



**VEEDURÍA
DISTRITAL**

Prevención • Transparencia • Incidencia

**INFORME DE RESULTADOS Y EFECTIVIDAD DE LA
GESTIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS
PRESENTADOS POR LA CIUDADANÍA EN EL SDQS
(Vigencia 2016)**

De conformidad con lo estipulado en la Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993 “Estatuto Orgánico de Bogotá”, Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006 y el Decreto Distrital 371 de 2010

Bogotá, D.C., noviembre de 2017



Tabla de contenido

Introducción	3
1. Metodología de trabajo	3
2. Requerimientos presentados ante entidades del Distrito Capital durante el año 2016	4
2.1 Requerimientos por sector	4
2.2 Requerimientos por estado.....	5
3. Resultados del ejercicio	6
3.1 Pregunta 1: ¿Hubo respuesta al ciudadano?.....	6
3.2 Pregunta 2: ¿El caso fue cerrado?	7
3.3 Pregunta 3: ¿La respuesta fue de fondo o parcial?.....	7
3.4 Pregunta 4: ¿Se resolvió el requerimiento?.....	7
4. Conclusiones y Recomendaciones	8

Lista de figuras

<i>Figura 1.</i> Requerimientos distritales	5
---	---

Lista de tablas

<i>Tabla 1.</i> Resultados del ejercicio – Preguntas 1 a la 3	6
<i>Tabla 2.</i> Resultados del ejercicio - Pregunta 4.....	7



Introducción

La Veeduría Distrital en uso de las facultades otorgadas por el Decreto-Ley 1421 de 1993 y el Acuerdo 24 de 1993, ha venido realizando acompañamiento y seguimiento a las entidades distritales en el cumplimiento de la normatividad vigente, relacionada con la oportunidad y efectividad de la gestión que se realiza frente a las peticiones que la ciudadanía interpone ante las diferentes Entidades Distritales. Así mismo, tiene los propósitos de orientar la gestión de la Administración hacia el mejoramiento continuo del servicio a la ciudadanía como razón de ser de la gestión pública y ejercer el control preventivo con conciencia crítica, para fortalecer en tiempo real la capacidad de gestión de las entidades distritales y así lograr prestar servicios con oportunidad, calidad y excelencia.

Por lo anterior y en virtud de las facultades que le han sido otorgadas como órgano de control preventivo, la Veeduría Distrital elabora informes cuantitativos sobre el comportamiento de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes (PQRS) del Distrito con base en los registros del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), que se constituyen en insumos para las entidades distritales en la toma de decisiones, así como en la elaboración de sus planes de acción y/o planes de mejoramiento.

Para este período, con el fin de brindar elementos a las entidades para mejorar la gestión, implementar acciones preventivas frente a las situaciones generadoras de corrupción y tener mayor incidencia en la identificación y promoción de oportunidades de integridad y transparencia en materia de servicio a la ciudadanía, se analizan las peticiones ciudadanas más reiteradas en el Distrito y en cada uno de los sectores y adicionalmente, se examina la información sobre la oportunidad y la calidad de las respuestas dadas a la Veeduría Distrital y a los ciudadanos, para así generar un reporte sobre el cumplimiento del Decreto 371 de 2010.

1. Metodología de trabajo

Con el fin de verificar si a los ciudadanos peticionarios se les respondió oportuna y satisfactoriamente y se resolvió la causa de la solicitud, se realizó este ejercicio que permite hacer seguimiento de los resultados concretos obtenidos por los ciudadanos en la interacción con el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), y verificar la efectividad de las respuestas entregadas por las entidades a través de esta herramienta.

Para el ejercicio se tomó el 5% de los casos reportados en el SDQS para el periodo comprendido entre enero a diciembre de 2016. Esta muestra conserva la misma relación de distribución de casos por sector obtenida en el total del conjunto. Después de definida la muestra objeto de evaluación, se buscó responder las siguientes cuatro preguntas:



1. ¿Hubo respuesta al ciudadano?
2. ¿El caso fue cerrado?
3. ¿La respuesta fue de fondo o parcial?
4. ¿Se resolvió el problema que generó el requerimiento?

