



VEEDURÍA DISTRITAL

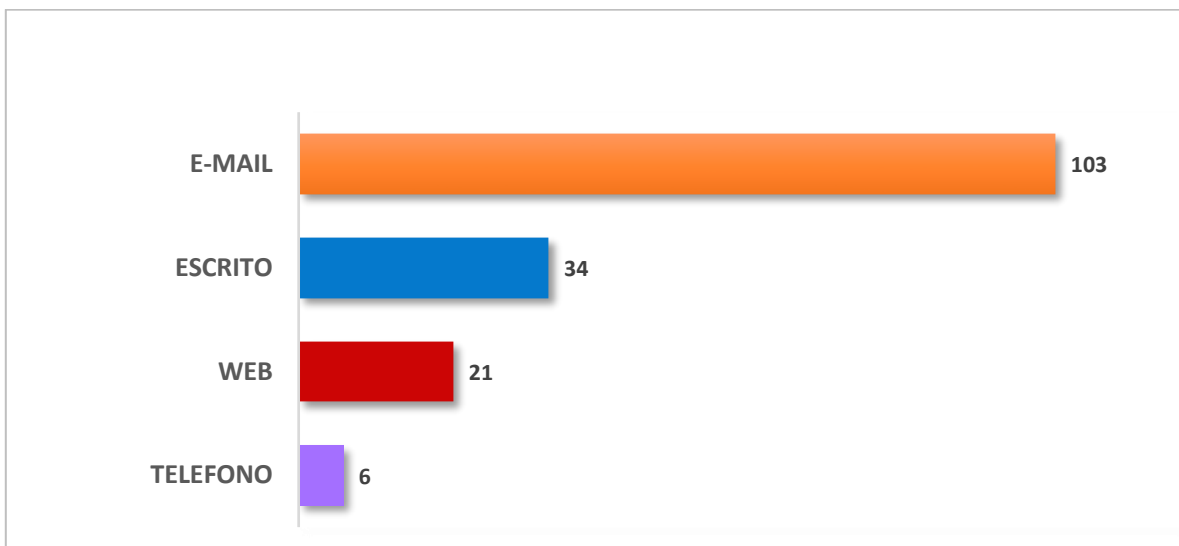
INFORME PQRSD JUNIO 2018 SERVICIO A LA CIUDADANÍA

1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS



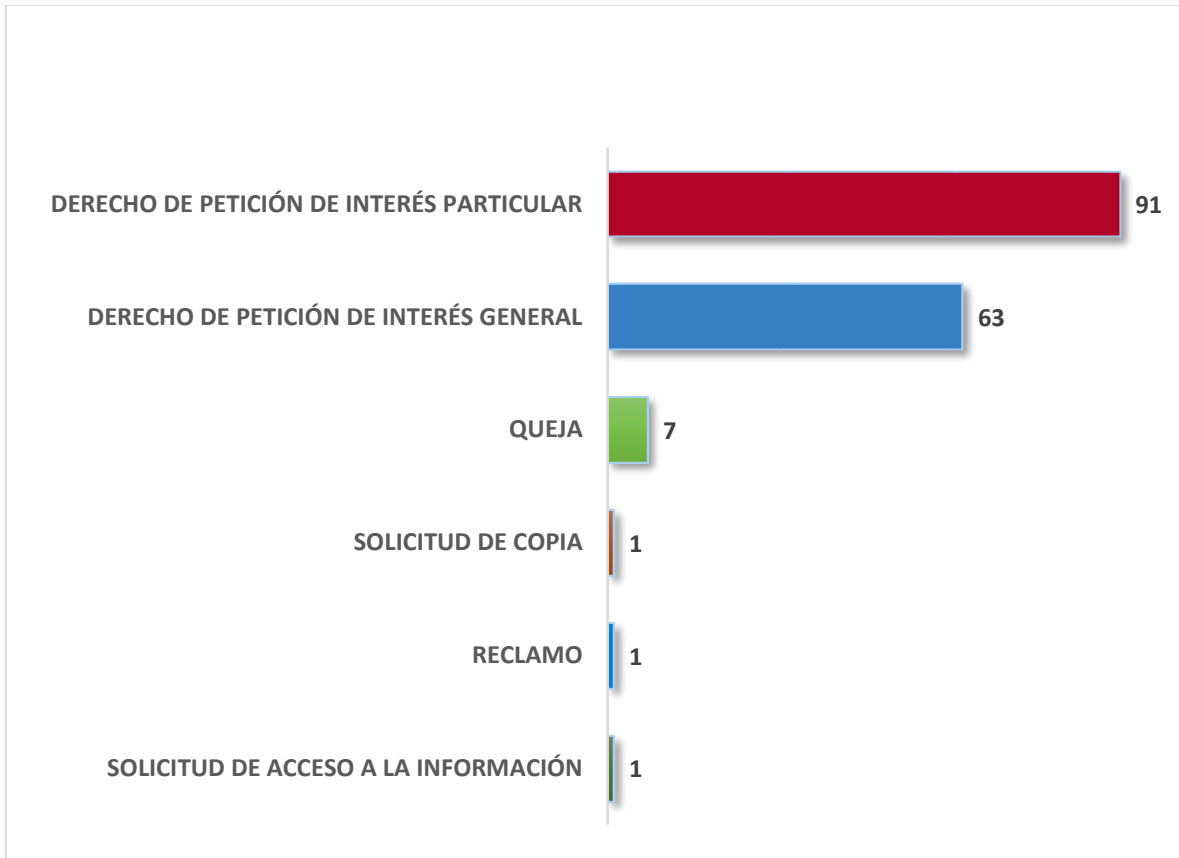
Durante el mes de junio se recibieron un total de 164 peticiones ciudadanas, todas fueron incluidas en el Sistema Bogotá te Escucha, es decir, se tiene un cumplimiento del 100% de conformidad con el Decreto 371 de 2010.

