

Mayo  
2018



**VEEDURÍA  
DISTRITAL**

Prevención • Transparencia • Incidencia

## Tablero de Control Ciudadano



[veeduriadistrital.gov.co](http://veeduriadistrital.gov.co)



VeeduríaBogota



VeeduríaDistrital



Veeduría\_Distrital

## Agenda

- Control Preventivo y Análisis de Datos
- Antecedentes
- Objetivos
- Aspectos técnicos
- Funcionalidades
- Beneficios
- Ejercicio Práctico

## Control preventivo y análisis de datos

- Se puede definir el Análisis de Datos como la ciencia de examinar datos con el propósito de encontrar patrones y poder sacar conclusiones sobre dicha información, aplicando un proceso algorítmico, buscando descubrir respuestas para la solución de problemas.
- La Veeduría Distrital es la entidad de control preventivo y promoción del control social de Bogotá D.C.
- Un gobierno que acude a información organizada y clasificada, permite mejorar la calidad, accesibilidad y confianza en su administración.
- La trazabilidad y la transparencia del origen de los datos facilita que los gerentes públicos conozcan de donde provienen, cómo han sido procesados y qué significan, aportando un mayor grado de confianza para la toma de decisiones públicas.
- Enfocado desde el control preventivo, el análisis de datos permite orientar acciones hacia la gestión del riesgo y tomar decisiones oportunas, a partir de los requerimientos ciudadanos.

## Antecedentes del Tablero de Control Ciudadano

En el marco de la alianza entre La Veeduría Distrital – VD y Bloomberg Associates – BA, se formuló una propuesta para el diseño e implementación de una herramienta para la visibilización georreferenciada de los requerimientos ciudadanos, utilizando la información del SDQS inicialmente en tres sectores (Movilidad, Salud y Educación).

La herramienta piloto fue presentada en el marco del “*Data For Good Exchange (D4GX) 2017*” en septiembre de 2017 y se destacó por su utilidad y por ser replicable en ciudades de diferentes características y niveles de desarrollo.

Como un reconocimiento de BA y para apoyar el desarrollo de un tablero de control con la información de todos los sectores y tipos de quejas, se contrataron y asignaron dos científicos de datos quienes trabajaron con el equipo de la Veeduría Distrital en el diseño y desarrollo de esta herramienta.

La herramienta ha sido desarrollada en coordinación con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía.

## Usuarios del Tablero de Control Ciudadano



**Directivos y  
Tomadores de  
decisiones públicas**



**Ciudadanía**

## Objetivos del Tablero de Control Ciudadano

- Gestionar información de los diferentes requerimientos ciudadanos interpuestos en Bogotá a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), para abordar estratégicamente las problemáticas y mejorar la prestación de los servicios y la atención que se brinda a la ciudadanía en el Distrito Capital.
- Brindar a la ciudadanía una herramienta interactiva para ejercer control social, que permita hacer seguimiento y análisis de datos complejos, en lenguaje ciudadano (visualización).

## Aspectos técnicos del Tablero de Control Ciudadano

- Herramienta desarrollada en lenguaje R
- Programación orientada a objetos
- Interfaz gráfica web integrada con estilos y lenguaje R
- Fuente de datos SDQS actualización mensual (automatización)
- Datos actualmente en el Tablero



## Funcionalidades: Filtros

El tablero de control contiene filtros que permiten organizar las búsquedas de información.

Tablero de Control [ayuda y glosario](#)

El tablero de control de requerimientos ciudadanos es una herramienta para la Administración Distrital y para la ciudad de Bogotá que permite analizar los datos de las peticiones ciudadanas con el fin de abordar los principales problemas, resolver las peticiones y mejorar la prestación de los trámites y servicios de las entidades.

