



**VEEDURÍA
DISTRITAL**

Prevención • Transparencia • Incidencia

VEEDURÍA DISTRITAL

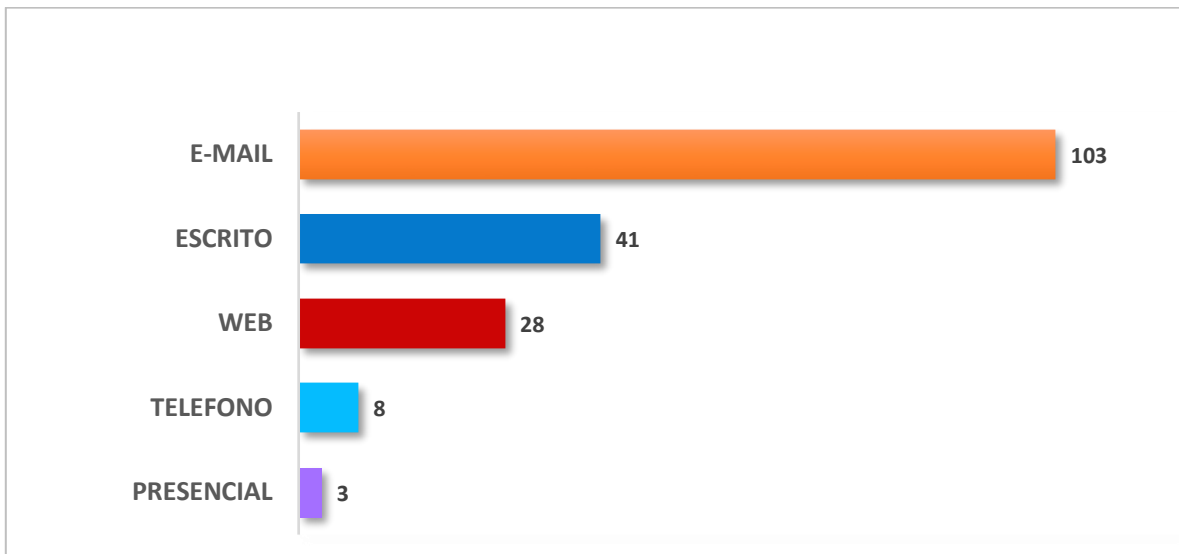
**INFORME PQRS D FEBRERO 2019
SERVICIO A LA CIUDADANÍA**

1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS



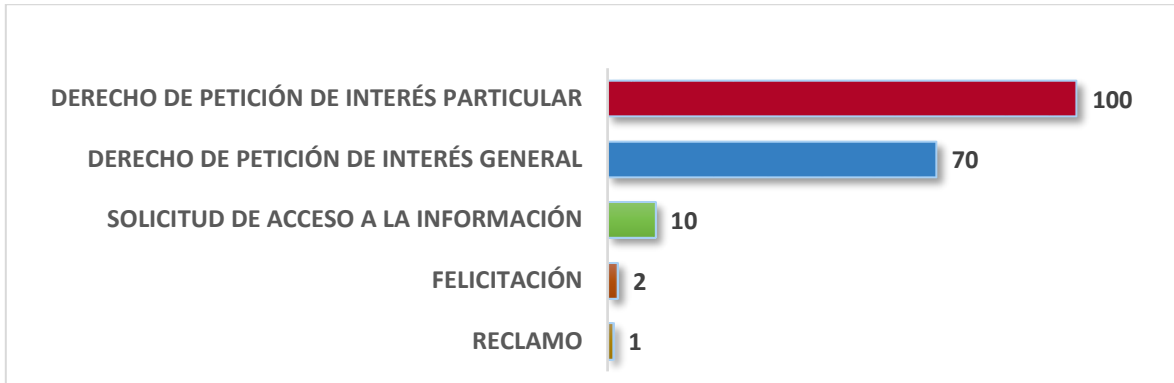
Durante el mes de febrero se recibieron un total de 183 peticiones ciudadanas, todas fueron incluidas en el aplicativo Bogotá Te Escucha, es decir, se tiene un cumplimiento del 100% de conformidad con el Decreto 371 de 2010.

