



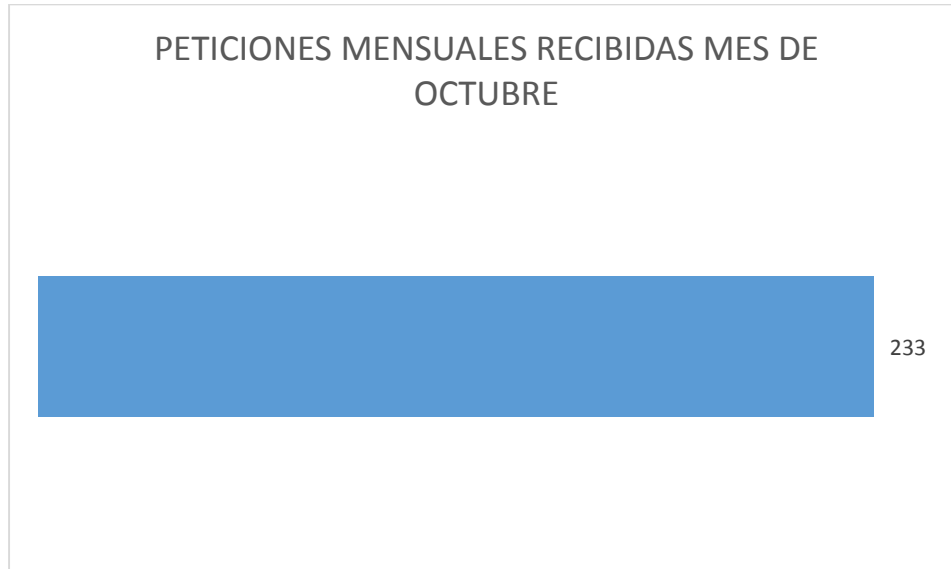
**VEEDURÍA
DISTRITAL**

Prevención • Transparencia • Incidencia

VEEDURÍA DISTRITAL

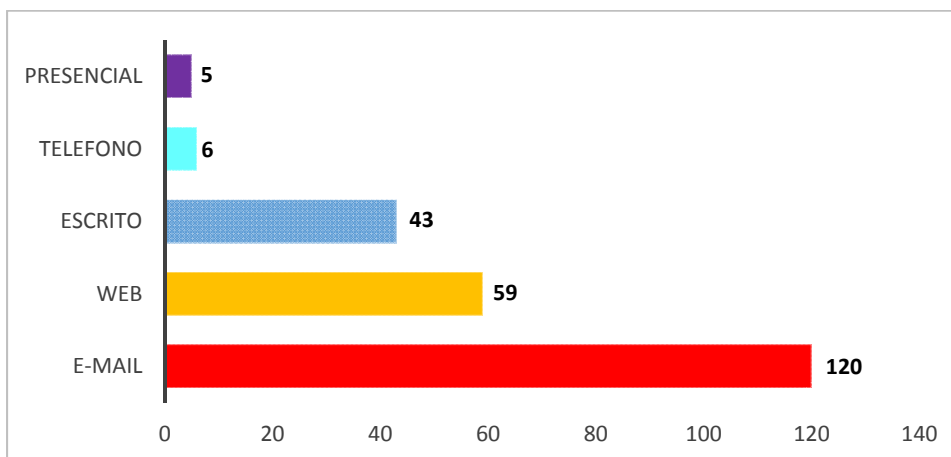
**INFORME PQRSO OCTUBRE 2019
SERVICIO A LA CIUDADANÍA**

1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS



Durante el mes de octubre la entidad registro y tramito en el aplicativo Bogotá Te Escucha un total de 233 peticiones ciudadanas, de conformidad con el Decreto 371 de 2010.

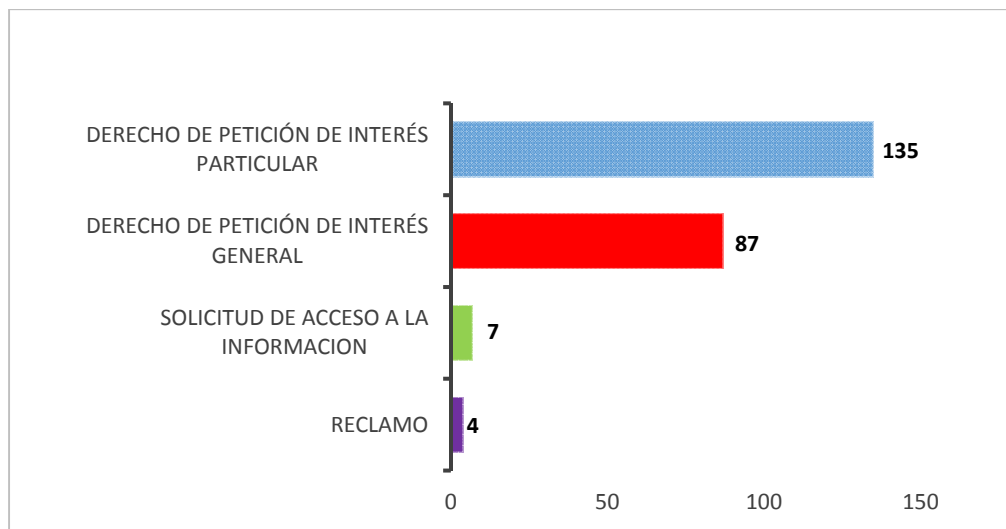
2. CANALES DE INTERACCIÓN



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 52%, el Canal Web con el 25%, el Canal Escrito con una participación del 18%, el Canal Telefónico con

