



**VEEDURÍA
DISTRITAL**

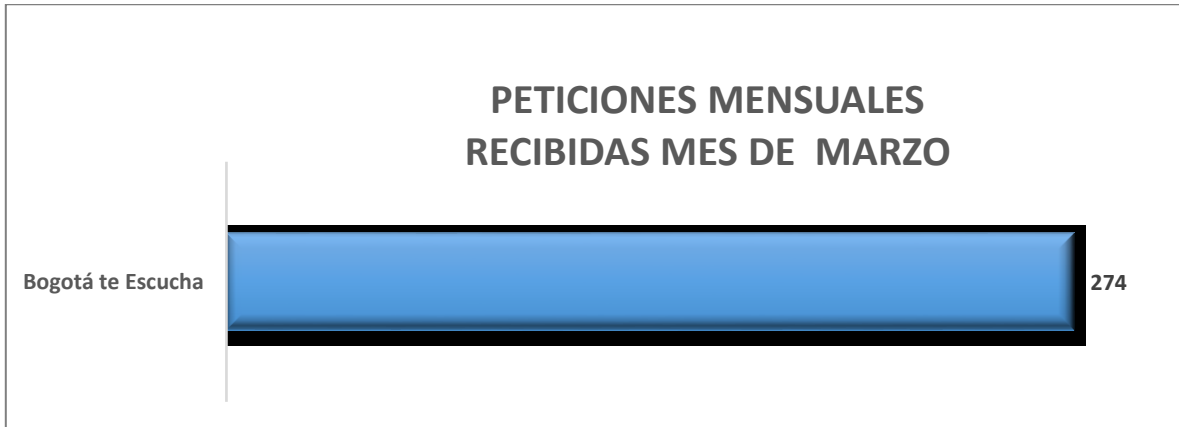
Prevención • Transparencia • Incidencia

VEEDURÍA DISTRITAL

**INFORME PQRSD MARZO 2019
SERVICIO A LA CIUDADANÍA**

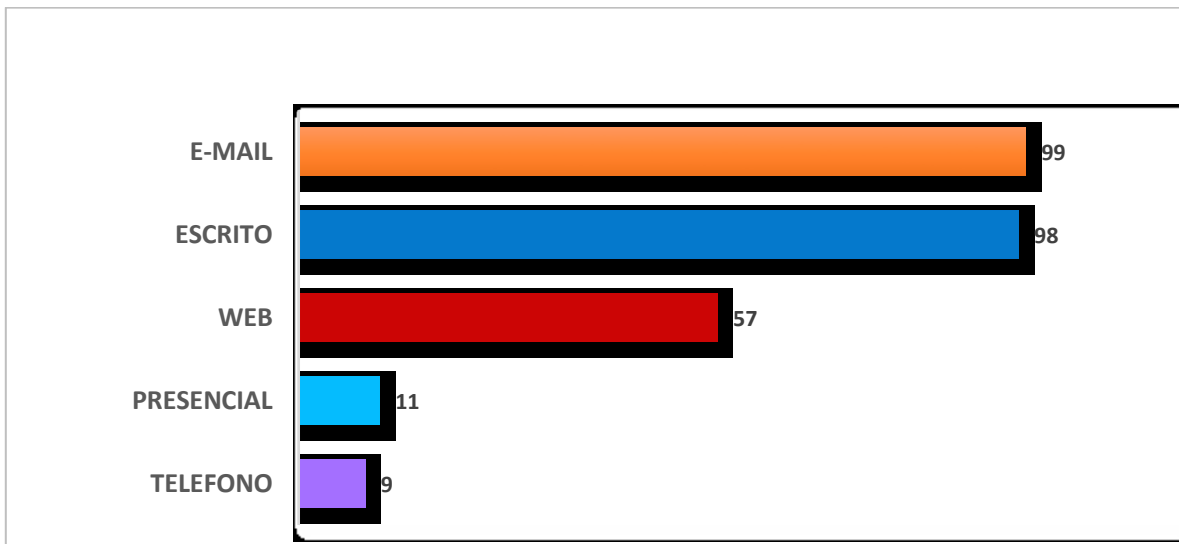


1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS



Durante el mes de marzo se recibieron un total de 274 peticiones ciudadanas, todas fueron incluidas en el aplicativo Bogotá Te Escucha, es decir, se tiene un cumplimiento del 100% de conformidad con el Decreto 371 de 2010.