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 56%, el Canal Escrito con una participación del 22%, el Canal Web con el 15%, el Canal Telefónico con el 4% 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 55%, fue la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, seguida del Derecho de Petición de Interés General con 38%, las Solicitudes de Acceso a la Información con el 5%, Felicitaciones con un porcentaje del 1% y por último los reclamos con el 1% 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	137	75%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	20	11%
CONTROL SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	10	5%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	10	5%
SEGUIMIENTO DE LA GESTIÓN CONTRACTUAL	3	2%
INFORMACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTIÓN	2	1%
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	1	0,55%
Total general	183	100%

Para este período, los principales subtemas fueron: Gestión de Casos e Investigaciones, con el 75% (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 Atención y Servicio a la Ciudadanía, siendo el más relevante con una participación del 11% (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 5% (corresponde a peticiones relacionadas con actividades de participación ciudadana); Traslado a Entidades Nacionales y/o Territoriales, con el 5% (Corresponde a solicitudes de competencia de Entidades del Nivel Nacional o Sector Privado); el Seguimiento de la Gestión Contractual, con el 2% (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 1%, (Esta tipología corresponde a las solicitudes de información que realizan a la Entidad sobre su gestión) por último se encuentra Talento Humano, con el 0,55% (La tipología hace alusión a los requerimientos relacionados con los temas de recursos humanos de la Entidad).

5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	%
ENTIDAD NACIONAL	10	100%
TOTAL, DE TRASLADOS POR NO COMPETENCIA	10	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 febrero se realizaron 10 traslados por no competencia, de los cuales dos de los requerimientos fueron remitidos Dos a la Procuraduría General de la Nación, Dos a la Superintendencia financiera de Colombia, Dos a la Superintendencia de Industria y Comercio, Uno a la Superintendencia de Sociedades, Uno a la Gobernación de Cundinamarca, uno al ICETEX, y por ultimo uno a la Registraduría Distrital del estado 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.

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

Durante el mes de febrero se recibieron 183 peticiones de las cuales se solucionaron en el mismo mes 149 es decir un 81%, el 19% de las solicitudes que hacen falta por atender al corte, se encuentran en términos para proferir respuesta.



**VEEDURÍA
DISTRITAL**

Prevención • Transparencia • Incidencia

Las principales áreas que contestaron peticiones en su orden fueron la Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos con 81%, la Oficina de Atención y Servicio a la Ciudadanía con un 10% y la Delegada para la Participación y Programas Especiales con un 4%.

DEPENDENCIAS	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDO PERIODO ACTUAL	TOTAL DE REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ACTUAL	%
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	143	120	81%
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	16	15	10%
VICEVEEDURÍA DISTRITAL	9	3	2%
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES	7	6	4%
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN	4	3	2%
OFICINA ASESORA DE JURÍDICA	2		0%
DELEGADA PARA LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y PRESUPUESTAL	1	1	1%
DESPACHO VICEVEEDOR	1	1	1%
Total general	183	149	100%

En el mes de febrero se dio respuesta a 14 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	79%
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES	1	1	7%
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN	2	2	14%
Total general	14	14	100%

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

DEPENDENCIAS	DERECHO DE PETICIÓN INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN INTERÉS PARTICIPAR	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	RECLAMO	FELICITACIÓN	TOTAL
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	1	4				4
VICEVEEDURÍA DISTRITAL		6	10			7
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	3	2		1		2
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES	7	4			4	5
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN	6	2				4
DESPACHO VICEVEEDOR			3			3
DELEGADA PARA LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y PRESUPUESTAL			2			2
TOTAL	3	3	5	1	4	3

