

VEEDURÍA DISTRITAL

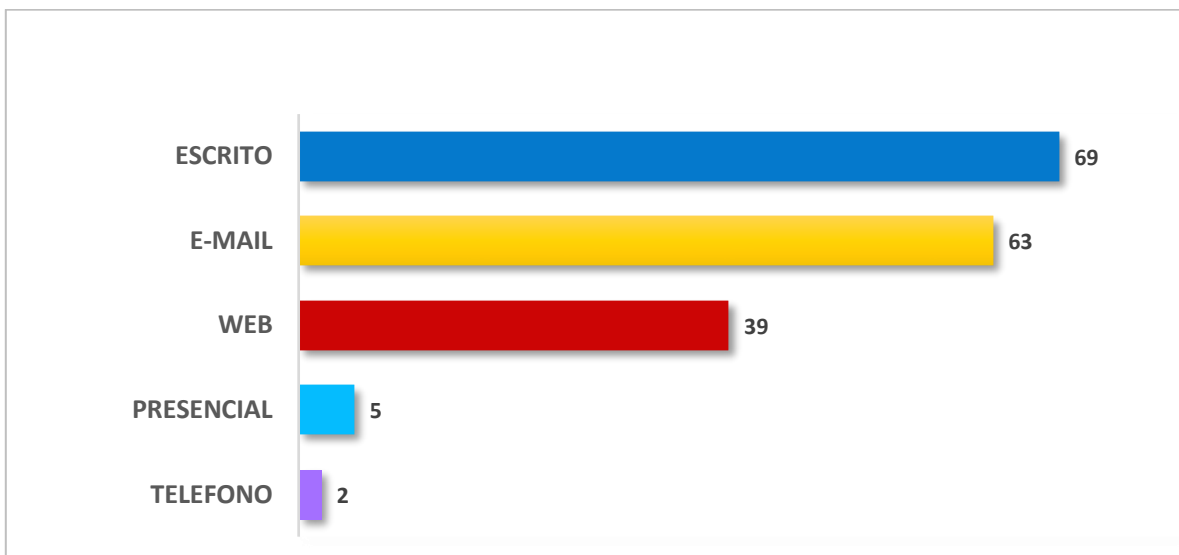
**INFORME PQRSO OCTUBRE 2018
SERVICIO A LA CIUDADANÍA**

1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS



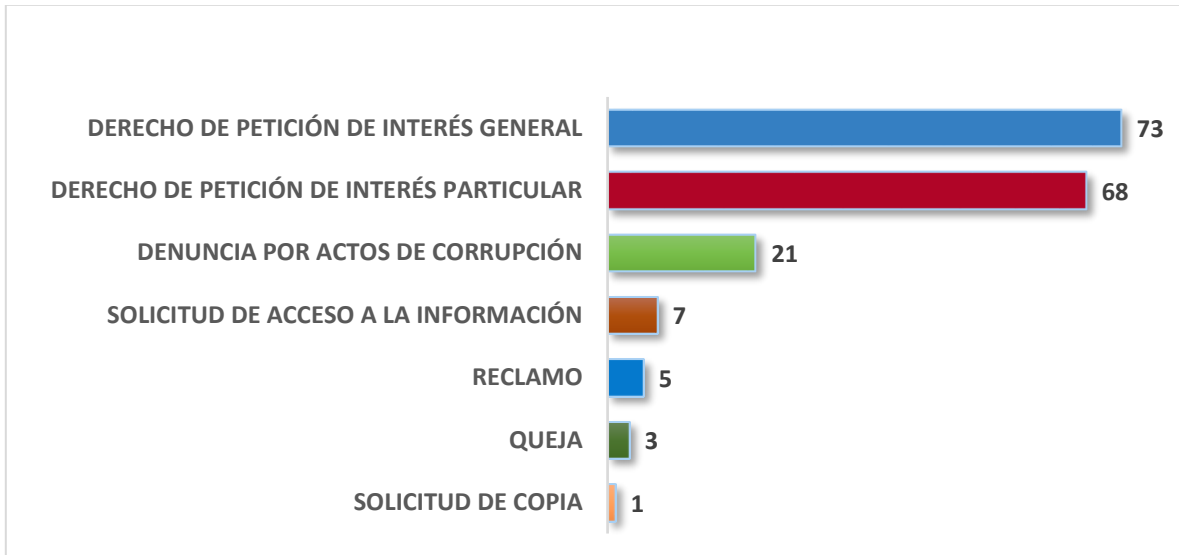
Durante el mes de octubre se recibieron un total de 178 peticiones ciudadanas, todas fueron incluidas en el aplicativo Bogotá te Escucha, es decir, se tiene un cumplimiento del 100% de conformidad con el Decreto 371 de 2010.