representación del 3% y por último el Canal Presencial 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 58%, fue la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, seguida del Derecho de Petición de Interés General con 37%, las Solicitudes de Acceso a la Información con el 3%, y por último los Reclamos con una representación del 2% 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	165	71%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	23	10%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	17	7%
SEGUIMIENTO DE LA GESTIÓN CONTRACTUAL	17	7%
CONTROL SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	6	3%
INFORMACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTIÓN	5	2%
Total general	233	100%

Para este período, los principales subtemas fueron: Gestión de Casos e Investigaciones, siendo el más relevante con una participación del 71% (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, 10% (Corresponde a los requerimientos que los ciudadanos realizan directamente a la entidad como Órgano de Vigilancia y Control, relacionados con su quehacer); el Traslado a Entidades Nacionales y/o Territoriales, con el 7% (Corresponde a solicitudes de competencia de Entidades del Nivel Nacional o Sector Privado); el Seguimiento a la Gestión Contractual, con el 7% (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); por último, 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).

5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	Total	%
ENTIDAD NACIONAL	14	100%
Total General	14	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 octubre se realizaron 14 traslados por no competencia, de los cuales fueron remitidos seis (5) a la Procuraduría General de la Nación, Uno (1) Superintendencia de Servicios Públicos, uno (1) al Consejo Seccional de la Judicatura de Bogotá, cuatro (4) a la Superintendencia Nacional de Salud, uno (1) al Instituto Penitenciario y Carcelario INPEC, uno (1) al Ministerio de Transporte, y por último uno (1) al Registraduría Nacional del Estado Civil. (Es de anotar que a los requerimientos se les dio respuesta dentro de los términos de Ley).

6. SUBTEMA VEEDURÍAS CIUDADANAS

Subtemas	Cuenta de Número petición	Cuenta de Número petición2
VEEDURÍA RESURGIR 2019	1	50%
VEEDURÍA URBANA SAN VICTORINO	1	50%
Total general	2	100%

Para este periodo en la entidad se registraron 2 peticiones referentes a veedurías ciudadanas.

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

Durante el mes de octubre se recibieron 233 peticiones de las cuales se solucionaron en el mismo mes 171 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 77%, la Oficina de Atención y Servicio a la Ciudadanía con un 12%, la Delegada para la Contratación con el 6%, la Delegada para la Participación y Programas Especiales con el 2%, Talento Humano, Bienes y Servicios y la Oficina Asesora Jurídica con el 1% y por ultimo el Despacho del Viceveedor y el con el 0%.

DEPENDENCIAS	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDO PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTO CERRADOS PERIODO ACTUAL	%
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	165	132	77%
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	38	21	12%
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN	16	11	6%
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES	5	3	2%
VICEVEEDURIA DISTRITAL	4		0%
TALENTO HUMANO	2	1	1%
BIENES Y SERVICIOS	2	2	1%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	1	1	1%
Total General	233	171	100%

En el mes de octubre se dio respuesta a 35 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.

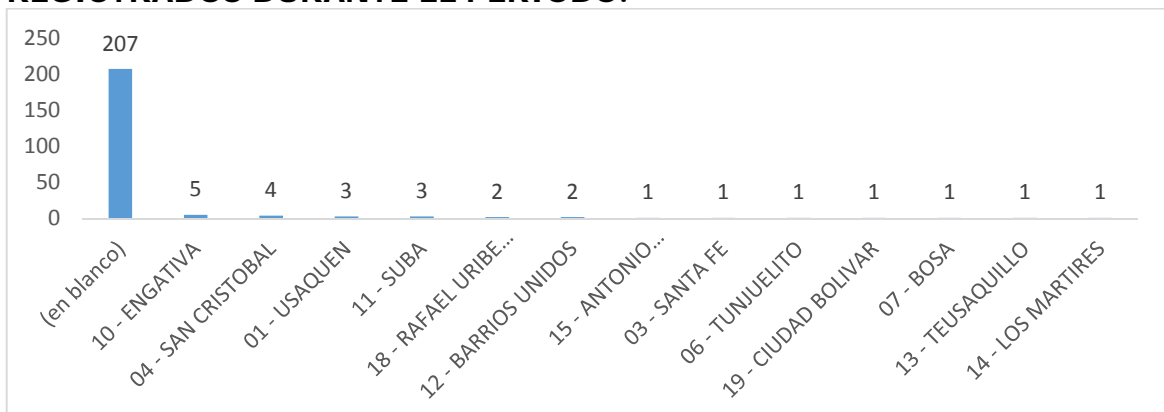
DEPENDENCIAS	TOTAL REQUERIMIENTO S RECIBIDO PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTO CERRADOS PERIODO ACTUAL	%
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	17	17	49%
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	10	10	29%
TALENTO HUMANO	3	3	9%
VICEVEEDURIA DISTRITAL	2	2	6%
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN	2	2	6%
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES	1	1	3%
Total General	35	35	100%

