



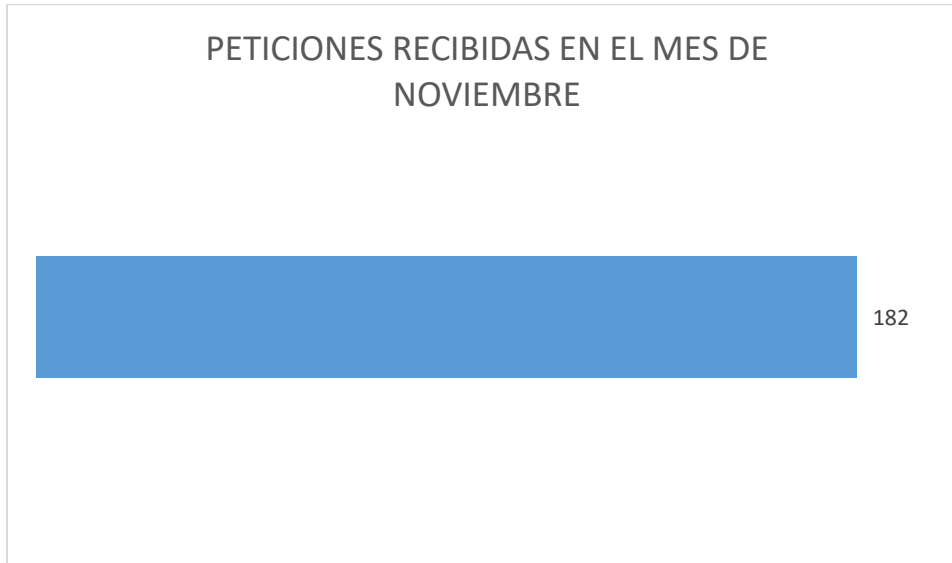
**VEEDURÍA
DISTRITAL**

Prevención • Transparencia • Incidencia

VEEDURÍA DISTRITAL

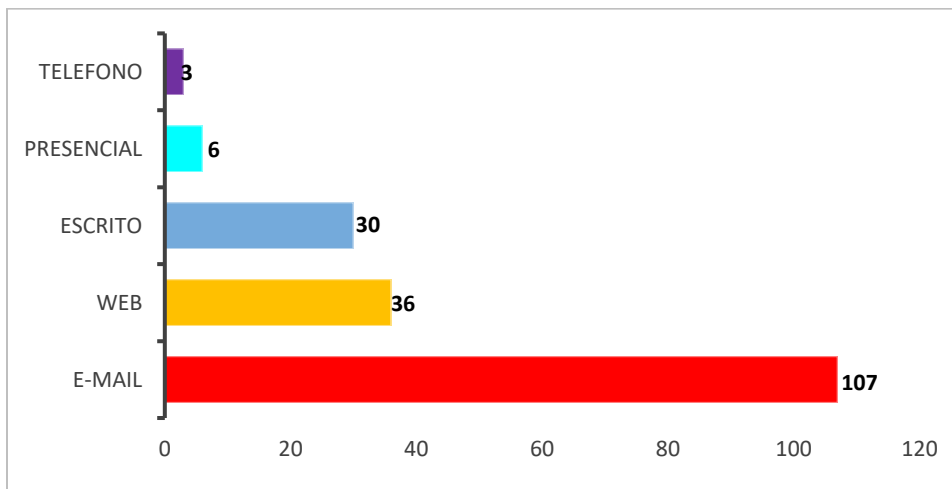
**INFORME PQRS D NOVIEMBRE 2019
SERVICIO A LA CIUDADANÍA**

1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS



Durante el mes de noviembre la entidad registro y tramito en el aplicativo Bogotá Te Escucha un total de 182 peticiones ciudadanas, de conformidad con el Decreto 371 de 2010.

