



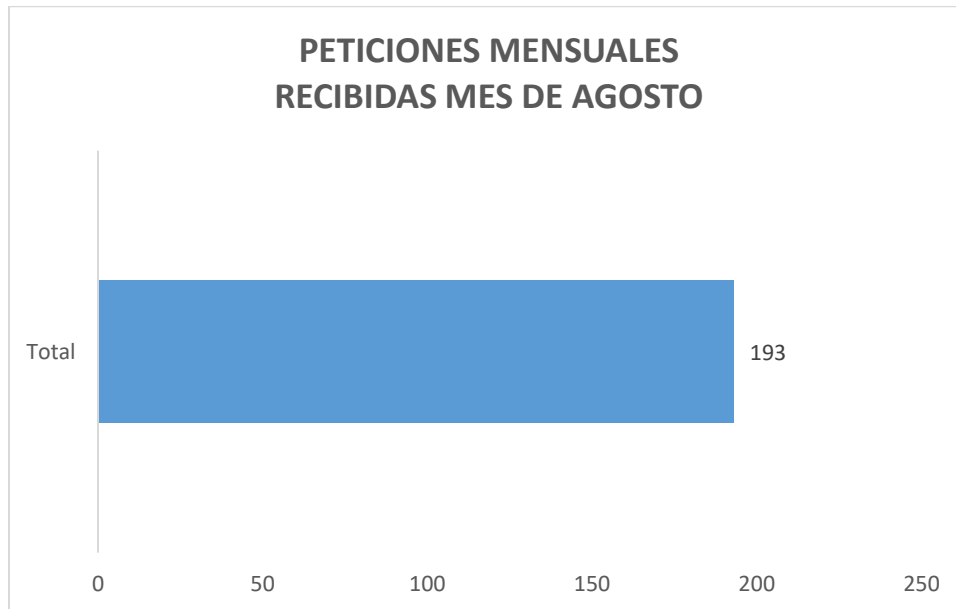
**VEEDURÍA
DISTRITAL**

Prevención • Transparencia • Incidencia

VEEDURÍA DISTRITAL

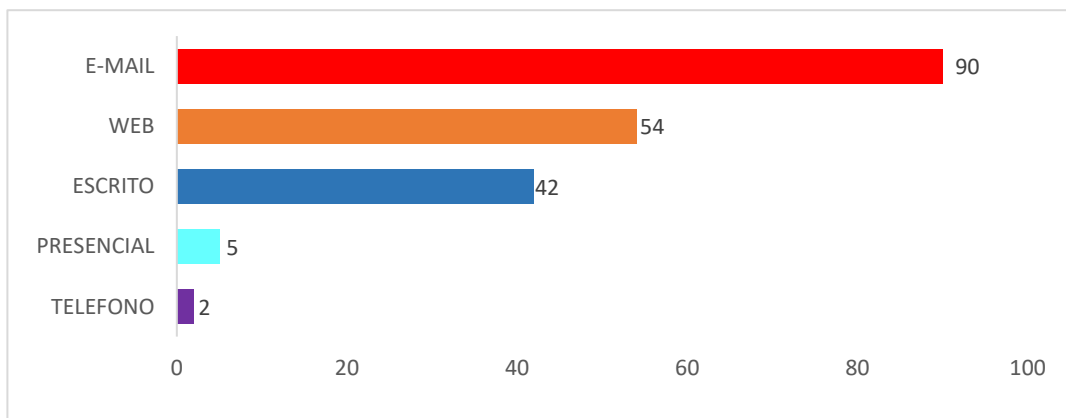
**INFORME PQRS D AGOSTO 2019
SERVICIO A LA CIUDADANÍA**