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

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

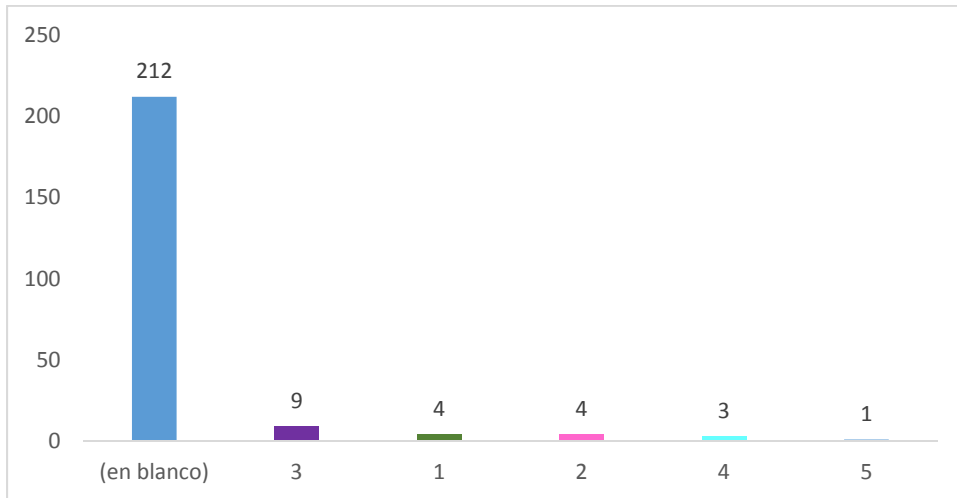
El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas en el mes de octubre fue de Cuatro (4) días; se evidencia que las áreas que presentan mayor promedio de días en dar respuesta a las solicitudes son: Bienes y Servicios con diez (11) días promedio de respuesta, la Oficina Asesora Jurídica con ocho (8) días, la Delegada para la Participación y Programas Especiales y Talento Humano, con un promedio de seis (6) días y por último la Delegada para la Contratación con cinco (5) días promedio de respuesta, las demás áreas y delegadas dieron respuesta entre los 2 y 4 días promedio de respuesta.

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

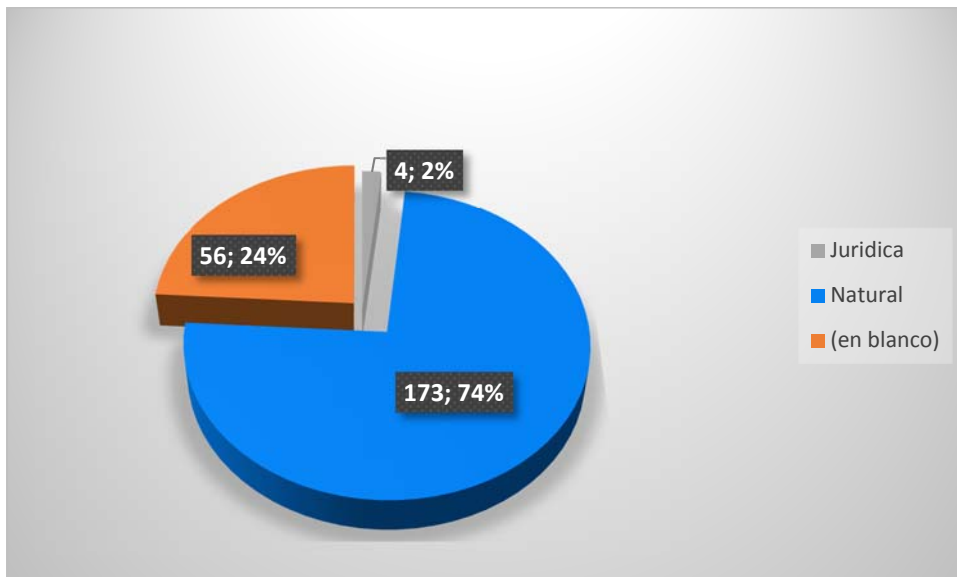


Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones solo el 11% de los ciudadanos suministró la localidad en la que tienen su domicilio.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO 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 9 requerimientos, el Estratos Uno y Dos con 4 requerimientos, el Estrato Cuatro Cuatro con 3 requerimientos y finalmente el Estrato Cinco con 1 requerimiento.



El 74% de las peticiones son realizadas por personas naturales, 24% 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 octubre 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	74%
ANÓNIMO	60	26%
Total	233	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 conservarlo 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, así mismo, se informa que en el mes el sistema tuvo un declive en su funcionamiento haciendo más dispendioso el cargue de las peticiones.
- ✓ Teniendo en cuenta las dificultades con la nueva versión del Sistema Bogotá te Escucha aún continúan inconvenientes en temas como las direcciones, tipologías, 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.