2. CANALES DE INTERACCIÓN



De los canales dispuestos para la recepción de PQRSD se identificó que los principales canales utilizados por la ciudadanía para presentar sus solicitudes ante la entidad fueron: el canal e- Mail, con una participación del 63%, el canal escrito con una participación del 21%, el canal Web con el 13% y por último el canal telefónico con el 4% del total de peticiones registradas.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Al observar la clasificación se evidencia que del total de requerimientos, el Derecho de Petición de Interés Particular con una participación del 55%, fue la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, seguida del Derecho de Petición de Interés General con 38%, las Quejas con una representación del 7% (de las siete Quejas que ingresaron tres Petición de Interés General y dos Peticiones de Interés Particular, las cuales fueron atendidas y tramitadas por la Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos) las solicitudes de copias con 1%, Reclamos 1% (ingresó un Derecho de Petición de Interés Particular, el cual fue atendido por la Delegada para la Atención de quejas y Reclamos). Por último, las Solicitudes de Acceso a la Información 1%,

Es de aclarar que El Sistema Bogotá te Escucha, está en un periodo de adaptabilidad, razón por la cual no fue posible por inconsistencias del sistema realizar el ajuste a las tipologías.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y / O BARRERAS DE ACCESO

Subtemas	Cuenta Numero petición	Cuenta Numero petición 2
GESTIÓN DE CASOS E INVESTIGACIONES	121	74%
SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA GESTIÓN CONTRACTUAL	18	11%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	10	6%
CONTROL SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	6	4%
INFORMACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTIÓN	5	3%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	4	2%
Total General	164	100%

Para este período, los principales subtemas fueron: Gestión de Casos e Investigaciones, siendo el más relevante con una participación del 74% (este subtema incluye todas las quejas, reclamos y denuncias que realizan los ciudadanos respecto de otras Entidades del Distrito y que son gestionados al interior de la Entidad por la Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos); seguido por el Seguimiento y Control a la Gestión Contractual, con el 11% (Corresponde a solicitudes ciudadanas de seguimiento a procesos contractuales que cursan en el Distrito Capital); Traslado a Entidades Nacionales y/o Territoriales, con el 6% (Corresponde a solicitudes de competencia de Entidades del Nivel Nacional o Sector Privado), el Control Social y Participación Ciudadana, con el 4% (corresponde a peticiones relacionadas con actividades de participación ciudadana); la Información Interna y Externa de la Gestión, con el 3%, (Esta tipología corresponde a las solicitudes de información que realizan a la Entidad sobre su gestión) y por último se encuentra con la Atención y Servicio a la Ciudadanía, con el 2% (corresponde a los requerimientos que los ciudadanos realizan directamente a la entidad como Órgano de Vigilancia y Control, relacionados con su quehacer).

