



**VEEDURÍA
DISTRITAL**

Prevención • Transparencia • Incidencia

VEEDURÍA DISTRITAL

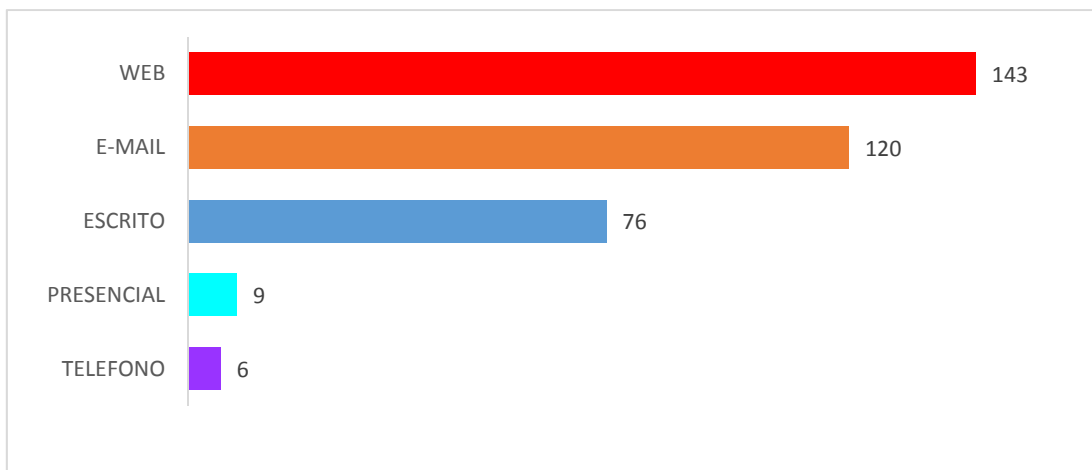
**INFORME PQRSJ JULIO 2019
SERVICIO A LA CIUDADANÍA**

1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS



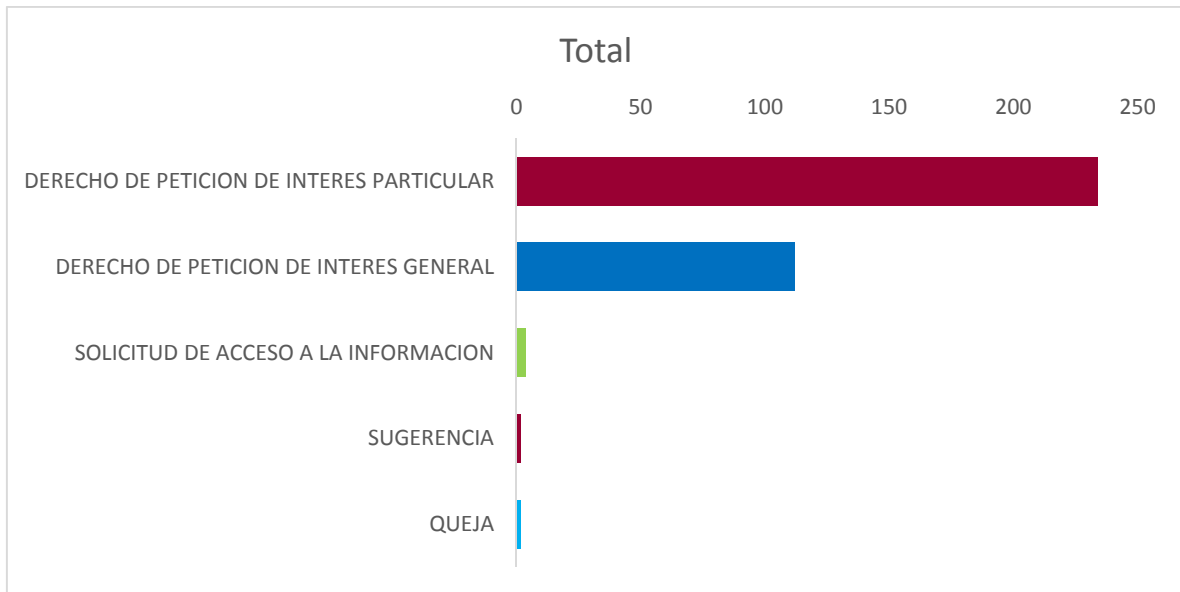
Durante el mes de julio la entidad registro en el aplicativo Bogotá Te Escucha un total de 354 peticiones ciudadanas, de conformidad con el Decreto 371 de 2010.

