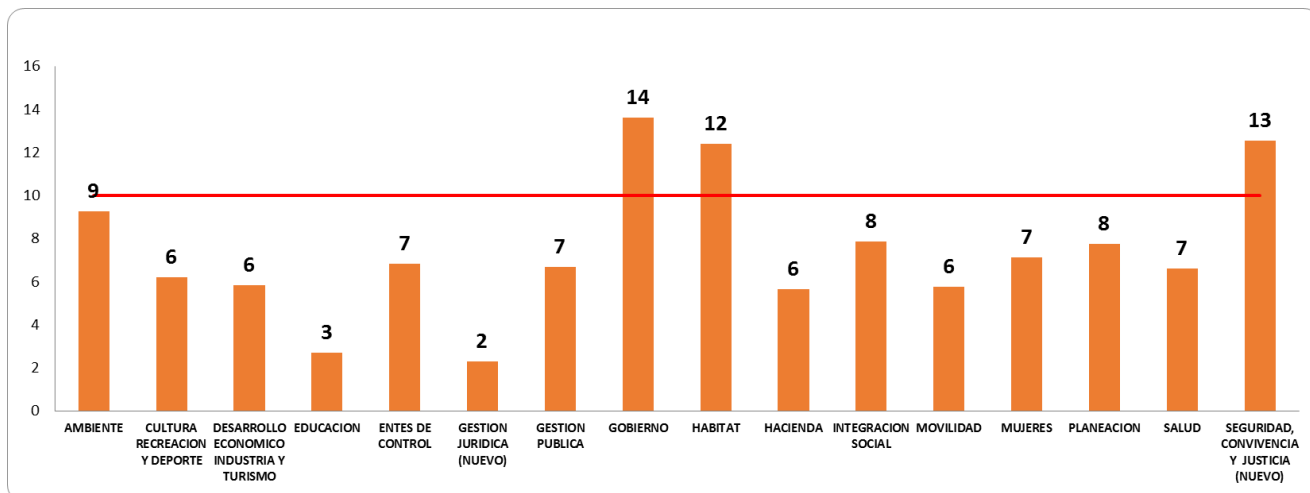
Al respecto es menester hacer un llamado a todos los sectores que presentan tiempos de respuesta superiores a los de ley, especialmente a Gobierno y Hábitat, pues continúan presentando tiempos de respuesta superiores a los establecidos por la ley, en 7 y 6 de las 10 tipologías que atendieron estos sectores (respectivamente). Lo anterior sin ignorar el hecho que otros sectores también respondieron por encima de los límites, como en el caso del Sector Ambiente, donde el tiempo promedio supera los términos de ley (16, 21 y 17 días), para los Derechos de Petición de Interés General, Particular y Quejas (15 días hábiles).

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



**Gráfica 6. Tiempo promedio de respuesta por sector en tipologías con tiempo legal de 15 días**  
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 01/02/2018

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 Gobierno, Hábitat y Seguridad, Convivencia y Justicia, 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 01/02/2018

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 enero se encontraron 4.004 peticiones vencidas; a continuación se detallan las 10 entidades con el mayor número de peticiones vencidas, así:

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	1.316	32,87%
UAESP – U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS	1.140	28,47%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	414	10,34%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	228	5,69%
INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL	219	5,47%
IPES	171	4,27%
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	165	4,12%
LA TERMINAL DE TRANSPORTE	100	2,50%
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	56	1,40%
SECRETARÍA DISTRITAL MOVILIDAD	45	1,12%
DEMÁS ENTIDADES	150	3,75%
<b>TOTAL DC</b>	<b>4.004</b>	<b>100%</b>

**Tabla 14. Entidades con mayor número de peticiones vencidas**  
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 01/02/2018

Las cifras dejan ver que las entidades con mayor número de peticiones vencidas en enero fueron la Secretaría Distrital de Gobierno con 1.316 peticiones vencidas que representan el 32,87% del total, seguida por la Unidad de Servicios Públicos – UAESP, con 1.140 peticiones vencidas que representan el 28,47% del total de peticiones vencidas en el Distrito Capital.

