



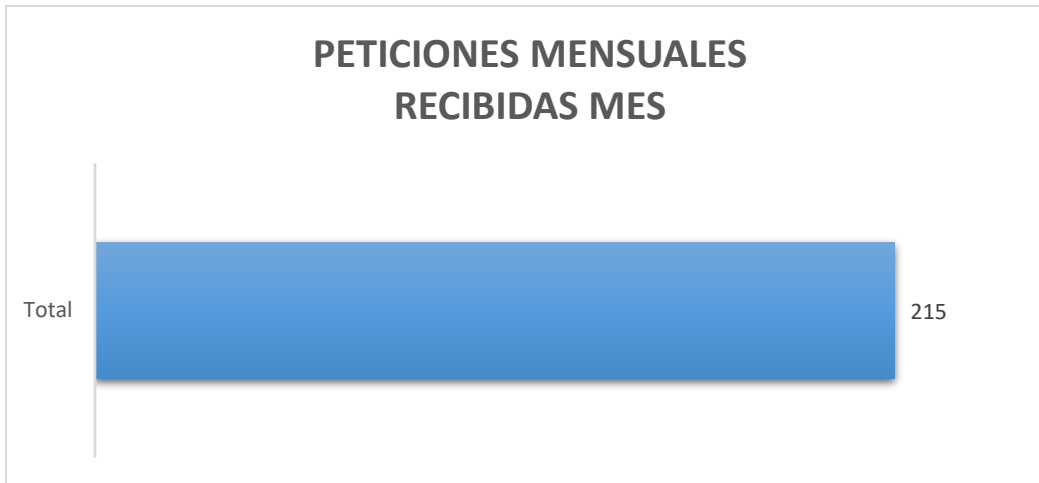
**VEEDURÍA
DISTRITAL**

Prevención • Transparencia • Incidencia

VEEDURÍA DISTRITAL

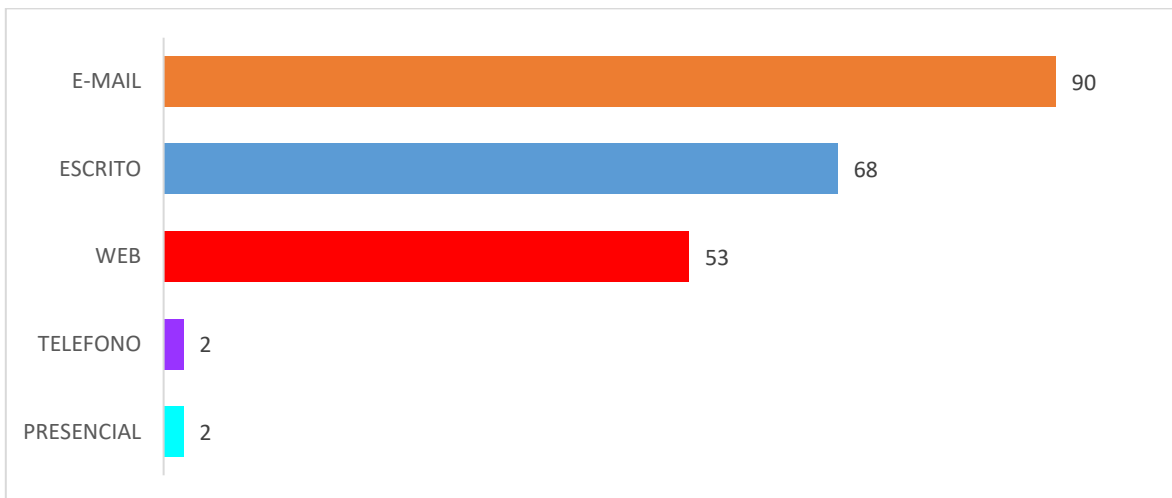
**INFORME PQRSJ JUNIO 2019
SERVICIO A LA CIUDADANÍA**

