

**VEEDURÍA DISTRITAL**

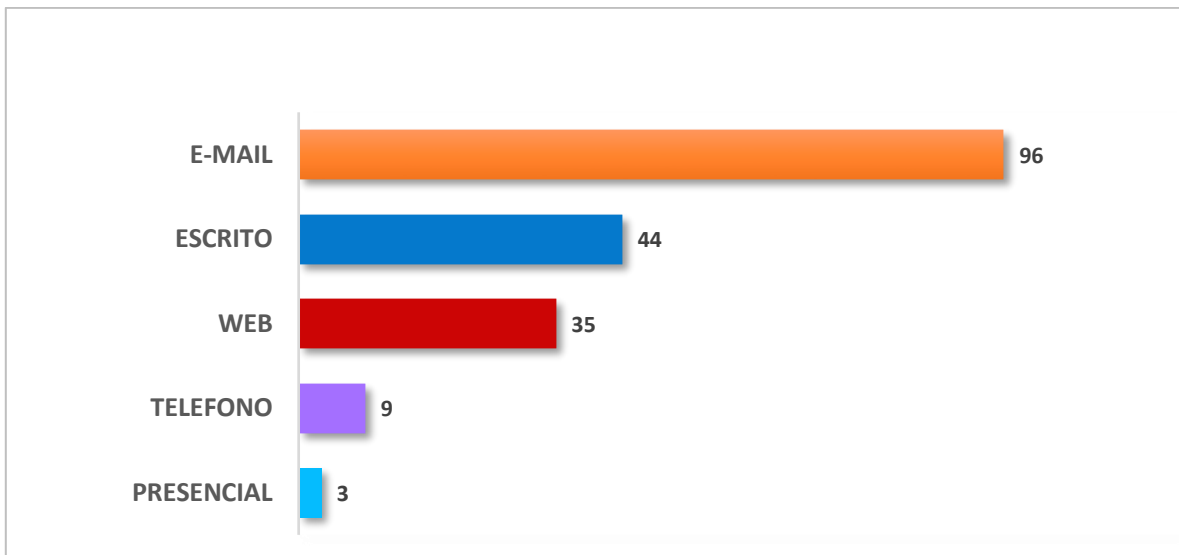
**INFORME PQRSD NOVIEMBRE 2018  
SERVICIO A LA CIUDADANÍA**

## 1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS



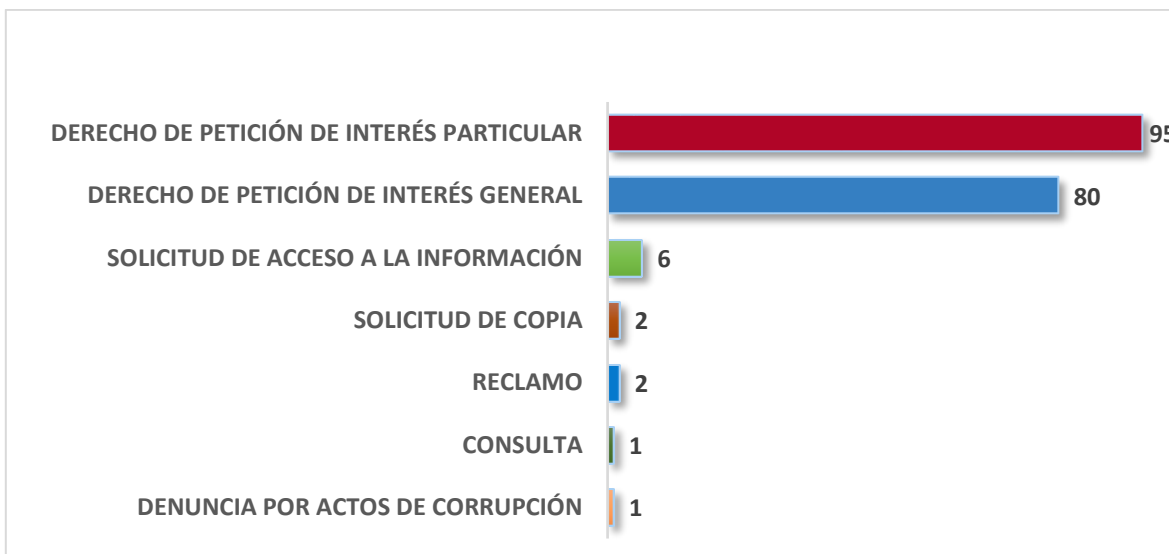
Durante el mes de noviembre se recibieron un total de 187 peticiones ciudadanas, todas fueron incluidas en el aplicativo Bogotá te Escucha, es decir, se tiene un cumplimiento del 100% de conformidad con el Decreto 371 de 2010.

## 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 51%, el canal escrito con una participación del 24%, el canal Web con el 19%, el canal telefónico con el 5% y por último el canal presencial con representación del 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 51%, 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 3%, los Reclamos 1%, solicitud de Copias con el 1%, Actos de Corrupción con el 1%. Por último las Consultas con el 1% (el registro 2665602018 Actos de Corrupción que llegó a la entidad, es un Derecho de Petición de Interés General el cual fue tramitado por la Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos).

