

**VEEDURÍA DISTRITAL**

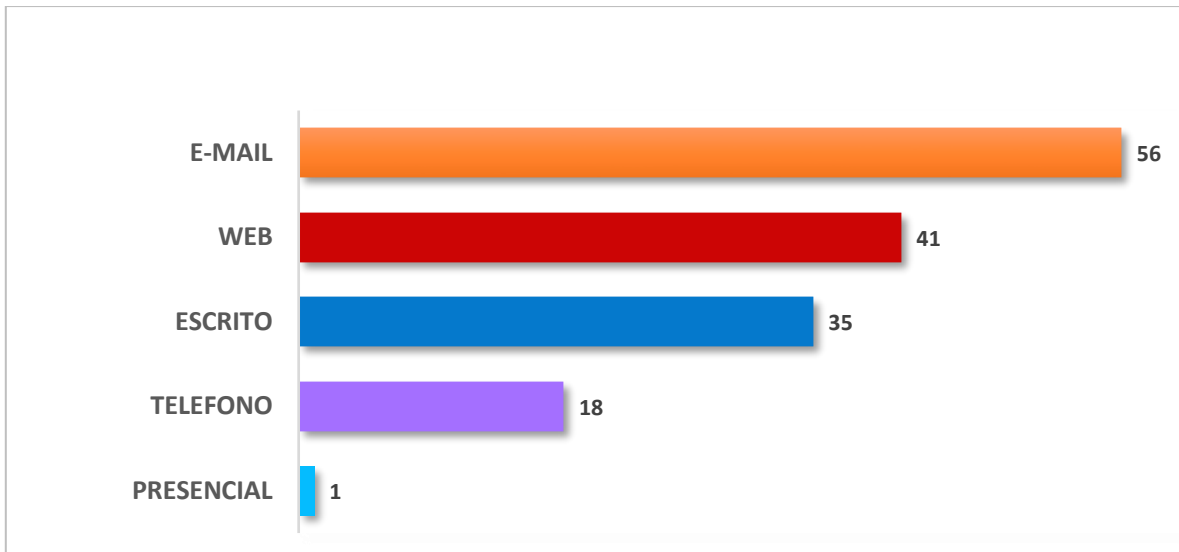
**INFORME PQRSD SEPTIEMBRE 2018  
SERVICIO A LA CIUDADANÍA**

## 1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS



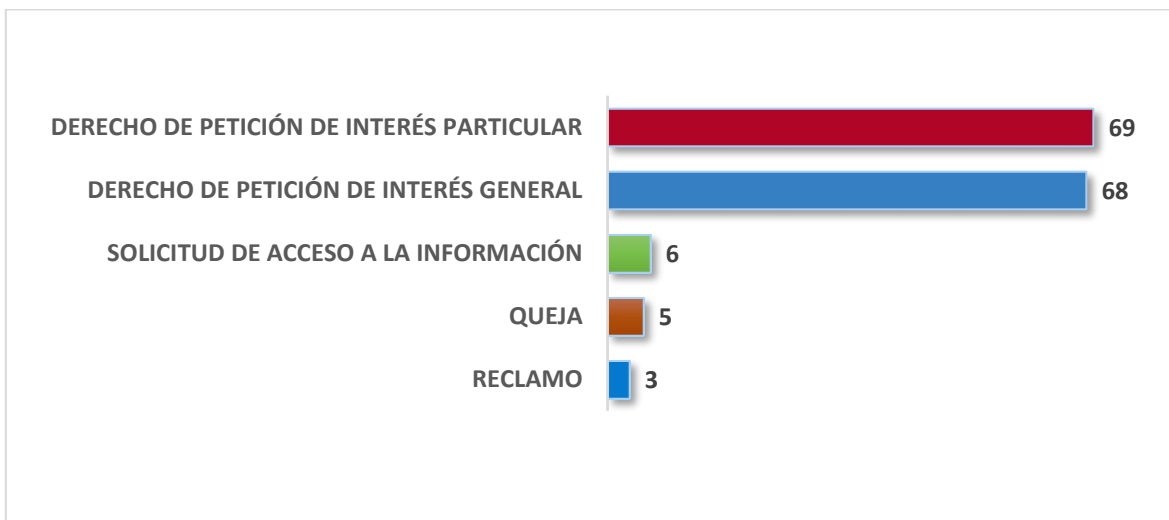
Durante el mes de septiembre se recibieron un total de 151 peticiones ciudadanas, todas fueron incluidas en el aplicativo Bogotá te Escucha, es decir, se tiene un cumplimiento del 100% de conformidad con el Decreto 371 de 2010.