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 Web con una participación del 40%, el Canal E- Mail con el 34%, el Canal Escrito con una participación del 21%, 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 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	282	80%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	23	6%
SEGUIMIENTO DE LA GESTIÓN CONTRACTUAL	16	5%
CONTROL SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	12	3%
INFORMACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTIÓN	11	3%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	9	3%
TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	1	0,3%
Total General	354	100%

Para este período, los principales subtemas con respuesta definitiva fueron: Gestión de Casos e Investigaciones, siendo el más relevante con una participación del 80% (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, 6% (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 5% (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 3% (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); el Traslado a Entidades Nacionales y/o Territoriales, con el 3% (Corresponde a solicitudes de competencia de Entidades del Nivel Nacional o Sector Privado); por último, Transparencia y Acceso a la Información con el 0,3% (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	19	100%
Total general	19	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 julio se realizaron 16 traslados por no competencia, de los cuales fueron remitidos Siete a la Procuraduría General de la Nación, Tres trasladados al Consejo Seccional de la Judicatura, Dos a la Superintendencia Nacional de Salud, Dos a la Unidad Nacional de Protección, Uno al Ministerio de Salud y Protección Social y por último Uno a la Fiscalía General de la Nación, (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 julio se recibieron 354 peticiones de las cuales se solucionaron en el mismo mes 316 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 84%, la Oficina de Atención y Servicio a la Ciudadanía con un 6%, la Delegada para la Contratación Delegada con 5%, la Delegada para la Participación y Programas Especiales con el 3%, y el Despacho del Viceveedor Distrital con el 1%.

DEPENDENCIAS	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDO PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ACTUAL	%
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	281	264	84%
SERVICIO A LA CIUDADANÍA	33	20	6%
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN	18	16	5%
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES	12	9	3%
VICEVEEDURÍA DISTRITAL	5	3	1%
COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS	2	2	1%
OFICINA ASESORA DE JURÍDICA	2	1	0%
LABORATORIO	1	1	0%
Total General	354	316	100%

En el mes de julio se dio respuesta a 79 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.

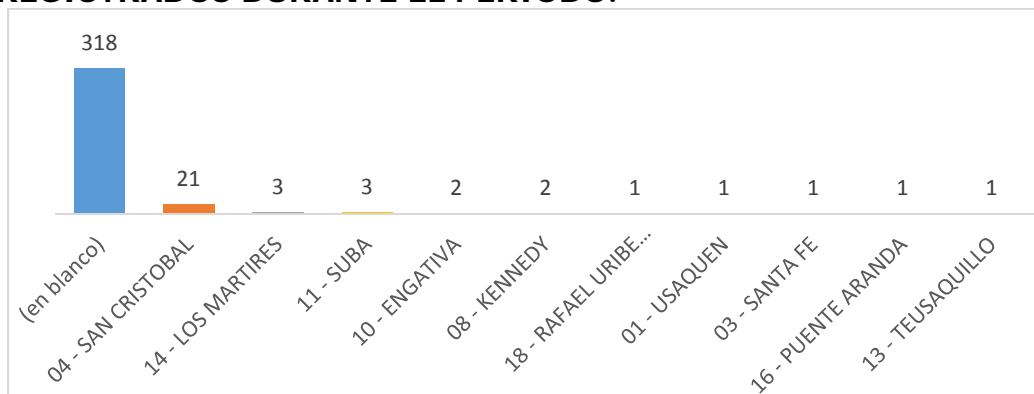
DEPENDENCIAS	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDO PERIODO ANTERIOR	TOTAL REQUERIMIENTO CERRADOS PERIODO ANTERIOR	%
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	61	61	77%
SERVICIO A LA CIUDADANÍA	10	10	13%
DELEGADA PARA LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y PRESUPUESTAL	2	2	3%
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES	2	2	3%
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN	2	2	3%
COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS	1	1	1%
VICEVEEDURÍA DISTRITAL	1	1	1%
Total General	79	79	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	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SUGERENCIA	Total general
LABORATORIO					4		4
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN	4	6			6		5
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	5	5		4	6		5
COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS	8	4					5
OFICINA ASESORA DE JURÍDICA		9			1		5
SERVICIO A LA CIUDADANÍA	7	5				7	5
VICEVEEDURÍA DISTRITAL	10	4	5				5
DELEGADA PARA LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y PRESUPUESTAL		4			7		6
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES	9	10	9				10
Total general	5	5	7	4	5	7	5