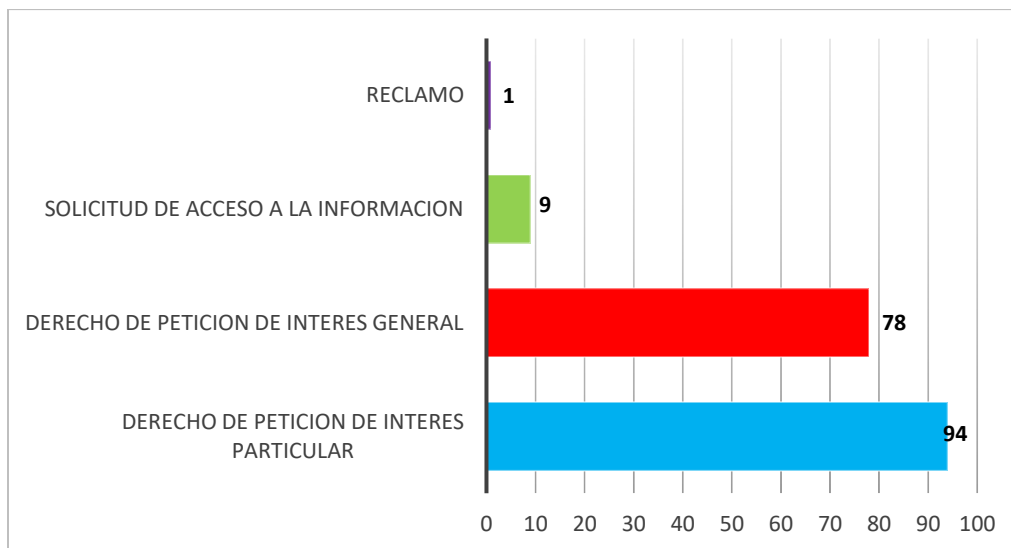
2. CANALES DE INTERACCIÓN



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 59%, el Canal Web con el 20%, el Canal Escrito con una participación del 16%, el Canal Presencial con

representación del 3% y por último el Canal Telefónico con el 2% 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 52%, fue la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, seguida del Derecho de Petición de Interés General con 43%, las Solicitudes de Acceso a la Información con el 5%, y por último los Reclamos con una representación del 1% de representación del total de las peticiones.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y / O BARRERAS DE ACCESO

Subtema	Cuenta de Número petición	Cuenta de Número petición2
GESTIÓN DE CASOS E INVESTIGACIONES	108	59%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	20	11%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	19	10%
SEGUIMIENTO DE LA GESTIÓN CONTRACTUAL	17	9%
CONTROL SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	8	4%
INFORMACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTIÓN	8	4%
EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y PRESUPUESTAL	1	1%
TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	1	1%
Total General	182	100%

Para este período, los principales subtemas fueron: Gestión de Casos e Investigaciones, siendo el más relevante con una participación del 59% (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); el Traslado a Entidades Nacionales y/o Territoriales, con el 11% (Corresponde a solicitudes de competencia de Entidades del Nivel Nacional o Sector Privado); seguido de Atención Servicio a la Ciudadanía, 10% (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 9% (Corresponde a solicitudes ciudadanas de seguimiento a procesos contractuales que cursan en el Distrito Capital); 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 4%, (Esta tipología corresponde a las solicitudes de información que realizan a la Entidad sobre su gestión), Eficiencia Administrativa y presupuestal con el 1% (Corresponde a asuntos relacionados con el control interno de las entidades del distrito), por último, Transparencia y Acceso a la Información con el 1% (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	11	100%
Total General	11	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 noviembre se realizaron 11 traslados por no competencia, de los cuales fueron remitidos una (1) a la Procuraduría General de la Nación, cuatro a la Superintendencia Nacional de Salud, Tres (3) Fiscalía General de la Nación, una (1) Defensoría del Pueblo, Una (1) Ministerio de Educación, por ultimo. Una (1) al Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos Alimenticios, (Es de anotar que a los requerimientos se les dio respuesta dentro de los términos de Ley).

6. SUBTEMA VEEDURÍAS CIUDADANAS

VEEDURÍA CIUDADANA	TOTAL
VEEDURÍA RESURGIR 2019 HUGO	2
VEEDURÍA CIUDADANA PARA EL CANAL CÓRDOBA	1

Total General

3

Para este periodo en la entidad se registraron 2 peticiones referentes a veedurías ciudadanas.

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

Durante el mes de noviembre se recibieron 182 peticiones de las cuales se solucionaron en el mismo mes 128 es decir un 70%, el 30% 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 72%, la Oficina de Atención y Servicio a la Ciudadanía con un 16%, la Delegada para la Contratación con el 9%, por último, la Delegada para la Participación y Programas Especiales y Oficina Asesora de Planeación con el 2%.