## 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 56%, el canal Web con el 41%, el canal escrito con una participación del 35%, el canal telefónico con el 18% y por último el canal presencial con representación del 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 46%, fue la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, seguida del Derecho de Petición de Interés General con 45%, las Solicitudes de Acceso a la Información 4%, Quejas con una representación del 3% (de las cinco Quejas que ingresaron solo una fue contra la Veeduría Distrital, las cuatro restantes, un Derecho de Petición de Interés Particular y las tres restantes eran Petición de Interés General y fueron atendidas por la Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos). Por último los Reclamos 2%, (de los tres reclamos que ingresaron a la entidad solo uno se ajusta a la tipología y fue atendido por el Área de Talento Humano, los dos restantes eran Derechos de Petición de Interés General los cuales fueron tramitados por la Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos).

Es de aclarar que el Sistema Bogotá te Escucha, aún está en un periodo de adaptabilidad, razón por la cual no fue posible por inconsistencias del sistema realizar el ajuste a las tipologías.

### 4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y / O BARRERAS DE ACCESO

SUBTEMAS	Cuenta de No. petición	Cuenta de No. petición 2
GESTIÓN DE CASOS E INVESTIGACIONES	122	81%
SEGUIMIENTO DE LA GESTIÓN CONTRACTUAL	17	11%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	5	3%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	1	1%
TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	1	1%
LABORATORIO	1	1%
CONTROL SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	1	1%
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	1	1%
INFORMACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTIÓN	1	1%
CAPACITACIONES Y CAMPAÑAS	1	1%
<b>Total General</b>	<b>151</b>	<b>100%</b>

Para este período, los principales subtemas fueron: Gestión de Casos e Investigaciones, siendo el más relevante con una participación del 79% (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 por el Seguimiento de la Gestión Contractual, con el 11% (Corresponde a solicitudes ciudadanas de seguimiento a procesos contractuales que cursan en el Distrito Capital), la Atención y Servicio a la Ciudadanía, con el 3% (corresponde a los requerimientos que los ciudadanos realizan directamente a la entidad como Órgano de Vigilancia y Control, relacionados con su quehacer), Traslado a Entidades Nacionales y/o Territoriales, con el 4% (Corresponde a solicitudes de competencia de Entidades del Nivel Nacional o Sector Privado); Laboratorio con el 1% (Aportar a la Administración Distrital ideas innovadoras, metodologías, instrumentos y buenas prácticas, que incidan en el ejercicio de la gestión pública, en el ciclo de las políticas públicas y en el control ciudadano.) la Administración del Talento Humano, con el 1% (La tipología hace alusión a los requerimientos relacionados con los temas de recursos humanos de la Entidad). La Transparencia y acceso a la información, con el 1% (Esta tipología corresponde a las solicitudes de información que realizan a la Entidad sobre su gestión), 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), el Control Social y Participación Ciudadana, con el 1% (corresponde a peticiones relacionadas con actividades de participación ciudadana); y por último se encuentra las Capacitaciones y Campañas con un 1% (En temas de interés para la ciudadanía y sobre el quehacer de la Entidad)

## 5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	%
ENTIDAD NACIONAL	3	100%
<b>TOTAL, DE TRASLADOS POR NO COMPETENCIA</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

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 septiembre se realizaron 3 traslados por no competencia, de los fueron se remitieron dos (2) requerimientos a la Procuraduría General de La Nación y una (1) petición a la Superintendencia Nacional de Salud. (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 151 peticiones de las cuales se solucionaron en el mismo mes 110 es decir un 73%, el 27% 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 90%, la Delegada para la Contratación Administrativa con un 5% y la Oficina de Servicio a la Ciudadanía con un 3%.

DEPENDENCIAS	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDO PERIODO ACTUAL	TOTAL DE REQUERIMIENTO CERRADOS PERIODO ACTUAL	%
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	122	99	90%
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN	18	6	5%
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	6	3	3%
DESPACHO VICEVEEDURÍA	2	1	
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES	1	1	1%
LABORATORIO	1		0%
OFICINA ASESORA DE JURÍDICA	1		0%
<b>Total General</b>	<b>151</b>	<b>110</b>	<b>100%</b>

En el mes de septiembre se dio respuesta a 30 solicitudes de otros periodos, cerrando así el 100% de los requerimientos pendientes de periodos anteriores.