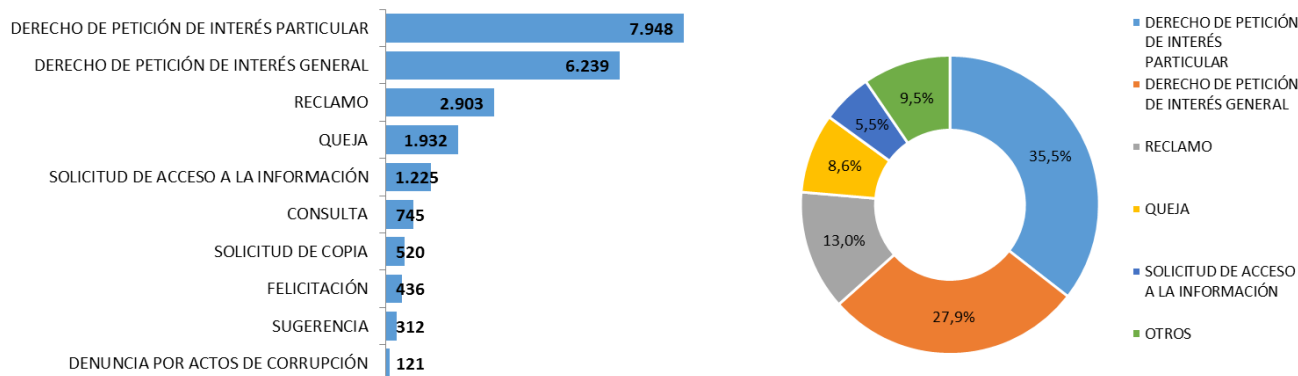
En este punto se debe realizar un llamado de atención a las entidades Distritales, pues en enero se sigue registrando más de 4.000 peticiones vencidas, superando notablemente el mínimo alcanzado en septiembre del 2017 (1.048 peticiones vencidas). Al respecto se debe resaltar que, emitir respuestas a 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 enero, el “Derecho de Petición de Interés Particular” registró como tipología en 7.948 peticiones, siendo el 35,5% del total registrado; la segunda tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, fue el “Derecho de Petición de Interés General” con 6.239 peticiones que representaron el 27,9% 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 (diciembre).



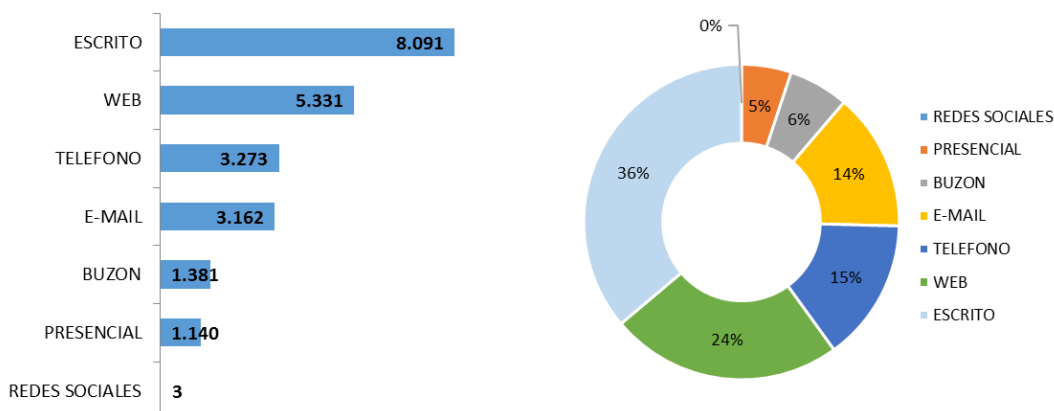
**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**



**Gráfica 8. Peticiones clasificadas según su tipología**  
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 01/02/2018

