



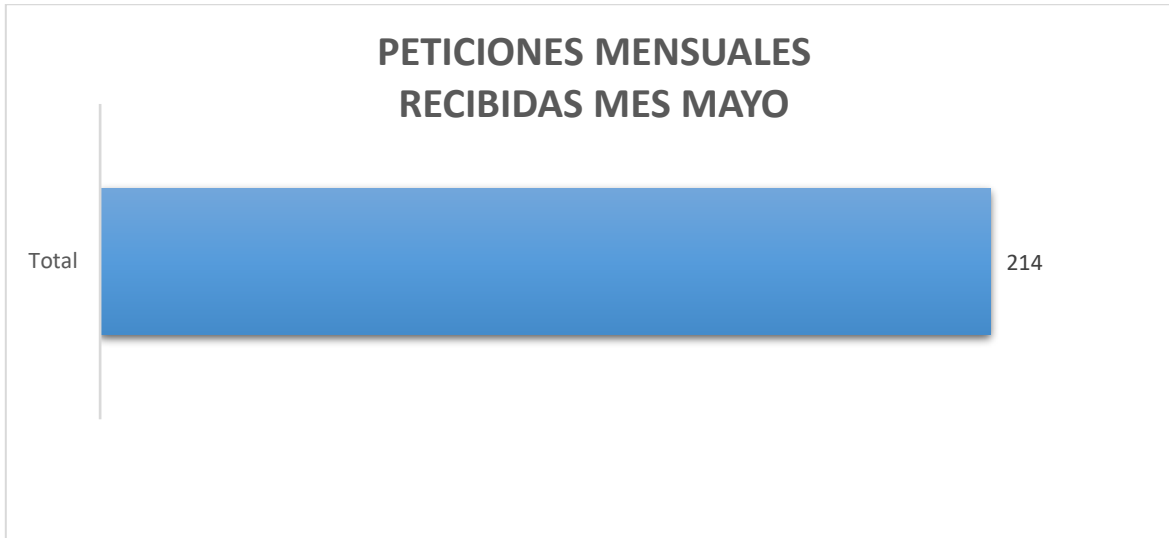
**VEEDURÍA
DISTRITAL**

Prevención • Transparencia • Incidencia

VEEDURÍA DISTRITAL

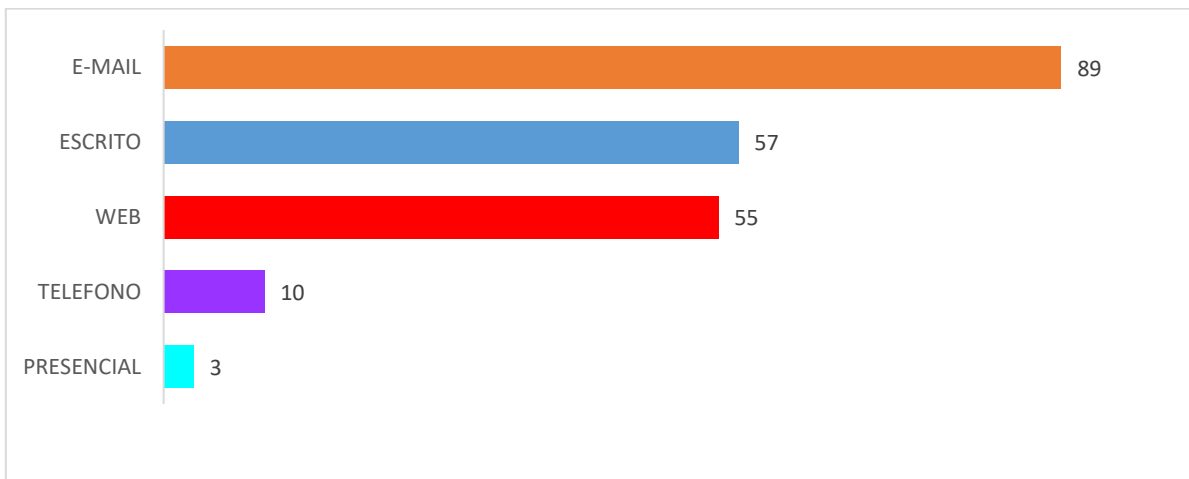
**INFORME PQRSD MAYO 2019
SERVICIO A LA CIUDADANÍA**

