



## **VEEDURÍA DISTRITAL**

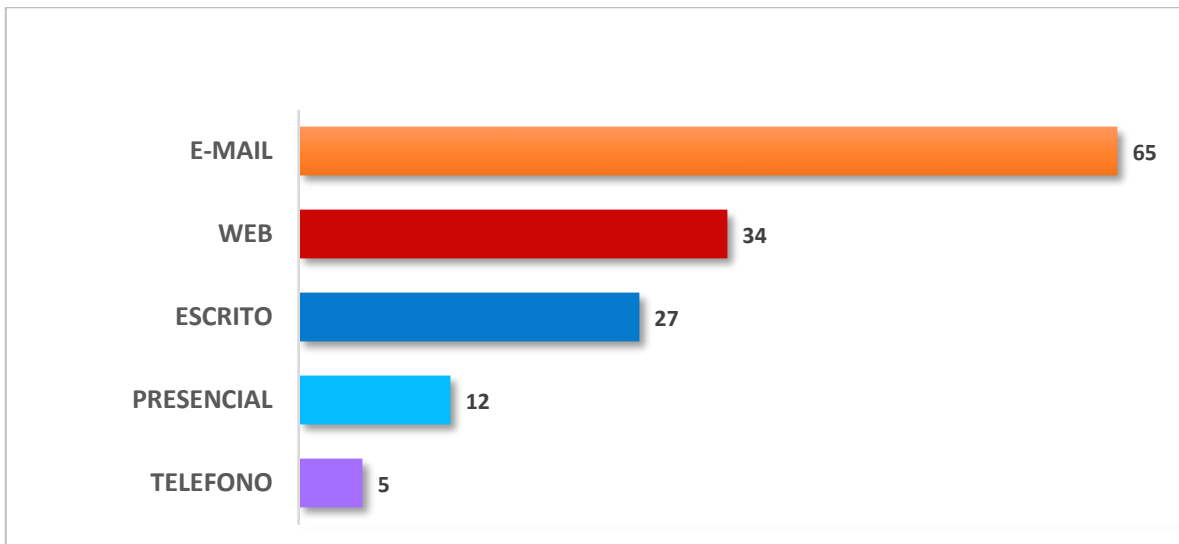
### **INFORME PQRS D AGOSTO 2018 SERVICIO A LA CIUDADANÍA**

## 1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS



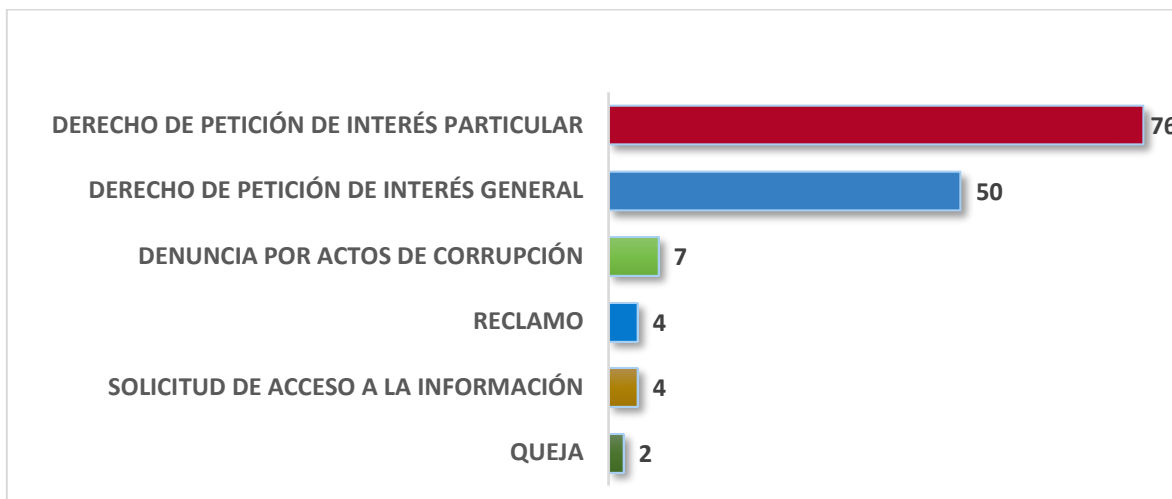
Durante el mes de agosto se recibieron un total de 143 peticiones ciudadanas, todas fueron incluidas en el aplicativo Bogotá te Escucha, es decir, se tiene un cumplimiento del 100% de conformidad con el Decreto 371 de 2010.

