



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

BOGOTÁ D.C. ENERO 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 REQUERIMIENTOS 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. CLASIFICACION DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA**
- 4. CANALES DE INTERACCIÓN**
- 5. CALIDAD DEL REQUIRENTE**
- 6. CONDICIÓN DEL PETICIONARIO**
- 7. PARTICIPACION POR TIPO DE PETICIONARIO**
- 8. PARTICIPACIÓN EN PETICIONES POR LOCALIDADES**
- 9. UTILIZACION DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO**
- 10. PETICIONES DE VEEDURÍAS CIUDADANAS**
- 11. CUMPLIMIENTO DECRETO 371/2010**
- 12. RECOMENDACIONES**

INTRODUCCIÓN

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

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

Así mismo, teniendo en cuenta el Art. 3 del Decreto 371 del 2010 por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia, y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital, se dio orientación a todas las entidades del Distrito para registrar en el 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 diciembre a través del Sistema de Gestión de Peticiones, mostrando la variación en el registro de peticiones, gestión de respuesta, temas y subtemas más reiterados, tiempos promedio de gestión, seguimiento a peticiones vencidas, clasificación de peticiones por tipologías, canales de interacción, calidad del requirente, condición del peticionario, participación por tipo de peticionario, participación por localidades, utilización por estrato socio-económico, peticiones de veedurías ciudadanas, cumplimiento del Decreto 371 de 2010, entre otros.

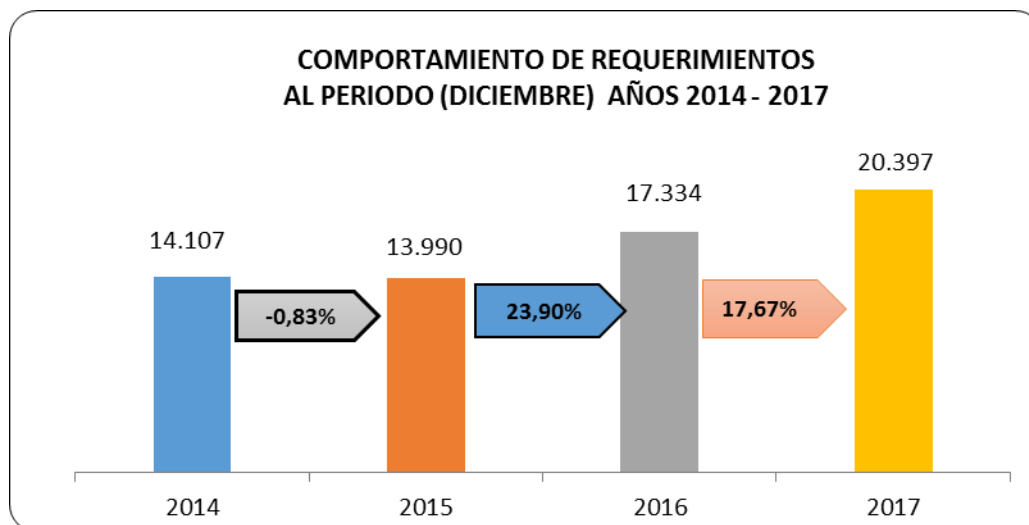
ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE REQUERIMIENTOS
A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES

1. RESUMEN GLOBAL DE REQUERIMIENTOS D.C.

A continuación, se muestran las cifras consolidadas de peticiones registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, entre el año 2013 a 2017 (corte 31 de diciembre), las cuales permiten comparar el número de peticiones ciudadanas registradas en de diciembre, con cifras de meses y años anteriores:

CONSOLIDADO PETICIONES REGISTRADAS									
PERIODO	2013	2014	2015	2016	2017	Diferencia 2016-2017		Diferencia frente al mes anterior	
						No	Porcentaje	No	Porcentaje
Enero	13.388	12.117	13.930	15.039	17.643	2.604	17,31%	309	1,78%
Febrero	12.118	17.371	20.585	20.458	22.657	2.199	10,75%	5.014	28,42%
Marzo	12.923	18.067	19.991	18.233	25.375	7.142	39,2%	2.718	12,00%
Abril	19.085	18.074	18.145	20.337	22.168	1.831	9,0%	-3.207	-12,64%
Mayo	17.203	17.448	18.906	21.583	30.755	9.172	42,5%	8.587	38,74%
Junio	14.748	14.449	18.157	21.012	27.382	6.370	30,3%	-3.373	-10,97%
Julio	16.378	18.112	24.734	17.127	25.729	8.602	50,2%	-1.653	-6,04%
Agosto	12.630	17.123	17.735	20.342	27.799	7.457	36,7%	2.070	8,05%
Septiembre	13.892	20.760	20.193	21.141	26.442	5.301	25,1%	-1.357	-4,88%
Octubre	14.257	19.483	19.192	17.725	26.339	8.614	48,6%	(103)	-0,39%
Noviembre	11.882	15.886	18.061	20.442	26.378	5.936	29,0%	39	0,15%
Diciembre	13.704	14.107	13.990	17.334	20.397	3.063	17,7%	(5.981)	-22,67%
TOTAL	172.208	202.997	223.619	230.773	299.064				

Tabla 1. Consolidado peticiones registradas desde 2013 al 2017
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/01/2018



Gráfica 1. Comparativo N° peticiones registradas en diciembre, de 2014 a 2017
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/01/2018

La tabla y gráfica previamente presentadas, dejan ver que en el mes de diciembre se registraron 20.397 peticiones en el Sistema de Gestión de Peticiones, presentando una disminución de 5.981 peticiones (-22,67%) comparado con las peticiones registradas en noviembre del mismo año; a su vez, esta cifra refleja un aumento de 17,7% (3.063 peticiones) con respecto a las registradas en el mismo mes del año anterior.

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

CONSECUTIVOS SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES					
AÑO 2016					
PERIODO	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	CONSECUTIVO INICIAL	CONSECUTIVO FINAL	PETICIONES INGRESADAS
ENERO	01/01/2016	31/01/2016	12016	150392016	15.039
FEBRERO	01/02/2016	29/02/2016	150402016	354992016	20.458
MARZO	01/03/2016	31/03/2016	355002016	537442016	18.233
ABRIL	01/04/2016	30/04/2016	537452016	740862016	20.337
MAYO	01/05/2016	31/05/2016	740872016	956722016	21.583
JUNIO	01/06/2016	30/06/2016	956732016	1166882016	21.012

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

JULIO	01/07/2016	31/07/2016	1166892016	1338162016	17.127
AGOSTO	01/08/2016	31/08/2016	1338172016	1541592016	20.342
SEPTIEMBRE	01/09/2016	30/09/2016	1541602016	1753042016	21.141
OCTUBRE	01/10/2016	31/10/2016	1753052016	1930302016	17.725
NOVIEMBRE	01/11/2016	30/11/2016	1930312016	2134762016	20.442
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	2525802017	2789662017	26.378
DICIEMBRE	01/12/2017	31/12/2017	2789672017	2993722017	20.397

Tabla 2. Consecutivo SDQS 2016-2017

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

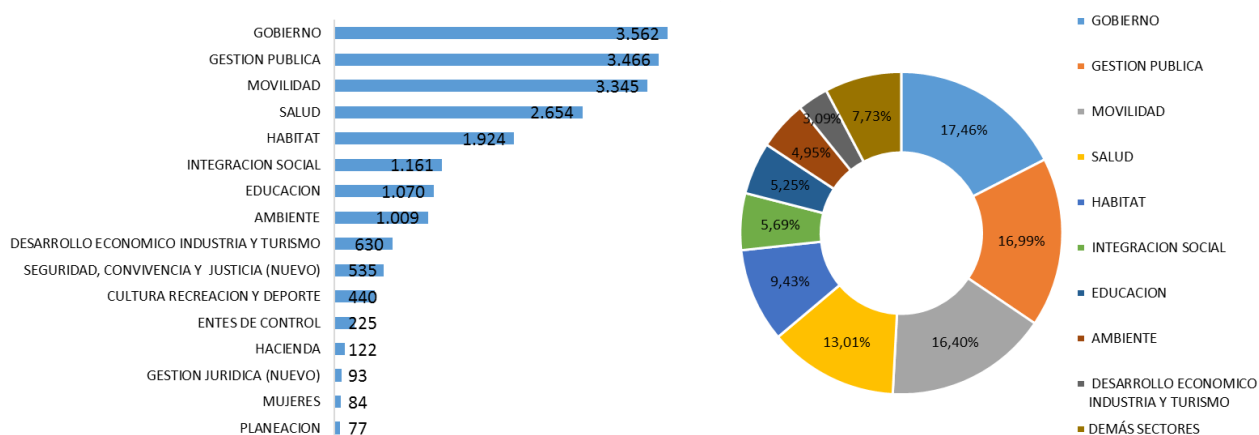
Al respecto hay que señalar que el ingreso de requerimientos en el aplicativo puede darse por ingresos directos por parte del ciudadano(a), o por contacto del ciudadano(a) con cualquier entidad por medio escrito, buzón, telefónico, presencial y es la entidad la que registra al ciudadano y el respectivo 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 diciembre por cada sector, junto con los porcentajes de participación en el total recibido por el Distrito Capital.