Es de aclarar que aún el Sistema Bogotá te Escucha, está en 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	113	60%
Seguimiento de la Gestión Contractual	32	17%
Traslado a Entidades Nacionales y/o Territoriales	15	8%
Atención y Servicio a la Ciudadanía	13	7%
Control Social y Participación Ciudadana	8	4%
Información Interna y Externa de la Gestión	4	2%
Administración del Talento Humano	1	1%
Traslado a entidades distritales	1	1%
<b>Total General</b>	<b>187</b>	<b>100%</b>

Para este período, los principales subtemas fueron: Gestión de Casos e Investigaciones, siendo el más relevante con una participación del 60% (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 17% (Corresponde a solicitudes ciudadanas de seguimiento a procesos contractuales que cursan en el Distrito Capital), Traslado a Entidades Nacionales y/o Territoriales, con el 8% (Corresponde a solicitudes de competencia de Entidades del Nivel Nacional o Sector Privado); la Atención y Servicio a la Ciudadanía, con el 7% (corresponde a los requerimientos que los ciudadanos realizan directamente a la entidad como Órgano de Vigilancia y Control, relacionados con su quehacer), el Control Social y Participación Ciudadana, con el 4% (corresponde a peticiones relacionadas con actividades de participación ciudadana); la Información Interna y Externa de la Gestión, con el 2%, (Esta tipología corresponde a las solicitudes de información que realizan a la Entidad sobre su gestión), 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) y por último se encuentra el Traslado a Entidades Distritales con el 1% (Se aclara que las peticiones fueron atendidas por la Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos, la cual dio traslado a las entidades como Órgano de Control).

## 5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	%
ENTIDAD NACIONAL	11	100%
<b>TOTAL, DE TRASLADOS POR NO COMPETENCIA</b>	<b>11</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 noviembre se realizaron 11 traslados por no competencia, los cuales Cinco de los requerimientos se enviaron a la Procuraduría General de la Nación, tres se remitieron a la Superintendencia Nacional de Salud, Uno a la Fiscalía General de la Nación, Uno a la Personería Municipal de Soacha y por Ultimo Uno al Ministerio de Trabajo. (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 noviembre se recibieron 187 peticiones de las cuales se solucionaron en el mismo mes 154 es decir un 82%, el 18% 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 65%, la Delegada para la Contratación Administrativa con un 21% y la Oficina de Servicio a la Ciudadanía con un 10%.

DEPENDENCIAS	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS PERIODO ACTUAL	TOTAL DE REQUERIMIENTOS O CERRADOS PERIODO ACTUAL	%
Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos	118	100	65%
Delegada para la Contratación	32	32	21%
Atención a la Ciudadanía	24	15	10%
Delegada para la Participación y Programas Especiales	7	3	2%
Viceveeduría Distrital	4	2	1%
Oficina Asesora de Jurídica	2	2	1%
<b>Total General</b>	<b>187</b>	<b>154</b>	<b>100 %</b>

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

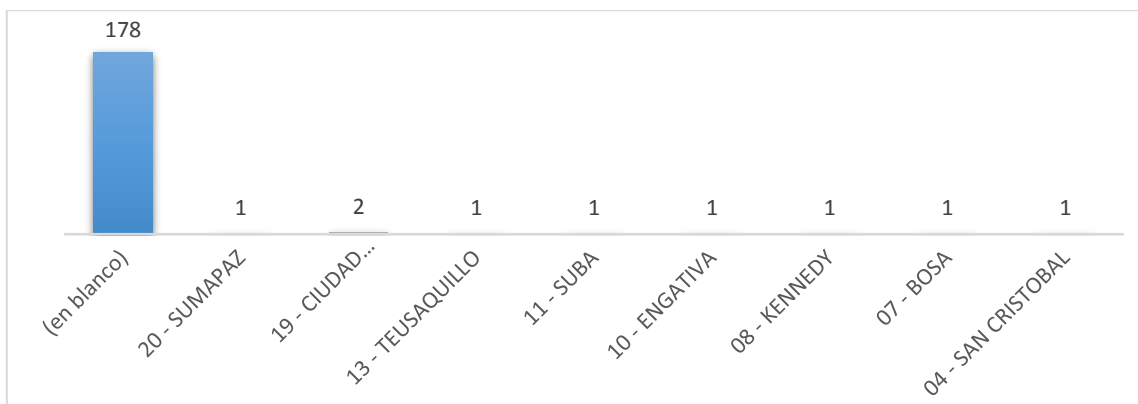
DEPENDENCIAS	TOTAL REQUERIMIENTOS PENDIENTES DE PERIODO ANTERIORES	TOTAL DE REQUERIMIENTOS CERRADOS DE PERIODOS ANTERIORES	%
Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos	11	11	42%
Delegada para la Contratación	8	8	31%
Delegada para la Participación y Programas Especiales	2	2	8%
Oficina Asesora de Jurídica	2	2	8%
Despacho Viceveeduría	2	2	8%
Atención a la ciudadanía	1	1	4%
<b>Total general</b>	<b>26</b>	<b>26</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	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	SOLICITUD DE COPIA	CONSULTA	TOTAL
Viceveeduría Distrital			8	14		5		9
Oficina Asesora de Jurídica			9				7	9
Delegada para la Participación y Programas Especiales	10	8	6					8
Atención a la ciudadanía	4	5	11					5
Delegada para la Contratación	4	3						3
Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos	2	2		5	3			2
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>3</b>