DEPENDENCIAS	TOTAL REQUERIMI ENTO RECIBIDO PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIE NTO CERRADOS PERIODO ACTUAL	%
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	109	92	72%
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	38	20	16%
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN	17	12	9%
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES	8	2	2%
VICE VEEDURÍA DISTRITAL	3		0%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	3	2	2%
TALENTO HUMANO	2		0%
DELEGADA PARA LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y PRESUPUESTAL	1		0%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	1		0%
Total, General	182	128	100%

En el mes de noviembre se dio respuesta a 62 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.



**VEEDURÍA
DISTRITAL**

Prevención · Transparencia · Incidencia

DEPENDENCIAS	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDO PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTO CERRADOS PERIODO ACTUAL	%
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	35	35	56%
SERVICIO A LA CIUDADANÍA	16	16	26%
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN	5	5	8%
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES	3	3	5%
TALENTO HUMANO	2	2	3%
OFICINA ASESORA DE JURÍDICA	1	1	2%
Total General	62	62	100 %

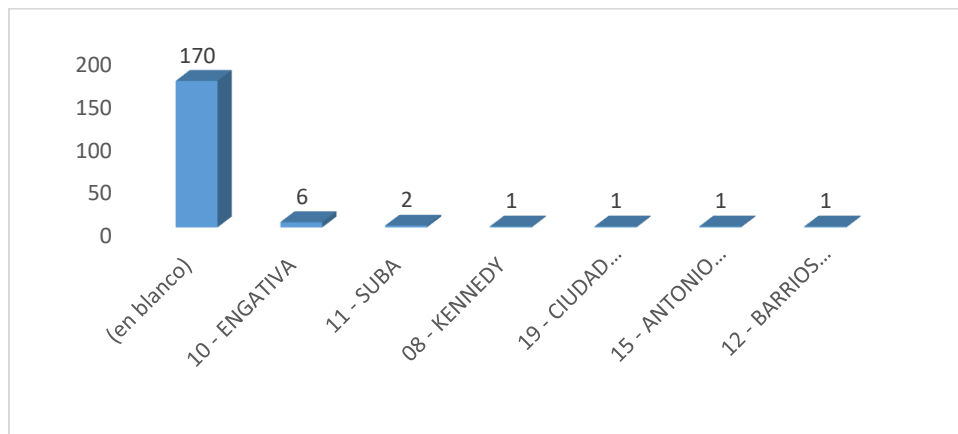
8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA.

DEPENDENCIA	DERECHO PETICIÓN	PETICIÓN INTERÉS	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	Total general
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN	3	4		5	3
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	3	4		6	3
VICEVEEDURIA DISTRITAL	1			5	4
DELEGADA PARA LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y PRESUPUESTAL				4	4
TALENTO HUMANO		2	6		4
SERVICIO A LA CIUDADANÍA	6	6			6
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES	5	8		7	7
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	1	10			8
Total general	3	5	6	6	4

El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas en el mes de noviembre fue de Cuatro (4) días; se evidencia que las áreas que presentan mayor promedio de días en dar respuesta a las solicitudes son: Oficina Asesora de Planeación con ocho (8) días promedio de respuesta, Delegada para la

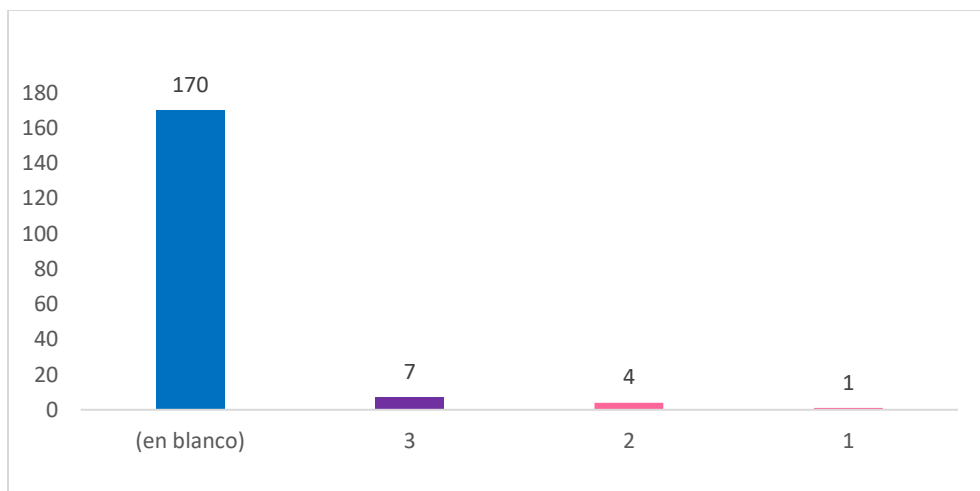
Participación y Programas Especiales y Talento Humano, con un promedio de seis (7) días; Servicio a la ciudadanía con un promedio de seis (6) días promedio de respuesta, las demás áreas y delegadas dieron respuesta entre los 3 y 4 días promedio de respuesta.