En la Gráfica 2 se evidencia que en dicho mes los sectores con mayor número de peticiones registradas¹ en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones fueron Gobierno con 3.562 (17,5% del total), Movilidad que registró directamente 3.345 (16,4%), seguido por Salud con 2.654 (13,0%), Hábitat 1.924 (9,4%) e Integración Social con 1.161 (5,7%), acumulando así el 62,0% del total de las peticiones registradas en el mes.

En este punto cabe resaltar que, en noviembre de 2017, los cinco (5) sectores con mayor número de peticiones registradas fueron Gobierno, Salud, Movilidad, Hábitat y Educación, los cuales acumularon 60,1% de las peticiones registradas en el mes referido. De allí se evidencia un cambio en los principales sectores con mayor registro de peticiones, específicamente en el sector Educación, el cual se ubica en la sexta posición en entidades con mayor número de peticiones en diciembre, debido al importante descenso en el número de peticiones registradas (-1.028), posiblemente asociada a la época de vacaciones. A su vez, los cinco sectores con mayor número de peticiones continúan acumulando porcentaje de peticiones relativamente estable (frente a noviembre).



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

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

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

SECTOR	ENTIDAD	TOTAL	PARTICIPACIÓN EN SECTOR	PARTICIPACIÓN EN DISTRITO
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	3.245	91,10%	15,91%
	DADEP - DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	260	7,30%	1,27%
	IDPAC – INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL	57	1,60%	0,28%
Total GOBIERNO		3.562	100%	17,46%
GESTIÓN PÚBLICA	SECRETARÍA GENERAL	3.460	99,83%	16,96%
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL	6	0,17%	0,03%
Total GESTIÓN PÚBLICA		3.466	100%	16,99%
MOVILIDAD	SECRETARÍA DISTRITAL MOVILIDAD	2.467	73,75%	12,09%
	TRANSMILENIO	317	9,48%	1,55%
	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	297	8,88%	1,46%
	UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	85	2,54%	0,42%
	IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	74	2,21%	0,36%
	SIM - SERVICIOS PARA LA MOVILIDAD	68	2,03%	0,33%
	METRO DE BOGOTA S.A.	22	0,66%	0,11%
	GRÚAS Y PATIOS	15	0,45%	0,07%
Total MOVILIDAD		3.345	100%	16,40%
SALUD	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	924	34,82%	4,53%
	SUBRED SUR (NUEVA)	719	27,09%	3,53%
	SUBRED SUR OCCIDENTE (NUEVA)	375	14,13%	1,84%
	SUBRED CENTRO ORIENTE (NUEVA)	341	12,85%	1,67%
	SUBRED NORTE (NUEVA)	268	10,10%	1,31%

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

	CAPITAL SALUD EPS	27	1,02%	0,13%
Total SALUD		2.654	100%	13,01%
HÁBITAT	UAESP – U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS	782	40,64%	3,83%
	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	534	27,75%	2,62%
	CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	394	20,48%	1,93%
	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	125	6,50%	0,61%
	CODENSA	39	2,03%	0,19%
	ERU - EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO (NUEVA)	26	1,35%	0,13%
	ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS DE BOGOTÁ	16	0,83%	0,08%
	GAS NATURAL	8	0,42%	0,04%
Total HÁBITAT		1.924	100%	9,43%
INTEGRACIÓN SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	1.156	99,57%	5,67%
	IDIPRON	5	0,43%	0,02%
Total INTEGRACIÓN SOCIAL		1.161	100%	5,69%
EDUCACIÓN	UNIVERSIDAD DISTRITAL	669	62,52%	3,28%
	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	383	35,79%	1,88%
	IDEP – INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO	18	1,68%	0,09%
Total EDUCACIÓN		1.070	100%	5,25%
AMBIENTE	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	794	78,69%	3,89%
	JBB - JARDÍN BOTÁNICO	166	16,45%	0,81%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL	34	3,37%	0,17%
	IDIGER	15	1,49%	0,07%
Total AMBIENTE		1.009	100%	4,95%
DESARROLLO ECONÓMICO	IPES	578	91,75%	2,83%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO	26	4,13%	0,13%

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

	ECONÓMICO			
	IDT - INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO	26	4,13%	0,13%
Total DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO		630	100%	3,09%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	SECRETARÍA DE SEGURIDAD (NUEVA)	460	85,98%	2,26%
	POLICÍA METROPOLITANA	65	12,15%	0,32%
	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ	7	1,31%	0,03%
	ENTIDAD EN LIQUIDACIÓN FVS - FONDO VIGILANCIA	3	0,56%	0,01%
Total SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA (NUEVO)		535	100%	2,62%
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	147	33,41%	0,72%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRD	132	30,00%	0,65%
	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC	55	12,50%	0,27%
	CANAL CAPITAL	51	11,59%	0,25%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA	29	6,59%	0,14%
	FUGA - FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE	23	5,23%	0,11%
	OFB - ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ	3	0,68%	0,01%
Total CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE		440	100%	2,16%
ENTES DE CONTROL	VEEDURÍA DISTRITAL	126	56,00%	0,62%
	PERSONERÍA DE BOGOTA	62	27,56%	0,30%
	CONCEJO DE BOGOTA	37	16,44%	0,18%
Total ENTES DE CONTROL		225	100%	1,10%
HACIENDA	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	72	59,02%	0,35%
	U.A.E. CATASTRO DISTRITAL	21	17,21%	0,10%
	LOTERÍA DE BOGOTÁ	16	13,11%	0,08%
	FONCEP	13	10,66%	0,06%
Total HACIENDA		122	100%	0,60%

GESTIÓN JURÍDICA (NUEVO)	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	93	100,00%	0,46%
Total GESTIÓN JURÍDICA (NUEVO)		93	100%	0,46%
MUJERES	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	84	100,00%	0,41%
Total MUJERES		84	100%	0,41%
PLANEACIÓN	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	77	100,00%	0,38%
Total PLANEACIÓN		77	100%	0,38%
Total general		20.397		100,00%

Tabla 3. Peticiones registradas por entidad, participación en su sector y en el Distrito Capital
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/01/2018

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

- Secretaría Distrital de Gobierno con 3.245 peticiones que representan el 91,1% de las registradas en su Sector, y representando el 15,9% de la totalidad registrada en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Movilidad la cual registró 2.467 peticiones, representando así el 73,7% del total de peticiones registradas en el sector de Movilidad, y acumula el 12,1% del total de peticiones registradas en el Distrito.
- Secretaría Distrital de Integración Social con 1.156 peticiones que representan cerca del 99,6% del total de peticiones registradas en su sector y el 5,7% del total ingresado al Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Salud que registró 924 peticiones, representando así el 34,8% del total de peticiones registradas en el Sector de Salud, y representa el 4,5% de las peticiones registradas en el Distrito.
- Secretaría Distrital de Ambiente que registró 794 peticiones, representando así el 78,7% del total de peticiones registradas en el Sector de Ambiente, y representa el 3,9% del total de peticiones del 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.

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 (noviembre), se evidencia un descenso importante frente a dicho mes, considerando que el número de peticiones recibidas se redujo en 22,7% (Ver Tabla 4).