1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS



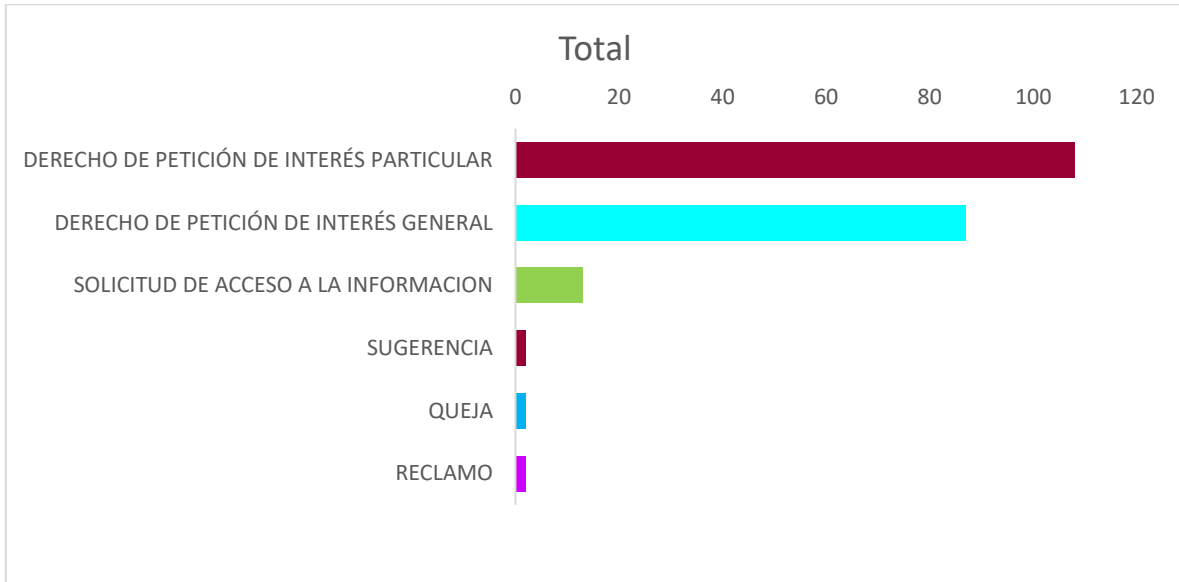
Durante el mes de mayo ingresaron un total de 214 peticiones ciudadanas, todas fueron incluidas en el aplicativo Bogotá Te Escucha, es decir, se tiene un cumplimiento del 100% de conformidad con el Decreto 371 de 2010.

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 42%, el Canal Escrito con una participación del 27%, el Canal Web con el 26%, el Canal Telefónico con representación del 5% y por último el Canal Presencial 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 50%, fue la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, seguida del Derecho de Petición de Interés General con 41%, las Solicitudes de Acceso a la Información con el 6%, Sugerencias con 1%, Queja con un porcentaje del 1% y por último los Reclamos con 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 petición 2
GESTIÓN DE CASOS E INVESTIGACIONES	150	70%
SEGUIMIENTO DE LA GESTIÓN CONTRACTUAL	20	9%
CONTROL SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	13	6%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	11	5%
INFORMACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTIÓN	9	4%
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	7	3%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	4	2%
Total General	214	100%

Para este período, los principales subtemas fueron: Gestión de Casos e Investigaciones, con el 70% (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 del Seguimiento de la Gestión Contractual, con el 9% (Corresponde a solicitudes ciudadanas de seguimiento a procesos contractuales que cursan en el Distrito Capital); el Control Social y Participación Ciudadana, con el 6% (corresponde a peticiones relacionadas con actividades de participación ciudadana); el Traslado a Entidades Nacionales y/o Territoriales, con el 4% (Corresponde a solicitudes de competencia de Entidades del Nivel Nacional o Sector Privado); 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); Talento Humano, con el 3% (La tipología hace alusión a los requerimientos relacionados con los temas de recursos humanos de la Entidad), por último, se encuentra Atención Servicio a la Ciudadanía, siendo el más relevante con una participación del 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	11	100%
TOTAL, DE TRASLADOS POR NO COMPETENCIA	11	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 mayo se realizaron 11 traslados por no competencia, de los cuales fueron remitidos Dos a la Procuraduría General de la Nación, Dos a la Constructora Apiros, los otros siete se remitieron a Contraloría de Cundinamarca, AXA Colpatria, Ministerio de Trabajo, Migración Colombia, Convida EPS, Superintendencia de Seguridad y Convivencia y a la Gobernación de Cundinamarca. (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 mayo se recibieron 214 peticiones de las cuales se solucionaron en el mismo mes 173 es decir un 81%, el 19% 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 Delegada para la Contratación Delegada con 10%, la Delegada para la Participación y Programas Especiales con el 7%, la Oficina de Atención y Servicio a la Ciudadanía con un 5%, y el Despacho del Viceveedor Distrital (Talento Humano) con el 4%.

