



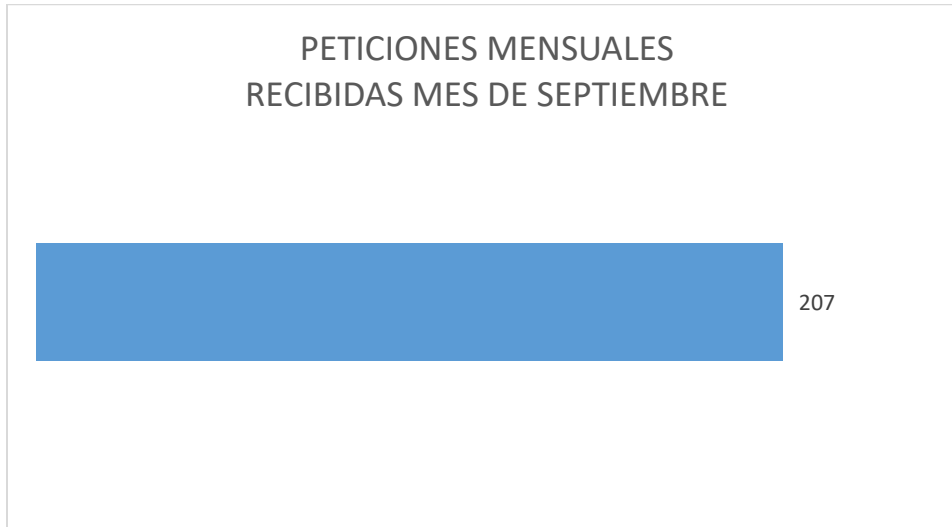
**VEEDURÍA
DISTRITAL**

Prevención • Transparencia • Incidencia

VEEDURÍA DISTRITAL

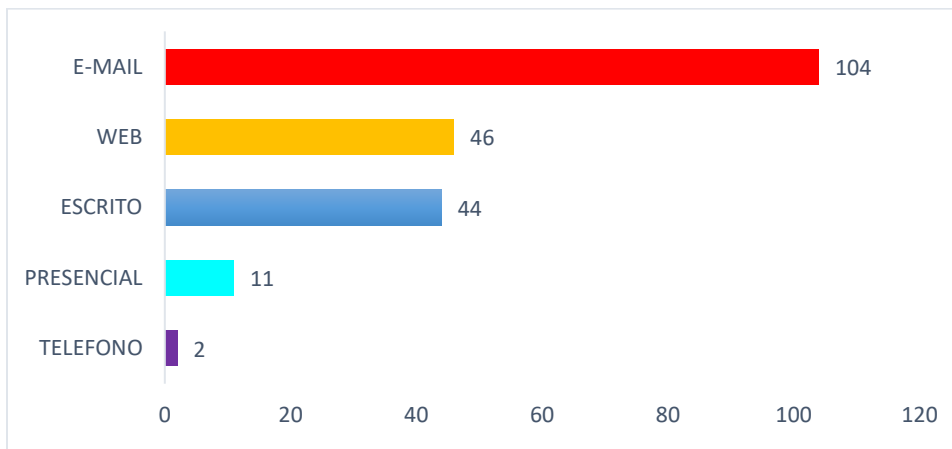
**INFORME PQRS D SEPTIEMBRE 2019
SERVICIO A LA CIUDADANÍA**

