****

**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 enero del año 2018, 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 | 265 |
| **Total general** | **265** |

De acuerdo al comparativo de las cifras reportadas por la entidad con lo registrado en el SDQS, de un total de 265 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 | 67 | 25% |
| ESCRITO | 54 | 20% |
| PRESENCIAL | 5 | 2% |
| TELEFONO | 20 | 8% |
| WEB | 119 | 45% |
| **Total general** | **265** | **100%** |

El canal Web cuenta con un porcentaje del 45% 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 25%, en tercer lugar encontramos el canal escrito con un porcentaje del 20%, en cuarto lugar el canal telefónico con un porcentaje del 8% y por último el canal presencial con un porcentaje del 2%.

**3.- TIPOLOGIAS O MODALIDADES**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Etiquetas de fila** | **Cuenta de Numero petición** | **%** |
| CONSULTA | 4 | 2% |
| DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN | 2 | 1% |
| DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL | 178 | 67% |
| DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR | 33 | 12% |
| QUEJA | 19 | 7% |
| RECLAMO | 22 | 8% |
| SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN | 6 | 2% |
| SOLICITUD DE COPIA | 1 | 0% |
| **Total general** | **265** | **100%** |

Del total de requerimientos el Derecho de Petición de Interés General con un porcentaje del 67% 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 12%, en tercer lugar el Reclamo con un porcentaje del 8%, en cuarto lugar la Queja con un porcentaje del 7%; en el quinto lugar Consulta y Solicitud Acceso a la Información con un porcentaje del 2%, y por último la Denuncia por actos de Corrupción 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 | 131 | 49% |
| (en blanco) | 92 | 35% |
| TRASLADO POR NO COMPETENCIA | 31 | 12% |
| ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO | 6 | 2% |
| INSUMOS Y MAQUINARIA DE OBRA | 2 | 1% |
| **Total 5 Subtemas** | **262** | **99%** |
| Otros Subtemas | 3 | 1% |
| **Total general** | **265** | **100%** |

Para este período, el subtema “Pavimentación, re-nivelación, bacheo - parcheo y rehabilitación es el más relevante con un porcentaje del 49%, en segundo lugar en blanco con un porcentaje del 35%, en tercer lugar encontramos Traslado por no Competencia con un porcentaje del 12%, en cuarto lugar encontramos administración del talento humano con un porcentaje del 2% y por último lugar encontramos Insumos y Maquinaria de Obra con un porcentaje del 1% respectivamente.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Etiquetas de fila** | **Cuenta de Numero petición** | **%** |
| IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO | 22 | 71% |
| SECRETARIA DE GOBIERNO | 4 | 13% |
| SECRETARIA MOVILIDAD | 1 | 3% |
| (en blanco) | 4 | 13% |
| **Total general** | **31** | **100%** |

De acuerdo al comparativo y con lo registrado en el SDQS en primer lugar se encuentran los IDU Instituto de Desarrollo Urbano con un porcentaje del 71%, en segundo lugar se encuentran las peticiones Secretaria de Gobierno y en blanco con un porcentaje del 13%, en tercer lugar las peticiones trasladadas a la Secretaria de Movilidad con un porcentaje del 3%.

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Etiquetas de fila** | **Cuenta de Numero petición** |
| SECRETARIA GENERAL | 265 |
| **Total general** | **265** |

**Peticiones de periodos anteriores:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Etiquetas de fila** | **Cuenta de Numero petición** |
| SECRETARIA GENERAL | 130 |
| **Total general** | **130** |

Se inició el periodo con 130 peticiones de periodos anteriores

|  |  |
| --- | --- |
| **Etiquetas de fila** | **Cuenta de Numero petición** |
| SECRETARIA GENERAL | 104 |
| **Total general** | **104** |

De las peticiones anteriores se cerraron 104 y se encuentran pendientes 26 peticiones.

**7.- REQUERIMIENTOS RECIBIDOS PERÍODO ACTUAL**

|  |  |
| --- | --- |
| **Etiquetas de fila** | **Cuenta de Numero petición** |
| SECRETARIA GENERAL | 19 |
| **Total general** | **19** |

En el período actual se cerraron 19 peticiones.