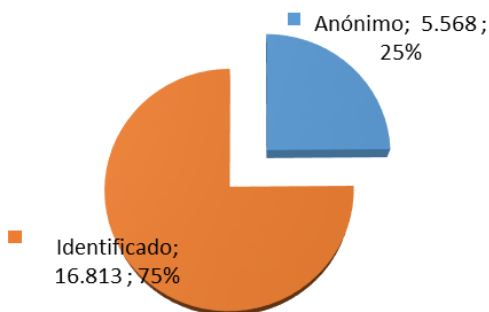
**4. CANALES DE INTERACCIÓN**

En enero, el medio más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones continuó siendo el canal “Escrito” con 8.091 peticiones, las cuales representaron el 36% del total de peticiones registradas; en segundo lugar se encuentra el canal “Web” con 5.331 peticiones, siendo el 24% del total registrado. Cabe anotar que frente al mes anterior (diciembre), el canal “Presencial” se mantiene en la sexta posición a pesar del aumento en el número de peticiones registradas, pues en diciembre se evidenciaron 1.085 peticiones en este canal.



**Gráfica 9. Peticiones clasificadas según Canal de interacción**  
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 01/02/2018

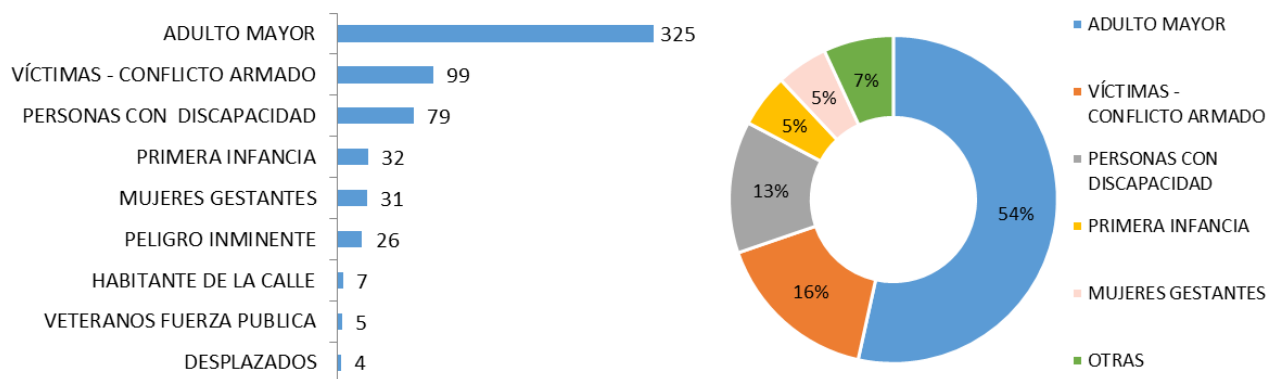
## 5. CALIDAD DEL REQUIRENTE



**Gráfica 10. Calidad del Requirente**  
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 01/02/2018

La gráfica muestra que del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de enero, 16.813 peticiones fueron interpuestas por ciudadanos identificados, y representan el 75% del total de peticiones registradas, mientras que 5.568 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 01/02/2018

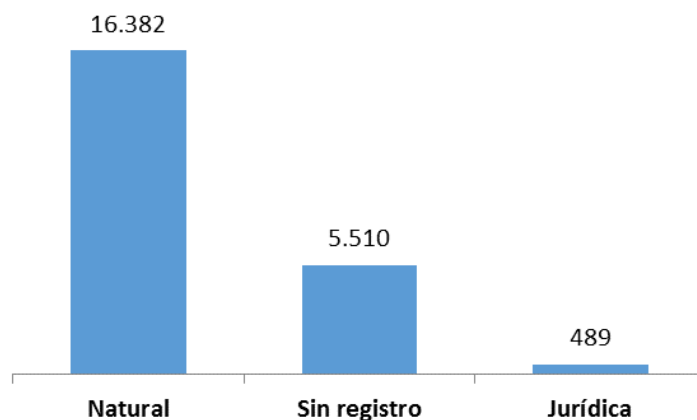
En la Gráfica 11 se evidencia que del total de peticiones registradas en el mes de enero en el Sistema de Gestión de Peticiones, en 608 peticiones (2,7% del total de peticiones registradas) se refiere condición especial (adulto mayor, víctimas de conflicto armado, personas en condición de

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 (325) que representan el 54%, del total de peticiones que refieren condición especial; en segundo lugar se ubica la condición “Victimas del conflicto armado” con 99 peticiones que representan el 16% del total de peticiones que refieren condición especial.

