



**VEEDURÍA
DISTRITAL**

Prevención • Transparencia • Incidencia

VEEDURÍA DISTRITAL

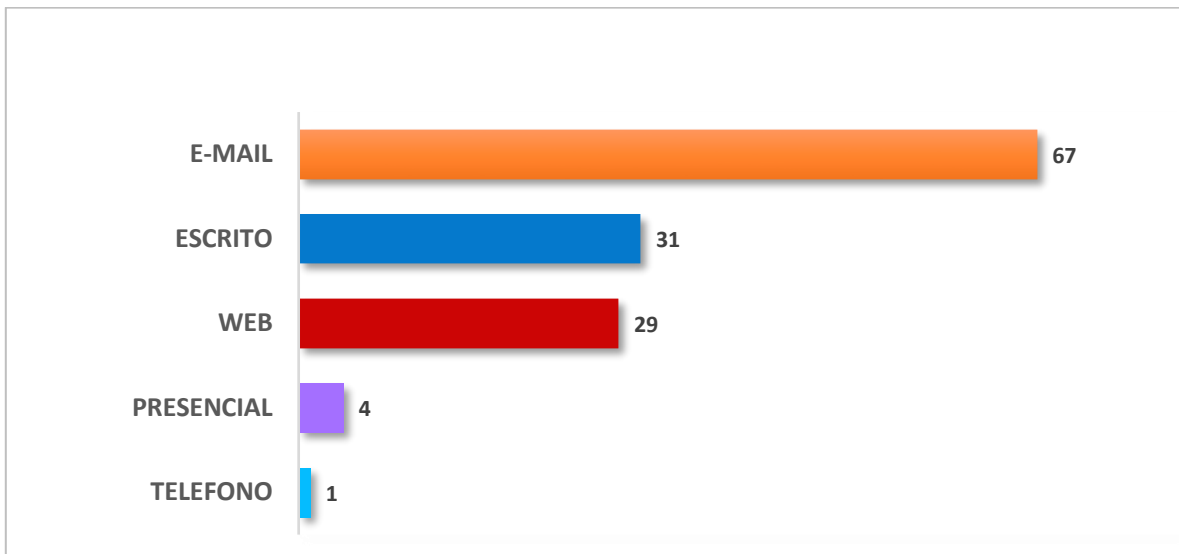
**INFORME PQRS DICIEMBRE 2018
SERVICIO A LA CIUDADANÍA**

1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS



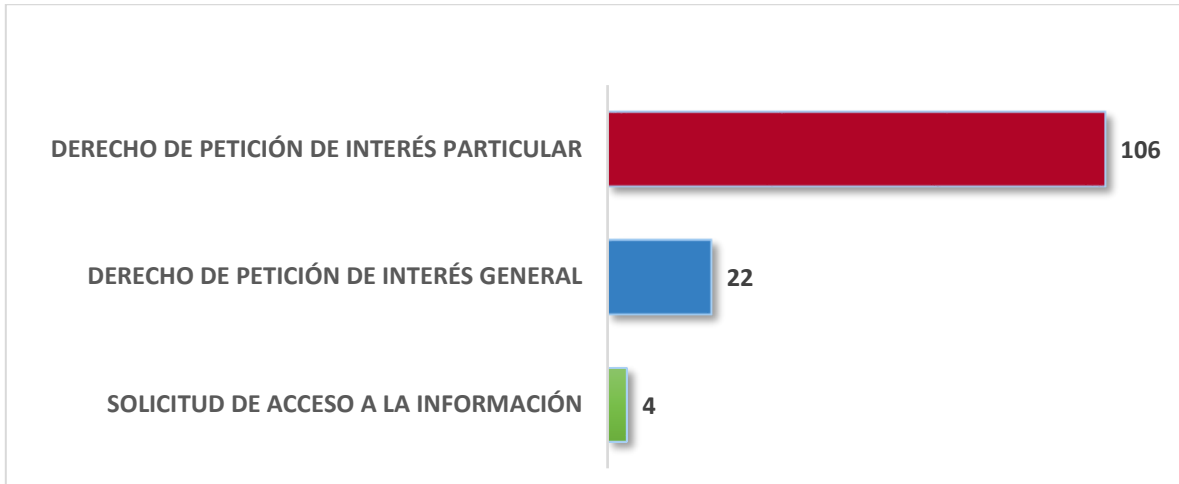
Durante el mes de diciembre se recibieron un total de 132 peticiones ciudadanas, todas fueron incluidas en el aplicativo Bogotá Te Escucha, es decir, se tiene un cumplimiento del 100% de conformidad con el Decreto 371 de 2010.