1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS



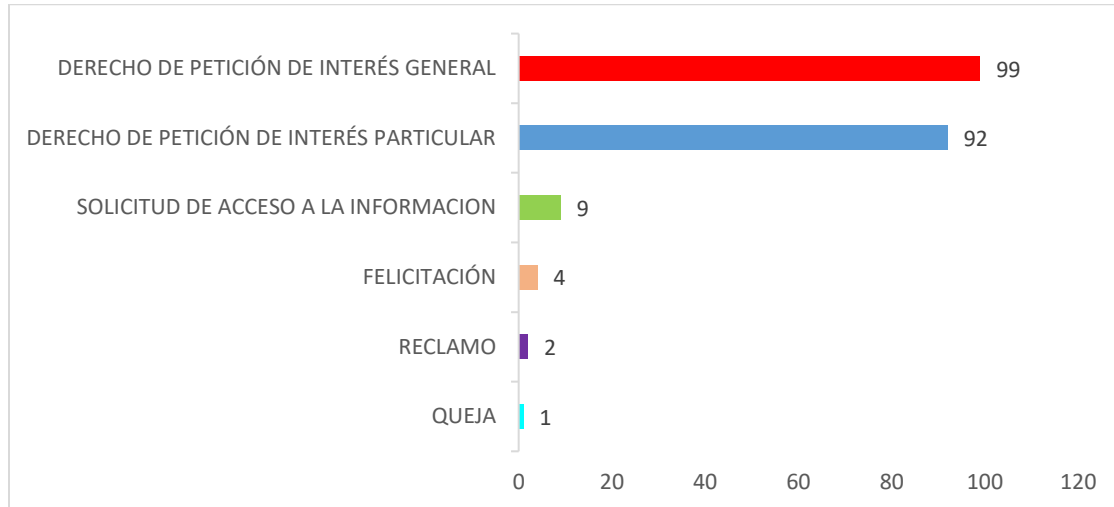
Durante el mes de septiembre la entidad registro y tramito en el aplicativo Bogotá Te Escucha un total de 207 peticiones ciudadanas, de conformidad con el Decreto 371 de 2010.

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 50%, el Canal Web con el 22%, el Canal Escrito con una participación del 21%, el Canal Presencial con representación del 5% 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 General con una participación del 48%, fue la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, seguida del Derecho de Petición de Interés Particular con 44%, las Solicitudes de Acceso a la Información con el 4%, las Felicitaciones con un 4%, los Reclamos con una representación del 1% y por último la Queja con un porcentaje del 0,5%, 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	143	69%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	22	11%
SEGUIMIENTO DE LA GESTIÓN CONTRACTUAL	13	6%
CONTROL SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	11	5%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	10	5%
INFORMACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTIÓN	8	4%
Total General	207	100%

Para este período, los principales subtemas fueron: Gestión de Casos e Investigaciones, siendo el más relevante con una participación del 69.% (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, 11% (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 6% (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 5% (corresponde a peticiones relacionadas con actividades de participación ciudadana); el Traslado a Entidades Nacionales y/o Territoriales, con el 5% (Corresponde a solicitudes de competencia de Entidades del Nivel Nacional o Sector Privado); por último, 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);

5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	Total	%
ENTIDAD NACIONAL	15	100%
Total General	15	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 septiembre se realizaron 15 traslados por no competencia, de los cuales fueron remitidos Cuatro a la Procuraduría General de la Nación, Tres a la Superintendencia Nacional de Salud, Dos al Ministerio de Trabajo, Uno al Ministerio de Educación, uno a Aeronáutica Civil, Uno al ministerio de Transporte, Uno al Ministerio de Interior, Uno a la Gobernación de Cundinamarca y por ultimo uno al Instituto Penitenciario y Carcelario INPEC. (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 septiembre se recibieron 207 peticiones de las cuales se solucionaron en el mismo mes 173 es decir un 84%, el 16% 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 73%, la Oficina de Atención y Servicio a la Ciudadanía con un 12%, la Delegada para la Contratación y la Delegada para la Participación y Programas Especiales con el 6%, la Oficina Asesora Jurídica con el 2% y por ultimo el Despacho del Viceveedor y el Laboratorio de Innovación con el 1%.