Hay que señalar que en el mes anterior (diciembre) 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 enero en el Sistema de Gestión de Peticiones, 16.382 peticiones (73%) fueron registradas por personas naturales, 489 peticiones (2%) por personas jurídicas y en 5.510 peticiones (25%) no se reporta esta información; frente al mes anterior (diciembre) 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 01/02/2018

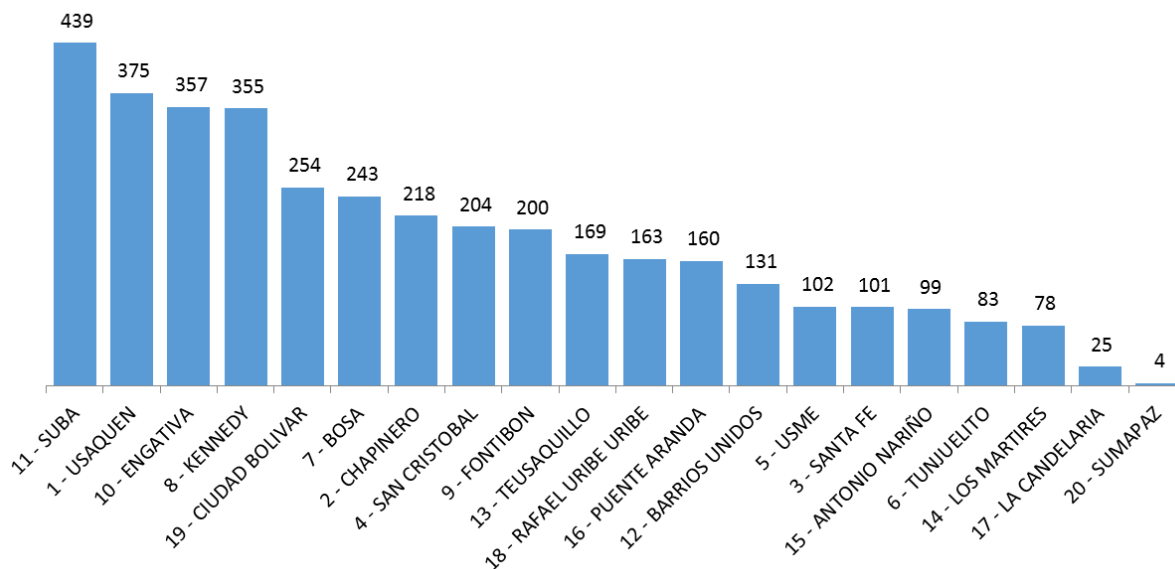
### 8. PARTICIPACIÓN EN PETICIONES POR LOCALIDADES

En enero, en 3.760 peticiones se diligenció el campo de localidad al registrar la petición (16,8% 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 Engativá fueron las localidades que estuvieron más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía con 439, 375 y 357 peticiones respectivamente, acumulando así el 31,4% de las peticiones de enero en las que se reportó ubicación.

Cabe mencionar que en el mes anterior (diciembre) las tres localidades de mayor reporte, fueron las mismas, registrando 321, 307 y 279 peticiones más por localidad (en su orden).



**Gráfica 13. Participación en el Sistema de Gestión de Peticiones por localidades**  
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 01/02/2018

De manera puntual, al considerar los temas más relevantes en enero 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 en dos de ellas los temas “Matrículas – Solicitud de cupos escolares” y “Solicitud operativos (control de tránsito, transporte público, recuperación espacio público)”. Cabe anotar que en diciembre el tema más frecuente de manera transversal fue “Contaminación ambiental”.