1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS



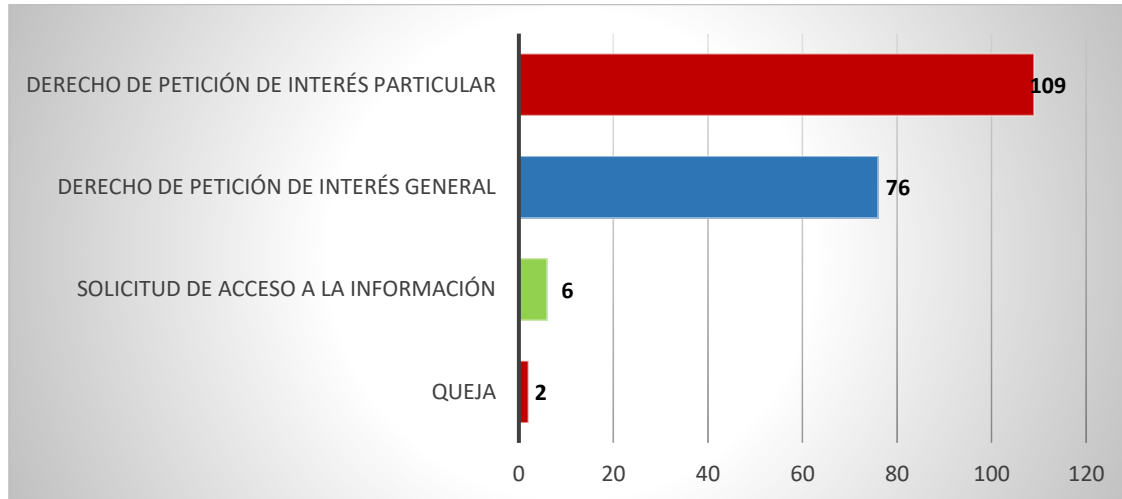
Durante el mes de agosto la entidad registro en el aplicativo Bogotá Te Escucha un total de 193 peticiones ciudadanas, de conformidad con el Decreto 371 de 2010.

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 47%, el Canal Web con el 28%, el Canal Escrito con una participación del 22%, el Canal Presencial con representación del 3% y por último el Canal Telefónico con el 1% 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 66%, fue la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, seguida del Derecho de Petición de Interés General con 32%, las Solicitudes de Acceso a la Información con el 1% y por último la Queja y Sugerencias con un porcentaje del 1%, de representación del total de las peticiones.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y / O BARRERAS DE ACCESO

Subtemas	Cuenta de Número petición	Cuenta de Número petición2
GESTIÓN DE CASOS E INVESTIGACIONES	125	64%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	30	16%
SEGUIMIENTO DE LA GESTIÓN CONTRACTUAL	15	8%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	9	5%
CONTROL SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	8	4%
INFORMACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTIÓN	5	3%
TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	1	0,5%
Total general	193	100%

Para este período, los principales subtemas fueron: Gestión de Casos e Investigaciones, siendo el más relevante con una participación del 64.% (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 de Atención Servicio a la Ciudadanía, 16% (Corresponde a los requerimientos que los ciudadanos realizan directamente a la entidad como Órgano de Vigilancia y Control, relacionados con su quehacer); el Seguimiento a la Gestión Contractual, con el 8% (Corresponde a solicitudes ciudadanas de seguimiento a procesos contractuales que cursan en el Distrito Capital); el Traslado a Entidades Nacionales y/o Territoriales, con el 5% (Corresponde a solicitudes de competencia de Entidades del Nivel Nacional o Sector Privado); el Seguimiento del Control Social y Participación Ciudadana, con el 4% (corresponde a peticiones relacionadas con actividades de participación ciudadana); 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); por último, Transparencia y Acceso a la Información con el 0,5% (Corresponde a solicitudes ciudadanas relacionadas con el derecho de acceso a la información pública).

5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	Total	%
ENTIDAD NACIONAL	8	100%
Total general	8	100%

Los traslados de solicitudes ciudadanas que llegan a la Entidad, las cuales son competencia de entes del Orden Nacionales, Departamental, Territorial o Particular. En el mes de agosto se realizaron 8 traslados por no competencia, de los cuales fueron remitidos Cuatro a la Procuraduría General de la Nación, Dos a la Superintendencia Nacional de Salud, Uno a la Superintendencia Financiera de Colombia y por último Uno al Ministerio de relaciones Exteriores, (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 agosto se recibieron 193 peticiones de las cuales se solucionaron en el mismo mes 138 es decir un 89%, el 11% 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 75%, la Oficina de Atención y Servicio a la Ciudadanía con un 21%, la Delegada para la Contratación y Despacho del Viceveedor con el 1% y por último la Delegada para Participación y Programas Especiales con el 1%.