DEPENDENCIAS	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDO PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTO CERRADOS PERIODO ACTUAL	%
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMO	142	127	73%
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	31	20	12%
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN	13	11	6%
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES	11	10	6%
TALENTO HUMANO	3		
OFICINA ASESORA DE JURÍDICA	3	3	2%
VICEVEEDURIA DISTRITAL	2	1	1%
BIENES Y SERVICIOS	1		
LABORATORIO DE INNOVACIÓN	1	1	1%
Total General	207	173	100%

En el mes de septiembre se dio respuesta a 40 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 REQUERIMIENTOS RECIBIDO PERIODO ANTERIOR	TOTAL REQUERIMIENTO CERRADOS PERIODO ANTERIOR	%
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	18	18	45%
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	11	11	28%
OFICINA ASESORA DE JURÍDICA	4	4	10%
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES	4	4	10%
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN	3	3	8%
Total General	40	40	100%



**VEEDURÍA
DISTRITAL**

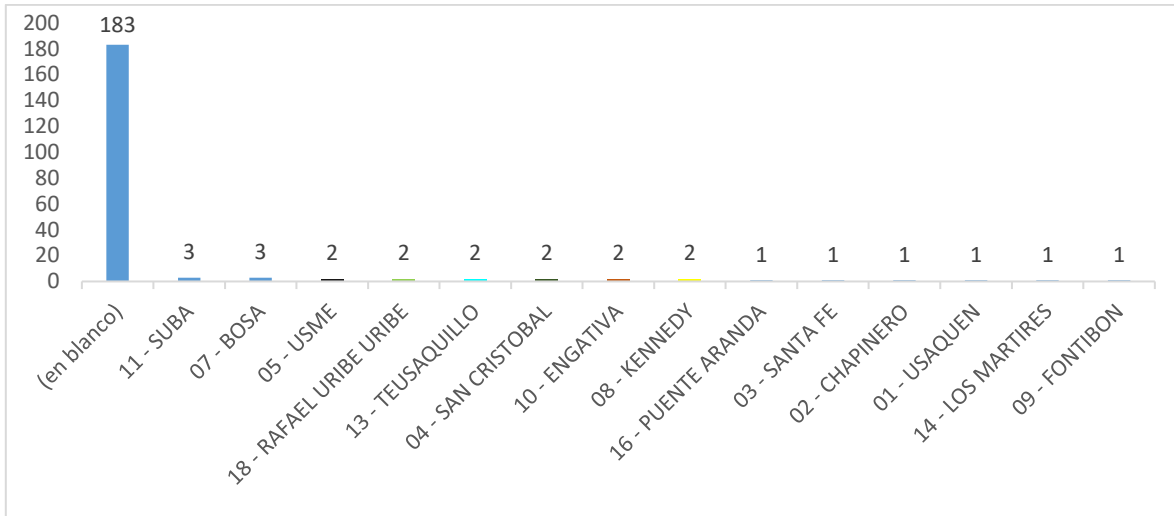
Prevención · Transparencia · Incidencia

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

Etiquetas de fila	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	Total general
OFICINA ASESORA DE JURÍDICA			6		7		6
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA				4	5	1	5
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES			6	11	6	8	8
VICEVEEDURIA DISTRITAL	13		7				10
LABORATORIO DE INNOVACIÓN				3			3
BIENES Y SERVICIOS					10		10
TALENTO HUMANO					6		6
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS		3	4	3	2		3
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN			5	7	3		4
Total general	13	3	5	3	3	6	4