A estos registros se les extrajo la información más reciente registrada en el SQDS, principalmente en lo relativo a la fecha de cierre y la respuesta final; particularmente sobre los datos necesarios para dar respuesta a las preguntas 1 y 2.

Con esta información y el apoyo de 24 servidores de la Veeduría Distrital, se realizó una validación del asunto reportado por el peticionario contra la respuesta final ofrecida por el responsable del caso. En muchas oportunidades hubo necesidad de remitirse a los documentos anexos a cada petición para ampliar, detallar y completar la información para realizar su respectiva valoración: específicamente en lo relacionado a la pregunta 3.

Una vez finalizada esta fase del ejercicio, se tomó una muestra aleatoria que conserva la misma relación de distribución de casos por sector, del 10% de este conjunto de registros, para contactar directamente al peticionario con el propósito de establecer la efectividad de la respuesta obtenida. Nuevamente manteniendo la misma relación de distribución porcentual de casos por sector.

2. Requerimientos presentados ante entidades del Distrito Capital durante el año 2016

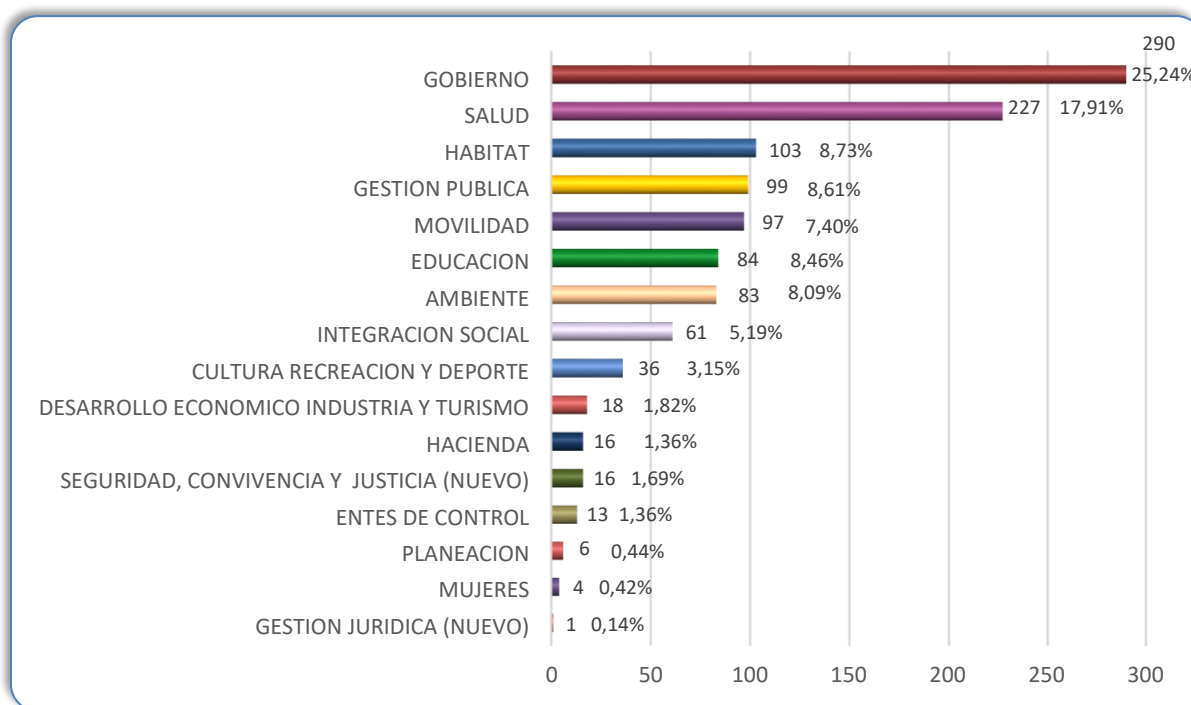
Del conjunto inicial de 230.769 requerimientos reportados en el SDQS para el periodo de enero a diciembre de 2016, se tomó el 5% de ellos mediante un muestreo aleatorio simple, respetando la misma relación de distribución porcentual de casos por sector, obteniendo un total de 1.154 registros a los que se les identificó si tuvieron respuesta al ciudadano y si los casos fueron cerrados.