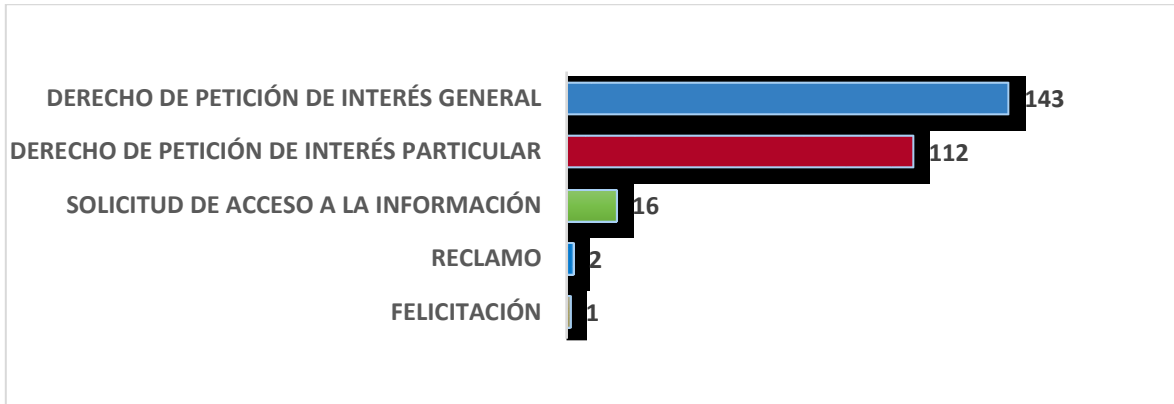
2. CANALES DE INTERACCIÓN



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 36%, el Canal Escrito con una participación del 36%, el Canal Web con el 21%, el Canal Presencial con representación del 4 % y por último el Canal Telefónico con el 3% 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 General con una participación del 52%, fue la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, seguida del Derecho de Petición de Interés Particular con 41%, las Solicitudes de Acceso a la Información con el 6%, Reclamos con 1% y por último las Felicitaciones con un porcentaje del 0,4% de representación del total de las peticiones.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y / O BARRERAS DE ACCESO

Subtemas	Cuenta de Numero petición	Cuenta de Numero petición
GESTIÓN DE CASOS E INVESTIGACIONES	218	80%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	19	7%
SEGUIMIENTO DE LA GESTIÓN CONTRACTUAL	10	4%
CONTROL SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	10	4%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	4	1%
TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	4	1%
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	3	1%
EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y PRESUPUESTAL	3	1%
INFORMACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTIÓN	3	1%
Total general	274	100%

Para este período, los principales subtemas fueron: Gestión de Casos e Investigaciones, con el 80% (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 Traslado a Entidades Nacionales y/o Territoriales, con el 7% (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); el Seguimiento de la Gestión Contractual, con el 4% (Corresponde a solicitudes ciudadanas de seguimiento a procesos contractuales que cursan en el Distrito Capital); Transparencia y Acceso a la Información con el 1% (Corresponde a solicitudes ciudadanas relacionadas con el derecho de acceso a la información pública), Servicio a la Ciudadanía, siendo el más relevante con una participación del 1% (Corresponde a los requerimientos que los ciudadanos realizan directamente a la entidad como Órgano de Vigilancia y Control, relacionados con su quehacer), Eficiencia Administrativa y presupuestal con el 1% (Corresponde a asuntos relacionados con el control interno de las entidades del distrito), Talento Humano, con el 1% (La tipología hace alusión a los requerimientos relacionados con los temas de recursos humanos de la Entidad), por último se encuentra la Información Interna y Externa de la Gestión, con el 1%, (Esta tipología corresponde a las solicitudes de información que realizan a la Entidad sobre su gestión)

