



**VEEDURÍA
DISTRITAL**

Prevención • Transparencia • Incidencia

VEEDURÍA DISTRITAL

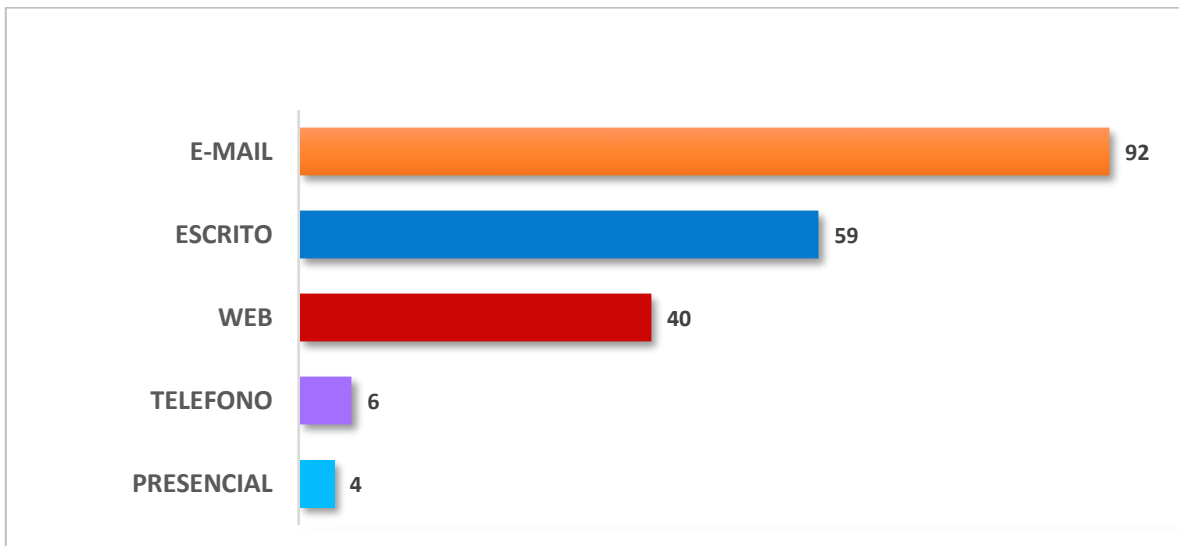
**INFORME PQRS D ABRIL 2019
SERVICIO A LA CIUDADANÍA**

1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS



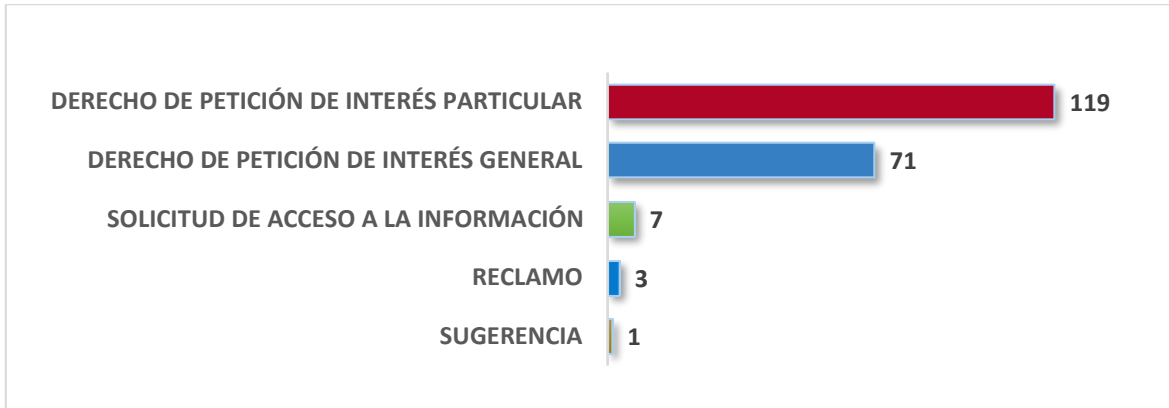
Durante el mes de abril se recibieron un total de 201 peticiones ciudadanas, todas fueron incluidas en el aplicativo Bogotá Te Escucha, es decir, se tiene un cumplimiento del 100% de conformidad con el Decreto 371 de 2010.

