****

**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 mayo del 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 | 383 |
| **Total general** | **383** |

De acuerdo con el comparativo de las cifras reportadas por la entidad con lo registrado en el SDQS, de un total de 383 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 | 71 | 19% |
| ESCRITO | 40 | 10% |
| PRESENCIAL | 23 | 6% |
| REDES SOCIALES | 4 | 1% |
| TELEFONO | 18 | 5% |
| WEB | 227 | 59% |
| **Total general** | **383** | **100%** |

El canal Web cuenta con un porcentaje del 59% del total de peticiones registradas, siendo el medio más utilizado para interponer las peticiones ciudadanas durante el período, en segundo lugar se encuentra el E-MAIL con un porcentaje de 19%, en tercer lugar encontramos el canal Escrito con un porcentaje del 10%, en cuarto lugar el canal presencial con un porcentaje del 6%, en quinto lugar se encuentra el canal telefónico con un porcentaje del 5%, y por último lugar encontramos el canal redes sociales con un porcentaje del 1%.

**3.- TIPOLOGIAS O MODALIDADES**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Etiquetas de fila** | **Cuenta de Numero petición** | **%** |
| CONSULTA | 10 | 3% |
| DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN | 2 | 1% |
| DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL | 246 | 64% |
| DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR | 41 | 11% |
| FELICITACIÓN | 4 | 1% |
| QUEJA | 39 | 10% |
| RECLAMO | 27 | 7% |
| SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN | 4 | 1% |
| SOLICITUD DE COPIA | 1 | 0% |
| SUGERENCIA | 9 | 2% |
| **Total general** | **383** | **100%** |

Del total de requerimientos el Derecho de Petición de Interés General con un porcentaje del 64% de participación, es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones; en segundo lugar se encuentran el Derecho de Petición de Interés Particular con un porcentaje del 11%, en tercer lugar el Queja con un porcentaje del 10%, en cuarto lugar Reclamo con un porcentaje del 7%; en el quinto lugar Consulta con un porcentaje del 3%, en el sexto lugar se encuentra Sugerencia con un porcentaje de 2% y de último lugar Denuncia por Actos de Corrupción, Felicitación y Solicitud de Acceso a la Información con un porcentaje del 1%.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Etiquetas de fila** | **Cuenta de Numero petición** | **%** |
| ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO | 1 | 0% |
| AFECTACIONES POR OBRA | 15 | 4% |
| CONSULTA PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA | 8 | 2% |
| PAVIMENTACION, RENIVELACION, BACHEO Y PARCHEO, REHABILITACION | 302 | 79% |
| TRASLADO POR NO COMPETENCIA | 33 | 9% |
| (en blanco) | 24 | 6% |
| **Total general** | **383** | **100%** |

Para este período, el subtema “Pavimentación, re nivelación, bacheo - parcheo y rehabilitación es el más relevante con un porcentaje del 79%, en segundo lugar, Traslado por no Competencia con un porcentaje del 9%, en tercer lugar encontramos (en blanco) con un porcentaje del 6%, en cuarto lugar encontramos afectación por obra con un porcentaje del 4%, en quinto lugar Consulta Proyectos de Infraestructura con un porcentaje del 2%.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Etiquetas de fila** | **Cuenta de Numero petición** | **%** |
| IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO | 18 | 55% |
| SECRETARIA MOVILIDAD | 6 | 18% |
| ACUEDUCTO - EAB | 3 | 9% |
| SECRETARIA DE GOBIERNO | 2 | 6% |
| (en blanco) | 2 | 6% |
| **Total 5 entidades** | **31** | **94%** |
| Otras Entidades | 2 | 6% |
| **Total general** | **33** | **100%** |

De acuerdo al comparativo y con lo registrado en el SDQS en primer lugar se encuentran las entidades IDU Instituto de Desarrollo Urbano con un porcentaje del 55%, en segundo lugar se encuentra la entidad Secretaria de Movilidad con un porcentaje de 18%, en tercer lugar se encuentra Acueducto – EAB con un porcentaje de 9%, en cuarto lugar se encuentran las Secretaria de Gobierno y (en blanco) con un porcentaje del 6%.

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

**Peticiones de periodos anteriores:**

Se inició el periodo con 357 peticiones de periodos anteriores

|  |  |
| --- | --- |
| **Etiquetas de fila** | **Cuenta de Numero petición** |
| SECRETARIA GENERAL | 348 |
| **Total general** | **348** |

De las peticiones anteriores se cerraron 348 y se encuentran pendientes 9 peticiones.

**7.- REQUERIMIENTOS RECIBIDOS PERÍODO ACTUAL**

|  |  |
| --- | --- |
| **Etiquetas de fila** | **Cuenta de Numero petición** |
| SECRETARIA GENERAL | 138 |
| **Total general** | **138** |

En el período actual se cerraron 138 peticiones.