LOCALIDAD DE LOS HECHOS	TEMA	TOTAL PETICIÓN
11 - SUBA	CONTAMINACIÓN AMBIENTAL	18
	SOLICITUD OPERATIVOS (CONTROL DEL TRANSITO, DEL TRANSPORTE PUBLICO, RECUPERACION ESPACIO PUBLICO)	17
	18.03 MATRICULAS - SOLICITUD CUPOS ESCOLARES	15
1 - USAQUEN	CONTAMINACIÓN AMBIENTAL	16
	SOLICITUD OPERATIVOS (CONTROL DEL TRANSITO, DEL TRANSPORTE PUBLICO, RECUPERACION ESPACIO PUBLICO)	14
	PAVIMENTACION, RENIVELACION, BACHEO Y PARCHEO, REHABILITACION	11
10 - ENGATIVA	CONTAMINACIÓN AMBIENTAL	12
	18.03 MATRICULAS - SOLICITUD CUPOS ESCOLARES	9
	FACTURACIÓN: RECLAMOS POR FACTURACIÓN	9

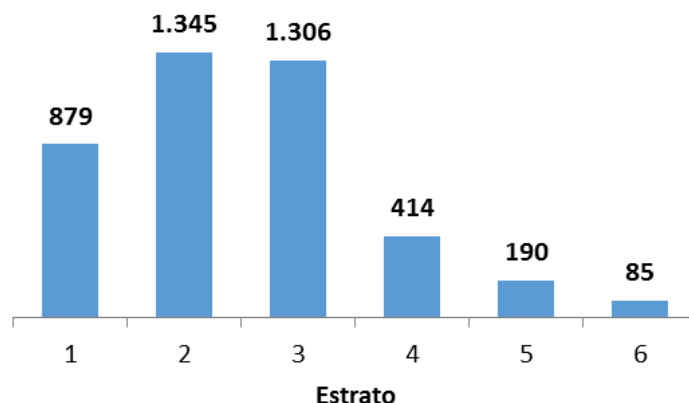
**Tabla 15. Temas principales en localidades involucradas en las peticiones**  
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 01/02/2018

## 9. UTILIZACION 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 enero. En dicho mes se registraron 3.051 peticiones que incluyeron esta variable (18,9% del total registrado), de las cuales, en el "Estrato 2" se encuentra el mayor registro de peticiones, con 1.345 peticionarios que representan el 31,9% del total. Por su parte, la segunda posición de mayor uso es el "Estrato 3" con 1.306 peticiones que representan el 31,0% del total.

Frente al mes anterior (diciembre) 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.

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**



**Gráfica 14. Participación en el Sistema de Gestión de Peticiones por estrato**  
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 01/02/2018

**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 enero en las entidades se clasificaron dentro del subtema "Veeduría ciudadana", 18 peticiones, así:

Sector	Entidad	Asunto	Total
MOVILIDAD	METRO DE BOGOTA S.A.	El peticionario solicita los estudios realizados para el proyecto Primera Línea del Metro de Bogotá, así como fecha, objeto de estudio, costos a precios corrientes, la entidad contratante y el contratista.	1

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

HABITAT	CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	Solicita habilitar la titulación de predios referidos.	1
HABITAT	CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	El peticionario solicita la titulación de un predio.	1
HABITAT	ERU - EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO (NUEVA)	El ciudadano solicita al Alcalde Mayor que elabore una directriz a todas las entidades del Distrito, con el fin de que éstas inviten a la ciudadanía a participar en la elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.	1
GOBIERNO	DADEP - DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	El ciudadano solicita al Alcalde Mayor que elabore una directriz a todas las entidades del Distrito, con el fin de que éstas inviten a la ciudadanía a participar en la elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.	1
GESTION PUBLICA	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL	El ciudadano solicita al Alcalde Mayor que elabore una directriz a todas las entidades del Distrito, con el fin de que éstas inviten a la ciudadanía a participar en la elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.	1
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	IPES	El peticionario solicita ser incluido en "Antojitos para todos" pues es reconocido como vendedor informal y no cuenta con ningún tipo de ingreso	1
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	IPES	Solicita que sea realizado el desalojo de un vendedor informal que no cumple con la normatividad aplicable a su negocio.	1
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	IPES	Solicita información acerca de los requerimientos para vender en espacios públicos.	2
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRD	Se solicita el levantamiento de un árbol que cayó en espacio público.	1
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRD	Se realiza un reclamo por la no terminación de un parque público el cual ya se encuentra afectado por el abandono.	1
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRD	El peticionario se queja por la actitud de una funcionaria de seguridad.	1