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 46%, el Canal Escrito con una participación del 29%, el Canal Web con el 20%, 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 59%, fue la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, seguida del Derecho de Petición de Interés General con 35%, las Solicitudes de Acceso a la Información con el 3%, Reclamos con 1,5% y por último las Sugerencias con un porcentaje del 0,5% de representación del total de las peticiones.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y / O BARRERAS DE ACCESO

Subtemas	Cuenta de Numero petición	Cuenta de Numero petición 2
GESTIÓN DE CASOS E INVESTIGACIONES	141	70%
SEGUIMIENTO DE LA GESTIÓN CONTRACTUAL	16	8%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	16	8%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	14	7%
INFORMACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTIÓN	5	2%
CONTROL SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	3	1%
EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y PRESUPUESTAL	2	1%
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	2	1%
TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	1	0,5%
LABORATORIO	1	0,5%
Total general	201	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 8%

(Corresponde a solicitudes ciudadanas de seguimiento a procesos contractuales que cursan en el Distrito Capital); el Traslado a Entidades Nacionales y/o Territoriales, con el 8% (Corresponde a solicitudes de competencia de Entidades del Nivel Nacional o Sector Privado); Servicio a la Ciudadanía, siendo el más relevante con una participación del 7% (Corresponde a los requerimientos que los ciudadanos realizan directamente a la entidad como Órgano de Vigilancia y Control, relacionados con su quehacer), 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); el Control Social y Participación Ciudadana, con el 1% (corresponde a peticiones relacionadas con actividades de participación ciudadana); Eficiencia Administrativa y Presupuestal con el 1% (Corresponde a asuntos relacionados con el control interno de las entidades del distrito), Talento Humano, con el 1% (La tipología hace alusión a los requerimientos relacionados con los temas de recursos humanos de la Entidad), Transparencia y Acceso a la Información con el 0,5% (Corresponde a solicitudes ciudadanas relacionadas con el derecho de acceso a la información pública). por último, se encuentra Laboratorio de Innovación, 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).

5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	%
ENTIDAD NACIONAL	15	100%
TOTAL, DE TRASLADOS POR NO COMPETENCIA	15	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 abril se realizaron 15 traslados por no competencia, de los cuales fueron remitidos Cuatro a la Procuraduría General de la Nación, Dos a la Gobernación de Cundinamarca, Uno a la Fiscalía General de la Nación, Uno a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, Uno al Instituto de Casas Fiscales del Ejército, Uno a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, Uno a la Superintendencia de Nacional de Salud, Uno a Coldeportes, Uno a la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias, Tribunal de Ética Médica de Bogotá, Uno al Consejo Seccional e la Judicatura de Bogotá, y por ultimo Uno a la Jurisdicción de Paz de la Localidad de Rafael Uribe Uribe (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 abril se recibieron 201 peticiones de las cuales se solucionaron en el mismo mes 147 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 74%, la Oficina de Atención y Servicio a la Ciudadanía con un 11%, la Delegada para la Contratación Delegada con 8% y el despacho del Veceveedor distrital y la Delegada para la Participación y Programas Especiales tuvieron una representación del 2%.

DEPENDENCIAS	TOTAL REQUERIMIENTO RECIBIDO PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTO CERRADOS PERIODO ACTUAL	%
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	145	109	74%
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	24	16	11%
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN	19	12	8%
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y LOS PROGRAMAS ESPECIALES	4	3	2%
DESPACHO VICEVEEDURÍA DISTRITAL	4	3	2%
OFICINA ASESORA DE JURÍDICA	2	1	1%
DELEGADA PARA LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y PRESUPUESTAL	2	2	1%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	1	1	1%
Total General	201	147	100%

En el mes de abril se dio respuesta a 52 solicitudes de otros periodos, cerrando así el 100% de los requerimientos pendientes de periodos anteriores.