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 23%, el Canal Web con el 22%, el Canal Presencial con representación del 3 % y por último el Canal Telefónico con el 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 80%, fue la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, seguida del Derecho de Petición de Interés General con 17% y por último las Solicitudes de Acceso a la Información 3% de representación del total de las peticiones.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y / O BARRERAS DE ACCESO

Subtemas	Cuenta de No petición	Cuenta de No petición 2
GESTIÓN DE CASOS E INVESTIGACIONES	88	67%
SEGUIMIENTO DE LA GESTIÓN CONTRACTUAL	26	20%
INFORMACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTIÓN	7	5%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	4	3%
CONTROL SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	3	2%
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	3	2%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	1	1%
Total general	132	100%

Para este período, los principales subtemas fueron: Gestión de Casos e Investigaciones, siendo el más relevante con una participación del 67% (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 20% (Corresponde a solicitudes ciudadanas de seguimiento a procesos contractuales que cursan en el Distrito Capital), la Información Interna y Externa de la Gestión, con el 5%, (Esta tipología corresponde a las solicitudes de información que realizan a la Entidad sobre su gestión), Traslado a Entidades Nacionales y/o Territoriales, con el 3% (Corresponde a solicitudes de competencia de Entidades del Nivel Nacional o Sector Privado); el Control Social y Participación Ciudadana, con el 2% (corresponde a peticiones relacionadas con actividades de participación ciudadana); la Administración del Talento Humano, con el 2% (La tipología hace alusión a los requerimientos relacionados con los temas de recursos humanos de la Entidad) y por último se encuentra la Atención y Servicio a la Ciudadanía, con el 1% (corresponde a los requerimientos que los ciudadanos realizan directamente a la entidad como Órgano de Vigilancia y Control, relacionados con su quehacer).

5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	%
ENTIDAD NACIONAL	7	100%
TOTAL, DE TRASLADOS POR NO COMPETENCIA	7	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 diciembre se realizaron 7 traslados por no competencia, de los cuales dos de los requerimientos fueron remitidos a la Procuraduría General de la Nación, uno al Ministerio de Justicia y del Derecho, dos Fiscalía General de la Nación, uno al Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y por Ultimo, uno a la Comisión Nacional del Servicio Civil. (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.



**VEEDURÍA
DISTRITAL**

Prevención • Transparencia • Incidencia

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

Durante el mes de diciembre se recibieron 132 peticiones de las cuales se solucionaron en el mismo mes 104 es decir un 79%, el 21% 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 66%, la Delegada para la Contratación con un 19% y la Oficina de Servicio a la Ciudadanía con un 5%.

DEPENDENCIAS	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDO PERIODO ACTUAL	TOTAL DE REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ACTUAL	%
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	88	69	66%
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN	26	20	19%
OFICINA ASESORA DE JURÍDICA	5	3	3%
SERVICIO A LA CIUDADANÍA	5	5	5%
DESPACHO VICE VEEDURÍA	4	3	3%
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES	3	3	3%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	1	1	1%
Total General	132	104	100%

En el mes de diciembre se dio respuesta a 33 solicitudes de otros periodos, cerrando así el 100% de los requerimientos pendientes de periodos anteriores.