1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS



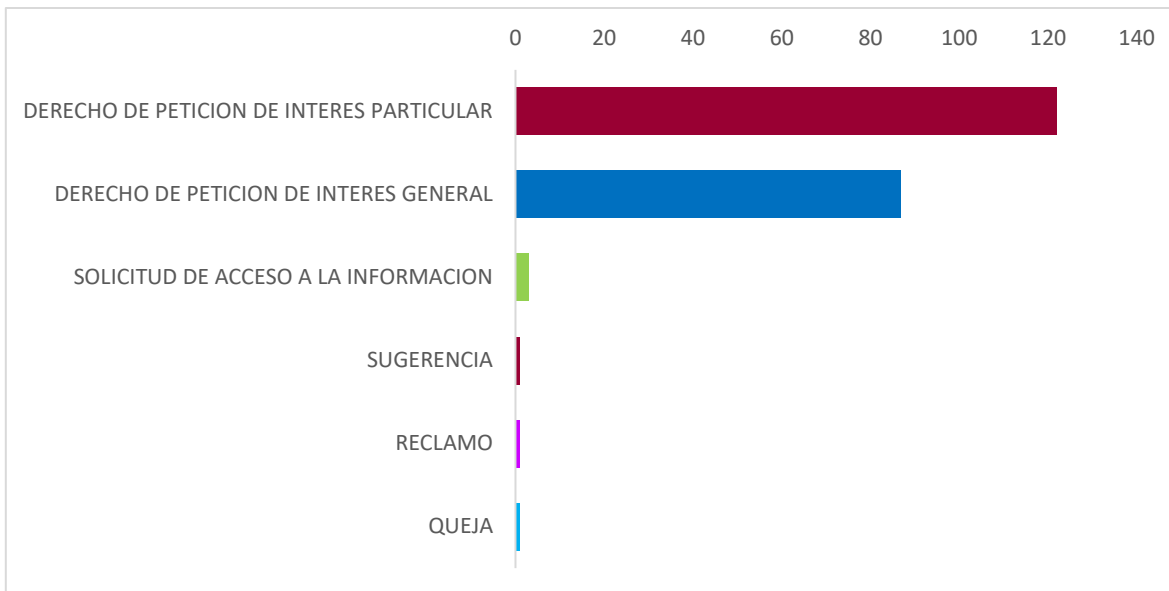
Durante el mes de junio ingresaron un total de 215 peticiones ciudadanas, todas fueron incluidas en el aplicativo Bogotá Te Escucha, es decir, se tiene un cumplimiento del 100% de conformidad con el Decreto 371 de 2010.

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 42%, el Canal Escrito con una participación del 68%, el Canal Web con el 25%, el Canal Telefónico con representación del 1% y por último el Canal Presencial 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 56.5%, fue la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, seguida del Derecho de Petición de Interés General con 40,5%, las Solicitudes de Acceso a la Información con el 1.4%, Sugerencias con 1.5%, Queja con un porcentaje del 1.5% y por último los Reclamos con 1.5% de representación del total de las peticiones.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y / O BARRERAS DE ACCESO

Subtema	Cuenta de Número petición	Cuenta de Número petición 2
GESTIÓN DE CASOS E INVESTIGACIONES	149	69%
SEGUIMIENTO DE LA GESTIÓN CONTRACTUAL	23	11%
CONTROL SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	15	7%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	13	6%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	10	5%
INFORMACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTIÓN	4	2%
CAPACITACIONES Y CAMPANAS	1	0.5%
Total general	215	100%

Para este período, los principales subtemas fueron: Gestión de Casos e Investigaciones, con el 69% (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 11% (Corresponde a solicitudes ciudadanas de seguimiento a procesos contractuales que cursan en el Distrito Capital); el Control Social y Participación Ciudadana, con el 7% (corresponde a peticiones relacionadas con actividades de participación ciudadana); Atención Servicio a la Ciudadanía, siendo el más relevante con una participación del 6% (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 5% (Corresponde a solicitudes de competencia de Entidades del Nivel Nacional o Sector Privado); 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), por ultimo Capacitaciones y Campañas con una representación del 0.5% las Capacitaciones y Campañas con una representación del 2% (En temas de interés para la ciudadanía y sobre el quehacer de la Entidad), el Traslado a Entidades Nacionales y/o Territoriales, con el 2% (Corresponde a solicitudes de competencia de Entidades del Nivel Nacional o Sector Privado).