**8.- TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA**

En promedio se respondió entre 16 días hábiles las peticiones en el sistema SDQS.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Promedio de DG** | **Etiquetas de columna** |  |
| **Etiquetas de fila** | **SECRETARIA GENERAL** | **Total general** |
| CONSULTA | 14 | 14 |
| DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN | 18 | 18 |
| DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL | 16 | 16 |
| DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR | 16 | 16 |
| FELICITACIÓN | 10 | 10 |
| QUEJA | 15 | 15 |
| RECLAMO | 13 | 13 |
| SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN | 10 | 10 |
| SUGERENCIA | 11 | 11 |
| **Total general** | **16** | **16** |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Etiquetas de fila** | **Cuenta de Numero petición** | **%** |
| 1 - USAQUEN | 42 | 11% |
| 10 - ENGATIVA | 18 | 5% |
| 11 - SUBA | 22 | 6% |
| 12 - BARRIOS UNIDOS | 2 | 1% |
| 13 - TEUSAQUILLO | 4 | 1% |
| 14 - LOS MARTIRES | 1 | 0% |
| 15 - ANTONIO NARIÑO | 1 | 0% |
| 16 - PUENTE ARANDA | 12 | 3% |
| 17 - LA CANDELARIA | 1 | 0% |
| 18 - RAFAEL URIBE URIBE | 2 | 1% |
| 19 - CIUDAD BOLIVAR | 5 | 1% |
| 2 - CHAPINERO | 8 | 2% |
| 3 - SANTA FE | 4 | 1% |
| 4 - SAN CRISTOBAL | 10 | 3% |
| 5 - USME | 3 | 1% |
| 6 - TUNJUELITO | 4 | 1% |
| 7 - BOSA | 11 | 3% |
| 8 - KENNEDY | 26 | 7% |
| 9 - FONTIBON | 8 | 2% |
| (en blanco) | 199 | 52% |
| **Total general** | **383** | **100%** |

De acuerdo al comparativo, las peticiones más reiterativas el 52% no especifica la localidad, en segundo lugar la localidad de Usaquén con un porcentaje de 11%, en tercer lugar la localidad de Kennedy con un porcentaje de 7%, en cuarto lugar la localidad de Suba con un porcentaje de 6%, en quinto lugar la localidad de Engativá con un porcentaje del 5%, en sexto lugar las localidades Puente Aranda, San Cristóbal y Bosa con un porcentaje del 3%, en séptimo lugar las localidades Chapinero, y Fontibón con un porcentaje del 2%, en octavo lugar las localidades Barrios Unidos, Teusaquillo, Rafael Uribe Uribe, Ciudad Bolívar, Santa fe, Usme y Tunjuelito con un porcentaje del 1% y por ultimo encontramos las localidades los Mártires, Antonio Nariño y la Candelaria con un porcentaje del 0%.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Etiquetas de fila** | **Cuenta de Numero petición** | **%** |
| 1 | 8 | 2% |
| 2 | 37 | 10% |
| 3 | 73 | 19% |
| 4 | 34 | 9% |
| 5 | 20 | 5% |
| 6 | 16 | 4% |
| (en blanco) | 195 | 51% |
| **Total general** | **383** | **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 51%, en segundo lugar, se encuentra el estrato 3 que representa el 19%, en tercer lugar el estrato 2 que representa el 10%, en cuarto lugar el estrato 4 con un porcentaje del 9%, en quinto lugar el estrato 5 con un porcentaje de 5%, en sexto lugar el estrato 6 con un porcentaje del 4%, por último lugar el estrato 1 con un porcentaje del 2%.

**10.- TIPO DE PETICIONARIO**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Etiquetas de fila** | **Cuenta de Numero petición** | **%** |
| Jurídica | 9 | 2% |
| Natural | 255 | 67% |
| (en blanco) | 119 | 31% |
| **Total general** | **383** | **100%** |

El 67% de las peticiones son ingresadas por personas naturales, el 31% corresponde a personas que interponen peticiones de manera anónima, el porcentaje restante 2% corresponde a personas jurídicas.

**11.- CALIDAD DEL REQUIRIENTE**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nombre Peticionario** | **N** | **%** |
| Anónimo | 120 | 31% |
| Identificado | 263 | 69% |
| **Total general** | **383** | **100%** |

El 69% de las peticiones son ingresadas por personas identificadas, el 31% corresponde a personas que interponen peticiones de manera anónima.

Elaboro: Bernardo Duque

**12.- CONCLUSIONES**

* En el periodo comprendido entre el 01 y el 30 de abril de 2018, podemos evidenciar que el promedio en los términos de respuesta disminuyó a 18 días, un día menos con respecto al mes de marzo de 2018. Lo que indica que tomando como referencia los términos de respuesta reportados en el mes de enero de 2018, el tiempo promedio de respuesta ha disminuido en un total de 6,4 días en un periodo de tiempo de 4 meses.
* Teniendo en cuenta la misión de la Entidad, la Subdirección de Mejoramiento de la Malla Vial Local es la dependencia que más peticiones respondió durante este período al igual que el período anterior.
* El subtema más reiterativo en las peticiones de este periodo es PAVIMENTACION, RENIVELACION, BACHEO Y PARCHEO, REHABILITACION, con un 86% del total de las peticiones. Sin embargo, después de un análisis realizado a los subtemas, se encuentra que no hay claridad en la definición de los mismos. Por esta razón se hace necesaria la depuración y actualización de éstos a un lenguaje más cercano al ciudadano. Labor que debió ser postergada, ya que está sujeta a la actualización del SDQS – Bogotá Te Escucha.