DEPENDENCIAS	TOTAL REQUERIMIENTOS PENDIENTES DE PERIODO ANTERIORES	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS DE PERIODOS ANTERIORES	%
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	18	20	61%
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	9	6	18%
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES	4	4	12%
VICEVEEDURÍA DISTRITAL	2	3	9%
Total general	33	33	100%

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

DEPENDENCIAS	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	TOTAL
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES	14	11	8		11
DESPACHO VICEVEEDURÍA		11	8		10
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN		8			8
OFICINA ASESORA DE JURÍDICA		4	10		6
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN		3	8		4
SERVICIO A LA CIUDADANÍA		3			3
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	3	3		3	3
TOTAL	4	4	8	3	4

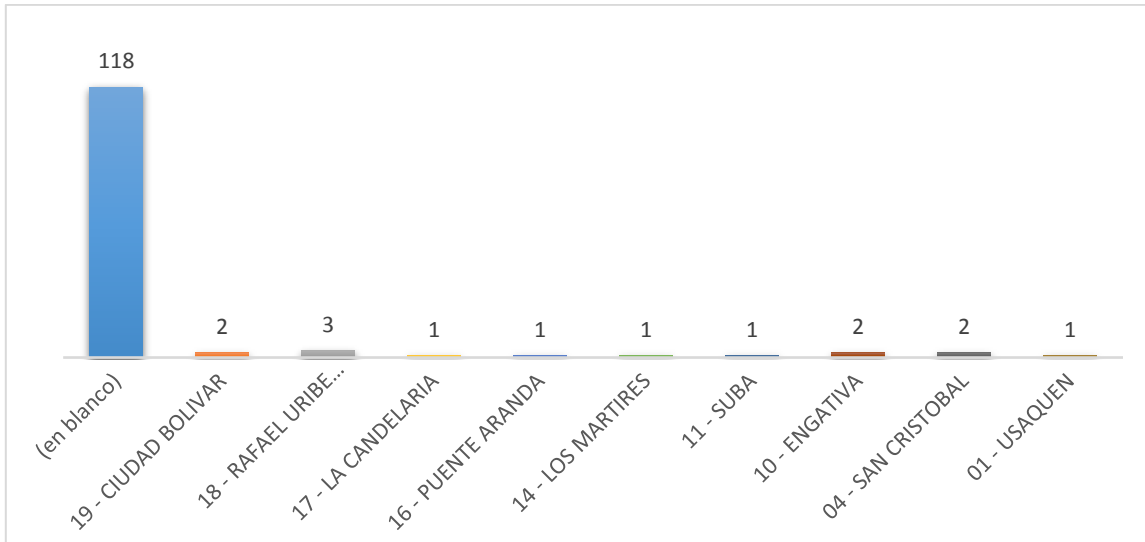
El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas es de cuatro (4) días; se evidencia que las áreas que presentan mayor promedio de días de respuesta son la Delegada para la Participación y Programas Especiales, con un tiempo de respuesta de 11 días, el Despacho del Viceveedor, con un promedio de 10 días hábiles, por último, la Oficina de Planeación, con un promedio de 8 días de respuesta.