DEPENDENCIAS	TOTAL REQUERIMIENTO RECIBIDO PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTO CERRADOS PERIODO ACTUAL	%
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	129	104	75%
SERVICIO A LA CIUDADANÍA	32	29	21%
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN	13	2	1%
OFICINA ASESORA DE JURÍDICA	7		0%
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES	7	1	0,7%
VICEVEEDURIA DISTRITAL	5	2	1%
Total General	193	138	100%

En el mes de agosto se dio respuesta a 38 solicitudes de otros periodos con respuesta definitiva, las demás peticiones fueron trasladadas a las entidades para que realizaran el trámite correspondiente, cerrando así el 100% de los requerimientos pendientes de periodos anteriores.

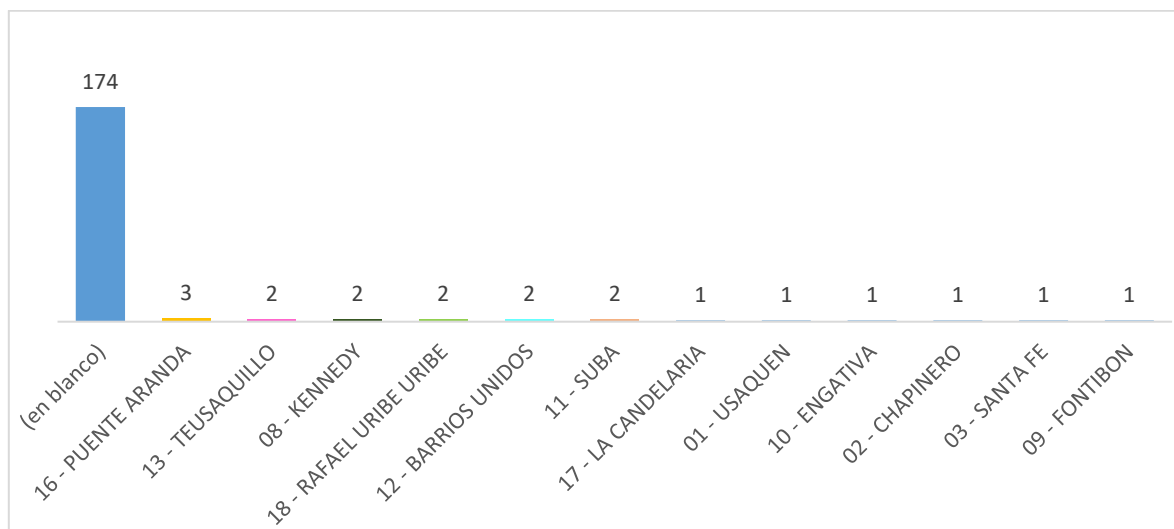
DEPENDENCIAS	TOTAL REQUERIMIENTO RECIBIDO PERIODO ANTERIOR	TOTAL REQUERIMIENTO CERRADOS PERIODO ANTERIOR	%
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	21	21	55%
SERVICIO A LA CIUDADANÍA	9	9	24%
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES	3	3	8%
VICEVEEDURIA DISTRITAL	2	2	5%
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN	1	1	3%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	1	1	3%
OFICINA ASESORA DE JURÍDICA	1	1	3%
Total General	38	38	100%

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

Etiquetas de fila	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	QUEJA	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	Total general
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	4	4	1	2	4
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN	1	2		9	2
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES	2	3	12	2	3
OFICINA ASESORA DE JURÍDICA	4	2		3	3
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN		7			7
SERVICIO A LA CIUDADANÍA	5	6	8		6
VICEVEEDURIA DISTRITAL	2	3	7		3
Total General	4	4	7	3	4