5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	%
ENTIDAD NACIONAL	14	100%
TOTAL, DE TRASLADOS POR NO COMPETENCIA	14	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 junio se realizaron 14 traslados por no competencia, de los cuales fueron remitidos Seis a la Procuraduría General de la Nación, Dos al Consejo Seccional de la Judicatura de Bogotá, los otros seis se remitieron a Convida EPS, Gobernación de Cundinamarca, Superintendencia de Puertos y Transporte, Superintendencia Nacional de Salud, Ministerio de Justicia y del Derecho y Ministerio de Vivienda, (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 junio se recibieron 215 peticiones de las cuales se solucionaron en el mismo mes 140 es decir un 65%, el 35% 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 70%, la Delegada para la Contratación Delegada con 15%, la Delegada para la Participación y Programas Especiales con el 9%, la Oficina de Atención y Servicio a la Ciudadanía con un 4%, y la Oficina Jurídica con el 1%.

DEPENDENCIAS	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDO PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTO CERRADOS PERIODO ACTUAL	%
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	158	98	70%
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN	23	21	15%
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	23	13	9%
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES	7	6	4%
OFICINA ASESORA DE JURÍDICA	2	2	1%
DELEGADA PARA LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y PRESUPUESTAL	1		0%
TALENTO HUMANO	1		0%
Total General	215	140	100%

En el mes de junio se dio respuesta a 54 solicitudes de otros periodos, cerrando así el 100% de los requerimientos pendientes de periodos anteriores.

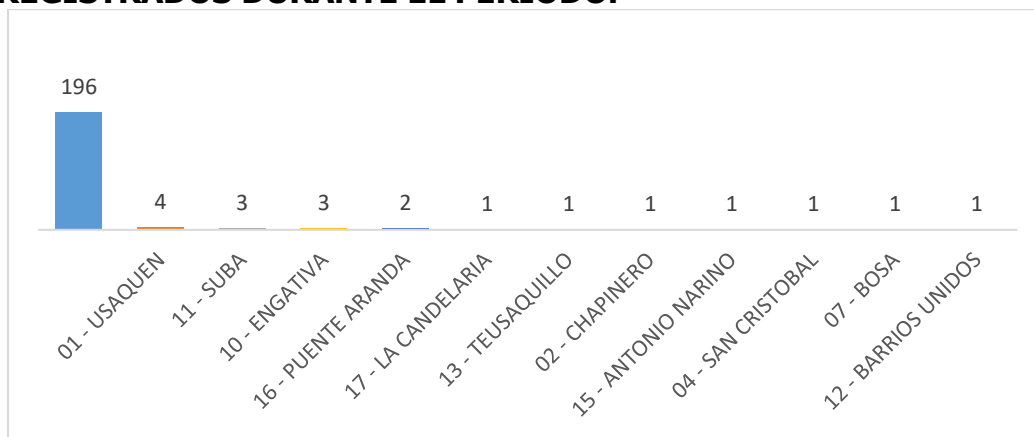
DEPENDENCIAS	TOTAL REQUERIMIENTOS PENDIENTES DE PERIODO ANTERIORES	TOTAL REQUERIMIENT O CERRADOS DE PERIODOS ANTERIORES	%
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	19	19	50%
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	5	5	13%
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN	4	4	11%
OFICINA ASESORA DE JURÍDICA	3	3	8%
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES	3	3	8%
DESPACHO DEL VICEVEEDOR	1	1	3%
BIENES Y SERVICIOS	1	1	3%
COMUNICACIONES ESTRATEGICAS	1	1	3%
LABORATORIO	1	1	3%
Total General	38	38	100%

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

Etiquetas de fila	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SUGERENCIA	Total general
COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS		2					2
LABORATORIO						2	2
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	3	3	8				3
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	4	4					4
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN	6	6		6			6
OFICINA ASESORA DE JURÍDICA	10	7			7		7
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES	9	11			9	8	9
DESPACHO DEL VICEVEEDOR			15				15
BIENES Y SERVICIOS				15			15
Total general	4	4	13	13	8	5	4