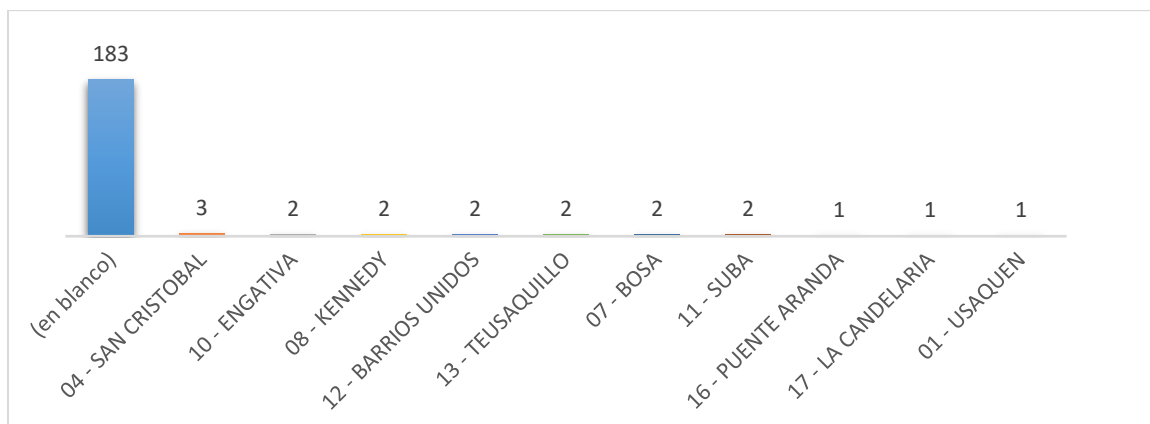
DEPENDENCIAS	TOTAL REQUERIMIENTOS PENDIENTES DE PERIODO ANTERIORES	TOTAL REQUERIMIENTO CERRADOS DE PERIODOS ANTERIORES	%
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	39	39	75%
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	8	8	15%
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN	3	3	6%
OFICINA ASESORA DE JURÍDICA	2	2	4%
Total General	52	52	100%

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

DEPENDENCIAS	DERECHO DE PETICIÓN INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	RECLAMO	QUEJA	SUGERENCIA	TOTAL
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN			3				3
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	3	3	5	4		4	3
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN	3	5	8				5
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y LOS PROGRAMAS ESPECIALES	5						5
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	5	6					6
DESPACHO VICEVEEDURÍA DISTRITAL		8	7				7
DELEGADA PARA LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y PRESUPUESTAL		7	8				8
OFICINA ASESORA DE JURÍDICA	13	12			12		12
TOTAL	3	4	6	4	12	4	4

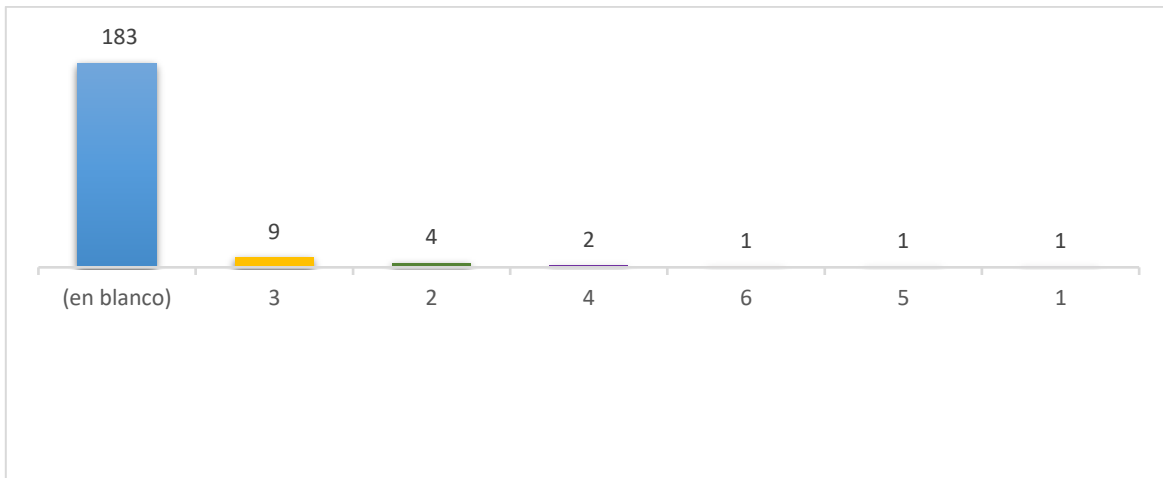
El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas es de cuatro (4) días; se evidencia que las áreas que presentan mayor promedio de días de respuesta son la Oficina Asesora de Jurídica con un promedio de 12 días de respuesta, Delegada para la Eficiencia Administrativa y Presupuestal con 8 días promedio de respuesta y Atención al ciudadano con un promedio de 6 días hábiles de respuesta.