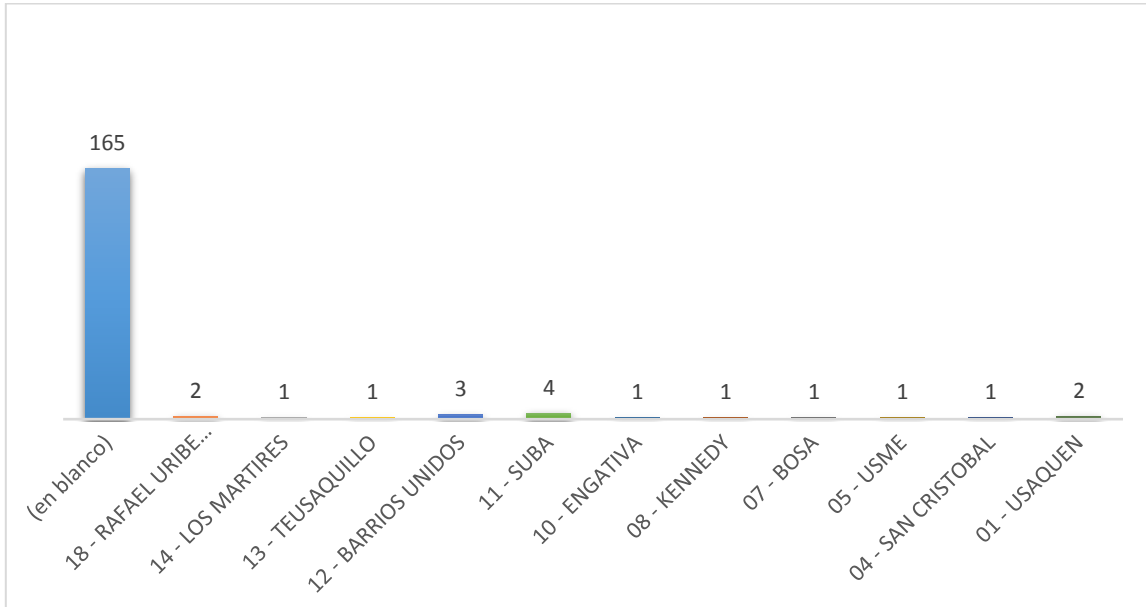
El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas es de tres (3) días; se evidencia que las áreas que presentan mayor promedio de días de respuesta son el Despacho del Viceveedor con un promedio de 7 días hábiles, la Delegada para la Participación y Programas Especiales con un promedio de 5 días hábiles, por último, la Delegada para la Contratación y Atención al ciudadano, con un promedio de 4 días de respuesta.