**8.- TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Promedio de DG** | **Etiquetas de columna** |  |
| **Etiquetas de fila** | **SECRETARIA GENERAL** | **Total general** |
| CONSULTA | 24,0 | 24,0 |
| DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN | 21,0 | 21,0 |
| DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL | 24,1 | 24,1 |
| DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR | 22,0 | 22,0 |
| FELICITACIÓN | 78,0 | 78,0 |
| QUEJA | 20,0 | 20,0 |
| RECLAMO | 31,8 | 31,8 |
| SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN | 17,0 | 17,0 |
| **Total general** | **24,4** | **24,4** |

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 | 29 | 11% |
| 10 - ENGATIVA | 6 | 2% |
| 11 - SUBA | 15 | 6% |
| 12 - BARRIOS UNIDOS | 4 | 2% |
| 13 - TEUSAQUILLO | 4 | 2% |
| 14 - LOS MARTIRES | 3 | 1% |
| 15 - ANTONIO NARIÑO | 2 | 1% |
| 18 - RAFAEL URIBE URIBE | 7 | 3% |
| 19 - CIUDAD BOLIVAR | 4 | 2% |
| 2 - CHAPINERO | 2 | 1% |
| 3 - SANTA FE | 1 | 0% |
| 4 - SAN CRISTOBAL | 2 | 1% |
| 5 - USME | 1 | 0% |
| 6 - TUNJUELITO | 1 | 0% |
| 7 - BOSA | 1 | 0% |
| 8 - KENNEDY | 14 | 5% |
| (en blanco) | 169 | 64% |
| **Total general** | **265** | **100%** |

De acuerdo al comparativo las peticiones más reiterativas el 65% no especifica la localidad, en segundo lugar la localidad de Usaquén con un porcentaje de 11%, en tercer lugar la localidad de Suba con un porcentaje de 6%, en cuarto lugar la localidad de Kennedy con un porcentaje de 5% en quinto lugar la localidad de Rafael Uribe Uribe con un porcentaje de 3%, en sexto lugar las localidades Engativá, Barrios Unidos, Teusaquillo y Ciudad Bolívar con un porcentaje de 2%, en séptimo lugar encontramos las localidades de Los Mártires, Antonio Nariño, Chapinero y San Cristóbal con un 1% y por último se encuentra las localidades Santa Fe, Usme, Tunjuelito y Bosa con un promedio de 0%.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Etiquetas de fila** | **Cuenta de Numero petición** | **%** |
| 1 | 3 | 1% |
| 2 | 20 | 8% |
| 3 | 39 | 15% |
| 4 | 17 | 6% |
| 5 | 15 | 6% |
| 6 | 4 | 2% |
| (en blanco) | 167 | 63% |
| **Total general** | **265** | **100%** |

Dentro de la información reportada (peticionarios que diligencian el campo de datos demográficos), donde la mayor participación no especifica el estrato socioeconómico con un 63%, en segundo lugar se encuentra el estrato 3 que representa el 15%, en tercer lugar el estrato 2 que representa el 8%, en cuarto lugar el estrato 4 y 5 con un porcentaje del 6% y por último lugar el estrato 6 con un porcentaje de 2%.

**10.- TIPO DE PETICIONARIO**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Etiquetas de fila** | **Cuenta de Numero petición** | **%** |
| Jurídica | 8 | 3% |
| Natural | 160 | 60% |
| (en blanco) | 97 | 37% |
| **Total general** | **265** | **100%** |

El 60% de las peticiones son ingresadas por personas naturales, el 47% 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 | 99 | 37% |
| IDENTIFICADO | 166 | 63% |
| **Total general** | **265** | **100%** |

El 63% de las peticiones son ingresadas por personas identificadas, el 37% corresponde a personas que interponen peticiones de manera anónima.

**12.- CONCLUSIONES**

* En el período actual del 1 al 31 de enero de 2018 se recibieron 265 peticiones de las cuales fueron respondidas 19 dentro del periodo, las 246 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.