## 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 45%, el canal Web con el 24%, el canal escrito con una participación del 19%, el canal presencial con representación del 8% y por último el canal telefónico con el 3% 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 53%, fue la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, seguida del Derecho de Petición de Interés General con 35%, Denuncio por Actos de Corrupción 5%(siete requerimientos ingresaron a la bandeja del señor viceveedor, como responsable del control disciplinario, del análisis de las mismos se evidencio que eran tres solicitudes era Derecho de Petición de Interés Particular y cuatro a Derechos de Petición de interés General, de las cuales una fue atendida por la Delegada para la Contratación y las restantes fueron atendidas y tramitadas por la Delegada de Atención de Quejas y Reclamos), Reclamos 3%, a la actuaciones de la entidad y fueron atendidos por ella), las Solicitudes de Acceso a la Información 3%, Por último las Quejas con una representación del 1% (de las dos Quejas que ingresaron una fue contra la Veeduría Distrital y la otra es una Petición de Interés General que fue atendida por la Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos).

Es de aclarar que el Sistema Bogotá te Escucha, aún está en un periodo de adaptabilidad, razón por la cual no fue posible por inconsistencias del sistema realizar el ajuste a las tipologías.

### 4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y / O BARRERAS DE ACCESO

Subtemas	Cuenta de Numero petición	Cuenta de Numero petición2
⊕ GESTIÓN DE CASOS E INVESTIGACIONES	77	54%
⊕ ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	33	23%
⊕ SEGUIMIENTO DE LA GESTIÓN CONTRACTUAL	9	6%
⊕ TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	9	6%
⊕ CONTROL SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	9	6%
⊕ INFORMACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTIÓN	3	2%
⊕ TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	1	1%
⊕ TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	1	1%
⊕ ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	1	1%
<b>Total general</b>	<b>143</b>	<b>100%</b>

Para este período, los principales subtemas fueron: Gestión de Casos e Investigaciones, siendo el más relevante con una participación del 54% (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 la Atención y Servicio a la Ciudadanía, con el 23% (corresponde a los requerimientos que los ciudadanos realizan directamente a la entidad como Órgano de Vigilancia y Control, relacionados con su quehacer), Traslado a Entidades Nacionales y/o Territoriales, con el 6% (Corresponde a solicitudes de competencia de Entidades del Nivel Nacional o Sector Privado); el Seguimiento de la Gestión Contractual, con el 6% (Corresponde a solicitudes ciudadanas de seguimiento a procesos contractuales que cursan en el Distrito Capital), el Control Social y Participación Ciudadana, con el 6% (corresponde a peticiones relacionadas con actividades de participación ciudadana); Transparencia y acceso a la información, con el 1% (Esta tipología corresponde a las solicitudes de información que realizan a la Entidad sobre su gestión) y por último se encuentra Administración del Talento Humano, con el 1% (La tipología hace alusión a los requerimientos relacionados con los temas de recursos humanos de la Entidad).

## **5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA**

<b>ENTIDAD</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
ENTIDAD NACIONAL	9	100%
<b>TOTAL, DE TRASLADOS POR NO COMPETENCIA</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

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 agosto se realizaron 9 traslados por no competencia, los cuales tres fueron remitidos tres (3) requerimientos a la Procuraduría General De La Nación, dos (2) peticiones a la Superintendencia Nacional de Salud, y los cuatro (4) restantes se dio traslado a Superintendencia de Industria y Comercio, Autoridad Nacional de Televisión, Comisión de Regulación de Energía y Gas y 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.

## **7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO**

Durante el mes de agosto se recibieron 143 peticiones de las cuales se solucionaron en el mismo mes 112 es decir un 76%, el 22% 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 76%, Atención y Servicio a la Ciudadanía con un 10% y la Delegada para la Contratación Administrativa con un 7%.