DEPENDENCIAS	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDO PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTO CERRADOS PERIODO ACTUAL	%
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	147	125	72%
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN	21	17	10%
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES	16	12	7%
SERVICIO A LA CIUDADANÍA	14	9	5%
TALENTO HUMANO	7	7	4%
OFICINA ASESORA DE JURÍDICA	5	2	1%
DESPACHO DEL VICE VEEDOR DISTRITAL	2		0%
COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS	1	1	1%
BIENES Y SERVICIOS	1		0%
Total General	214	173	100%

En el mes de mayo se dio respuesta a 54 solicitudes de otros periodos, cerrando así el 100% de los requerimientos pendientes de periodos anteriores.

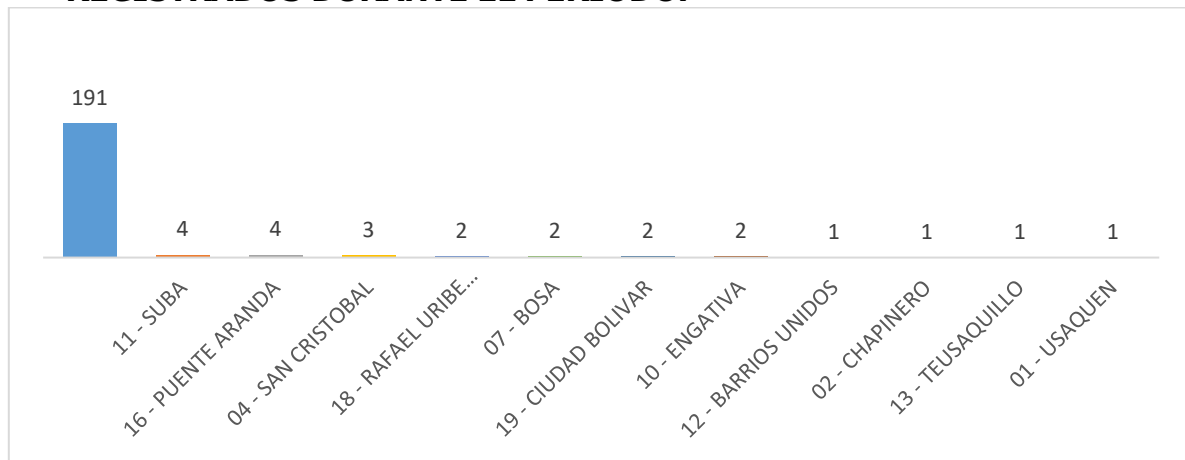
DEPENDENCIAS	TOTAL REQUERIMIENTOS PENDIENTES DE PERIODO ANTERIORES	TOTAL REQUERIMIENT O CERRADOS DE PERIODOS ANTERIORES	%
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	36	36	67%
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN	9	9	17%
SERVICIO A LA CIUDADANÍA	6	6	11%
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES	2	2	4%
OFICINA ASESORA DE JURÍDICA	1	1	2%
Total General	54	54	100%

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	QUEJA	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SUGERENCIA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	Total General
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	1	4	3	3	3	3
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN				3	3	3
SERVICIO A LA CIUDADANÍA				3	5	4
COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS				5		5
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES		10		8	4	6
OFICINA ASESORA DE JURÍDICA		5			10	8
TALENTO HUMANO		10			11	10
Total general	1	8	3	3	4	4