SECTOR	NOVIEMBRE 2017	DICIEMBRE 2017	% VARIACION (MES ANTERIOR)
GOBIERNO	4.720	3.562	-24,53%
GESTION PUBLICA	4.537	3.466	-23,61%
MOVILIDAD	3.149	3.345	6,22%
SALUD	3.560	2.654	-25,45%
HABITAT	2.337	1.924	-17,67%
INTEGRACION SOCIAL	1.467	1.161	-20,86%
EDUCACION	2.098	1.070	-49,00%
AMBIENTE	1.672	1.009	-39,65%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	676	630	-6,80%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA (NUEVO)	657	535	-18,57%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	641	440	-31,36%
ENTES DE CONTROL	259	225	-13,13%
HACIENDA	220	122	-44,55%
GESTION JURIDICA (NUEVO)	124	93	-25,00%
MUJERES	162	84	-48,15%
PLANEACION	99	77	-22,22%
ENTIDADES NACIONALES			0,00%
TOTAL	26.378	20.397	-22,67%

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

De acuerdo con las cifras presentadas, se puede evidenciar que casi todos los sectores (con excepción de movilidad), registraron descensos en el número de peticiones registradas en diciembre, dentro de los cuales, las reducciones más profundas en términos porcentuales fueron Educación, Hacienda, Mujeres y en menor medida Ambiente; mientras que en el número total de peticiones, la mayor caída se registró en Gobierno (1.158 peticiones), Educación (1.028 peticiones) y Salud (906 peticiones).

A su vez, el único sector que presentó aumento en el número de peticiones registradas, fue el sector de Movilidad, el cual tuvo un crecimiento de 6,22% equivalente a un mayor registro de peticiones de 196 frente a las registradas en noviembre.

2.3 GESTIÓN DE RESPUESTA POR SECTORES

En la Tabla 5 se resume el número de peticiones tanto registradas³ en el Sistema de Gestión de Peticiones, como cerradas por los sectores en diciembre, donde se encuentra que el Distrito Capital realizó un cierre de 26.251 peticiones, de las cuales el 43,9% (11.537) corresponde a peticiones registradas en el mes, y el restante 56,1% (14.714) corresponde a peticiones registradas en otros meses, pero que fueron respondidas en diciembre.

Adicionalmente, se puede observar que en diciembre los sectores que presentan el mayor número de cierres fueron el Sector Gobierno con 7.182 respuestas, las cuales representan el 27,4% del total de cierres efectuados en el periodo en el Distrito Capital, seguido por el Sector Movilidad con 5.891 cierres siendo el 22,4% del total cerrado en el Distrito Capital.

Ahora bien, al considerar exclusivamente la gestión realizada en diciembre, de las 20.397 peticiones que ingresaron en el mes, quedaron en trámite 8.860 peticiones, lo que representa el 43,4% del total registrado en el mes.

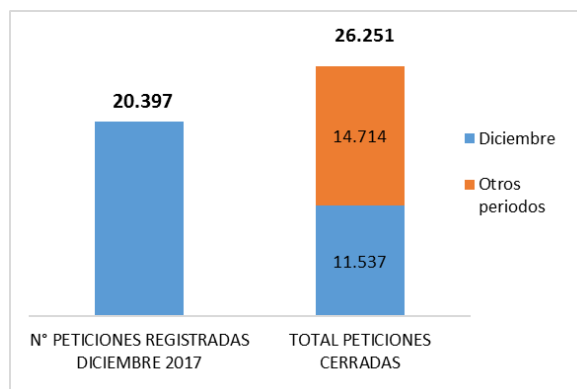
Con respecto a los cierres del Sector Gestión Pública (Tabla 6), es necesario reiterar que en la Secretaría General a través de la Central de Gestión de Peticiones y la Línea 195, se recepciona un gran número de requerimientos, los cuales en su gran mayoría son trasladados a las entidades distritales, nacionales y privadas competentes para dar solución, según sea el tema de su competencia o misionalidad.

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.

PETICIONES SDQS DICIEMBRE 2017

SECTOR	N° PETICIONES REGISTRADAS DICIEMBRE 2017	%	N° PETICIONES CERRADAS DICIEMBRE	N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	% EN CIERRES TOTALES
GOBIERNO	3.562	17,46%	3.070	4.112	7.182	27,36%
MOVILIDAD	3.345	16,40%	2.847	3.044	5.891	22,44%
SALUD	2.654	13,01%	1.422	1.867	3.289	12,53%
HABITAT	1.924	9,43%	621	1.830	2.451	9,34%
INTEGRACION SOCIAL	1.161	5,69%	828	885	1.713	6,53%
EDUCACION	1.070	5,25%	929	614	1.543	5,88%
AMBIENTE	1.009	4,95%	327	782	1.109	4,22%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA (NUEVO)	535	2,62%	399	536	935	3,56%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	630	3,09%	298	370	668	2,54%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	440	2,16%	277	228	505	1,92%
GESTION PUBLICA	3.466	16,99%	92	149	241	0,92%
ENTES DE CONTROL	225	1,10%	179	46	225	0,86%
HACIENDA	122	0,60%	106	116	222	0,85%
PLANEACION	77	0,38%	45	76	121	0,46%
MUJERES	84	0,41%	60	39	99	0,38%
GESTION JURIDICA (NUEVO)	93	0,46%	37	20	57	0,22%
ENTIDADES NACIONALES	0	0,00%	0	0	0	0,00%
TOTAL	20.397	100%	11.537	14.714	26.251	100%

Tabla 5. Registro y gestión de respuesta por sectores
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/01/2018



Gráfica 3. Cierre de peticiones
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/01/2018

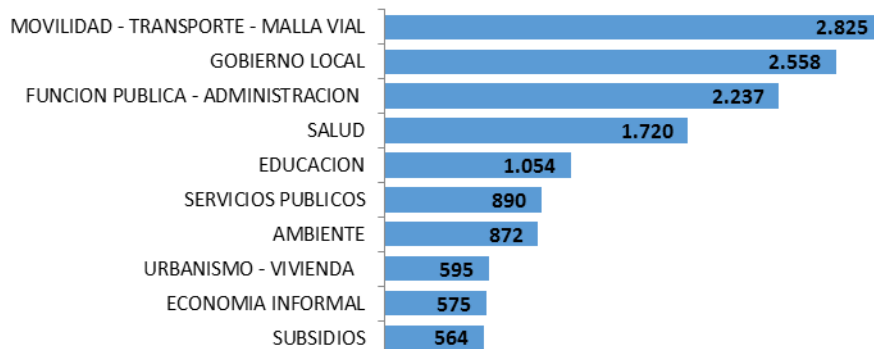
Dependencia	Traslados	Respuestas
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	2.150	
Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central Sistema Distrital de Quejas y Soluciones	1.027	
Otras Dependencias Secretaría General	51	222
Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital	3	19
Total	3.231	241

Tabla 6. Gestión de peticiones - Sector Gestión Pública
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/01/2018

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 3.231 adelantados en casi su totalidad por la Secretaría General; mientras que con relación a las respuestas emitidas fueron 241, de las cuales 19 pertenecen al Departamento Administrativo del Servicio Civil.

2.4 TEMAS Y SUBTEMAS MÁS REITERADOS POR SECTORES

Con relación a los temas de mayor frecuencia en todo el Distrito Capital, en la Gráfica 4 se observa que del total de peticiones registradas en el Sistema de Gestión de Peticiones en el mes de diciembre (20.397), los diez (10) temas más recurrentes acumulan 13.890 peticiones (68,1% del total del mes). Dentro de estos, se encuentra que el de "Movilidad – Transporte – Malla Vial" por sí solo acumuló en diciembre el 13,9% de las peticiones registradas, seguido por el tema "Gobierno Local", el cual participó con el 12,5% de las peticiones.



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

Al respecto cabe señalar que en el mes anterior (noviembre), 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 “Economía Informal” en diciembre, reemplazando a “Familia” en los principales temas; ahora bien, es de anotar que en general, el número de peticiones por tema disminuyó en promedio 525 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 (6.714 peticiones, 32,9% del total), Derechos de petición de interés general (6.487 peticiones con el 31,8% del total), seguidos por la tipología de Reclamo (2.619 registros, siendo el 12,8% 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 76,3% del total de peticiones registradas con dicho tema en diciembre; mientras que el Derecho de petición de interés particular, se ubica en la segunda posición en este tema, representando el 9,0% de las peticiones, acumulando así entre las dos tipologías, el 85,3% del total en diciembre para el tema referido.