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

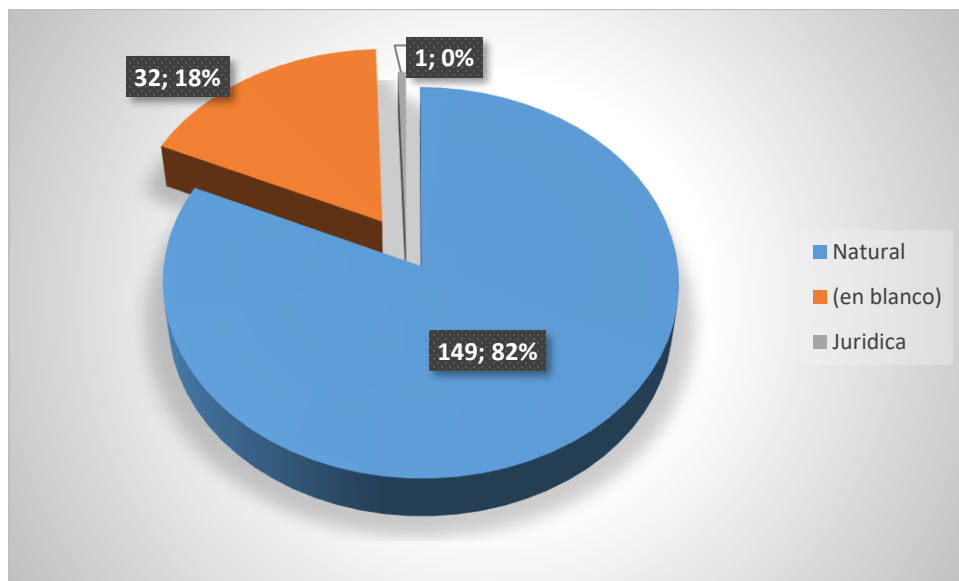


Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones solo el 7% de los ciudadanos suministró la localidad en la que tienen su domicilio.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO REQUERENTE



Dentro de la información reportada solo el 7% de los usuarios registraron su estrato. De esta información la mayor participación está en el Estrato Tres, con 7 requerimientos, el Estratos dos con 4 requerimientos, y finalmente el Estrato Uno con 1 requerimiento.



El 82% de las peticiones son realizadas por personas naturales, 18% corresponde a los peticionarios que interponen sus requerimientos de manera anónima, y por último las personas jurídicas con una representación del 0,5%. Lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el Sistema Bogotá Te Escucha en el mes de noviembre de 2019.

11. CALIDAD DEL REQUIRIENTE

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 82% corresponde a ciudadanos identificados y el 18% a ciudadanos anónimos.

NOMBRE PETICIONARIO	No	%
IDENTIFICADO	150	82%
ANÓNIMO	32	18%
Total	182	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, en este mes se tramitaron las peticiones en los termino de ley.
- ✓ Se mantiene el tiempo de respuesta, sin embargo, es importante continuar con el seguimiento para conservarlo 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, así mismo, se informa que en el mes el sistema tuvo un declive en su funcionamiento haciendo más dispendioso el cargue de las peticiones.
- ✓ Teniendo en cuenta las dificultades con la nueva versión del Sistema Bogotá te Escucha aún continúan inconvenientes en temas como las direcciones, tipologías, 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.
- ✓ En este mes el sistema ha estado funcionando con mayor regularidad.