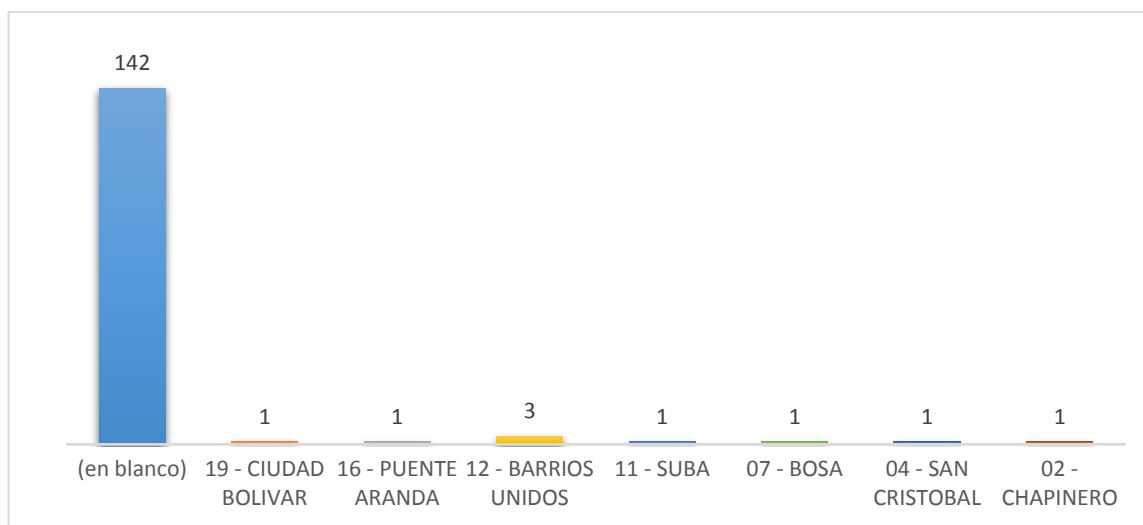
DEPENDENCIAS	TOTAL REQUERIMIENTOS PENDIENTES DE PERIODO ANTERIORES	TOTAL DE REQUERIMIENTO CERRADOS DE PERIODOS ANTERIORES	%
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	19	19	63%
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN	4	4	13%
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES	3	3	10%
DESPACHO VICEVEEDURÍA	3	3	10%
OFICINA ASESORA DE JURÍDICA	1	1	3%
<b>Total General</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

## 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	QUEJA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	TOTAL
<b>DESPACHO VICEVEEDURÍA</b>	<b>5</b>	<b>11</b>			<b>7</b>		<b>8</b>
<b>OFICINA ASESORA DE JURÍDICA</b>	<b>8</b>						<b>8</b>
<b>DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES</b>	<b>8</b>			<b>8</b>			<b>8</b>
<b>DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>4</b>
<b>ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	<b>4</b>	<b>4</b>					<b>4</b>
<b>DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN</b>		<b>3</b>					<b>3</b>
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>5</b>

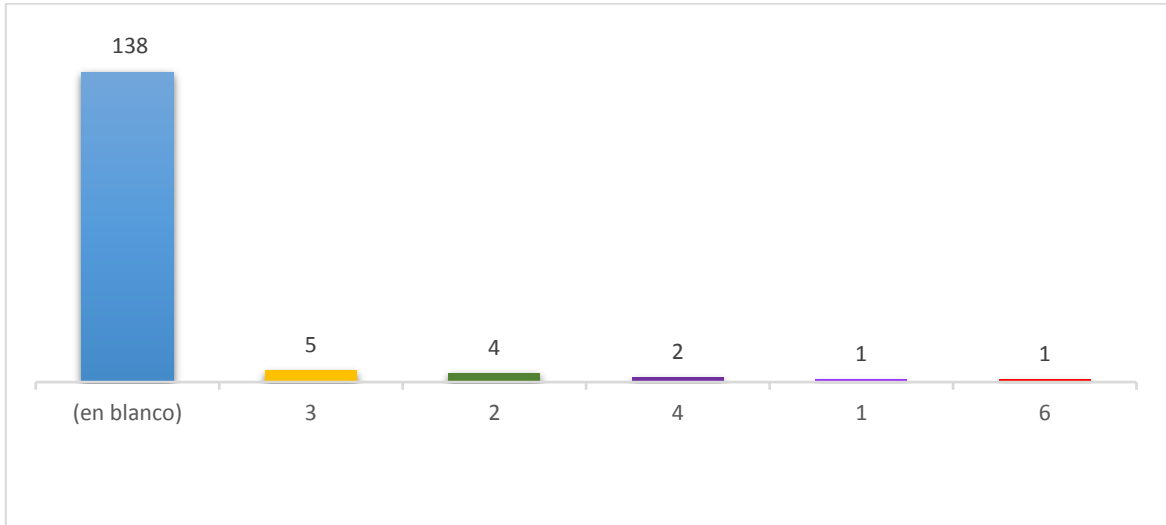
El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas es de cinco (5) días; se evidencia que las áreas que presentan el mayor promedio de días de respuesta son el Despacho del Viceveedor, Oficina Asesora Jurídica y la Delegada para la Participación y Programas Especiales, con 8 días respectivamente.