**VEEDURÍA
DISTRITAL**

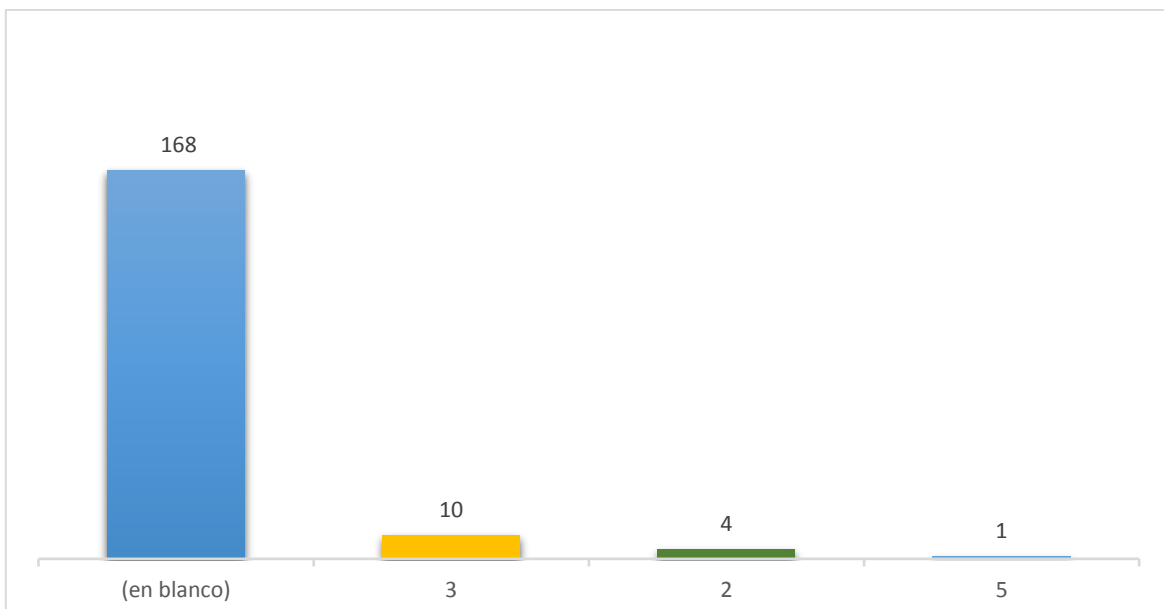
Prevención • Transparencia • Incidencia

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

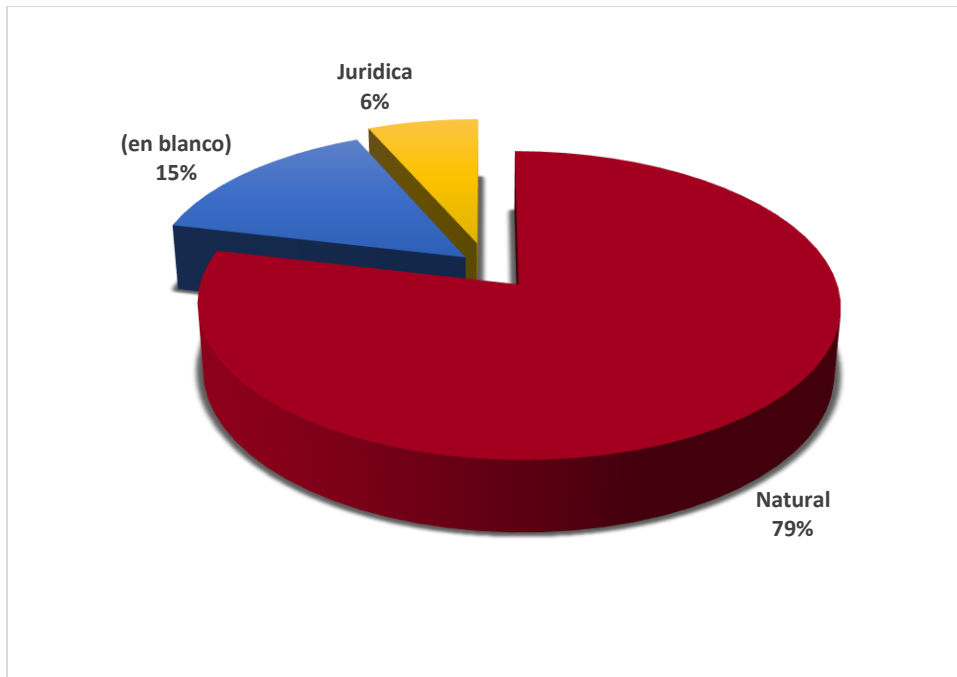


Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones solo el 10% de los ciudadanos suministró la localidad en la que tienen su domicilio.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO REQUIRENTE



Dentro de la información reportada solo el 8% de los usuarios registraron su estrato. De esta información la mayor participación está en el Estrato Tres, con 10 requerimientos, el Estratos Dos, con 4 requerimientos, y finalmente el estrato Cinco con 1 requerimiento.



El 79% de las peticiones son realizadas por personas naturales, 15% 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 febrero 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	156	85%
ANÓNIMO	27	15%
Total	183	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.
- ✓ 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 marcar las casillas que corresponden a notificaciones, por lo cual, hay que cargarlos de forma manual. lo que hace que la labor sea más dispendiosa.
- ✓ 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.
- ✓ Durante el presente mes, debido a la intermitencia y problemas con el Sistema Bogotá te Escucha, se realizaron dos registros dobles. los cuales se cerraron con respuesta definitiva (308792019 y 343792019).
- ✓ 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 trámites de petición en la entidad.