DEPENDENCIAS	TOTAL REQUERIMIENTOS	TOTAL DE REQUERIMIENTO	%
	RECIBIDO PERIODO ACTUAL	CERRADOS PERIODO ACTUAL	
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	104	85	76%
SERVICIO A LA CIUDADANÍA	15	11	10%
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN	10	8	7%
DELEGADA PARA LA PARTICIPACION Y PROGRAMAS ESPECIALES	7	4	4%
DESPACHO VICEVEEDURÍA	4	2	2%
OFICINA ASESORA DE JURIDICA	3	2	2%
<b>Total General</b>	<b>143</b>	<b>112</b>	<b>100%</b>

En el mes de agosto se dio respuesta a 27 solicitudes de otros periodos, cerrando así el 100% de los requerimientos pendientes de periodos anteriores.

DEPENDENCIAS	TOTAL REQUERIMIENTOS	TOTAL DE	%
	PENDIENTES DE PERIODO ANTERIORES	REQUERIMIENTO CERRADOS DE PERIODOS ANTERIORES	
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	11	11	41%
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN	9	9	33%
DESPACHO VICEVEEDURÍA	4	4	15%
DELEGADA PARA LA PARTICIPACION Y PROGRAMAS ESPECIALES	2	2	7%
SERVICIO A LA CIUDADANÍA	1	1	4%
<b>Total General</b>	<b>27</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>

## 8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

DEPENDENCIAS	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	RECLAMO	SOLICITUD DE COPIA OFICIA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	TOTAL
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN	16	11			7	12	11
DESPACHO VICEVEEDURÍA		10	8				10
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES	9	7	1	1			9
OFICINA ASESORA DE JURÍDICA		8	2				5
SERVICIO A LA CIUDADANÍA	3	4					4
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	3	4	2	5	3	11	4
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>11</b>

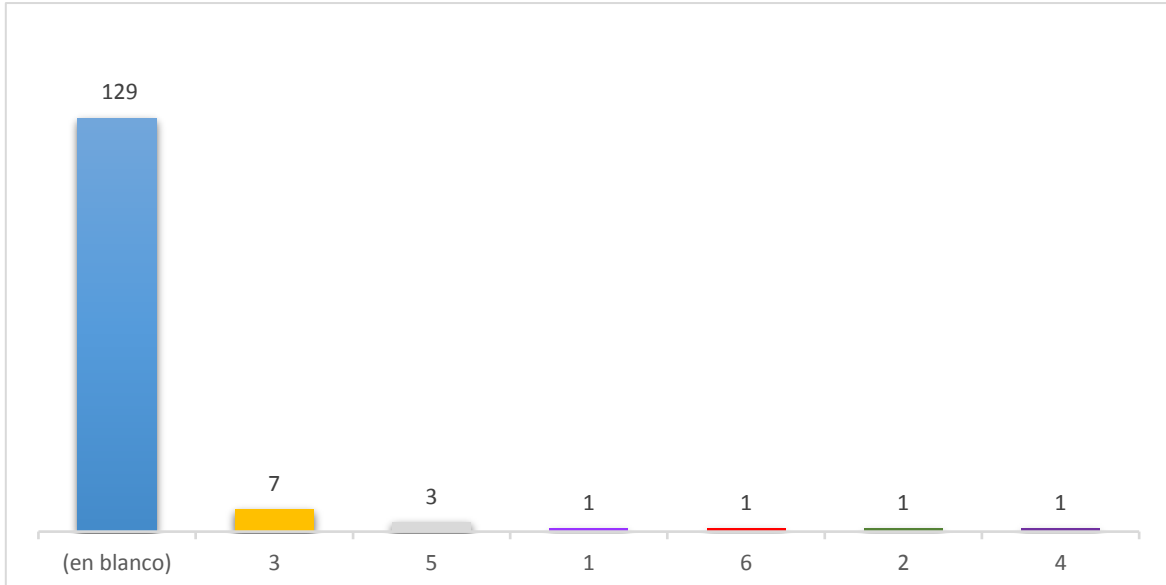
El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas es de cinco (5) días; se evidencia que las áreas que presentan el mayor promedio de días de respuesta son la Delegada para la Contratación y el despacho del Vice-veedor con 11 y 10 días respectivamente.