5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	%
ENTIDAD NACIONAL	16	100%
TOTAL, DE TRASLADOS POR NO COMPETENCIA	16	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 marzo se realizaron 16 traslados por no competencia, de los cuales fueron remitidos Cinco a la Procuraduría General de la Nación, Dos a la Fiscalía General de la Nación, Uno a la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad, Uno a la Superintendencia de Subsidio Familiar, Uno a la Superintendencia de Nacional de Salud, Uno al Instituto Colombiana de Bienestar Familiar, Uno al Instituto de Casas Fiscales del Ejercito, Uno a Coldeportes, Uno a la Alcaldía Municipal de Carupa, Uno a la Personería Municipal de Soacha y por ultimo Uno a Migración Colombia. (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 marzo se recibieron 274 peticiones de las cuales se solucionaron en el mismo mes 219 es decir un 80%, el 20% 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 80%, la Oficina de Atención y Servicio a la Ciudadanía con un 6% y la Delegada para la Participación y Programas Especiales y Delegada para la Contratación tuvieron una representación del 5%.

DEPENDENCIAS	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS PERIODO ACTUAL	TOTAL DE REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ACTUAL	%
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	218	175	80%
SERVICIO A LA CIUDADANÍA	22	14	6%
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN	14	11	5%
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES	10	10	5%
DELEGADA PARA LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y PRESUPUESTAL	3	3	1%
TALENTO HUMANO	2	2	1%
OFICINA ASESORA DE JURÍDICA	2	1	0%
DESPACHO DEL VICEVEEDOR DISTRITAL	1	1	0%
LABORATORIO	1	1	0%
TALENTO HUMANO	1	1	0%
Total General	274	219	100%

En el mes de marzo se dio respuesta a 35 solicitudes de otros periodos, cerrando así el 100% de los requerimientos pendientes de periodos anteriores.

DEPENDENCIAS	TOTAL REQUERIMIENTOS PENDIENTES PERIODO ANTERIORES	TOTAL DE REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODOS ANTERIORES	%
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	24	24	69%
TALENTO HUMANO	5	5	14%
OFICINA ASESORA DE JURÍDICA	4	4	11%
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN	1	1	3%
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES	1	1	3%
Total General	35	35	100%



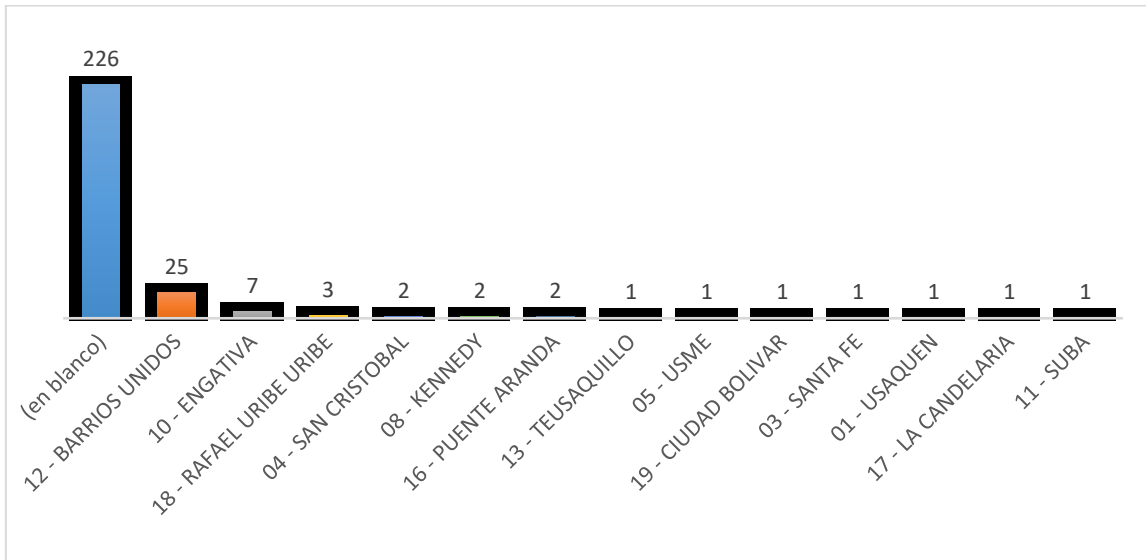
8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

