



## **VEEDURÍA DISTRITAL**

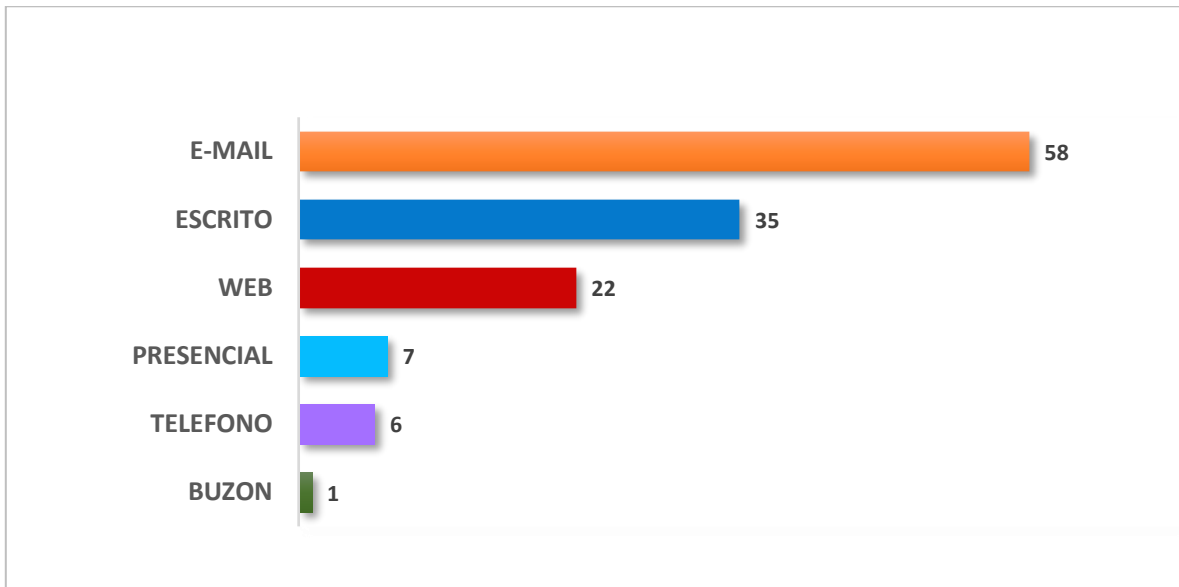
### **INFORME PQRSJ JULIO 2018 SERVICIO A LA CIUDADANÍA**

## 1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS



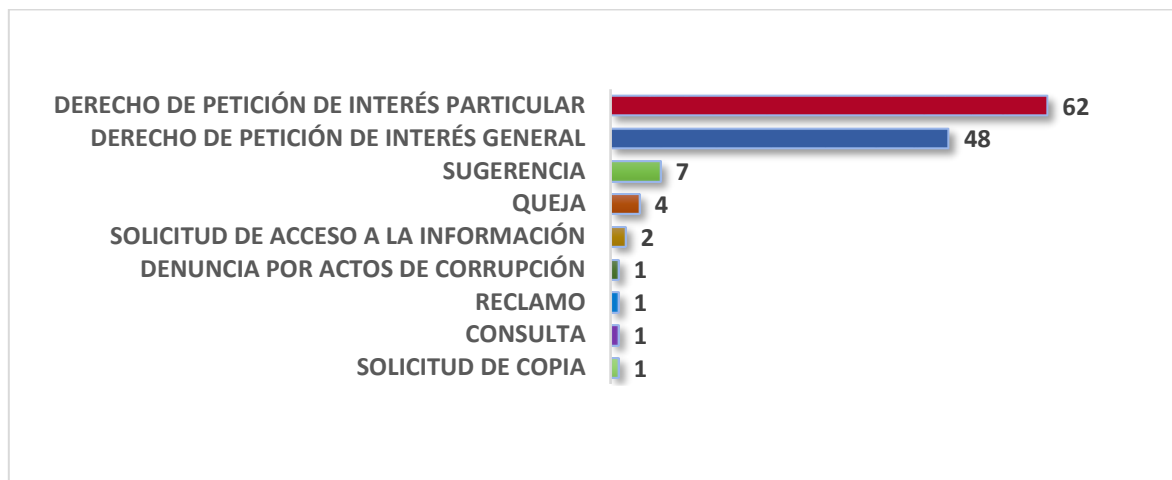
Durante el mes de julio se recibieron un total de 129 peticiones ciudadanas, todas fueron incluidas en el Sistema Bogotá te Escucha, es decir, se tiene un cumplimiento del 100% de conformidad con el Decreto 371 de 2010.