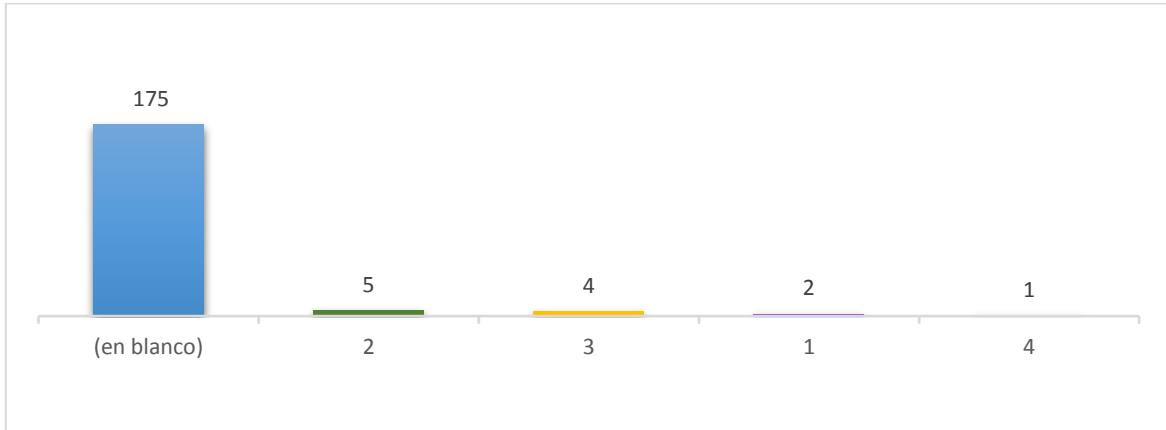
El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas es de tres (3) días; se evidencia que las áreas que presentan el mayor promedio de días de respuesta son el Despacho del Viceveedor, Oficina Asesora Jurídica y la Delegada para la Participación y Programas Especiales, con 9 y 8 días respectivamente.

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

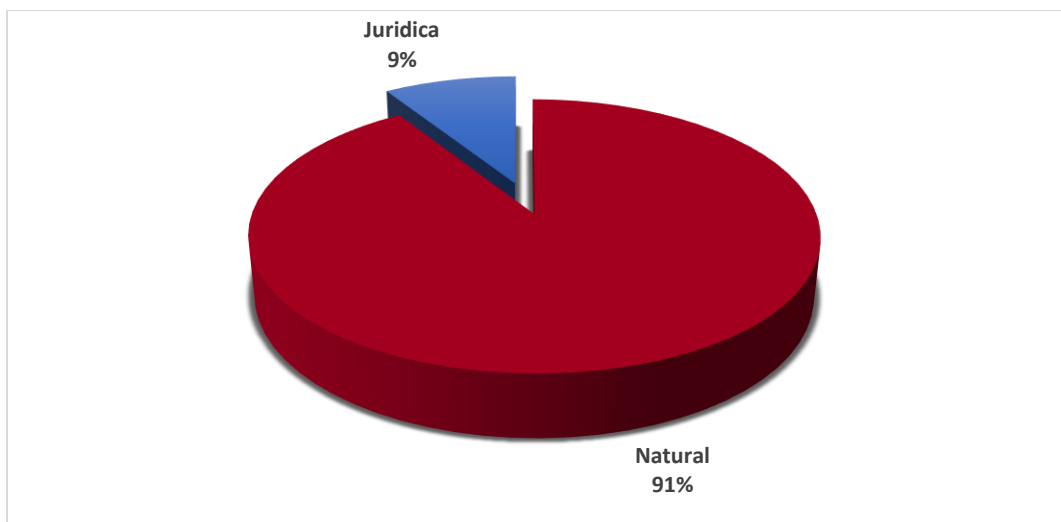


Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones solo el 5% de los ciudadanos suministró la localidad en la que tienen su domicilio.

## 10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO REQUERENTE



Dentro de la información reportada solo el 8% de los usuarios registraron su estrato. De esta información la mayor participación está en el Estrato Dos, con 5 peticiones, el Estratos Tres, con 4 requerimientos, el estrato Uno con 2 requerimientos y finalmente el estrato Cuatro con 1 requerimiento.



El 75% de las peticiones son realizadas por personas naturales, 17% 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 noviembre 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 17% a ciudadanos anónimos.

<b>NOMBRE PETICIONARIO</b>	<b>No</b>	<b>%</b>
IDENTIFICADO	155	83%
ANÓNIMO	32	17%
<b>Total</b>	<b>187</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 noviembre 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 redujo los tiempos de respuesta, sin embargo, es importante continuar con el seguimiento para que se mantenga 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.
- ✓ 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.
- ✓ 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.