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

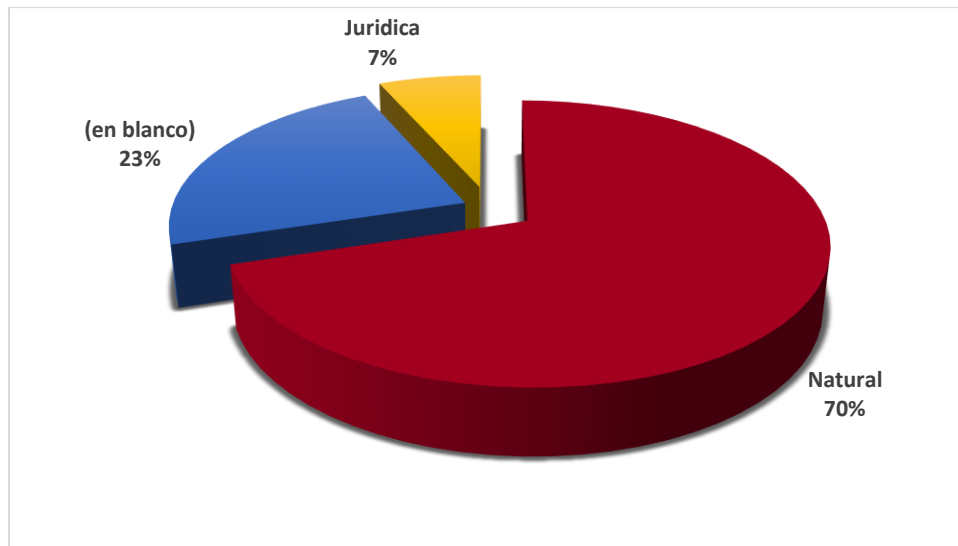


Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones solo el 6% de los ciudadanos suministró la localidad en la que tienen su domicilio.

## 10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO REQUERENTE



Dentro de la información reportada solo el 9% de los usuarios registraron su estrato. De esta información la mayor participación está en el Estrato Tres, con 5 peticiones, el Estratos Dos, con 4 requerimientos, el estrato cuatro con 2 requerimientos y finalmente el estrato Uno y Seis con un requerimiento.



El 70% de las peticiones son realizadas por personas naturales, 23% corresponde a los peticionarios que interponen sus requerimientos de manera anónima y por último con un 7% de las peticiones fueron interpuestas por las personas jurídicas. Lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el Sistema Bogotá te Escucha en el mes de septiembre de 2018.

## 11. CALIDAD DEL REQUIRIENTE

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 86% corresponde a ciudadanos identificados y el 14% a ciudadanos anónimos.

<b>NOMBRE PETICIONARIO</b>	<b>No</b>	<b>%</b>
IDENTIFICADO	116	77%
ANÓNIMO	35	23%
<b>Total</b>	<b>151</b>	<b>100%</b>

## 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.
- ✓ Se hace la salvedad que en el mes de septiembre del presente año no fue posible realizar el seguimiento de los requerimientos a través del Sistema Bogotá te Escucha, dada la imposibilidad de generar reportes, situación que a la fecha no se ha solucionado.
- ✓ Se mantienen los tiempos de respuesta, pero es importante continuar con el seguimiento para que se mantenga y que las dependencias que para este mes presentan los mayores tiempos para responder tomen las medidas pertinentes para identificar y corregir donde se está presentando la demora para proferir las respuestas.
- ✓ 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 ahora no deja cargar los archivos adjuntos de las peticiones.
- ✓ 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.
- ✓ Se evidencia que el Sistema Bogotá te Escucha continua presentando intermitencias en el cambio efectivo de la tipología, así mismo continúan los problemas al registrar las direcciones de correspondencia.
- ✓ Durante el presente mes, debido a la intermitencia y problemas con el Sistema Bogotá te Escucha, se presentó la eventualidad de registro dobles de algunos requerimientos.