## 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 escrito con una participación del 27%, el canal Web con el 17%, el canal telefónico con el 5%, el canal presencial con representación del 5% y por último el Buzón con 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 48%, fue la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, seguida del Derecho de Petición de Interés General con 48%, las Sugerencias con un 5% (de las siete sugerencias que ingresaron se hace la salvedad que fueron peticiones de pruebas del web service, razón por la cual no se registraron en la Entidad y se cerraron con respuesta definitiva en Bogotá te Escucha), las Quejas con una representación del 5% (de las seis Quejas que ingresaron una es una Petición de Interés General que fue atendida por la Delegada para la Atención de quejas y reclamos y cinco fueron peticiones de pruebas del web service, razón por la cual no se registraron en la Entidad y se cerraron con respuesta definitiva en Bogotá te Escucha) las Solicitudes de Acceso a la Información 2%, Denuncio por Actos de Corrupción 1%(corresponde a un Derecho de Petición de Interés Particular, el cual fue atendido por la Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos), Reclamos 1%, Consulta 1% (corresponde a un Derecho de Petición de Interés Particular, el cual fue atendido por la Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos), Por último, las solicitudes de copias con 1%.

Es de aclarar que el Sistema Bogotá te Escucha, 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	82	64%
⊕ ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	20	16%
⊕ SEGUIMIENTO DE LA GESTIÓN CONTRACTUAL	14	11%
⊕ TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	8	6%
⊕ ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	3	2%
⊕ CONTROL SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA2	2	2%
<b>Total general</b>	<b>129</b>	<b>100%</b>

Para este período, los principales subtemas fueron: Gestión de Casos e Investigaciones, siendo el más relevante con una participación del 64% (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 16% (corresponde a los requerimientos que los ciudadanos realizan directamente a la entidad como Órgano de Vigilancia y Control, relacionados con su quehacer), el Seguimiento y Control a la Gestión Contractual, con el 11% (Corresponde a solicitudes ciudadanas de seguimiento a procesos contractuales que cursan en el Distrito Capital); Traslado a Entidades Nacionales y/o Territoriales, con el 6% (Corresponde a solicitudes de competencia de Entidades del Nivel Nacional o Sector Privado), el Control Social y Participación Ciudadana, con el 2% (corresponde a peticiones relacionadas con actividades de participación ciudadana); y por último se encuentra Administración del Talento Humano, con el 2% (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	8	100%
<b>TOTAL, DE TRASLADOS POR NO COMPETENCIA</b>	<b>8</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 julio se realizaron 8 traslados por no competencia, los cuales tres fueron remitidos a la Superintendencia Nacional de Salud, Superintendencia Financiera, Superintendencia de Industria y Comercio, Ministerio del Trabajo, Contraloría General de la Nación, Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – Dian y a la Procuraduría General de la Nación. (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 julio se recibieron 129 peticiones de las cuales se solucionaron en el mismo mes 100 es decir un 71%, el 21% 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 71%, Atención y Servicio a la Ciudadanía con un 21% y la Delegada para la Contratación Administrativa con un 8%.

DEPENDENCIAS	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS	TOTAL DE REQUERIMIENTO CERRADOS	%
	PERIODO ACTUAL	PERIODO ACTUAL	
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	81	71	71%
SERVICIO A LA CIUDADANÍA	27	21	21%
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN	14	8	8%
DESPACHO VICEVEEDURÍA	5		0%
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES	2		0%
<b>Total General</b>	<b>129</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

En el mes de julio se dio respuesta a 55 solicitudes de otros periodos, cerrando así el 100% de los requerimientos pendientes de periodos anteriores.