Filtro por fecha: yyyy-mm-dd


2017-01-01 a 2018-04-30

Filtro por sector

TODOS

Filtro por tema

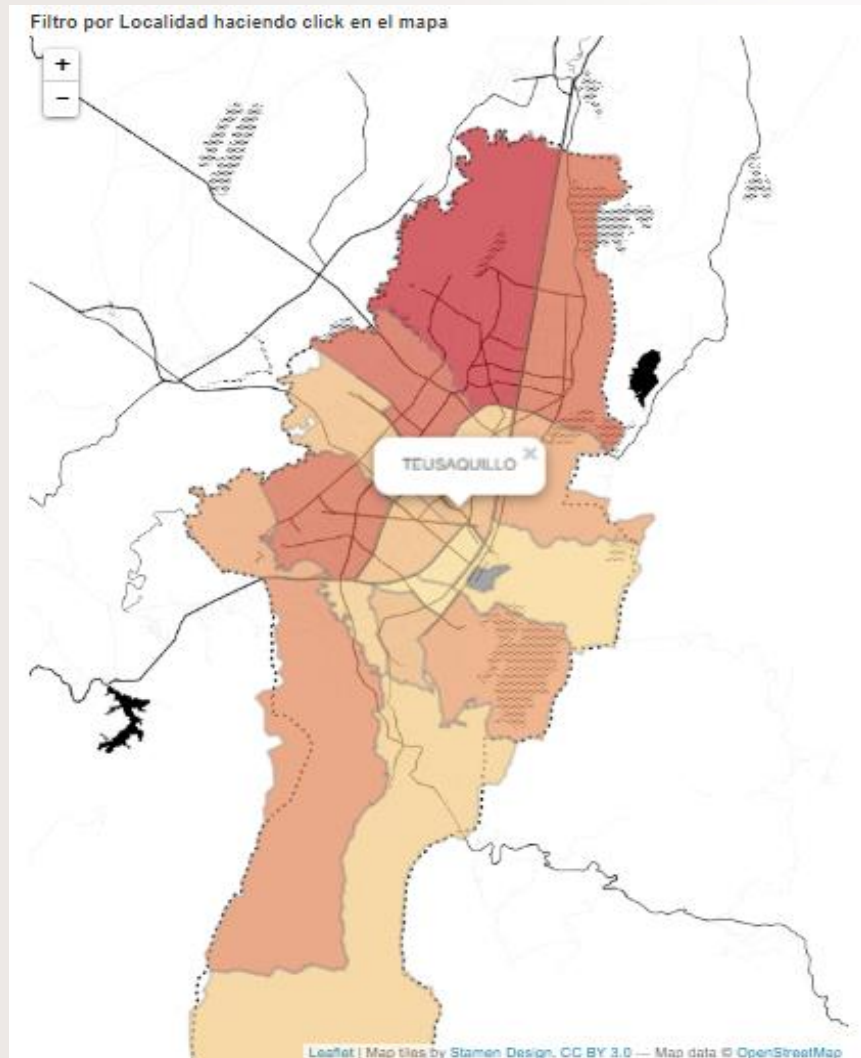
TODOS

 Exportar Resultados

- Filtro por un periodo determinado de fecha (Del 01 de enero de 2017 al 30 de abril de 2018).
- Filtro por el sector administrativo de la Estructura General del Distrito Capital (15 sectores).
- Filtro por los temas a consultar, según el sector escogido.
- Botón que permite exportar los resultados de consulta a una matriz (.csv).



## Funcionalidades: Filtro Georreferenciable



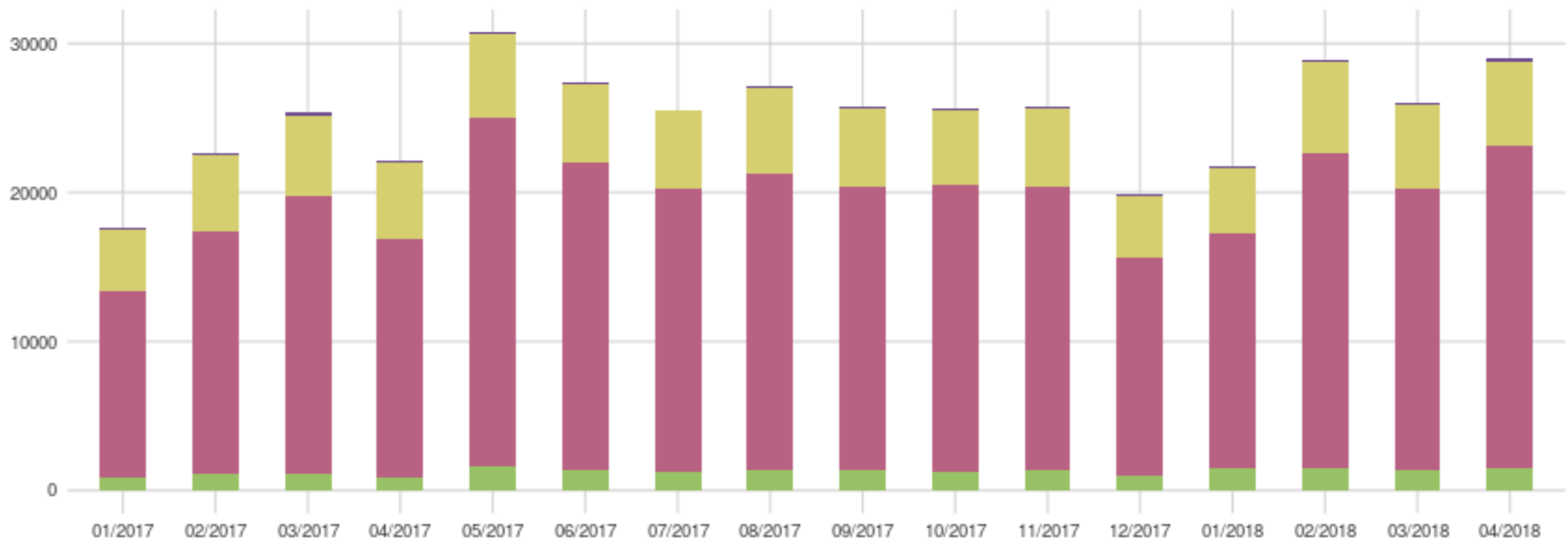
- Filtro por localidades a través de un mapa de la ciudad, haciendo una selección sobre el mismo.