Por su parte, en el tema “Gobierno Local”, la principal tipología utilizada también es Derecho de petición de interés general, pues el 70,5% de las peticiones registradas con dicho tema, ingresaron bajo esta tipología; la segunda tipología de mayor frecuencia es el Derecho de petición de interés particular, la cual acumula el 24,8% de las peticiones, acumulando así el 95,3% 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	254	2.156	73	239	33	3	19	9	31	8	2.825	13,85%
GOBIERNO LOCAL	634	1.804	6	7	73	-	1	31	2	-	2.558	12,54%
FUNCION PUBLICA - ADMINISTRACION	792	140	810	424	14	11	10	8	22	6	2.237	10,97%
SALUD	614	55	398	95	106	243	29	145	34	1	1.720	8,43%
EDUCACION	76	24	60	227	631	-	25	2	3	6	1.054	5,17%
SERVICIOS PUBLICOS	672	127	44	27	9	1	2	2	2	4	890	4,36%

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

AMBIENTE	319	378	35	12	52	3	51	6	13	3	872	4,28%
URBANISMO - VIVIENDA	437	31	11	14	75	3	18	3	1	2	595	2,92%
ECONOMIA INFORMAL	424	149	-	-	-	-	-	-	1	1	575	2,82%
SUBSIDIOS	518	10	8	5	15	2	4	1	1	-	564	2,77%
OTROS TEMAS	1.974	1.613	1.174	778	263	175	215	115	102	98	6.507	31,90%
Total general	6.714	6.487	2.619	1.828	1.271	441	374	322	212	129	20.397	100,00%

Tabla 7. Temas más reiterados por tipología

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

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 3.562 peticiones ciudadanas registradas en el mes de diciembre, el subtema más relevante fue "Contravenciones comunes: Código de policía" que representó el 8,2% del total registrado en el Sector, seguido por el subtema "Ley 675: Certificado de propiedad horizontal" con el 7,6% del total registrado en este Sector. En este punto, cabe anotar que frente al mes anterior (noviembre) los mismos dos subtemas se encontraban en las mismas posiciones, registrando 357 y 356 peticiones respectivamente.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
CONTRAVENCIONES COMUNES: CÓDIGO DE POLICÍA	291	8,2%
LEY 675: CERTIFICADO DE PROPIEDAD HORIZONTAL	269	7,6%
ESPACIO PÚBLICO: INVASIÓN, OCUPACIÓN DE ANTEJARDINES, INVASIÓN DEL ESPACIO PÚBLICO, OCUPACIÓN POR VENTAS AMBULANTES, POR PROLONGACIÓN DE UNA ACTIVIDAD ECONÓMICA	175	4,9%
PLANEACIÓN LOCAL: PROYECTOS	174	4,9%
PERTURBACIÓN: TENENCIA, POSESIÓN, AMPARO AL DOMICILIO, POR OCUPACIÓN DE HECHO	170	4,8%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	2.483	69,7%
TOTAL	3.562	100%

Tabla 8. Subtemas más relevantes Sector Gobierno

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

Sector Movilidad: En este Sector, se encuentra que los subtemas más reiterados en diciembre, fueron "Cursos de pedagogía para infractores a las normas de tránsito" con el 7,2% del total de las peticiones registradas en el sector; en segundo lugar, se ubicó el subtema "Solicitud de operativos (Control del tránsito, ...)" que acumuló el 5,7% de las peticiones; y en tercer lugar se encuentra "Embargos y desembargos", la cual representó el 2,2% de las peticiones registradas en diciembre.

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 noviembre (en el mismo orden), con 308 y 195 peticiones registradas respectivamente.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
CURSOS DE PEDAGOGIA PARA INFRACTORES A LAS NORMAS DE TRANSITO	242	7,2%
SOLICITUD OPERATIVOS (CONTROL DEL TRANSITO, DEL TRASNPORTE PUBLICO, RECUPERACION ESPACIO PUBLICO)	189	5,7%
EMBARGOS Y DESEMBARGOS	75	2,2%
PAVIMENTACION, RENIVELACION, BACHEO Y PARCHEO, REHABILITACION	70	2,1%
NO PARADA PROGRAMADA – ZONAL	45	1,3%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	2.724	81,4%
TOTAL	3.345	100%

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

Sector Salud: En este sector, se encuentra que los subtemas más reiterados en diciembre, fueron “Acceso a los servicios de salud” con el 13,2% del total de las peticiones registradas en el Sector; en segundo lugar, se ubicó el subtema “Reconocimiento a la buena gestión de funcionarios” que acumuló el 8,3% de las peticiones; y en tercer lugar se encuentra “Ambulatorio medicina especializada”, la cual representó el 6,6% de las peticiones registradas en el mes.

En este punto es importante resaltar el hecho que, si bien las peticiones registradas con el subtema “Reconocimiento a la buena gestión de los funcionarios” el número de peticiones con dicho subtema disminuyó en diciembre, éste se mantuvo en la segunda posición y conservó la participación en el total de peticiones registradas.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD	351	13,2%
RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTIÓN DE FUNCIONARIOS	220	8,3%
D. AMBULATORIO MEDICINA ESPECIALIZADA	174	6,6%
B. AMBULATORIO	144	5,4%
D. PROBLEMAS RECURSOS FÍSICOS, HUMANOS, DOTACIÓN	139	5,2%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.626	61,3%
TOTAL	2.654	100%

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

Sector Hábitat: Con relación a este Sector, en diciembre el subtema más frecuente fue “Subsidio Distrital de Vivienda en Especie”, el cual aportó el 14,3% de las peticiones registradas en el sector, con un decrecimiento de 341 (-55,3%) frente a noviembre; a su vez, el segundo tema de mayor frecuencia fue “Programa de reasentamientos humanos”, que aportó el 9,7% del total, el cual escaló a la segunda posición, debido al descenso de las peticiones en el subtema “Gestión del Servicio de alumbrado ...”, el cual se ubicó en la segunda posición de los subtemas reiterados en noviembre.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
SUBSIDIO DISTRITAL DE VIVIENDA EN ESPECIE	275	14,3%
PROGRAMA DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	187	9,7%
GESTION DEL SERVICIO DE ALUMBRADO PUBLICO - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO (INFORMES, DERECHOS DE PETICION, REQUERIMIENTOS, TRAMITE ADMINISTRATIVO Y SOLICITUDES ACADEMICAS)	177	9,2%
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)	123	6,4%
GESTION DE LA SUBDIRECCION (INFORMES, DERECHOS DE PETICION, REQUERIMIENTOS, TRAMITE ADMINISTRATIVO Y SOLICITUDES ACADEMICAS) - SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO	118	6,1%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.044	54,3%
TOTAL	1.924	100%

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

Sector Integración Social: En este Sector el principal subtema de las peticiones registradas fue “Subsidio para personas mayores” que representó el 16,1% de las peticiones en diciembre para el Sector, mientras que el siguiente tema de mayor frecuencia es “Comisarías de familia: Atención, acceso a la justicia, conciliaciones” con 9,2%.

En contraste con las peticiones registradas en este Sector en el mes de noviembre, los dos subtemas mencionados también se ubicaron en las mismas posiciones, registrando 296 y 173 peticiones respectivamente.

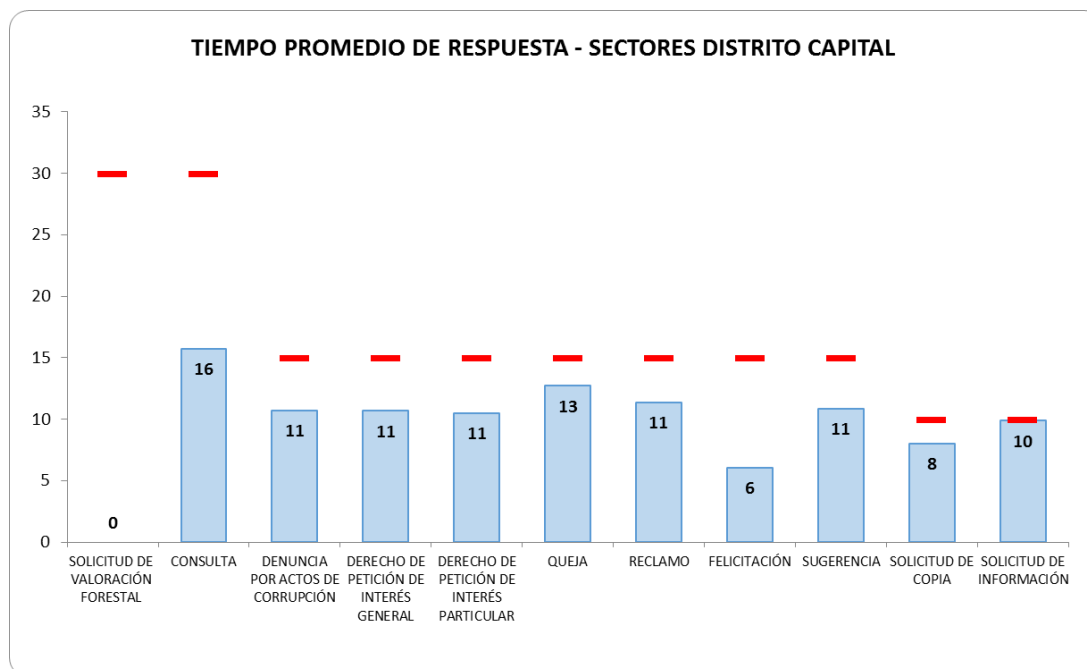
SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
SUBSIDIO PARA PERSONAS MAYORES	187	16,1%
COMISARIAS DE FAMILIA: ATENCION, ACCESO A LA JUSTICIA, CONCILIACIONES	107	9,2%
APOYO ALIMENTARIO: COMEDORES COMUNITARIOS	99	8,5%
ADULTOS MAYORES EN CENTRO DE PROTECCION	98	8,4%
ADULTOS: CIUDADANOS HABITANTES DE LA CALLE	97	8,4%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	573	49,4%
TOTAL	1.161	100%

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

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 diciembre aumentó a 10 días hábiles, un día más que el tiempo registrado en noviembre.

