****

**INFORME MENSUAL DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS ATENDIDOS POR LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE REHABILITACIÓN Y MANTENIMIENTO VIAL**

En el actual informe se registra la gestión realizada en el período comprendido del 1 al 31 de diciembre del año 2017, donde se encuentran la totalidad de requerimientos recibidos a través de los diferentes canales de atención habilitados por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., teniendo en cuenta los parámetros sugeridos por la Veeduría Distrital.

**1.- TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD**

|  |  |
| --- | --- |
| **Etiquetas de fila** | **Cuenta de Numero petición** |
| sdqs | 113 |
| **Total general** | **113** |

De acuerdo al comparativo de las cifras reportadas por la entidad con lo registrado en el SDQS, de un total de 113 peticiones, se observa que el 100% de la totalidad están registradas, en cumplimiento del Decreto 371 de 2010.

**2.- CANALES DE INTERACCIÓN**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Etiquetas de fila** | **Cuenta de Numero petición** | **%** |
| E-MAIL | 36 | 32% |
| ESCRITO | 19 | 17% |
| REDES SOCIALES | 1 | 1% |
| TELEFONO | 4 | 4% |
| WEB | 53 | 47% |
| **Total general** | **113** | **100%** |

El canal Web cuenta con un porcentaje del 47% del total de peticiones registradas, siendo el medio más utilizado para interponer las peticiones ciudadanas durante el período, en segundo lugar se encuentra el canal E-mail con un porcentaje de 32%, en tercer lugar encontramos el canal escrito con un porcentaje del 17%, en cuarto lugar el canal telefónico con un porcentaje del 4% y por último el canal redes sociales con un porcentaje del 1%.

**3.- TIPOLOGIAS O MODALIDADES**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Etiquetas de fila** | **Cuenta de Numero petición** | **%** |
| CONSULTA | 3 | 3% |
| DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN | 1 | 1% |
| DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL | 74 | 65% |
| DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR | 17 | 15% |
| QUEJA | 11 | 10% |
| RECLAMO | 5 | 4% |
| SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN | 1 | 1% |
| SUGERENCIA | 1 | 1% |
| **Total general** | **113** | **100%** |

Del total de requerimientos el Derecho de Petición de Interés General con un porcentaje del 65% de participación, es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones; en segundo lugar se encuentra el Derecho de Petición de Interés Particular con un porcentaje del 15%, en tercer lugar el Queja con un porcentaje del 10%, en cuarto lugar la Reclamo con un porcentaje del 4%; en el quinto lugar Consulta con un porcentaje del 3%, y por último la Denuncia por actos de Corrupción, Solicitud de Acceso a la Información y Sugerencia con un porcentaje del 1%.

**4.- SUBTEMAS MAS REITERADOS Y / O BARRERAS DE ACCESO**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Etiquetas de fila** | **Cuenta de Numero petición** | **%** |
| PAVIMENTACION, RENIVELACION, BACHEO Y PARCHEO, REHABILITACION | 91 | 81% |
| TRASLADO POR NO COMPETENCIA | 13 | 12% |
| (en blanco) | 4 | 4% |
| ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO | 1 | 1% |
| AFECTACIONES POR OBRA | 1 | 1% |
| **Total 5 Subtemas** | **110** | **97%** |
| Otros Subtemas | 3 | 3% |
| **Total general** | **113** | **100%** |

Para este período, el subtema “Pavimentación, re-nivelación, bacheo - parcheo y rehabilitación es el más relevante con un porcentaje del 81%, en segundo lugar Traslado por no Competencia con un porcentaje del 12%, en tercer lugar encontramos en blanco con un porcentaje del 4%, en cuarto lugar encontramos administración del talento humano con un porcentaje del 1% y por último lugar encontramos afectaciones por obra con un porcentaje del 1% respectivamente.

**5.- TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Etiquetas de fila** | **Cuenta de Numero petición** | **%** |
| (en blanco) | 87 | 77% |
| IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO | 9 | 8% |
| SECRETARIA DE GOBIERNO | 8 | 7% |
| SIM - SERVICIOS PARA LA MOVILIDAD | 2 | 2% |
| SECRETARIA MOVILIDAD | 1 | 1% |
| **Total 5 Entidades** | **107** | **95%** |
| Otras Entidades | 6 | 5% |
| **Total general** | **113** | **100%** |

De acuerdo al comparativo y con lo registrado en el SDQS en primer lugar se encuentran los en blanco (peticiones que no registran competencia) con un porcentaje del 77%, en segundo lugar se encuentran las peticiones IDU Instituto de Desarrollo Urbano con un porcentaje del 8%, en tercer lugar las peticiones trasladadas a la Secretaria de Gobierno con un porcentaje del 7%, en cuarto lugar Servicios de Movilidad con un porcentaje del 2%, en quinto lugar la Secretaria de Movilidad con un porcentaje de 1% respectivamente, finalmente en último lugar las peticiones enviadas a otras Entidades con un porcentaje de 5%.