## Funcionalidades: Resultados por mes y tipo

### Requerimientos presentados en la ciudad

Cantidad de requerimientos por mes.

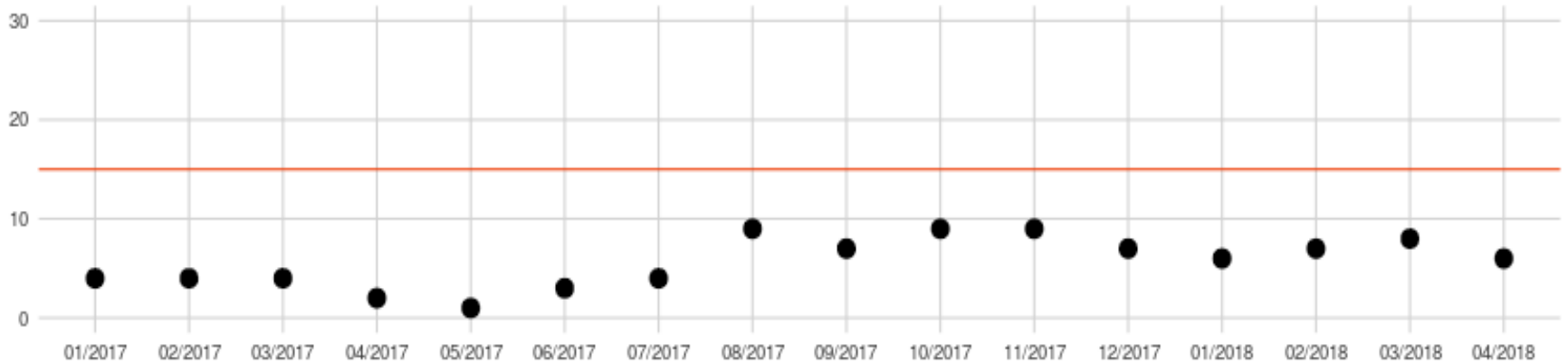
Tipo ■ DENUNCIA ■ QUEJA ■ RECLAMO ■ SUGERENCIA O FELICITACIÓN