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

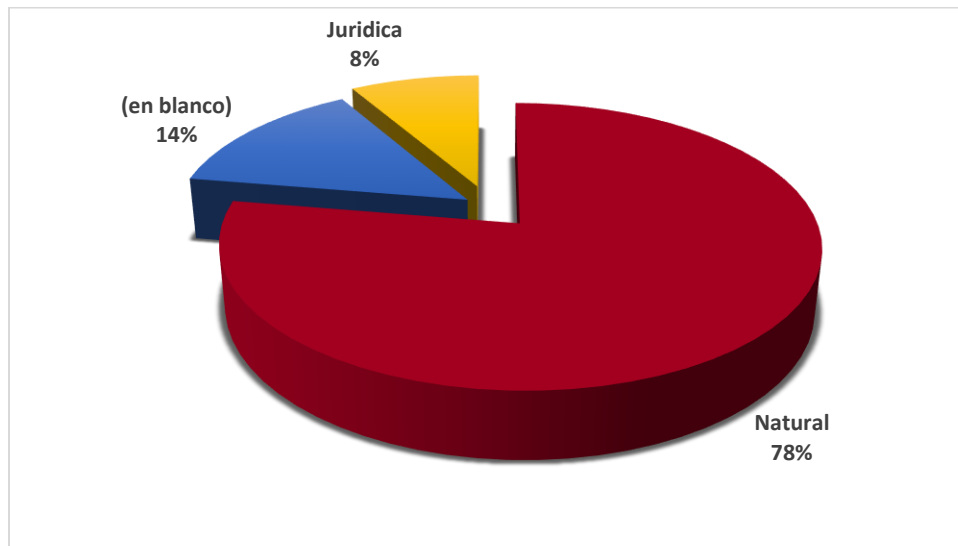


Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones solo el 9% de los ciudadanos suministró la localidad en la que tienen su domicilio.

## 10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO 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 Tres, con 7 peticiones, el Estratos Cinco, con 3 requerimientos, y finalmente el estrato Uno, Dos, Cuatro y Seis con un requerimiento.



El 78% de las peticiones son realizadas por personas naturales, 14% corresponde a los petionarios que interponen sus requerimientos de manera anónima y por último con un 8% de las peticiones fueron interpuestas por las personas jurídicas. Lo anterior

contemplado dentro de la información suministrada en el Sistema Bogotá te Escucha en el mes de agosto de 2018.

## 11. CALIDAD DEL REQUIRIENTE

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 86% corresponde a ciudadanos identificados y el 14% a ciudadanos anónimos.

NOMBRE PETICIONARIO	No	%
IDENTIFICADO	123	86%
ANÓNIMO	20	14%
<b>Total</b>	<b>143</b>	<b>100%</b>

## 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.
- ✓ Se hace la salvedad que en el mes de agosto 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 mejoraron los tiempos de respuesta, pero es importante continuar con el seguimiento para que se mantenga y que las dependencias que para este mes presentan los mayores tiempos para responder tomen las medidas pertinentes para identificar y corregir donde se está presentando la demora para proferir las respuestas.
- ✓ 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 y tipologías.
- ✓ 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 recuerda a las áreas la importancia de no cambiar la tipología de los Sistema Bogotá te Escucha al momento de subir la respuesta o dar traslado, puesto que esto crea inconsistencias en los reportes que genera el Sistema Bogotá te Escucha.
- ✓ 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.
- ✓ Se recomienda a los responsables de cada área, para que instruyan a sus equipos en cuanto a que deben consultar permanentemente sus correos institucionales y atender las alertas generadas por el proceso de servicio a la ciudadanía.
- ✓ Durante el presente mes, debido a la intermitencia y problemas con el Sistema Bogotá te Escucha, se presentó la eventualidad de registro dobles de algunos requerimientos.
- ✓ Dentro de los pocos registros que se realizaron mediante la interoperabilidad del aplicativo Bogotá Te Escucha y Orfeo, se evidenció que automáticamente se generaba la condición de mujer en estado de gestación.