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 escrito con una participación del 39%, el canal e- Mail, con una participación del 35%, el canal Web con el 22%, el canal presencial con representación del 3% y por último, el canal telefónico 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 General con 41%, fue la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, seguida el Derecho de Petición de Interés Particular con una participación del 38%, Denuncias por Actos de Corrupción con 12% (de las veintiuna Denuncias por Actos de Corrupción que ingresaron, todas son Derechos de Petición de Interés General de las cuales tres ya están tramitadas y 18 están en términos para dar respuesta al momento de generar el reporte.) las Solicitudes de Acceso a la Información 4%, (De las Peticiones de Acceso a la información se venció una debido a que por error se tipificó en Orfeo como Derecho de Petición), Reclamos 3%, (de los cinco reclamos que ingresaron tres se ajustan a la tipología y fueron atendidos por las áreas responsables, los dos restantes eran Derechos de Petición de Interés General los cuales fueron tramitados por la Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos), las Quejas con una representación del 2% (de las tres Quejas que ingresaron solo una fue contra la Veeduría Distrital, las dos restantes, un Derecho de Petición de Interés Particular y uno de Interés General, los cuales fueron atendidos por la Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos). Por último, Solicitud de Copias con una representación del 1%

Es de aclarar que el Sistema Bogotá te Escucha, continua presentando inconsistencias en su funcionamiento y en ocasiones no deja cambiar información o cargar documentos, 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 No. petición	Cuenta de No. Petición 2
GESTIÓN DE CASOS E INVESTIGACIONES	116	65%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	21	12%
SEGUIMIENTO DE LA GESTIÓN CONTRACTUAL	15	8%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	9	5%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	7	4%
CONTROL SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	5	3%
INFORMACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTIÓN	4	2%
TRASLADO A ENTIDADES PRIVADAS	1	1%
Total general	178	100%

Para este período, los principales subtemas fueron: Gestión de Casos e Investigaciones, siendo el más relevante con una participación del 65% (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 12% (corresponde a los requerimientos que los ciudadanos realizan directamente a la entidad como Órgano de Vigilancia y Control, relacionados con su quehacer), el Seguimiento de la Gestión Contractual, con el 8% (Corresponde a solicitudes ciudadanas de seguimiento a procesos contractuales que cursan en el Distrito Capital), el Traslado a Entidades Distritales con el 5% (Se aclara que las peticiones fueron atendidas por la Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos, la cual dio traslado a las entidades como Órgano de Control), el Traslado a Entidades Nacionales y/o Territoriales, con el 4% (Corresponde a solicitudes de competencia de Entidades del Nivel Nacional o Sector Privado); el Control Social y Participación Ciudadana, con el 3% (corresponde a peticiones relacionadas con actividades de participación ciudadana); la 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), y por último se encuentra el Traslado a Entidades privadas con un 1%.

5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	%
ENTIDAD NACIONAL	8	100%
TOTAL, DE TRASLADOS POR NO COMPETENCIA	8	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 octubre se realizaron 8 traslados por no competencia, los fueron remitidos a: Procuraduría General de La Nación, Superintendencia Nacional de Salud. EPS Convida, Superintendencia Financiera de Colombia, Fiscalía General de la Nación, Adecco Colombia y 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 octubre se recibieron 178 peticiones de las cuales se solucionaron en el mismo mes 152 es decir un 85%, el 15% 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 80%, la Atención a la Ciudadanía con un 13% y la Delegada para la Contratación Administrativa con un 5%.

DEPENDENCIAS	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDO PERIODO ACTUAL	TOTAL DE REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ACTUAL	%
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	133	122	80%
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	20	19	13%
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN	15	7	5%
DESPACHO VICEVEEDURÍA	5	1	1%
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES	3	3	2%
OFICINA ASESORA DE JURÍDICA	2		0%
Total General	178	152	100%

En el mes de octubre se dio respuesta a 41 solicitudes de otros periodos, cerrando así el 100% de los requerimientos pendientes de periodos anteriores.