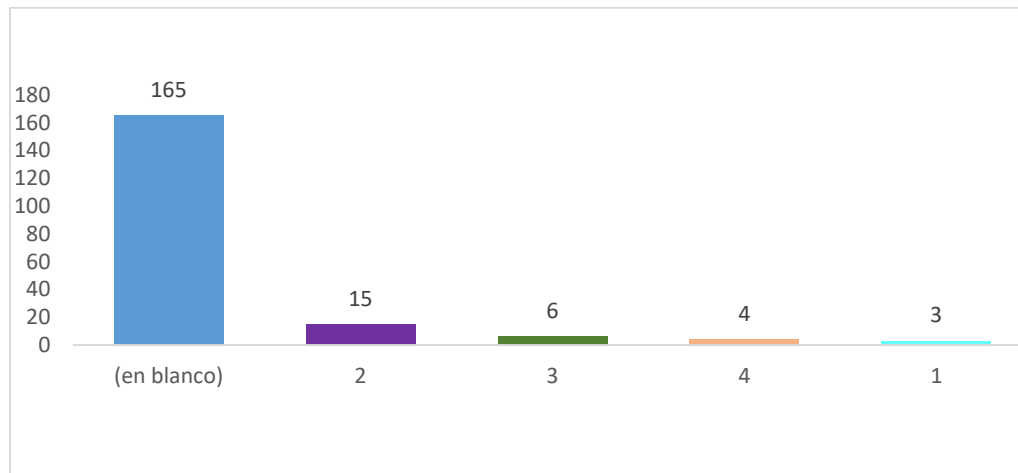
El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas en el mes de julio fue de Cuatro (4) días; se evidencia que las áreas que presentan mayor promedio de días en dar respuesta a las solicitudes son: la Oficina Asesora de Planeación con Siete (7) días de respuesta, servicio a la ciudadanía con Seis (6) días, Delegada para la Atención de quejas y reclamos con Tres (3).

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

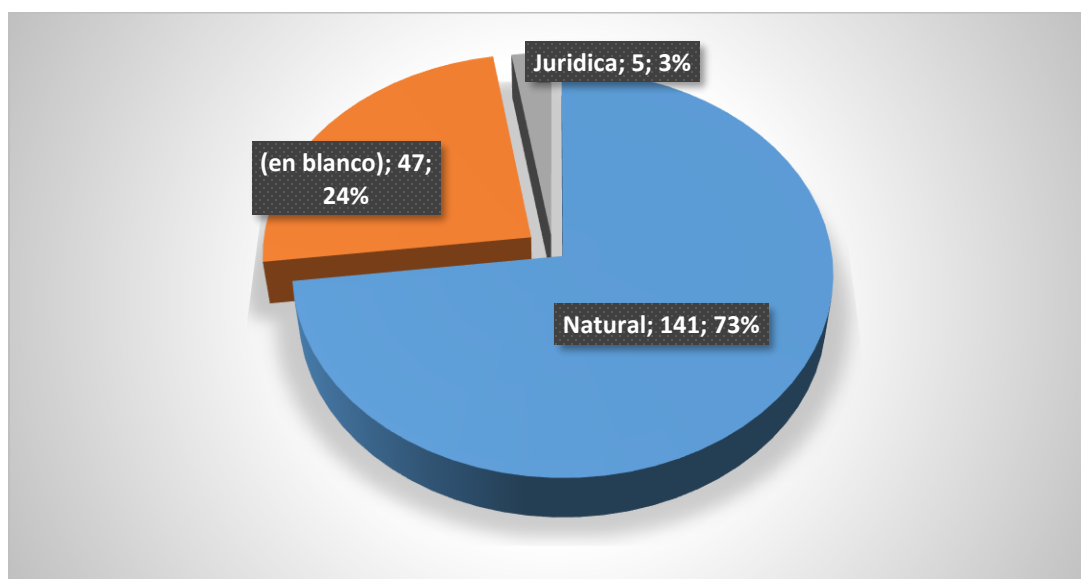


Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones solo el 10% de los ciudadanos suministró la localidad en la que tienen su domicilio.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO REQUIRENTE



Dentro de la información reportada solo el 15% de los usuarios registraron su estrato. De esta información la mayor participación está en el Estrato Dos, con 15 requerimientos, el Estratos Tres con 6 requerimientos, el Estrato Cuatro con 4 finalmente el Estrato Uno con 3 requerimientos.



El 73% de las peticiones son realizadas por personas naturales, 24% corresponde a los peticionarios que interponen sus requerimientos de manera anónima, y por último las personas jurídicas con una representación del 3%. Lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el Sistema Bogotá Te Escucha en el mes de agosto de 2019.

11. CALIDAD DEL REQUIRIENTE

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 76% corresponde a ciudadanos identificados y el 24% a ciudadanos anónimos.

NOMBRE PETICIONARIO	No	%
IDENTIFICADO	146	76%
ANÓNIMO	47	24%
Total	193	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, este mes se venció una petición.
- ✓ Se redujo el tiempo 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.
- ✓ Continúan las irregularidades con la versión del Sistema Bogotá te Escucha, la radicación en dicho sistema se está realizando con la Inter operatividad, sin embargo, se hacer las correccion de dirección y el cargue de anexos 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, sin contar cuando se cae el sistema.