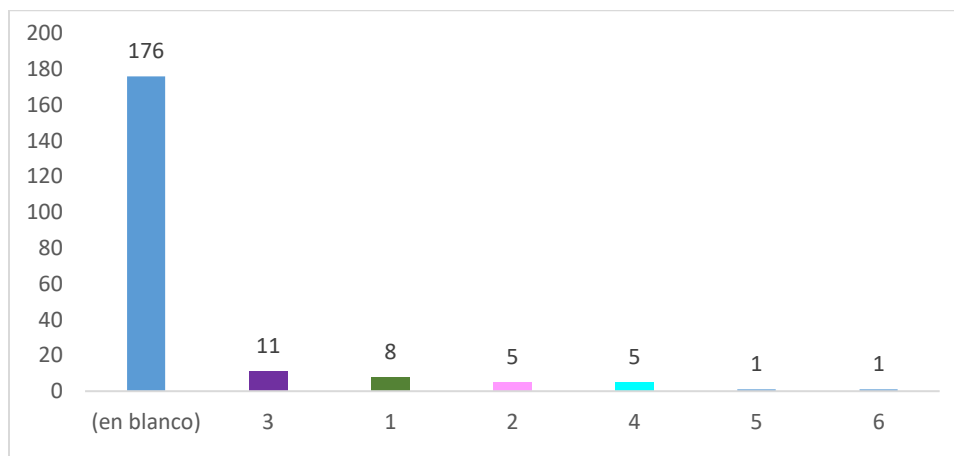
El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas en el mes de septiembre fue de Cuatro (4) días; se evidencia que las áreas que presentan mayor promedio de días en dar respuesta a las solicitudes son: El Despacho del Viceveedor Distrital y Bienes y Servicios con Diez (10) días promedio de respuesta, la Delegada para la Participación y Programas Especiales con un promedio de Ocho (8) días la Oficina Asesora Jurídica y Talento Humano con Seis (6) días de respuesta, Servicio a la Ciudadanía con Cinco (5) días, y por último Delegada para la Atención de quejas y reclamos con Tres (3) días promedio de respuesta siendo el área que por su misionalidad le corresponde tramitar el grueso de los requerimientos y en el menor tiempo.

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

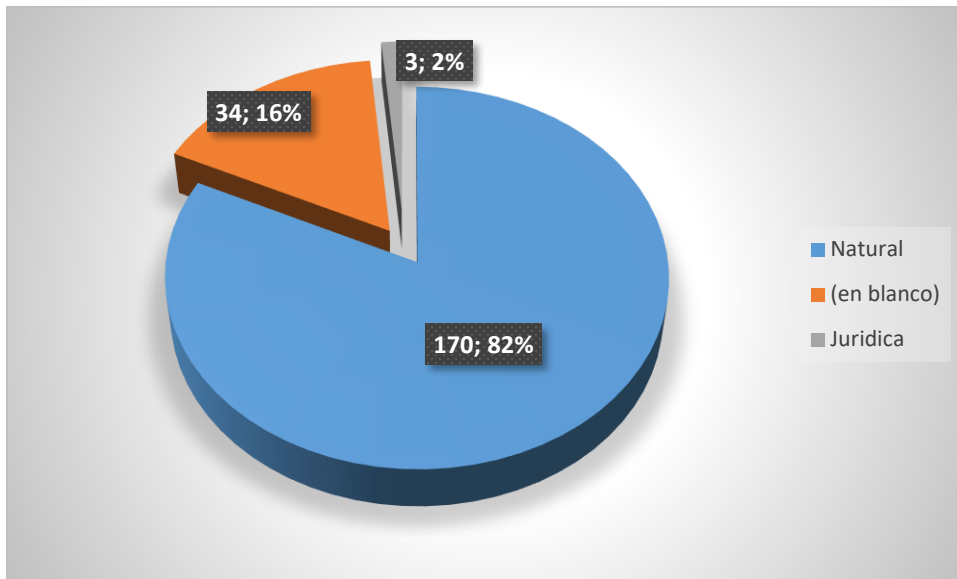


Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones solo el 12% de los ciudadanos suministró la localidad en la que tienen su domicilio.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO REQUERENTE



Dentro de la información reportada solo el 15% de los usuarios registraron su estrato. De esta información la mayor participación está en el Estrato Tres, con 11 requerimientos, el Estratos Uno con 8 requerimientos, el Estrato Dos y Cuatro con 5 requerimientos y finalmente el Estrato Cinco y Seis con 1 requerimiento.



El 82% de las peticiones son realizadas por personas naturales, 16% corresponde a los peticionarios que interponen sus requerimientos de manera anónima, y por último las personas jurídicas con una representación del 2%. Lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el Sistema Bogotá Te Escucha en el mes de septiembre 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	173	84%
ANÓNIMO	34	16%
Total	207	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 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, 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 de forma deficiente haciendo que los procesos tengan demoras en el proceso de registro.