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 cual la Solicitud de Información se encontró en el máximo establecido por la Ley 1755 de 2015 para esta tipología.



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

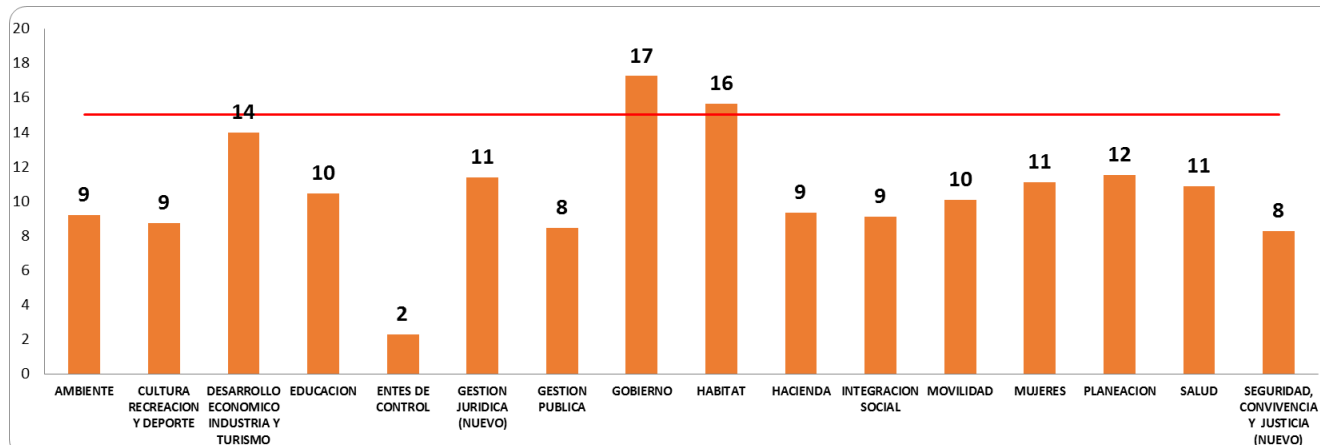
Del mismo modo, en la Tabla 13 se presentan los tiempos promedio de respuesta por sector y por tipología, de donde se encuentra que los sectores de Gobierno, Hábitat, Desarrollo económico, industria y turismo, Gestión Jurídica, Ambiente, Planeación, Seguridad, Convivencia y Justicia, y los Entes de Control,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

Al respecto es menester hacer un llamado a todos los sectores que presentan tiempos de respuesta superiores a los de ley, especialmente a Gobierno y Hábitat, pues como se evidencia en la Tabla 13, éstos continúan presentando tiempos de respuesta superiores a los establecidos por la ley, en 7 y 6 de las 10 tipologías (respectivamente) que atendieron estos sectores. Lo anterior sin ignorar el hecho que otros sectores también respondieron por encima de los límites, como en el caso del Sector Desarrollo Económico, Industria y Turismo, donde el tiempo promedio supera los términos de ley (18 y 30 días) para las Denuncias por Actos de Corrupción y Queja (15 días hábiles), y Solicitud de Copia o Información (12 y 19 días hábiles).

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA - SECTORES DISTRITO CAPITAL	SOLICITUD DE VALORACIÓN FORESTAL (30 DÍAS)	CONSULTA (30 DÍAS)	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN (15 DÍAS)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL (15 DÍAS)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR (15 DÍAS)	QUEJA (15 DÍAS)	RECLAMO (15 DÍAS)	FELICITACIÓN (15 DÍAS)	SUGERENCIA (15 DÍAS)	SOLICITUD DE INFORMACIÓN (10 DÍAS)	SOLICITUD DE COPIA (10 DÍAS)
AMBIENTE		18	1	13	13	10	19	2	8	10	14
CULTURA RECREACION Y DEPORTE		18	13	8	8	8	10	6	7	5	5
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO		14	18	12	12	30	11	2	15	19	12
EDUCACION		11	9	11	10	12	12	8	11	5	2
ENTES DE CONTROL		10	1	4	3	2	2	2	1	7	13
GESTION JURIDICA (NUEVO)		1	21	4	9	0	0	0	0	3	21
GESTION PUBLICA		18	0	9	11	12	9	4	5	7	9
GOBIERNO		28	16	18	14	25	18	1	30	12	13
HABITAT		33	16	16	14	16	15	14	19	9	12
HACIENDA		7	0	14	7	14	9	1	10	10	10
INTEGRACION SOCIAL		21	6	10	10	9	10	8	10	10	7
MOVILIDAD		17	10	8	12	11	11	8	11	5	7
MUJERES		19	0	11	10	7	13	13	13	0	6
PLANEACION		20	0	11	12	16	12	0	7	0	10
SALUD		11	10	10	10	12	12	10	12	8	7
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA (NUEVO)		8	9	10	12	8	9	5	5	3	12

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

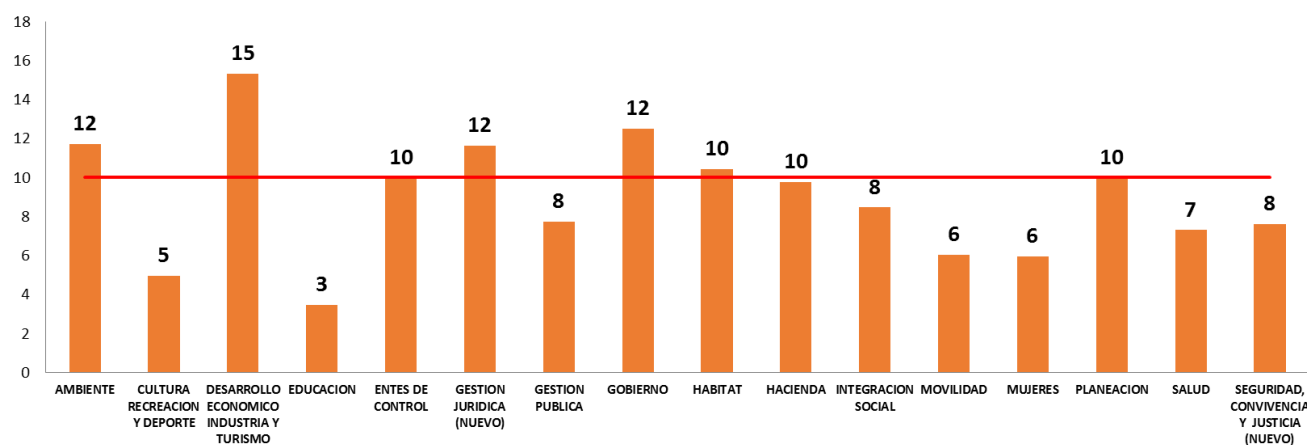
En la Gráfica 6 se evidencia que los Sectores de Hábitat y Gobierno presentan un tiempo promedio de respuesta superior al establecido legalmente para las tipologías de 15 días (Denuncias por actos de corrupción, Derechos de petición de interés general, Derechos de petición de interés particular, Quejas, 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 02/01/2018

Por otro lado, al considerar el tiempo promedio de respuesta por sectores a peticiones que tienen establecido legamente un tiempo de respuesta de 10 días (Gráfica 7), es claro que los Sectores Desarrollo Económico, Industria y Turismo, Gobierno, Gestión Jurídica y el de Ambiente 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 02/01/2018

Ahora bien, con respecto a la tipología "Consulta", el sector de Hábitat es el único cuyo tiempo promedio de respuesta supera los términos establecidos legalmente, pues registró en diciembre un tiempo de respuesta de 30 días hábiles; por cuanto a los demás sectores, todos se encuentran dentro de los términos de ley.