DEPENDENCIAS	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	RECLAMO	FELICITACIÓN	TOTAL
DELEGADA PARA LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y PRESUPUESTAL			1			1
LABORATORIO			1			1
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	3	3	1	2	6	3
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN	4	2				3
DESPACHO DEL VICEVEEDOR DISTRITAL	8		5			6
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES	9	4	4			6
SERVICIO A LA CIUDADANÍA	8	7				7
OFICINA ASESORA DE JURÍDICA	11		7			8
TALENTO HUMANO	6	9	9			8
TOTAL	4	3	5	2	6	4

El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas es de cuatro (4) días; se evidencia que las áreas que presentan mayor promedio de días de respuesta son Atención al ciudadano con un promedio de 7 días hábiles, la Oficina Asesora de Jurídica y Talento Humano, con un promedio de 8 días de respuesta.

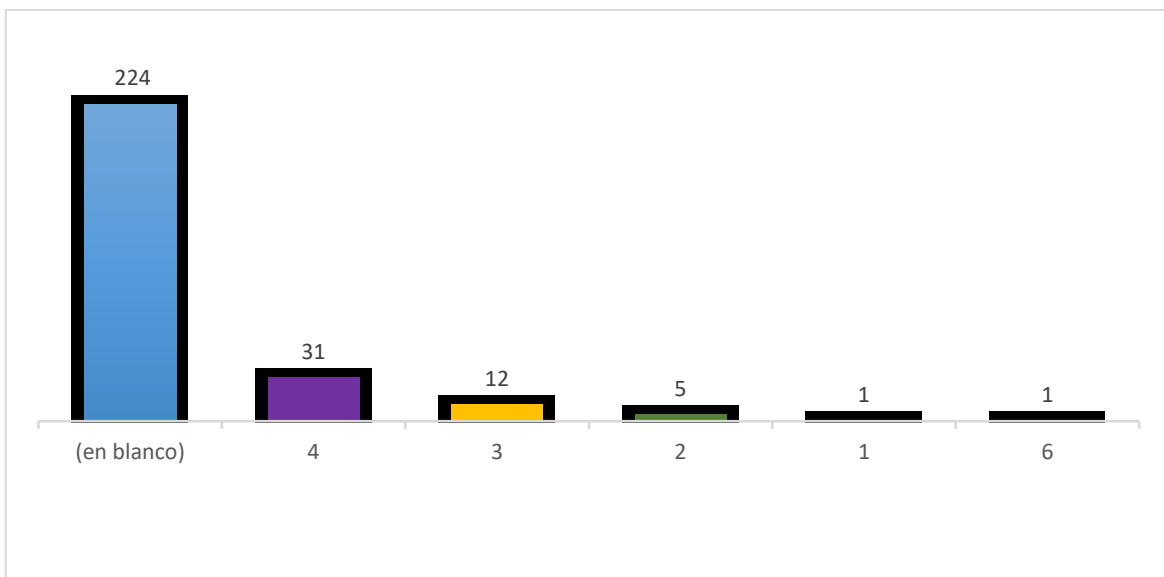


9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO.