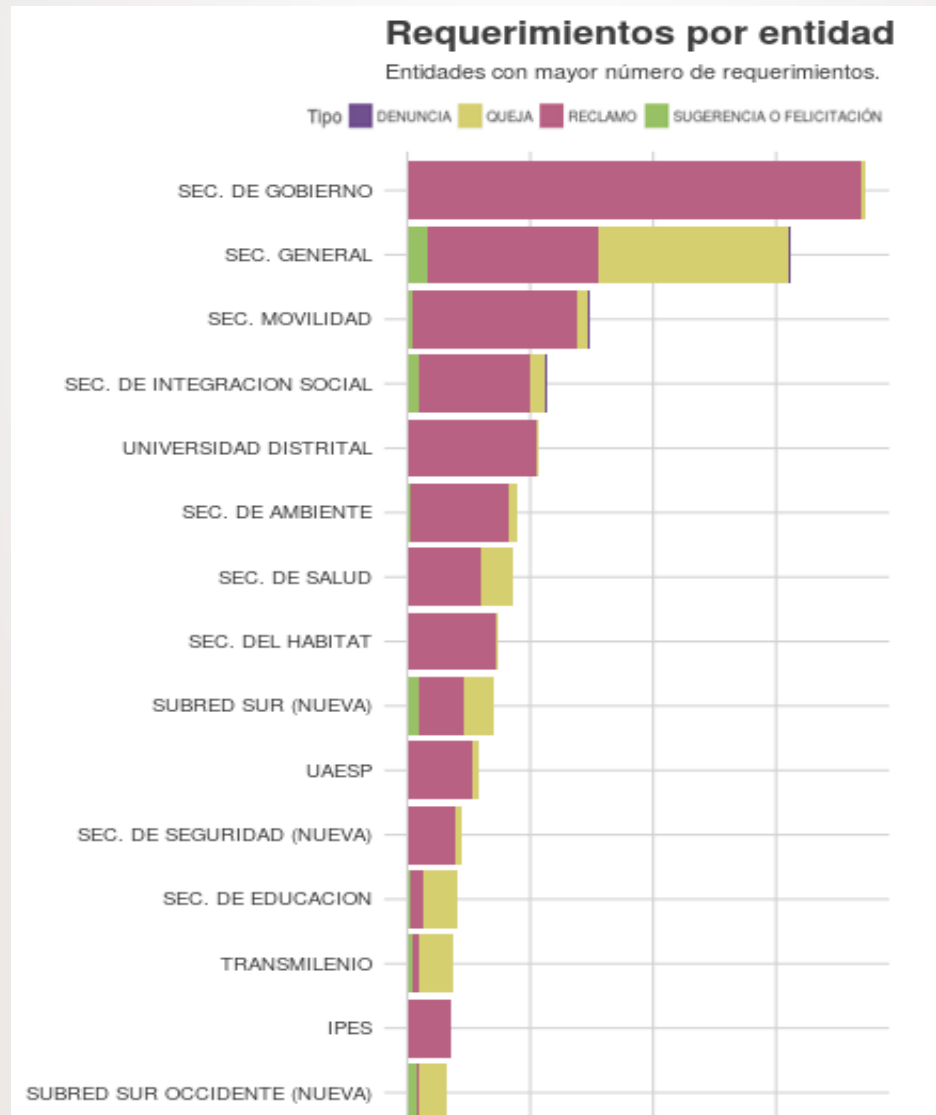
## Funcionalidades: Tiempo de respuesta promedio por mes

### Oportunidad de respuesta

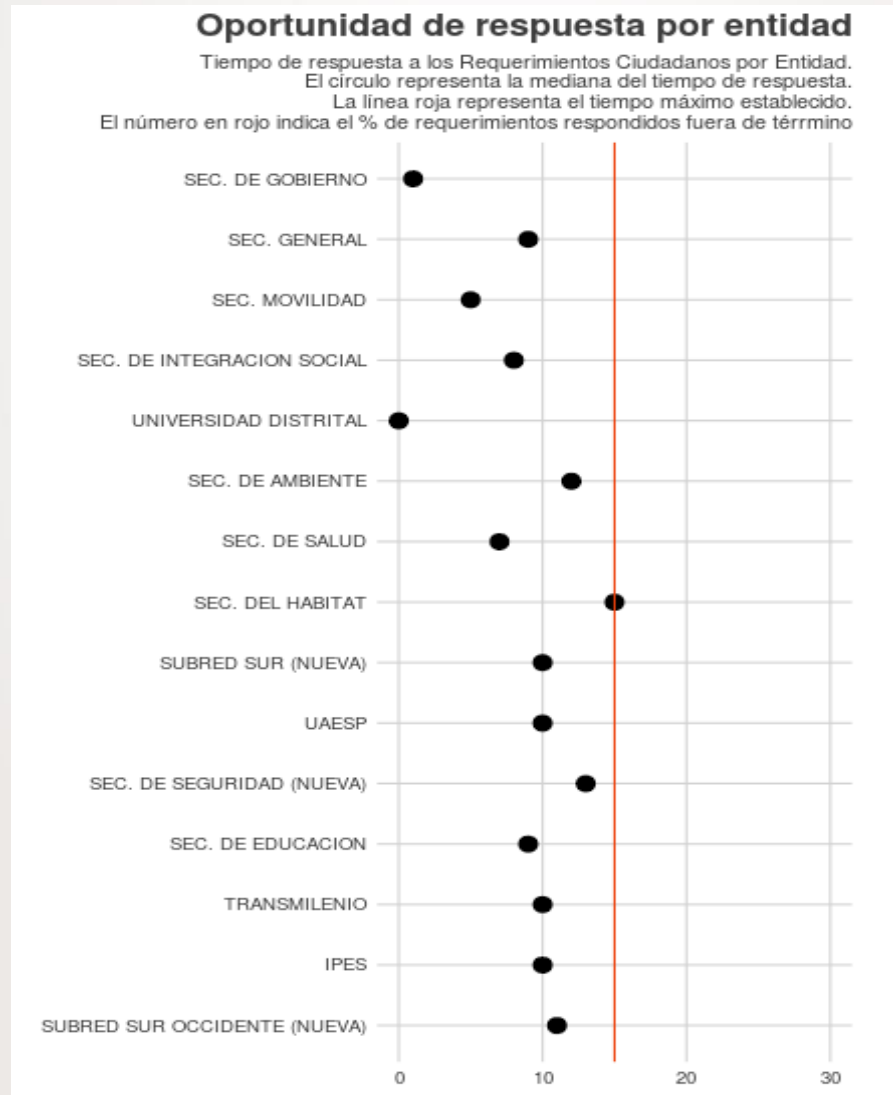
Tiempo de respuesta a los Requerimientos Ciudadanos por mes.  
El círculo representa la mediana del tiempo de respuesta.  
La línea roja representa el tiempo máximo establecido.