5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	%
ENTIDAD NACIONAL	10	100%
TOTAL, DE TRASLADOS POR NO COMPETENCIA	10	100%

Los traslados por no competencia hacen referencia a las solicitudes ciudadanas que llegan a la Entidad, las cuales son competencia de entes del orden nacionales, departamental, territorial o particular. En el mes de junio se realizaron 10 traslados por no competencia, los cuales tres fueron remitidos a la Superintendencia Nacional de Salud, dos requerimientos fueron trasladados a Colpensiones, y los cinco restantes se les dio traslado a la Procuraduría General de la Nación, Unidad de Gestión Pensional y Parafiscal, Consejo Superior de la Judicatura y al Ministerio de Educación Nacional. (Es de anotar que a los requerimientos se les dio respuesta dentro de los términos de Ley).

6. SUBTEMA VEEDURÍAS CIUDADANAS

Para este periodo en la entidad se registraron 0 peticiones referentes a veedurías ciudadanas.

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

Durante el mes de junio se recibieron 164 peticiones de las cuales se solucionaron en el mismo mes 113 es decir un 69%, el 31% de las solicitudes que hacen falta por atender al corte, se encuentran en términos para proferir respuesta.

Las principales áreas que contestaron peticiones en su orden fueron la Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos con 76%, Atención y Servicio a la Ciudadanía con un 12% y la Delegada para la Contratación Administrativa con un 8%.

DEPENDENCIAS	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDO PERIODO ACTUAL	TOTAL DE REQUERIMIENTO CERRADOS PERIODO ACTUAL	
		ACTUAL	%
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAD Y RECLAMOS	121	86	76%
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN	17	9	8%
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	15	14	12%
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y PROGRAMAS ESPEC	6	2	2%
OFICINA ASESORA DE JURÍDICA	3	1	1%
DESPACHO VICEVEEDOR	2	1	1%
Total General	164	113	100%

En el mes de junio se dio respuesta a 42 solicitudes de otros periodos, cerrando así el 100% de los requerimientos pendientes de periodos anteriores.

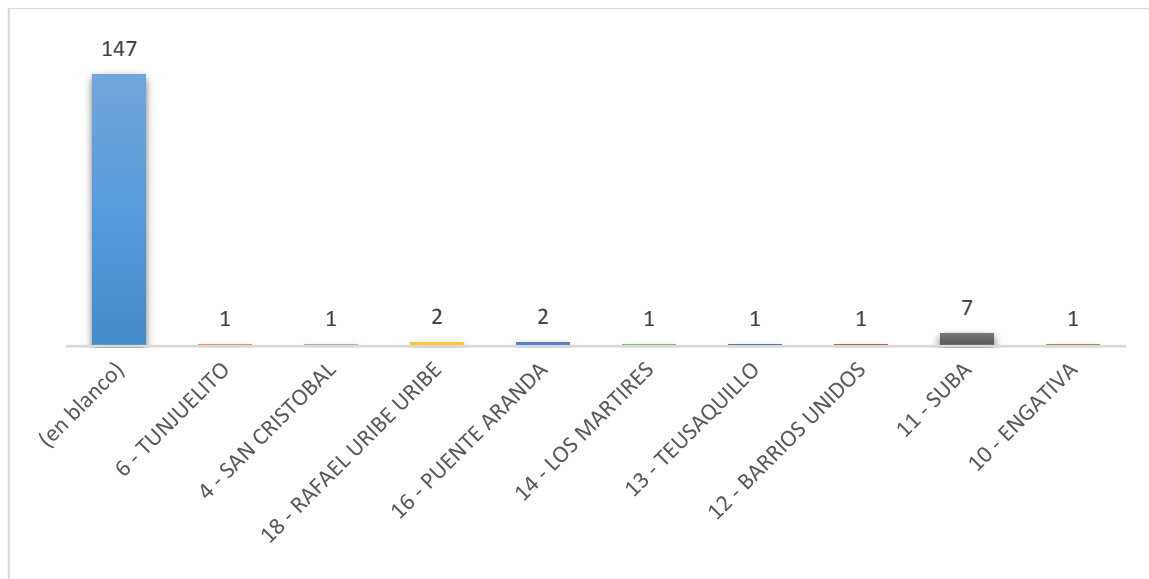
DEPENDENCIAS	TOTAL REQUERIMIENTOS PENDIENTES DE PERIODO ANTERIORES	TOTAL DE REQUERIMIENTOS O CERRADOS DE PERIODOS ANTERIORES	%
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN	5	5	12%
SERVICIO A LA CIUDADANÍA	3	3	7%
DESPACHO VICEVEEDOR	2	2	5%
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y PROGRAMAS ESPEC	2	2	5%
OFICINA ASESORA DE JURÍDICA	1	1	2%
Total General	42	42	100%