2.1 Requerimientos distritales

Tal como se presenta en la figura 1, se encontró que los sectores más representativos son Gobierno con un total de 290 requerimientos, seguido por Salud con 227 y Hábitat con 103, los cuales suman el 52% de la muestra.



Figura 1. Requerimientos distritales



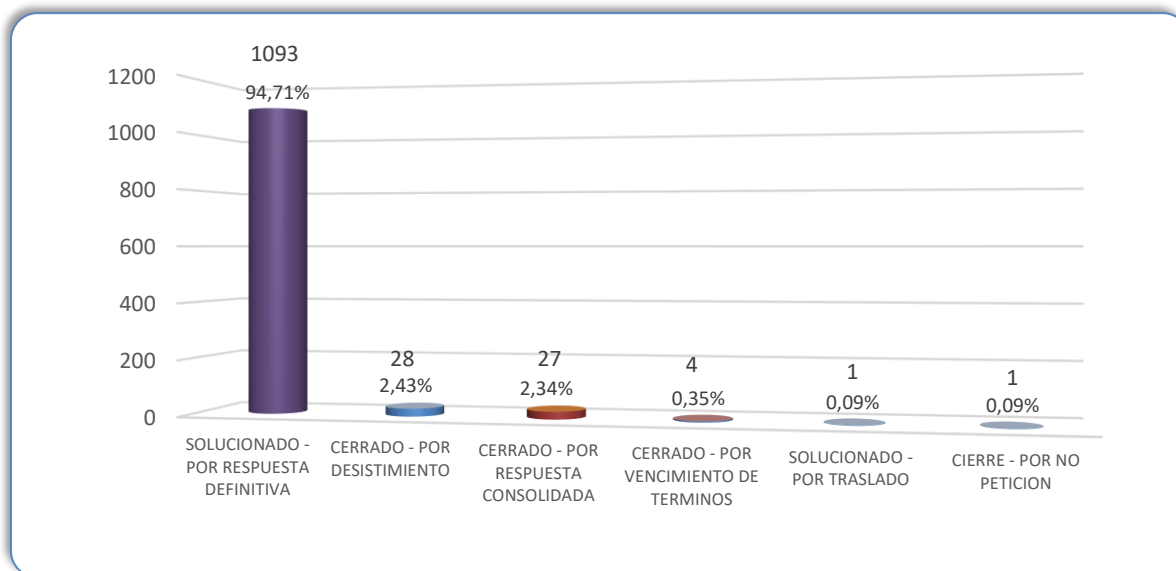
Fuente: Elaborado por la Veeduría Distrital con base en la información reportada en el SDQS.

2.2 Requerimientos por estado

Como se aprecia en la figura 2, en la distribución de requerimientos por estado se verificó que la mayoría (98%) se encontraban cerrados y resueltos desde el punto de vista de la entidad. Estos casos incluyen los estados: *Solucionado por respuesta definitiva* y *Cerrado por respuesta consolidada*. (La respuesta consolidada hace referencia a la respuesta definitiva, que fue trasladada a varias entidades).



Figura 2. Distribución de los requerimientos por estado.



Fuente: Elaborado por la Veeduría Distrital con base en la información reportada en el SDQS.

3. Resultados del ejercicio

Una vez realizado el análisis de la información reportada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones para la vigencia 2016, frente a la muestra aleatoria del 5% (1.154) del total de requerimientos ingresados al sistema, se evidenciaron los siguientes resultados:

Tabla 1. Resultados del ejercicio – Preguntas 1 a la 3

	Pregunta 1: ¿Hubo respuesta al ciudadano?	Pregunta 2: ¿El caso fue cerrado?	Pregunta 3: ¿La respuesta fue de fondo o parcial?
Si	1.120	1.152	N.A.
No	34	2	N.A.
Fondo	N.A.	N.A.	717
Parcial	N.A.	N.A.	437

Fuente: Elaborado por la Veeduría Distrital con base en la información reportada por el SDQS

3.1 Pregunta 1: ¿Hubo respuesta al ciudadano?

De acuerdo con la muestra tomada, se identificó que en el 97% (1.120) de los casos se respondió al peticionario y se informó la solución, tal como se aprecia en tabla 1.