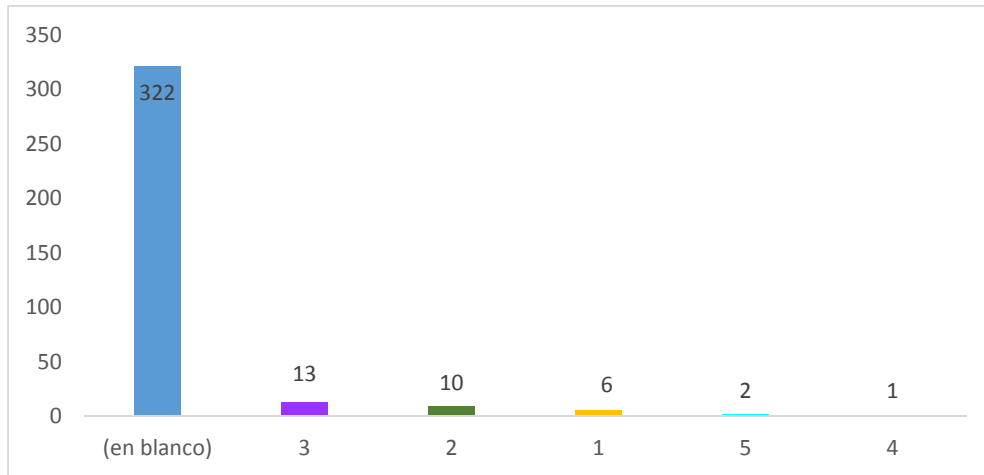
El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas en el mes de julio fue de Cinco (5) días; se evidencia que las áreas que presentan mayor promedio de días en dar respuesta a las solicitudes son: la Delegada para la Participación y Programas Especiales con 10 días, y la Delegada para la Eficiencia Administrativa y Programas Especiales.

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

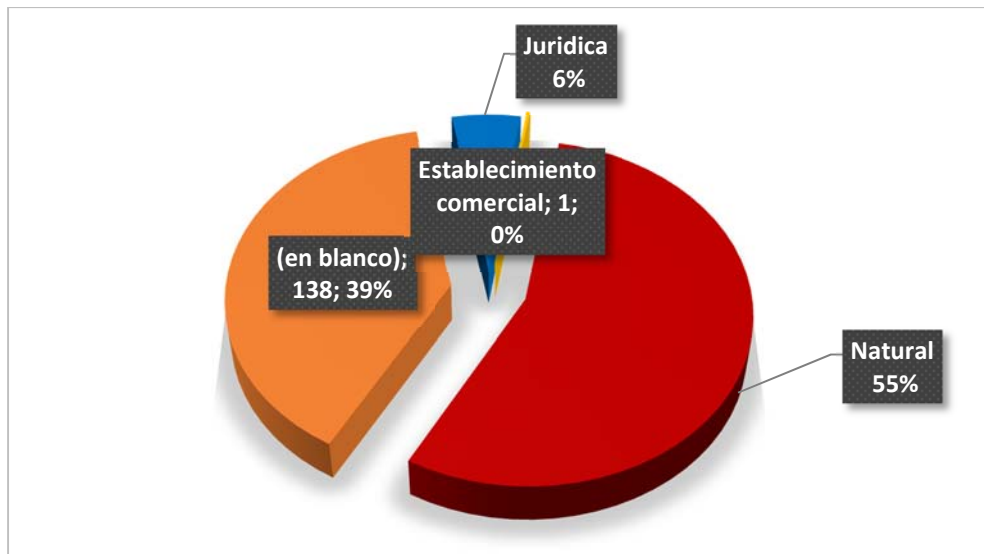


Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones solo el 10% de los ciudadanos suministró la localidad en la que tienen su domicilio.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO 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 13 requerimientos, el Estratos Dos con 10 requerimientos, el Estrato Uno con 6 finalmente el Estrato cinco con 2 requerimientos y por último el estrato Cuatro con 1 requerimientos.



El 55% de las peticiones son realizadas por personas naturales, 39% 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 julio de 2019.

11. CALIDAD DEL REQUIRIENTE

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 61% corresponde a ciudadanos identificados y el 39% a ciudadanos anónimos.

NOMBRE PETICIONARIO	No	%
IDENTIFICADO	216	61%
ANÓNIMO	138	39%
Total	354	100%

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

- ✓ la información aquí reportada no evidencia la realidad de las actuaciones de la Entidad, ya que como Órgano de Vigilancia y Control nuestra labor es más que un simple traslado a las entidades, debido a que no se ha desarrollado en su totalidad el aplicativo Bogotá Te Escucha en la sección de seguimientos no se evidenciará esta labor.
- ✓ 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 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.
- ✓ 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.