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

DEPENDENCIAS	CONSULTA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	RECLAMO	QUEJA	FELICITACIÓN	TOTAL
OFICINA ASESORA DE JURÍDICA			11					#
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES		8				9		9
DESPACHO VICEVEEDOR						8		8
DESPACHO VICEVEEDOR		14	1					8
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAD Y RECLAMOS	1	4	5		2	6	8	5
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN		2	6	13				4
SERVICIO A LA CIUDADANÍA		3	4					4
TOTAL	1	4	5	13	2	6	8	5

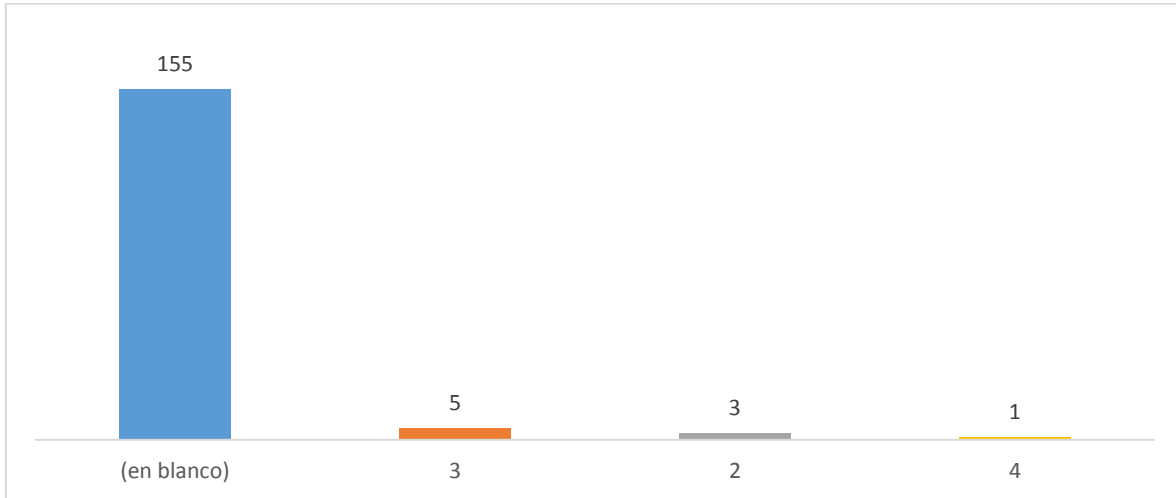
El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas es de cinco (5) días; se evidencia que las áreas que presentan mayor número de días de respuesta para el mes de junio fueron el Despacho de Veedor, Delegada para la Contratación y la Oficina Asesora Jurídica con 14, 13 y 11 días.

9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO.