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 diciembre se encontraron 4.299 peticiones vencidas; a continuación se detallan las 10 entidades con el mayor número de peticiones vencidas, así:

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	2.324	52,47%
UAESP – U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS	916	20,68%
INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL	241	5,44%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	217	4,90%
SECRETARÍA DISTRITAL MOVILIDAD	162	3,66%
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	148	3,34%
IPES	104	2,35%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	93	2,10%
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	55	1,24%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	49	1,11%
DEMÁS ENTIDADES	120	2,71%
TOTAL DC	4.299	100%

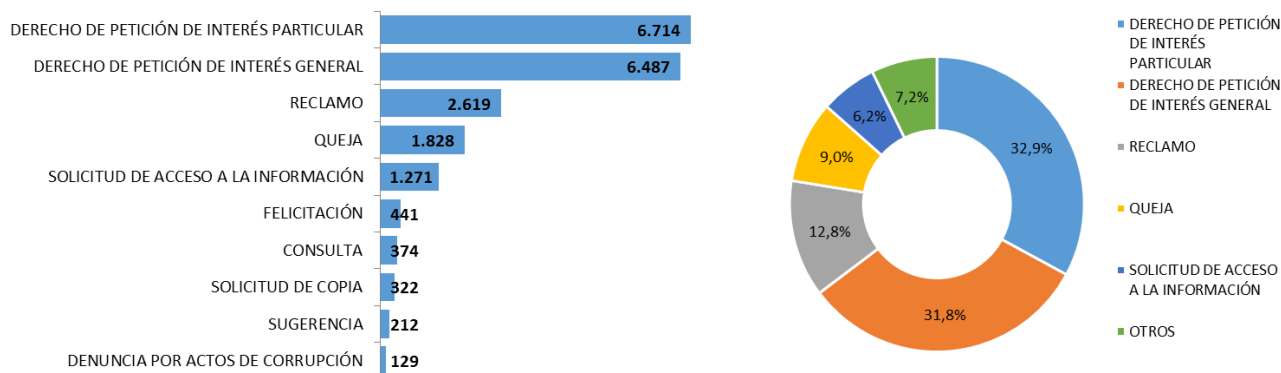
Tabla 14. Entidades con mayor número de peticiones vencidas
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/01/2018

Las cifras dejan ver que las entidades con mayor número de peticiones vencidas en diciembre fueron la Secretaría Distrital de Gobierno con 2.324 peticiones vencidas, que representan el 52,47% del total de peticiones ciudadanas sin respuesta y por fuera de términos de ley, seguida por la Unidad de Servicios Públicos – UAESP, con 916 peticiones vencidas que representan el 20,68% del total de peticiones vencidas en el Distrito Capital.

En este punto se debe realizar un llamado de atención a las entidades Distritales, pues en diciembre se siguen registrando más de 4.000 peticiones vencidas, superando notablemente el mínimo alcanzado en septiembre (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

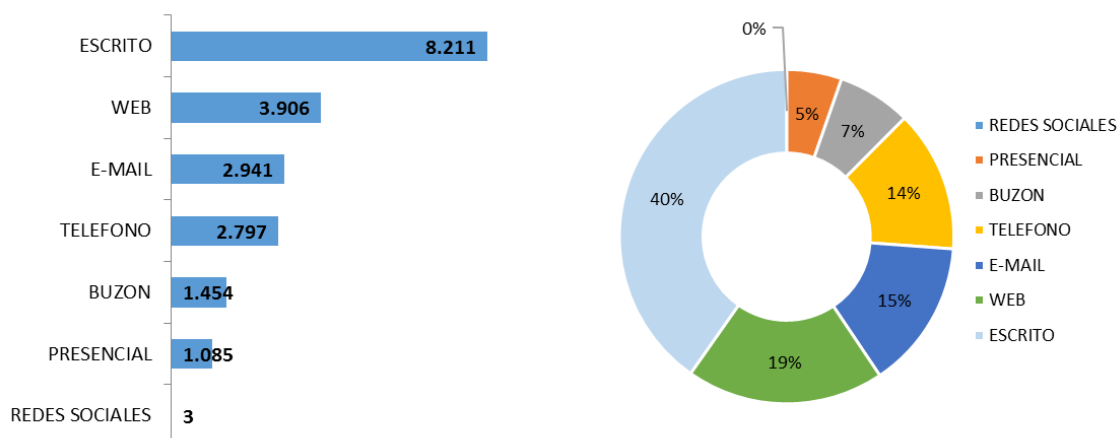
Como se puede observar en la Gráfica 8, del total de peticiones registradas en el Distrito Capital en diciembre, el “Derecho de Petición de Interés Particular” registró como tipología en 6.714 peticiones, siendo el 32,9% del total registrado; la segunda tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, fue el “Derecho de Petición de Interés General” con 6.487 peticiones que representaron el 31,8% del total registrado. Al respecto hay que señalar que estas dos tipologías también fueron las más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones en el mes anterior (noviembre).



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

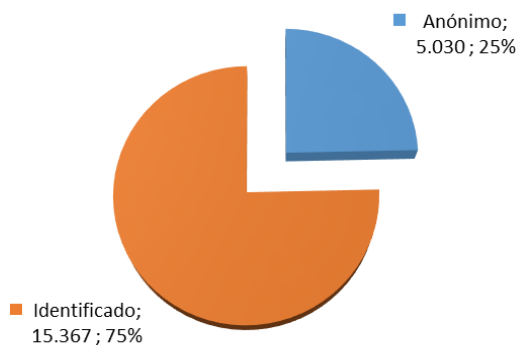
4. CANALES DE INTERACCIÓN

En diciembre, el medio más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones continuó siendo el canal “Escrito” con 8.211 peticiones, las cuales representaron el 40% del total de peticiones registradas; en segundo lugar se encuentra el canal “Web” con 3.906 peticiones, siendo el 19% del total registrado. Cabe anotar que frente al mes anterior (noviembre), el canal “Presencial” sigue descendiendo en términos de frecuencia de uso, pues desciende a la sexta posición, y el número de peticiones recibidas por este canal, como su participación en el total es menor (883 peticiones y 2 puntos básicos menos en la participación, frente a noviembre).



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

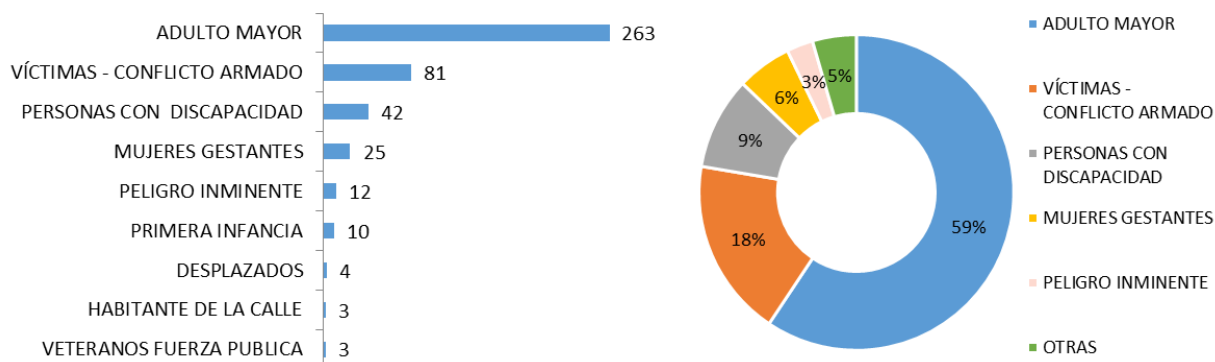
5. CALIDAD DEL REQUIRENTE



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

La gráfica muestra que del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de diciembre, 15.367 peticiones fueron interpuestas por ciudadanos identificados, y representan el 75% del total de peticiones registradas, mientras que 5.030 peticiones (25% del total) lo fueron por ciudadanos anónimos.