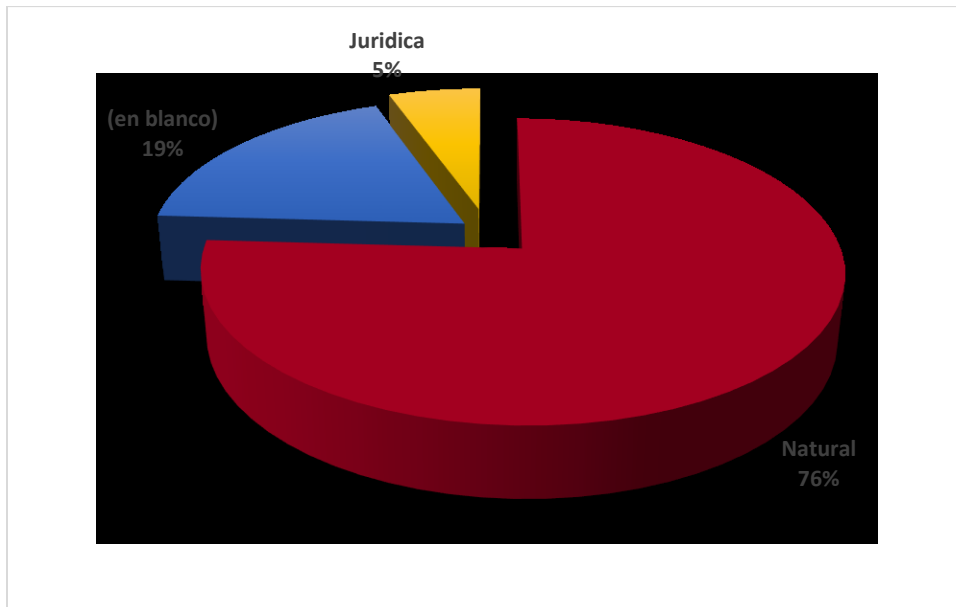
Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones solo el 18% de los ciudadanos suministró la localidad en la que tienen su domicilio.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO REQUERENTE





Dentro de la información reportada solo el 18% de los usuarios registraron su estrato. De esta información la mayor participación está en el Estrato Cuatro, con 31 requerimientos, el Estratos Tres con 12 requerimientos, el Estrato Dos con 5 requerimientos y finalmente el Estrato Uno y Seis, con 1 requerimiento cada uno.



El 76% de las peticiones son realizadas por personas naturales, 19% corresponde a los peticionarios que interponen sus requerimientos de manera anónima, y por último las personas jurídicas con una representación del 5%. Lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el Sistema Bogotá Te Escucha en el mes de marzo de 2019.

11. CALIDAD DEL REQUIRIENTE

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 85% corresponde a ciudadanos identificados y el 15% a ciudadanos anónimos.

NOMBRE PETICIONARIO	No	%
IDENTIFICADO	223	81%
ANÓNIMO	51	19%
Total	274	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 y Bogotá Te Escucha.
- ✓ Se mantienen los tiempos de respuesta, sin embargo, es importante continuar con el seguimiento para mantenerlos y que las dependencias que presentan los mayores tiempos para responder tomen las medidas pertinentes para identificar y corregir donde se está presentando la demora.
- ✓ Desde la puesta en marcha de la nueva versión del Sistema Bogotá te Escucha, la radicación en dicho sistema se está realizando de forma manual.
- ✓ Teniendo en cuenta las dificultades con la nueva versión del Sistema Bogotá te Escucha aún continúan inconvenientes en temas como las direcciones, tipologías y no deja cargar los archivos adjuntos de las peticiones en formatos diferentes a PDF, y aunado a lo anterior al hacer el registro el sistema no deja marcadas las casillas que corresponden a notificaciones, por lo cual, hay que cargarlos de forma manual. lo que hace que la labor sea más dispendiosa.
- ✓ 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.
- ✓ Durante el presente mes, debido a la intermitencia y problemas con el Sistema Bogotá te Escucha, se realizaron dos registros dobles. los cuales se cerraron con respuesta definitiva (534332019, 555842019, 660822019, 660962019 y 672382019).
- ✓ No fue posible hacer el cambio de tipologías en el Sistema Bogotá te Escucha, por lo cual se realizó el cambio de forma manual, para que el informe sea lo más fidedigno posible y refleje la realidad de los trámites de petición en la entidad.