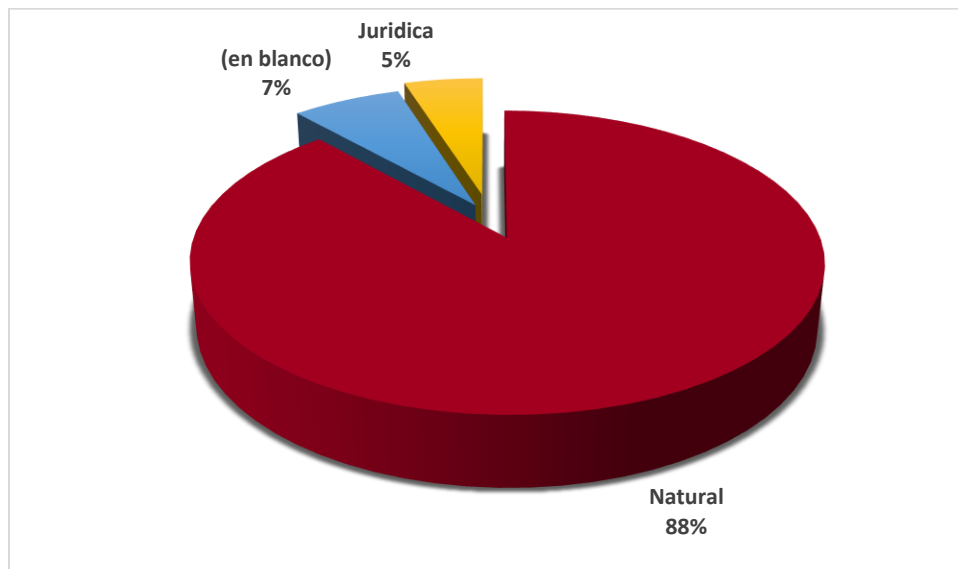


Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones solo el 10% de los ciudadanos suministró la localidad en la que tienen su domicilio.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO REQUERENTE



Dentro de la información reportada solo el 5% de los usuarios registraron su estrato. De esta información la mayor participación está en el Estrato Tres, con 3 peticiones, el Estrato Dos, con 3 requerimientos, y finalmente el estrato cuatro con un requerimiento.



El 88% de las peticiones son realizadas por personas naturales, 7% corresponde a los peticionarios que interponen sus requerimientos de manera anónima y por último con un 5% de las peticiones fueron interpuestas por las personas jurídicas. Lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el Sistema Bogotá te Escucha en el mes de junio de 2018.

11. CALIDAD DEL REQUIRIENTE

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 80% corresponde a ciudadanos identificados y el 20% a ciudadanos anónimos.

NOMBRE PETICIONARIO	No	%
IDENTIFICADO	153	93%
ANONIMO	11	7%
Total	164	100%

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

- ✓ Se recomienda continuar con el seguimiento interno a cada una de las peticiones que llegan a la entidad por el sistema ORFEO.
- ✓ Se hace la salvedad que en el mes de junio del presente año no fue posible realizar el seguimiento de los requerimientos a través del Sistema Bogotá te Escucha, dada la imposibilidad de generar reportes, situación que a la fecha no se ha solucionado.
- ✓ Se mantienen los tiempos de respuesta, pero es importante mejorar la oportunidad por parte de las dependencias que para este mes presentan los mayores tiempos para responder.
- ✓ Desde la puesta en marcha de la nueva versión del Sistema Bogotá te Escucha, la radiación en dicho sistema se está realizando de forma manual.
- ✓ Teniendo en cuenta los inconvenientes con la nueva versión del Sistema Bogotá te Escucha y teniendo en cuenta que las fechas de radicación generadas en el reporte no eran reales se procedió a realizar el ajuste de las mismas a efectos de publicar una información veraz respecto a los tiempos de respuesta.
- ✓ Se recomienda coordinar el proceso de atención de peticiones, de manera que una vez se genere el oficio de respuesta, los vistos buenos y firmas se realicen en el menor tiempo posible y se suban los documentos al Sistema Bogotá te Escucha. Lo anterior, atendiendo los lineamientos para el manejo del Sistema Bogotá te Escucha impartidos por la Secretaría General.
- ✓ Se recuerda a las áreas la importancia de no cambiar la tipología de los Sistema Bogotá te Escucha al momento de subir la respuesta o dar traslado, puesto que esto crea inconsistencias en los reportes que genera el Sistema Bogotá te Escucha.
- ✓ Se evidencia que el Sistema Bogotá te Escucha no permite realizar el cambio efectivo de la tipología, así mismo se han presentado problemas al registrar las direcciones de correspondencia.
- ✓ Se recomienda a los responsables de cada área, para que instruyan a sus equipos en cuanto a que deben consultar permanentemente sus correos institucionales y atender las alertas generadas por la el proceso de servicio a la ciudadanía.
- ✓ Durante el presente mes, debido a la intermitencia y problemas con el Sistema Bogotá te Escucha, se presentaron demoras al subir los requerimientos y algunos registro dobles entre ellos se encuentran los requerimientos (1499522018, 1500912018 y 1568922018), a las cuales se les registro la respuesta y se realizó el tramite pertinente.