## Funcionalidades: Resultado por entidad y tipo



## Funcionalidades: Tiempo de respuesta promedio por entidad

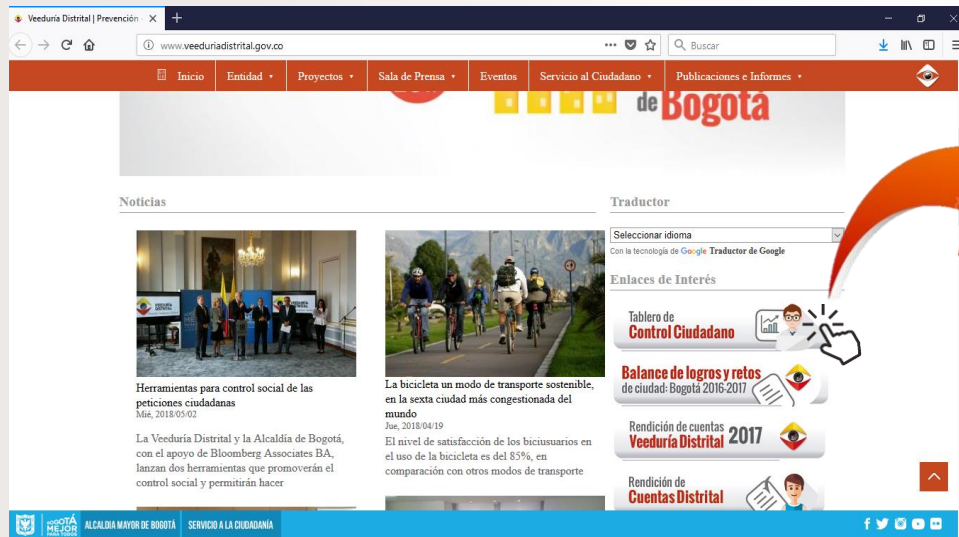


## Beneficios del Tablero de Control Ciudadano

- Promover un entorno de Análisis de Datos dentro de las instituciones públicas para diseñar y desarrollar acciones preventivas.
- Brindar a los gerentes públicos herramientas interactivas para que puedan comprender las necesidades de los ciudadanos y tomar decisiones públicas en sus áreas específicas de trabajo.
- Aumentar las capacidades de la ciudadanía para ejercer control social a nivel local y distrital.

## Ejercicio Práctico

➤ <http://www.veeduriadistrital.gov.co>



Tablero de  
**Control Ciudadano**



➤ <http://tablerocontrolciudadano.veeduriadistrital.gov.co>





**VEEDURÍA  
DISTRITAL**

Prevención • Transparencia • Incidencia

**Jaime Torres-Melo**

**Veedor Distrital**



[jtorres@veeduriadistrital.gov.co](mailto:jtorres@veeduriadistrital.gov.co)  
[denuncie@veeduriadistrital.gov.co](mailto:denuncie@veeduriadistrital.gov.co)  
[notificacionesjudiciales@veeduriadistrital.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@veeduriadistrital.gov.co)



Avenida Calle 26 # 69 – 76, torre 1, piso 3.  
Edificio Elemento  
Bogotá D.C.



Fijo.(57-1) 3 40 76 66 Ext. 201  
Línea anticorrupción: 018000 124646

[veeduriadistrital.gov.co](http://veeduriadistrital.gov.co)



[VeeduriaBogota](https://twitter.com/VeeduriaBogota)



[VeeduriaDistrital](https://www.facebook.com/VeeduriaDistrital)