Si bien en muy pocos casos no hay respuesta al ciudadano, como se verá más adelante, dichas respuestas no resolvieron los requerimientos planteados. El 2,95% de los casos han sido cerrados sin respuesta al ciudadano.

3.2 Pregunta 2: ¿El caso fue cerrado?

El 99,83% de los requerimientos fueron cerrados y se solucionaron de forma definitiva, según la información reportada por las entidades al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS). Esta situación podría indicar que la gestión de las entidades es efectiva.

3.3 Pregunta 3: ¿La respuesta fue de fondo o parcial?

Después del ejercicio de análisis de las respuestas, se determinó que el 38% no eran respuestas de fondo debido a las siguientes circunstancias:

- Casos solucionados por traslado; aunque se tratara de un traslado interno (generalmente al área jurídica) fueron cerrados sin entregar una respuesta definitiva al ciudadano.
- Muchos de los casos que fueron cerrados por vencimiento de términos fueron calificados como: Solucionado por respuesta definitiva.

En conclusión, de los 1.120 (97%) requerimientos que fueron dados con respuesta según los resultados obtenidos en la pregunta 1, solo un total de 717 casos correspondientes al 64%, tenían respuesta definitiva.

3.4 Pregunta 4: ¿Se resolvió el requerimiento?

Nuevamente, aplicando un muestreo aleatorio del 10% sobre la muestra de trabajo, se extrajeron 115 registros a los cuales se les realizó una búsqueda para resolver la última pregunta.

Tabla 2. Resultados del ejercicio - Pregunta 4.

	Pregunta 4: ¿Se resolvió el requerimiento?	Porcentajes
Si	57	50,44%
No	56	49,56%

Fuente: Elaborado por la Veeduría Distrital con base en la información reportada por el SDQS

Como se aprecia en la tabla 2, el 50,44% de las personas a las que se les realizó un contacto directo, manifiestan que les fue resuelto su requerimiento y el 49,56 % no. Lo anterior, debido a que no se solucionó la situación descrita o no se contestó lo que se preguntaba.



4. Conclusiones y Recomendaciones

- La ciudadanía en general no solo espera que le den respuesta en los términos establecidos en la Ley, sino que les resuelvan de fondo sus inquietudes. La Administración Distrital está desaprovechando una gran oportunidad de contribuir a mejorar la confianza de los bogotanos en la administración, con respuestas inocuas, que algunos casos no responden lo solicitado o utilizan proformas.
- El cumplimiento de la normatividad establecida en lo que se refiere al uso del SDQS y el servicio al ciudadano, requiere mayor compromiso por parte de las entidades distritales y va más allá del diligenciamiento oportuno de las peticiones y de la información, la cual debe cumplir con las condiciones de oportunidad, claridad, pertinencia y confiabilidad necesarias.
- Se debe revisar y mejorar el uso del SDQS por parte de la Administración Distrital y la ciudadanía, ya que en la mayoría de los casos no se cuenta con información suficiente para contactarse con los peticionarios, lo que dificulta el seguimiento y control de los casos.
- Las entidades deben revisar si cuentan con el recurso humano, físico y tecnológico necesario para dar cumplimiento a las respuestas de las PQRS y actuaciones administrativas que se realicen. Se debe reforzar con personal que evalúe periódicamente la gestión y el resultado de las quejas tramitadas.
- La Secretaria General debe revisar y definir políticas sobre el procedimiento de traslado entre entidades para que los requerimientos no se registren como cerrados y se pierda su trazabilidad; así mismo, las entidades deben establecer controles para prevenir que se cierren los casos cuando se remiten para trámite.
- Es preciso que el análisis de las PQRS del Distrito se convierta en un aspecto fundamental para la toma de decisiones por parte de los directores de las entidades, que se traduzca en el reconocimiento de la importancia del servicio a la ciudadanía como instrumento que contribuya a dar respuesta efectiva a las necesidades ciudadanas.

FIN