**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRD	Solicita que sea regulado el ingreso a una cancha sintética de un barrio, a la cual están ingresando ciudadanos a horas de la madrugada, haciendo uso de la cancha en horarios no permitidos y generando molestias a los vecinos al dormir.	3
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRD	Solicita información acerca de la fecha de habilitación de un parque que aparentemente ya fue terminado	1
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRD	Se presenta queja por el ruido generado en el movimiento de las vallas para logística de corrida de toros a las 4 de la mañana	1
<b>TOTAL</b>			<b>18</b>

Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 01/02/2018

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.veedurriadistrital.gov.co/index.php?option=com\\_jdownloads&view=upload&Itemid=1287](http://redquejas.veedurriadistrital.gov.co/index.php?option=com_jdownloads&view=upload&Itemid=1287), de acuerdo con lo establecido en la Circular 006 de 2017.

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

<sup>4</sup> Teniendo en cuenta la Circular 006 de 2017, que establece que las entidades pueden reportar la información a más tardar los primeros 15 días hábiles del mes siguiente, en este caso hasta el 22 de diciembre de 2017.



SECTOR	ENTIDAD	DICIEMBRE				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	3.460	3.460	N.A.	N.A.	100,0%
	Depto. Activo. del Servicio Civil	6	14	8	N.A.	42,9%
GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	Secretaría Distrital de Gobierno	3.245	3.084	N.A.	161	95,0%
	Depto. Activo Defensoría del Espacio Público - DADEP	260	476	216	N.A.	54,6%
	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC	57	81	24	N.A.	70,4%
HACIENDA	Secretaría Distrital de Hacienda	72	116	44	N.A.	62,1%
	U.A.E. de Catastro Distrital - UAECD.	21	27	6	N.A.	77,8%
	FONCEP	13	87	74	N.A.	14,9%
	Lotería de Bogotá	16	18	2	N.A.	88,9%
PLANEACIÓN	Secretaría Distrital de Planeación	77	127	50	N.A.	60,6%
DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIAL Y TURISMO	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	26	112	86	N.A.	23,2%
	Instituto para la Economía Social - IPES.	578	613	35	N.A.	94,3%
	Instituto distrital de turismo-IDT	26	NO PRESENTÓ INFORME			
EDUCACIÓN	Secretaría de Educación del Distrito	383	714	331	N.A.	53,6%
	Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP	18	22	4	N.A.	81,8%
	Universidad Distrital	669	530	N.A.	139	79,2%
SALUD	Secretaría Distrital de Salud	924	1.065	141	N.A.	86,8%
	Sub Red Sur	719	791	72	N.A.	90,9%
	Sub Red Sur Occidente	375	522	147	N.A.	71,8%
	Sub Red Centro Oriente	341	626	285	N.A.	54,5%
	Sub Red Norte	268	445	177	N.A.	60,2%
INTEGRACIÓN SOCIAL	Capital Salud	27	92	65	N.A.	29,3%
	Secretaría Distrital de Integración Social	1.156	1.276	120	N.A.	90,6%
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	IDIPRON	5	16	11	N.A.	31,3%
	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	29	41	12	N.A.	70,7%
	Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD.	132	183	51	N.A.	72,1%
	Orquesta Filarmónica de Bogotá	3	6	3	N.A.	50,0%
	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural-IDPC	55	64	9	N.A.	85,9%
	Fundación Gilberto Alzate Avendaño	23	40	17	N.A.	57,5%
	Instituto Distrital de las Artes-IDARTES	147	164	17	N.A.	89,6%
Canal Capital	55	55	4	N.A.	92,7%	