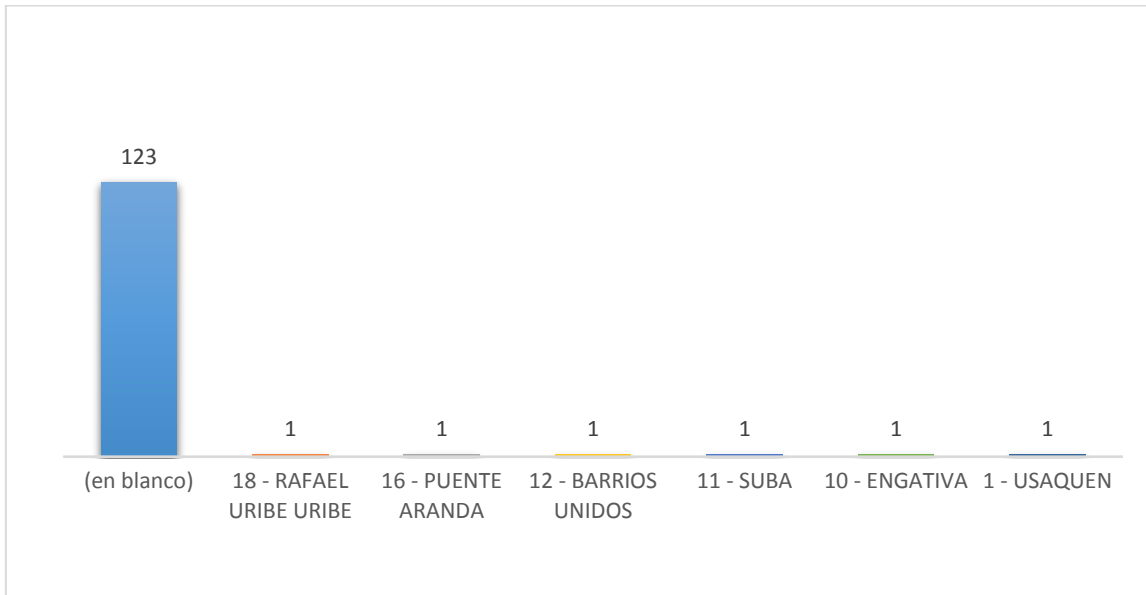
DEPENDENCIAS	TOTAL REQUERIMIENTOS PENDIENTES DE PERIODO ANTERIORES	TOTAL DE REQUERIMIENTOS CERRADOS DE PERIODOS ANTERIORES	%
	DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	37	
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES	14	14	25%
OFICINA ASESORA DE JURÍDICA	2	2	4%
DESPACHO VICEVEEDURÍA	1	1	2%
SERVICIO A LA CIUDADANÍA	1	1	2%
<b>Total General</b>	<b>55</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>

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

DEPENDENCIAS	CONSULTA	DERECHO DE PETICIÓN INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	SOLICITUD ACCESO A LA INFORMACIÓN	RECLAMO	SUGERENCIA	QUEJA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	TOTAL
⊕ DESPACHO VICEVEEDURÍA					14				14
⊕ OFICINA ASESORA DE JURIDICA					8				8
⊕ DELEGADA PARA LA PARTICIPACION Y PROGRAMAS ESPECIALES		4	5						5
⊕ DELEGADA PARA LA CONTRATACION		1	5						4
⊕ DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	1	2	4	1	4	5			17
⊕ SERVICIO A LA CIUDADANÍA		1	1	4	1	1			1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>17</b>	<b>3</b>