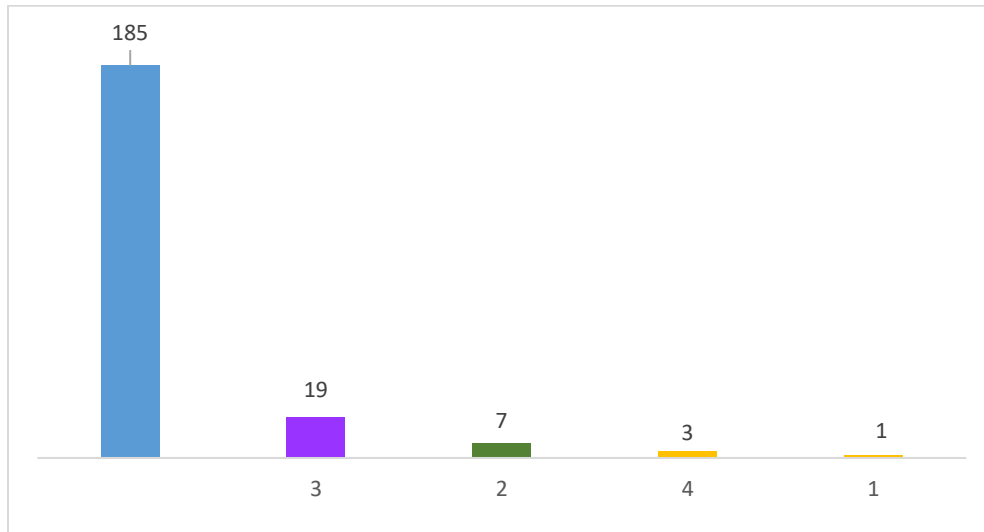
El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas en el mes de fue de cuatro (4) días; se evidencia que las áreas que presentan mayor promedio de días en dar respuesta a las solicitudes son: El Despacho del Viceveedor (Talento Humano) y (Bienes y Servicios) con 15 días, seguida de la Delegada para la Participación y Programas Especiales con un tiempo de 9 días de respuesta, y por último la Oficina Asesora de Jurídica con un promedio de 7 días de respuesta.

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

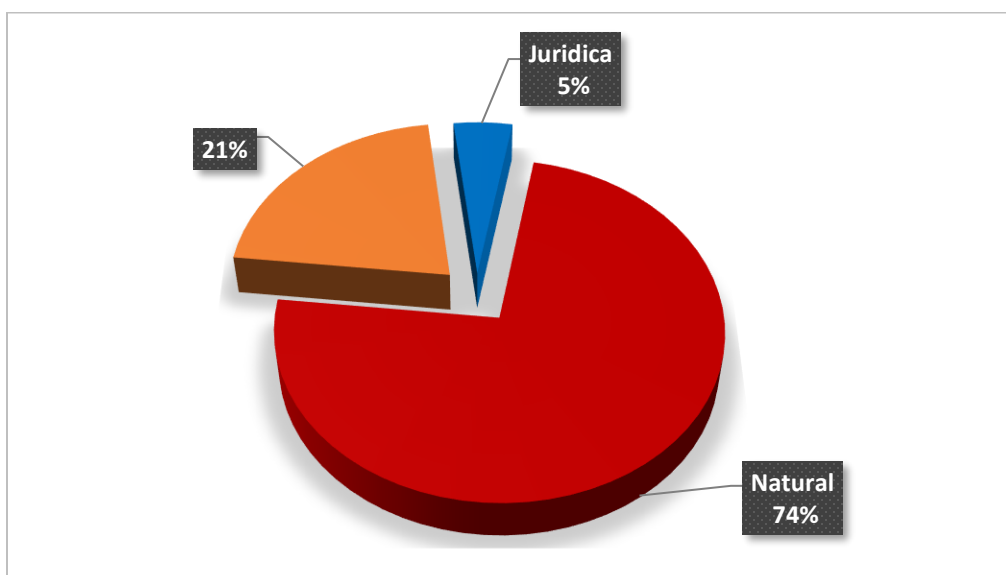


Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones solo el 9% de los ciudadanos suministró la localidad en la que tienen su domicilio.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO REQUIRENTE



Dentro de la información reportada solo el 14% de los usuarios registraron su estrato. De esta información la mayor participación está en el Estrato Tres, con 19 requerimientos, el Estratos Dos con 7 requerimientos, el Estrato Cuatro con 3 y finalmente el Estrato Uno con 1 requerimiento.



El 74% de las peticiones son realizadas por personas naturales, 21% corresponde a los peticionarios que interponen sus requerimientos de manera anónima, y por último las personas jurídicas con una representación del 5%. Lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el Sistema Bogotá Te Escucha en el mes de mayo de 2019.

11. CALIDAD DEL REQUIRIENTE

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 82% corresponde a ciudadanos identificados y el 18% a ciudadanos anónimos.

NOMBRE PETICIONARIO	No	%
IDENTIFICADO	168	78%
ANÓNIMO	47	22%
Total	214	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 Inter operatividad.
- ✓ 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 hace 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.