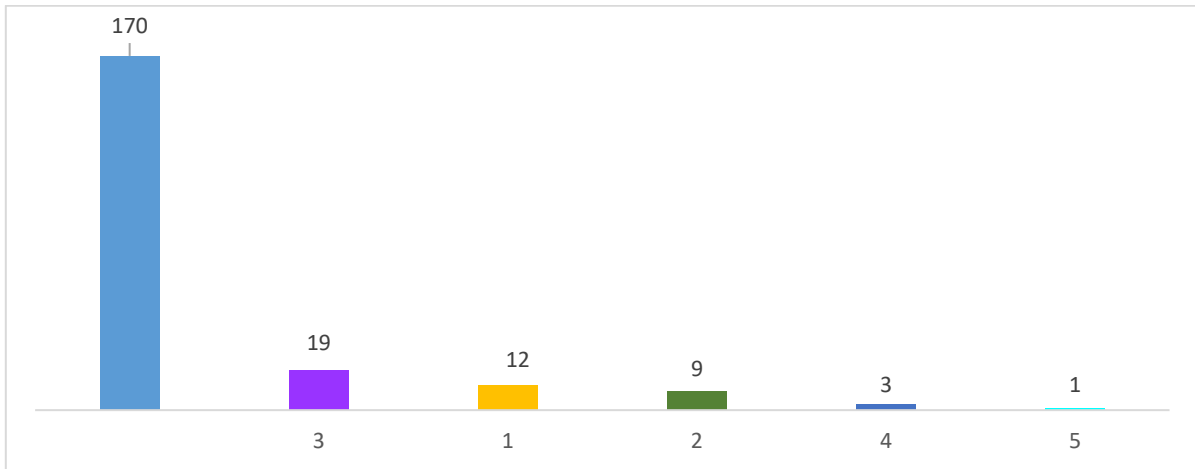
El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas en el mes de mayo fue de cuatro (4) días; se evidencia que las áreas que presentan mayor promedio de días en dar respuesta a las solicitudes son: Talento Humano con 10 días, seguida de Oficina Asesora de Jurídica con un promedio de 8 días de respuesta, y por último la Delegada para la Participación y Programas Especiales con un promedio de 6 días hábiles de respuesta.

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

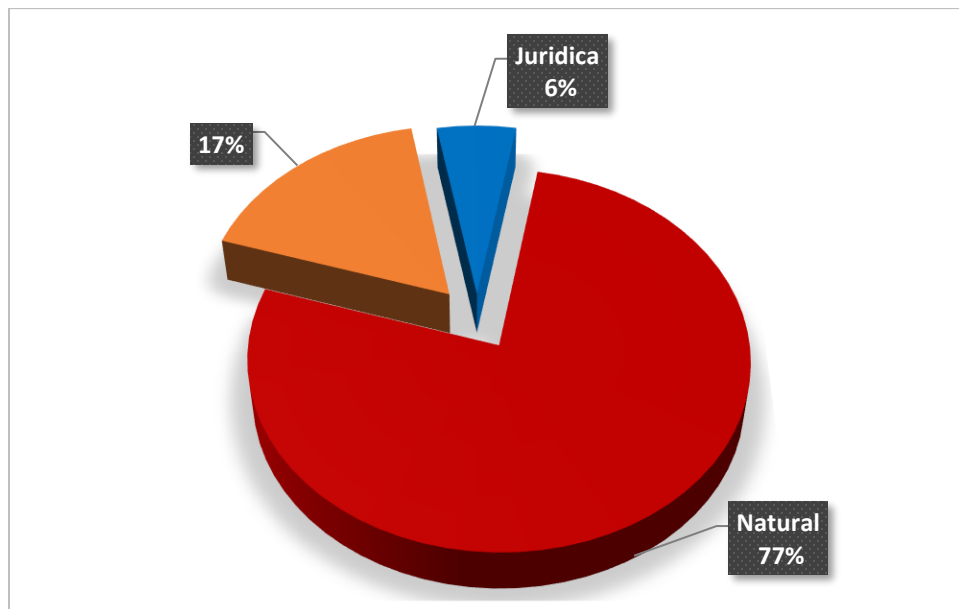


Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones solo el 11% de los ciudadanos suministró la localidad en la que tienen su domicilio.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO REQUIRENTE



Dentro de la información reportada solo el 21% de los usuarios registraron su estrato. De esta información la mayor participación está en el Estrato Tres, con 19 requerimientos, el Estratos Uno con 12 requerimientos, el Estrato Dos con 9, el Estrato Cuatro con 3 requerimientos y finalmente el Estrato Cinco con 1 requerimiento.



El 77% de las peticiones son realizadas por personas naturales, 17% corresponde a los peticionarios que interponen sus requerimientos de manera anónima, y por último las personas jurídicas con una representación del 6%. Lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el Sistema Bogotá Te Escucha en el mes de mayo 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	175	82%
ANÓNIMO	39	18%
Total	214	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 y esporádicamente con la Inter operatividad.
- ✓ 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 hace 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 sugiere a la oficina de sistemas que se pueda hacer las consultas por número de cédula y correos electrónicos para hacer más rápido el seguimiento. mayo