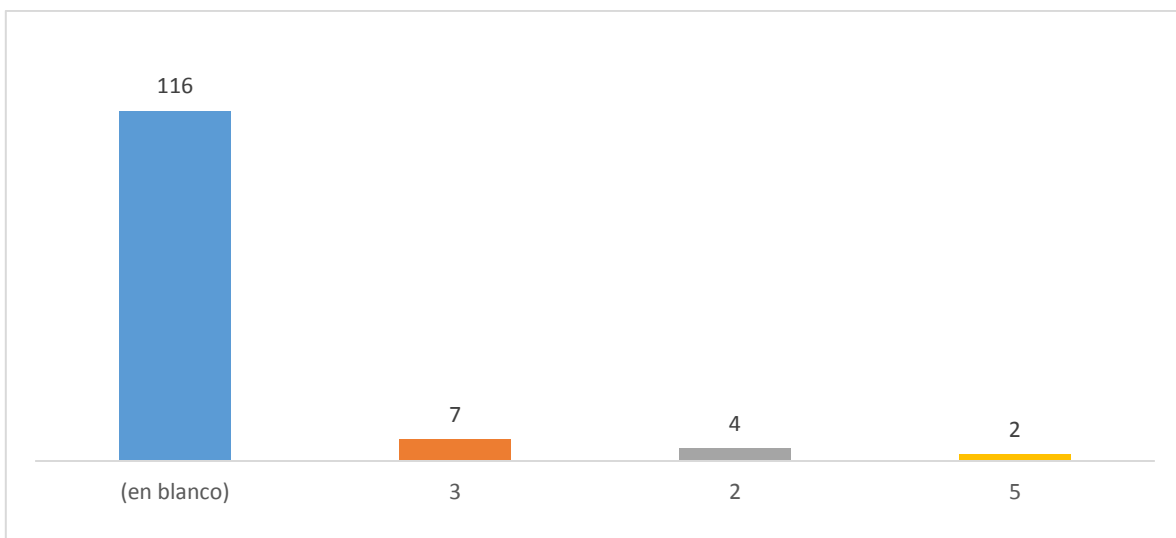
El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas es de tres (3) días; se evidencia que las áreas que presentan el mayor promedio de días de respuesta son el despacho del Vice-veedor y la Oficina Asesora Jurídica con 14 y 8 días respectivamente.

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

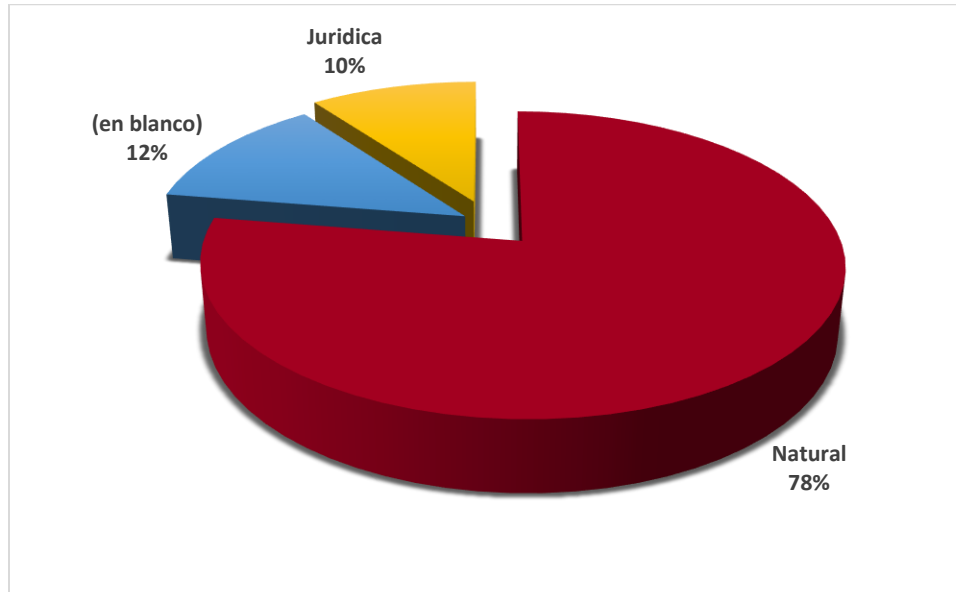


Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones solo el 5% de los ciudadanos suministró la localidad en la que tienen su domicilio.

## 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 Dos, con 4 requerimientos, y finalmente el estrato cinco con dos requerimientos.



El 78% de las peticiones son realizadas por personas naturales, 12% corresponde a los peticionarios que interponen sus requerimientos de manera anónima y por último con un 10% 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 julio de 2018.

## 11. CALIDAD DEL REQUIRIENTE

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 87% corresponde a ciudadanos identificados y el 13% a ciudadanos anónimos.

NOMBRE PETICIONARIO	No	%
IDENTIFICADO	112	87%
ANÓNIMO	17	13%
<b>Total</b>	<b>129</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 julio 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 radiación en dicho sistema se está realizando de forma manual.
- ✓ Teniendo en cuenta los inconvenientes 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 no permite realizar el cambio efectivo de la tipología, así mismo se han presentado 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 la el proceso de servicio a la ciudadanía.
- ✓ Durante el presente mes, debido a la intermitencia y problemas con el Sistema Bogotá te Escucha, se presentaron demoras al subir los requerimientos y algunos registro dobles entre ellos se encuentran los requerimientos.