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

AMBIENTE	Secretaría Distrital de Ambiente	794	NO PRESENTÓ INFORME			
	IDIGER	15	59	44	N.A.	25,4%
	Jardín Botánico "José Celestino Mutis"	166	190	24	N.A.	87,4%
	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal	34	NO PRESENTÓ INFORME			
MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	2.467	16.227	13.760	N.A.	15,2%
	IDU	74	1.483	1.409	N.A.	5,0%
	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UMV	85	113	28	N.A.	75,2%
	-Transmilenio S.A.	317	47.435	47.118	N.A.	0,7%
	Terminal de Transporte S.A.	297	306	9	N.A.	97,1%
	Sistema Integrado de Movilidad SIM	68	NO PRESENTÓ INFORME			
	Metro de Bogotá S.A.	22	30	8	N.A.	73,3%
HÁBITAT	Secretaría Distrital del Hábitat.	534	NO PRESENTÓ INFORME			
	Caja de Vivienda Popular	394	418	24	N.A.	94,3%
	U.A.E. de Servicios Públicos IJAESP	782	943	161	N.A.	82,9%
	Empresa de Renovación Urbana - ERU	26	32	6	N.A.	81,3%
	Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Bogotá - EAB	125	NO PRESENTÓ INFORME			
	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.-ETB-ESP	16	NO PRESENTÓ INFORME			
MUJER	Secretaría de la Mujer	84	90	6	N.A.	93,3%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	460	599	139	N.A.	76,8%
	U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	7	27	20	N.A.	25,9%
GESTIÓN JURIDICA	Secretaría Jurídica Distrital	93	126	33	N.A.	73,8%
ENTES DE CONTROL	Concejo de Bogotá	37	40	3	N.A.	92,5%
	Veeduría Distrital	126	134	8	N.A.	94,0%
<b>TOTAL</b>		<b>20.205</b>	<b>83.119</b>	<b>64.811</b>	<b>300</b>	<b>24,3%</b>

De acuerdo con la información consolidada, al comparar las cifras reportadas por las entidades en el Informe mensual de PQR con lo registrado en el 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 (diciembre). Las cifras del Sistema, dejan ver que en éste se registraron en total 20.205 peticiones, mientras que las entidades en su "Informe mensual de PQR" reportaron como recibidas 83.119, lo cual muestra una diferencia de 64.511 peticiones<sup>5</sup>, llegando a un cumplimiento de apenas 24,3%; 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.

<sup>5</sup> Para establecer la diferencia de lo reportado por las entidades en el "Informe mensual de PQR" frente al reporte generado por el Sistema 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

En este punto es de gran relevancia resaltar que mejoras en los indicadores de cumplimiento de entidades como Transmilenio S.A. y de la Secretaría Distrital de Movilidad, tendrán efectos importantes en el porcentaje de cumplimiento del indicador del Distrito, teniendo en cuenta que las peticiones no cargadas por dichas entidades en el Sistema de Gestión de Peticiones en este mes (60.878), totalizan el 93,9% 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 (Instituto Distrital de Turismo, Secretaría Distrital de Ambiente, Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal, Sistema Integrado de Movilidad – SIM, Secretaría Distrital de Hábitat, Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá – EAB, y la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá – ETB), 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 enero un número importante de peticiones en trámite, propiciando las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.
- Revisar los temas más recurrentes de los cinco (5) sectores que registran mayor número de peticiones (Gobierno, Movilidad, Salud, Hábitat e Integración Social) 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, Hábitat, Ambiente, Desarrollo económico, industria y turismo, Movilidad y, Seguridad, Convivencia y Justicia) 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 enero 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.

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

- 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 Instituto Distrital de Turismo, Secretaría Distrital de Ambiente, Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal, Sistema Integrado de Movilidad – SIM, Secretaría Distrital de Hábitat, Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá – EAB, y la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá – ETB) 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 - Dirección Distrital de Calidad del Servicio  
Revisó: Martha Liliana Rodríguez Carrillo - Profesional Especializado