6. CONDICIÓN DEL PETICIONARIO



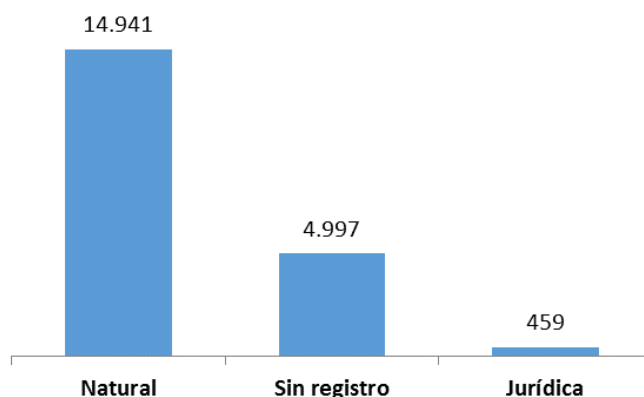
Gráfica 11. Condición del peticionario en el Sistema de Gestión de Peticiones
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/01/2018

En la Gráfica 11 se evidencia que del total de peticiones registradas en el mes de diciembre en el Sistema de Gestión de Peticiones, en 443 peticiones se refiere condición especial (adulto mayor, víctimas de conflicto armado, personas en condición de discapacidad, mujeres gestantes, peligro inminente, primera infancia, veteranos de la fuerza pública, desplazados y habitante de calle); de éstas, la condición de peticionario “Adulto mayor” presenta el mayor número de registros (263) que representan el 59%, del total de peticiones que refieren condición especial; en segundo lugar se ubica la condición “Victimas del conflicto armado” con 81 peticiones que representan el 18% del total de peticiones que refieren condición especial.

Hay que señalar que en el mes anterior (noviembre) 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 diciembre en el Sistema de Gestión de Peticiones, 14.941 peticiones (73%) fueron registradas por personas naturales, 459 peticiones (2%) por personas jurídicas y en 4.997 peticiones (25%) no se reporta esta información; frente al mes anterior (noviembre) 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 02/01/2018

8. PARTICIPACIÓN EN PETICIONES POR LOCALIDADES

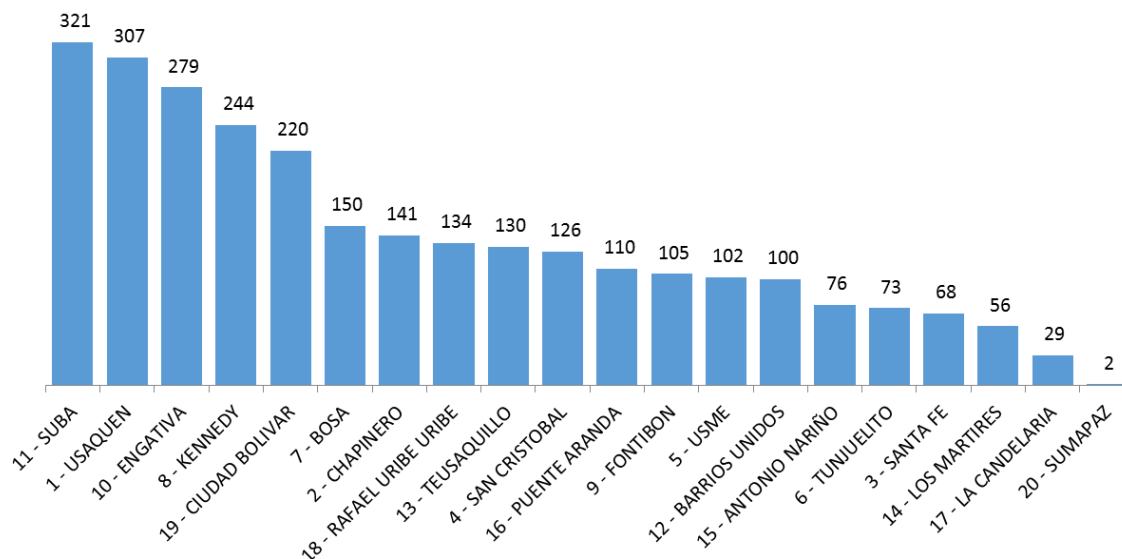
En diciembre, en 2.773 peticiones se diligenció el campo de localidad al registrar la petición. Cabe anotar que esta información es reportada por la ciudadanía y corresponde a la localidad donde se origina la petición; por ejemplo, en una solicitud de mejorar la malla vial en una zona de la ciudad, la localidad se referiría a la zona donde se encuentran los problemas mencionados a mejorar.

En la gráfica 13 se evidencia que las localidades de Suba, Usaquén y Engativá fueron las localidades que estuvieron más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía con 321, 307 y 279 peticiones respectivamente, acumulando así el 32,7% de las peticiones de diciembre en las que se reportó ubicación.

De manera puntual, al considerar los temas más relevantes para las tres localidades con mayor número de peticiones relacionadas (Tabla 15), se puede evidenciar que los temas que más se relacionan de manera transversal a estas tres localidades, son la “Contaminación ambiental” y en dos de ellas “Solicitud operativos (control de tránsito, transporte público, recuperación espacio público. Cabe anotar que en noviembre el tema más frecuente de manera transversal fue “Frecuencia de servicio – zonal”.

Cabe mencionar que en el mes anterior (noviembre) las tres localidades de mayor reporte, fueron Suba, Kennedy y Engativá, registrando 371, 365 y 358 peticiones (en su orden).

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO



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

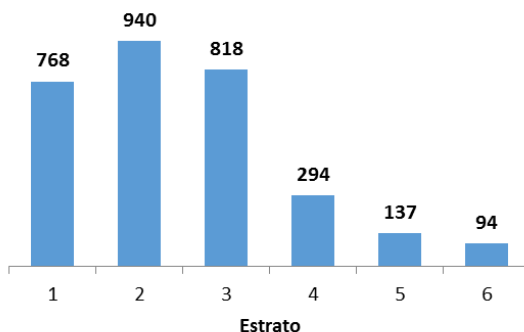
LOCALIDAD DE LOS HECHOS	TEMA	TOTAL PETICIÓN
11 - SUBA	SOLICITUD OPERATIVOS (CONTROL DEL TRANSITO, DEL TRANSPORTE PUBLICO, RECUPERACION ESPACIO PUBLICO)	29
	CONTAMINACIÓN AMBIENTAL	11
	ESPACIO PÚBLICO: INVASIÓN, OCUPACIÓN DE ANTEJARDINES, INVASIÓN DEL ESPACIO PÚBLICO, OCUPACIÓN POR VENTAS AMBULANTES, POR PROLONGACIÓN DE UNA ACTIVIDAD ECONÓMICA	5
1 - USAQUEN	CONTAMINACIÓN AMBIENTAL	14
	SOLICITUD OPERATIVOS (CONTROL DEL TRANSITO, DEL TRANSPORTE PUBLICO, RECUPERACION ESPACIO PUBLICO)	13
	PAVIMENTACION, RENIVELACION, BACHEO Y PARCHEO, REHABILITACION	10
10 - ENGATIVA	SOLICITUD OPERATIVOS (CONTROL DEL TRANSITO, DEL TRANSPORTE PUBLICO, RECUPERACION ESPACIO PUBLICO)	9
	18.03 MATRICULAS - SOLICITUD CUPOS ESCOLARES	5
	PAVIMENTACION, RENIVELACION, BACHEO Y PARCHEO, REHABILITACION	5

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

9. UTILIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO

En la Gráfica 14 se presenta el número de peticiones ciudadanas que incluyeron estrato, registradas en diciembre. En dicho mes se registraron 3.051 peticiones que incluyeron esta variable, de las cuales, en el “Estrato 2” se encuentra el mayor registro de peticiones, con 940 peticionarios que representan el 30,8% del total. Por su parte, la segunda posición de mayor uso es el “Estrato 3” con 818 peticiones que representan el 26,8% del total.

Frente al mes anterior (noviembre) se observa una variación en cuanto al estrato socioeconómico con el segundo mayor registro en el Sistema de Gestión de Peticiones, teniendo en cuenta que en ese mes el “Estrato 1” se ubicó en el segundo lugar en cuanto a utilización del Sistema por estrato.