**6.- PETICIONES CERRADAS DEL PERÍODO ANTERIOR**

|  |  |
| --- | --- |
| **Etiquetas de fila** | **Cuenta de Numero petición** |
| SECRETARIA GENERAL | 117 |
| **Total general** | **117** |

En el período anterior se cerraron 117 peticiones

**Peticiones de periodos anteriores:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Etiquetas de fila** | **Cuenta de Numero petición** |
| SECRETARIA GENERAL | 160 |
| **Total general** | **160** |

Se encuentran 160 peticiones de periodos anteriores, de las cuales 117 se han cerrado y se encuentran pendientes 43 peticiones.

**7.- REQUERIMIENTOS RECIBIDOS PERÍODO ACTUAL**

|  |  |
| --- | --- |
| **Etiquetas de fila** | **Cuenta de Numero petición** |
| SECRETARIA GENERAL | 10 |
| **Total general** | **10** |

En el período actual se cerraron 10 peticiones.

**8.- TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Promedio de DG** | **Etiquetas de columna** |  |
| **Etiquetas de fila** | **SECRETARIA GENERAL** | **Total general** |
| DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL | 24 | 24 |
| DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR | 21 | 21 |
| QUEJA | 23 | 23 |
| RECLAMO | 25 | 25 |
| **Total general** | **24** | **24** |

En promedio se respondió entre 24 días hábiles las peticiones en el sistema SDQS.

**9.- PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERÍODO**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Etiquetas de fila** | **Cuenta de Numero petición** | **%** |
| 1 - USAQUEN | 12 | 11% |
| 10 - ENGATIVA | 6 | 5% |
| 11 - SUBA | 2 | 2% |
| 12 - BARRIOS UNIDOS | 2 | 2% |
| 16 - PUENTE ARANDA | 3 | 3% |
| 18 - RAFAEL URIBE URIBE | 2 | 2% |
| 19 - CIUDAD BOLIVAR | 2 | 2% |
| 2 - CHAPINERO | 1 | 1% |
| 4 - SAN CRISTOBAL | 3 | 3% |
| 6 - TUNJUELITO | 3 | 3% |
| 8 - KENNEDY | 1 | 1% |
| 9 - FONTIBON | 2 | 2% |
| (en blanco) | 74 | 65% |
| **Total general** | **113** | **100%** |

De acuerdo al comparativo las peticiones más reiterativas de las localidades el 65% no especifica la localidad, en segundo lugar la localidad de Usaquén con un porcentaje de 11%, en tercer lugar la localidad de Engativá con un porcentaje de 5%, en cuarto lugar las localidades de Puente Aranda, Tunjuelito y San Cristóbal con un porcentaje de 3% en quinto lugar la localidades de Suba, Barrios Unidos, Rafael Uribe Uribe, Ciudad Bolívar y Fontibón con un porcentaje de 2%, en sexto y último lugar la localidad de Kennedy con un porcentaje de 1%.

**10.- PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO PETICIONARIO**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Etiquetas de fila** | **Cuenta de Numero petición** | **%** |
| 1 | 2 | 2% |
| 2 | 9 | 8% |
| 3 | 12 | 11% |
| 4 | 6 | 5% |
| 5 | 5 | 4% |
| 6 | 3 | 3% |
| (en blanco) | 76 | 67% |
| **Total general** | **113** | **100%** |

Dentro de la información reportada (peticionarios que diligencian el campo de datos demográficos), donde la mayor participación del 67% sin especificar el estrato socioeconómico, en segundo lugar se encuentra el estrato 3 que representa el 11%, en tercer lugar el estrato 2 que representa el 8%, en cuarto lugar el estrato 4 con un porcentaje del 5%, quinto lugar el estrato 5 con un porcentaje de 4%, de sexto lugar el estrato 6 con un porcentaje del 3% y último lugar el estrato 1 con un porcentaje del 2%.

**10.- TIPO DE PETICIONARIO**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Etiquetas de fila** | **Cuenta de Numero petición** | **%** |
| Jurídica | 2 | 2% |
| Natural | 65 | 58% |
| (en blanco) | 46 | 41% |
| **Total general** | **113** | **100%** |

El 58% de las peticiones son ingresadas por personas naturales, el 41% corresponde a personas que interponen peticiones de manera anónima, el porcentaje restante 3% corresponde a personas jurídicas.

**11.- CALIDAD DEL REQUIRIENTE**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Etiquetas de fila** | **Cuenta de Numero petición** | **%** |
| ANÓNIMO | 46 | 41% |
| IDENTIFICADO | 67 | 59% |
| **Total general** | **113** | **100%** |

El 59% de las peticiones son ingresadas por personas identificadas, el 41% corresponde a personas que interponen peticiones de manera anónima.

**12.- CONCLUSIONES**

* En el período actual del 1 al 31 de diciembre de 2017 se recibieron 113 peticiones de las cuales fueron respondidas 10, las 103 restantes se encuentran en trámite en los términos legales para su respectiva respuesta.
* La Subdirección de Mejoramiento de la Malla Vial Local es la dependencia que más peticiones respondió durante este período.