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

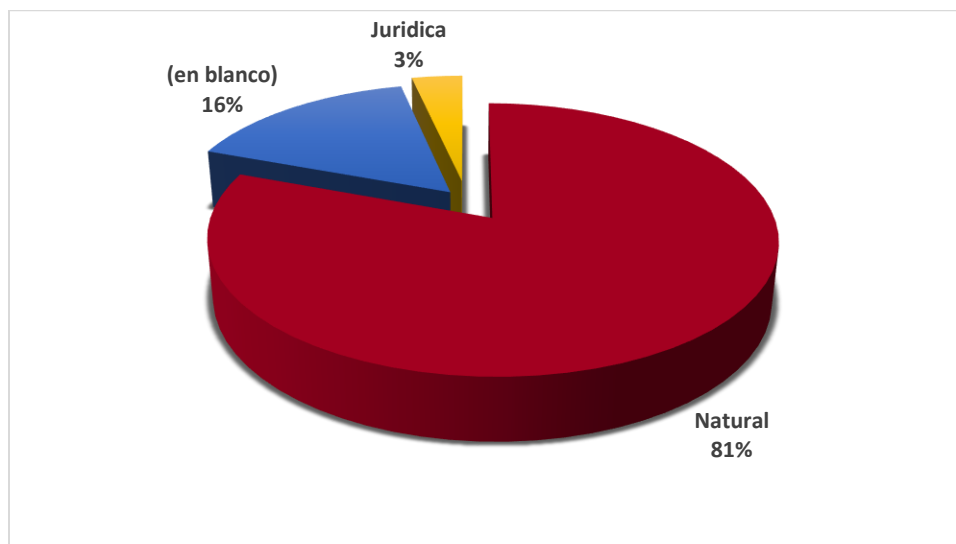


Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones solo el 9% de los ciudadanos suministró la localidad en la que tienen su domicilio.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO REQUIRENTE



Dentro de la información reportada solo el 9% de los usuarios registraron su estrato. De esta información la mayor participación está en el Estrato Tres, con 9 requerimientos, el Estratos dos con 4 requerimientos, el Estrato Cuatro con 2 requerimientos y finalmente el Estrato Seis, Cinco y Uno, con 1 requerimiento cada uno.



El 81% de las peticiones son realizadas por personas naturales, 16% corresponde a los peticionarios que interponen sus requerimientos de manera anónima, y por último las personas jurídicas con una representación del 3%. Lo anterior

contemplado dentro de la información suministrada en el Sistema Bogotá Te Escucha en el mes de marzo de 2019.

11. CALIDAD DEL REQUIRIENTE

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 85% corresponde a ciudadanos identificados y el 15% a ciudadanos anónimos.

NOMBRE PETICIONARIO	No	%
IDENTIFICADO	167	83%
ANÓNIMO	34	17%
Total	201	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 interoperatividad.
- ✓ 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.
- ✓ No fue posible hacer el cambio de tipologías en el Sistema Bogotá te Escucha, por lo cual se realizó el cambio de forma manual, para que el informe sea lo más fidedigno posible y refleje la realidad de los tramites de petición en la entidad.