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

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 diciembre en las entidades se clasificaron dentro del subtema "Veeduría ciudadana", 21 peticiones, así:

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

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO	TOTAL
MOVILIDAD	METRO DE BOGOTA S.A.	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.	2
HABITAT	CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	Solicita al DADEP habilitar la titulación de predios referidos.	3
EDUCACION	UNIVERSIDAD DISTRITAL	El peticionario solicita que se suspenda la elección del rector de la Universidad Distrital, por aparentes actos de corrupción.	1
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	IPES	Solicita al IPES la inscripción como vendedor informal.	1
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	IPES	El ciudadano solicita autorización para acompañante en un módulo de emprendimiento social.	1
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	IPES	Un peticionario solicita sean revisados los pliegos de una Licitación, pues la existencia de un error impide que las Aseguradoras expidan la póliza.	1
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRD	Se solicita que se adelanten acciones con un ciudadano que se "apropió" de un espacio deportivo público y que limita el uso para el resto de la comunidad.	1
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRD	La comunidad denuncia que un habitante de la zona, removió señales de tránsito con el fin de apropiarse del espacio público, y que presenta como propio con presuntos documentos falsos, con el fin de hacer uso del mismo como parqueadero y lucrarse de esta manera.	1
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRD	El peticionario denuncia el cercamiento de una cancha pública y se impide el uso todos los días, exceptuando los domingos donde se puede acceder a ella a través de pagos.	2
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRD	Se denuncia que un ciudadano organizó un campeonato en una cancha pública, y planea realizar cambios al espacio, incluso por encima de la voluntad de la comunidad, la cual se opone a dichos cambios.	1
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRD	Denuncia el consumo de estupefacientes en la zona donde se está realizando un parque para menores, lo cual ha provocado el deterioro de algunos de los elementos que se utilizarían en el parque.	1
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRD	Denuncia invasión del espacio público en una zona de la ciudad.	1
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRD	Se denuncia que una habitante de la ciudad está plantando	1

DEPORTE	PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRD	árboles por su cuenta de manera desorganizada, lo que genera inseguridad y problemas de sanidad a la zona debido a que habitantes de calle consumen sustancias psicoactivas y realizan sus necesidades físicas en la zona.	
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRD	Solicita apoyo para acceder a un parque para realizar unas terapias, pero el administrador no se encuentra en las instalaciones cuando la persona se dirige a entregar los papeles.	1
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRD	El peticionario presenta su inconformidad con el entrenador de un programa, tanto por la planeación de los entrenamientos, como por el cumplimiento de los horarios establecidos. Solicita considerar el cambio del mismo.	1
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRD	Queja por el entrenador de uno de los programas deportivos ofrecidos por la Alcaldía.	2
TOTAL			21

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

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, de acuerdo con lo establecido en la Circular 006 de 2017.

A continuación se presenta dicho consolidado para el mes de noviembre⁴, 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 noviembre de 2017.

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

SECTOR	ENTIDAD	NOVIEMBRE				PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DECRETO 371/2010
		CIFRAS		DIFERENCIA SDQS Vt INFORME MENSUAL DE PQRS		
		REPORTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES	REPORTE DE LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	PETICIONES NO SUBIDAS POR LA ENTIDAD AL SDQS (INGRESADAS POR OTROS CANALES)	PETICIONES NO REPORTADAS POR LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	
GESTIÓN PÚBLICA	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	4.525	4.525	N.A.	N.A.	100,0%
	Depto. Activo. del Servicio Civil	12	22	10	N.A.	54,5%
GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	Secretaría Distrital de Gobierno	4.347	5.563	1.216	N.A.	78,1%
	Depto. Activo Defensoría del Espacio Público - DADEP	305	624	319	N.A.	48,9%
	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC.	68	85	17	N.A.	80,0%
HACIENDA	Secretaría Distrital de Hacienda	89	159	70	N.A.	56,0%
	U.A.E. de Catastro Distrital - UAECD.	94	117	23	N.A.	80,3%
	FONCEP	6	142	136	N.A.	4,2%
	Lotería de Bogotá	31	33	2	N.A.	93,9%
PLANEACIÓN	Secretaría Distrital de Planeación	99	206	107	N.A.	48,1%
DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIAL Y TURISMO	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	20	151	131	N.A.	13,2%
	Instituto para la Economía Social - IPES.	514	582	68	N.A.	88,3%
	Instituto distrital de turismo-IDT	142	NO PRESENTÓ INFORME			
EDUCACIÓN	Secretaría de Educación del Distrito	731	1.335	604	N.A.	54,8%
	Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP	18	24	6	N.A.	75,0%
	Universidad Distrital	1.349	1.356	7	N.A.	99,5%
SALUD	Secretaría Distrital de Salud	1.157	1.405	248	N.A.	82,3%
	Sub Red Sur	1.079	1.183	104	N.A.	91,2%
	Sub Red Sur Occidente	529	706	177	N.A.	74,9%
	Sub Red Centro Oriente	376	524	148	N.A.	71,8%
	Sub Red Norte	346	539	193	N.A.	64,2%
	Capital Salud	73	158	85	N.A.	46,2%
INTEGRACIÓN SOCIAL	Secretaría Distrital de Integración Social	1.449	NO PRESENTÓ INFORME			
	IDIPRON	18	32	14	N.A.	56,3%
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	44	69	25	N.A.	63,8%
	Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD.	174	234	60	N.A.	74,4%
	Orquesta Filarmónica de Bogotá	7	15	8	N.A.	46,7%
	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural-IDPC	79	86	7	N.A.	91,9%
	Fundación Gilberto Alzate Avendaño	34	65	31	N.A.	52,3%
	Instituto Distrital de las Artes-IDARTES	252	274	22	N.A.	92,0%
	Canal Capital	51	55	4	N.A.	92,7%

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

SECTOR	ENTIDAD	NOVIEMBRE					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	1.419	1.686	267	N.A.	84,2%	
	IDIGER	10	59	49	N.A.	16,9%	
	Jardín Botánico "José Celestino Mutis"	219	246	27	N.A.	89,0%	
MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	2.080	19.641	17.561	N.A.	10,6%	
	IDU	116	2.117	2.001	N.A.	5,5%	
	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UMV	145	263	118	N.A.	55,1%	
	-Transmilenio S.A.	475	57.478	57.003	N.A.	0,8%	
	Terminal de Transporte S.A.	116	121	5	N.A.	95,9%	
	Sistema Integrado de Movilidad SIM	63	NO PRESENTÓ INFORME				
	Metro de Bogotá S.A.	145	173	28	N.A.	83,8%	
	Secretaría Distrital del Hábitat.	898	NO PRESENTÓ INFORME				
HÁBITAT	Caja de Vivienda Popular	377	414	37	N.A.	91,1%	
	U.A.E. de Servicios Públicos JIAESP	856	1.327	471	N.A.	64,5%	
	Empresa de Renovación Urbana - ERU	21	28	7	N.A.	75,0%	
	Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Bogotá - EAB	128	NO PRESENTÓ INFORME				
	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.-ETB-ESP	13	NO PRESENTÓ INFORME				
	Secretaría de la Mujer	162	182	20	N.A.	89,0%	
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	553	704	151	N.A.	78,6%	
	U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	13	31	18	N.A.	41,9%	
GESTIÓN JURIDICA	Secretaría Jurídica Distrital	124	164	40	N.A.	75,6%	
ENTES DE CONTROL	Concejo de Bogotá	45	52	7	N.A.	86,5%	
	Veeduría Distrital	143	150	7	N.A.	95,3%	
TOTAL		26.139	105.105	81.659	0	24,9%	

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 53 entidades que deben reportar la información, 47 de ellas lo realizaron para el periodo en revisión (noviembre). Las cifras del Sistema, dejan ver que en éste se registró en total 26.139 peticiones, mientras que las entidades en su "Informe mensual de PQR" reportaron como recibidas

105.105, lo cual muestra una diferencia de 81.659 peticiones⁵, llegando a un cumplimiento de apenas 24,9%; es decir, que de la totalidad de peticiones registradas, tan sólo se subió al Sistema dicho porcentaje de las peticiones interpuestas por la ciudadanía ante la Administración Distrital.

En este punto es de gran relevancia resaltar que mejoras en los indicadores de cumplimiento de entidades como 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 (74.564), totalizan el 91,3% 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 redujo a 6 (Instituto Distrital de Turismo, Secretaría Distrital de Integración Social, 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 diciembre 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", "Gobierno local" y "Función Pública – Administración") y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.
- Visibilizar con los sectores/entidades (Gobierno, Hábitat, Desarrollo económico, industria y turismo, Gestión Jurídica, Ambiente, Planeación, Seguridad, Convivencia y Justicia, y los Entes de Control) que presentan tiempos promedio superiores a los establecidos legalmente

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

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 diciembre 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 (Instituto Distrital de Turismo, Secretaría Distrital de Integración Social, 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