**VEEDURÍA
DISTRITAL**

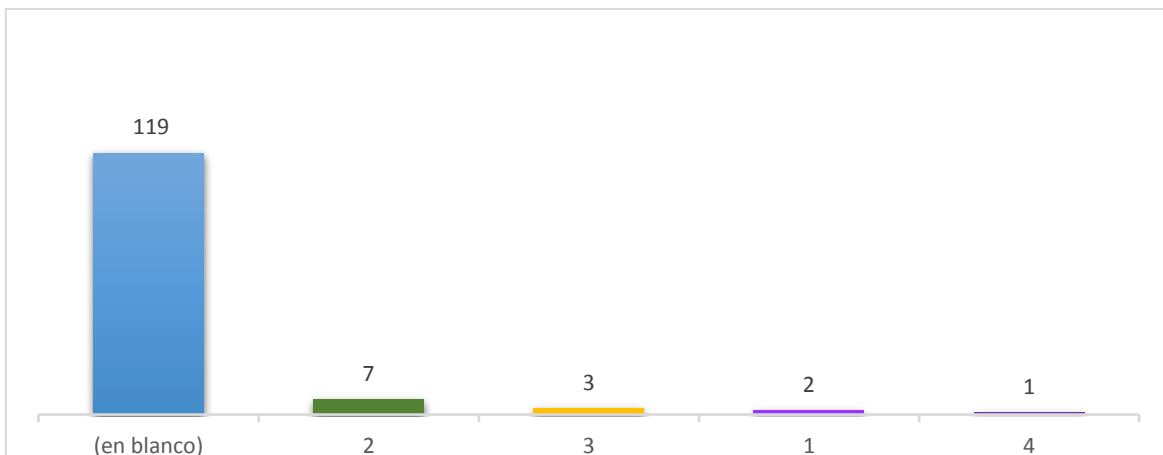
Prevención • Transparencia • Incidencia

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

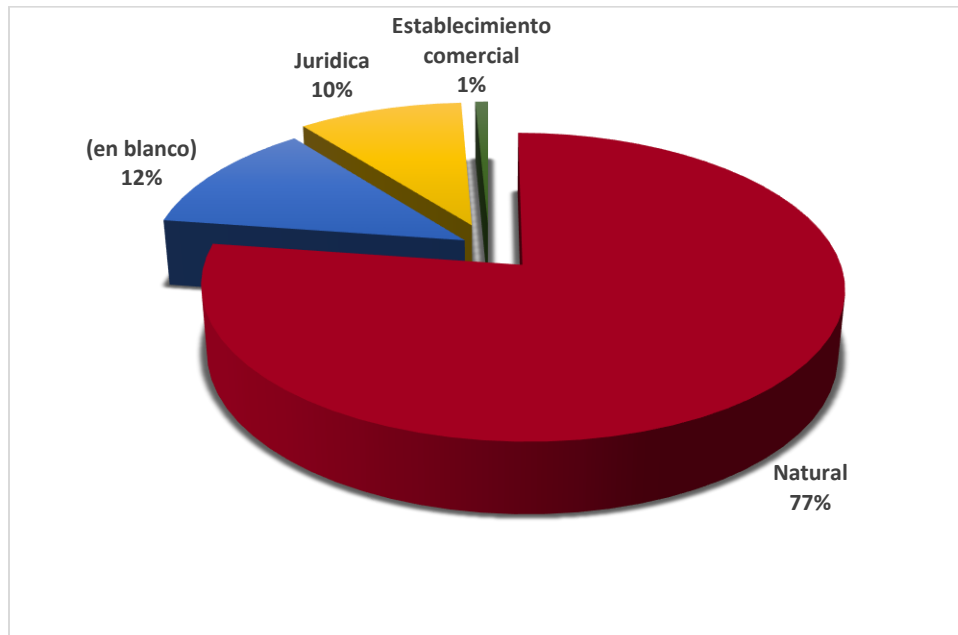


Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones solo el 11% de los ciudadanos suministró la localidad en la que tienen su domicilio.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO REQUERENTE



Dentro de la información reportada solo el 10% de los usuarios registraron su estrato. De esta información la mayor participación está en el Estrato Dos, con 7 requerimientos, el Estratos Tres, con 3 requerimientos, el estrato Uno con 2 requerimientos y finalmente el estrato Cuatro con 1 requerimiento.



El 77% de las peticiones son realizadas por personas naturales, 12% corresponde a los peticionarios que interponen sus requerimientos de manera anónima, las personas jurídicas con una representación del 10% y por último con un 1% de las peticiones fue interpuesta por Establecimiento Comercial. Lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el Sistema Bogotá Te Escucha en el mes de diciembre de 2018.

11. CALIDAD DEL REQUIRIENTE

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 88% corresponde a ciudadanos identificados y el 12% a ciudadanos anónimos.

NOMBRE PETICIONARIO	No	%
IDENTIFICADO	116	88%
ANÓNIMO	16	12%
Total	132	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 hace la salvedad que en el mes de diciembre 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 en formatos diferentes a PDF, por lo cual, hay que cargarlos de forma manual.
- ✓ 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, no fue posible hacer el cambio de tipologías en dicho sistema por lo cual se realizó el cambio de forma manual, con el fin que el informe sea lo más fidedigno posible y refleje la realidad de los trámites de petición en la entidad.