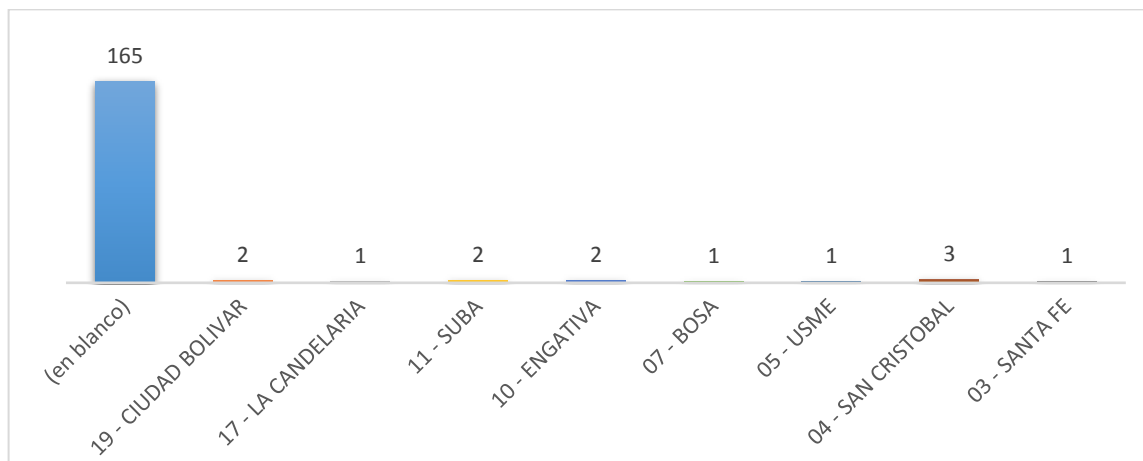
DEPENDENCIAS	TOTAL REQUERIMIENTOS PENDIENTES DE PERIODO ANTERIORES	TOTAL DE REQUERIMIENTO CERRADOS DE PERIODOS ANTERIORES	%
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	23	23	56%
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN	12	12	29%
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	3	3	7%
LABORATORIO	1	1	2%
OFICINA ASESORA DE JURÍDICA	1	1	2%
DESPACHO VICEVEEDURÍA	1	1	2%
Total General	41	41	100%

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

DEPENDENCIAS	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICIPATIVO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	RECLAMO	QUEJA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	SOLICITUD DE COPIA	TOTAL
LABORATORIO DE INNOVACIÓN	12							12
OFICINA ASESORA DE JURÍDICA		9						9
DESPACHO VICEVEEDURÍA			2	12				7
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES	4	9						6
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	1	4	4					4
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	4	4	3	5	3	3	1	4
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN	3	3	9					4
TOTAL	4	4	5	6	3	3	1	4

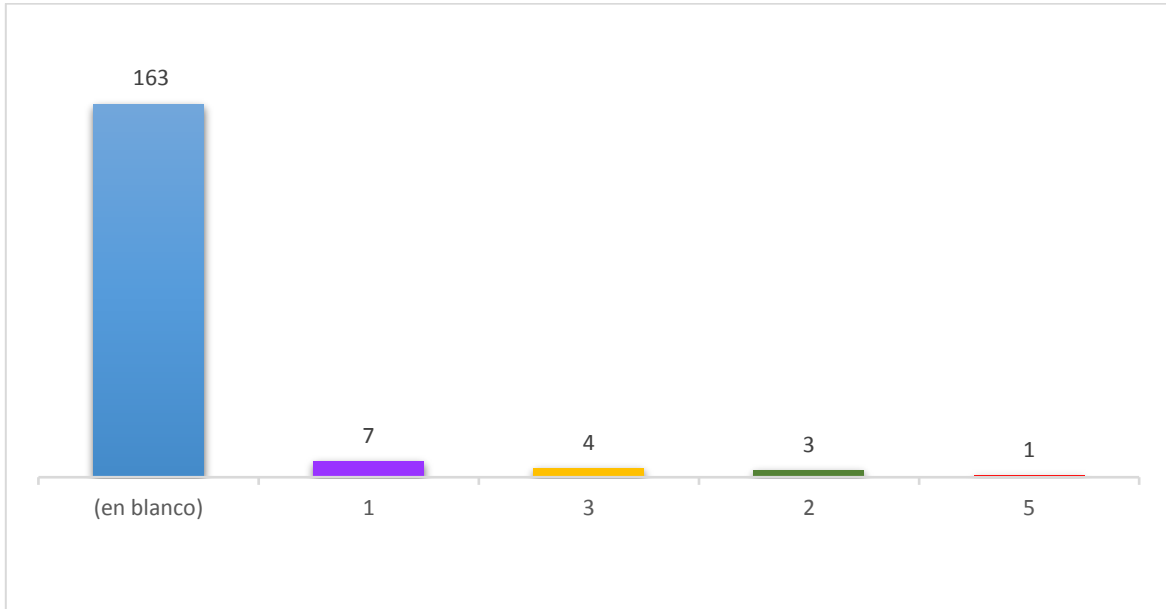
El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas es de cuatro (4) días; se evidencia que las áreas que presentan el mayor promedio de días de respuesta son el Laboratorio de innovación, Oficina Asesora Jurídica y el Despacho del Viceveedor, con 12, 9 y 7 días respectivamente.

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

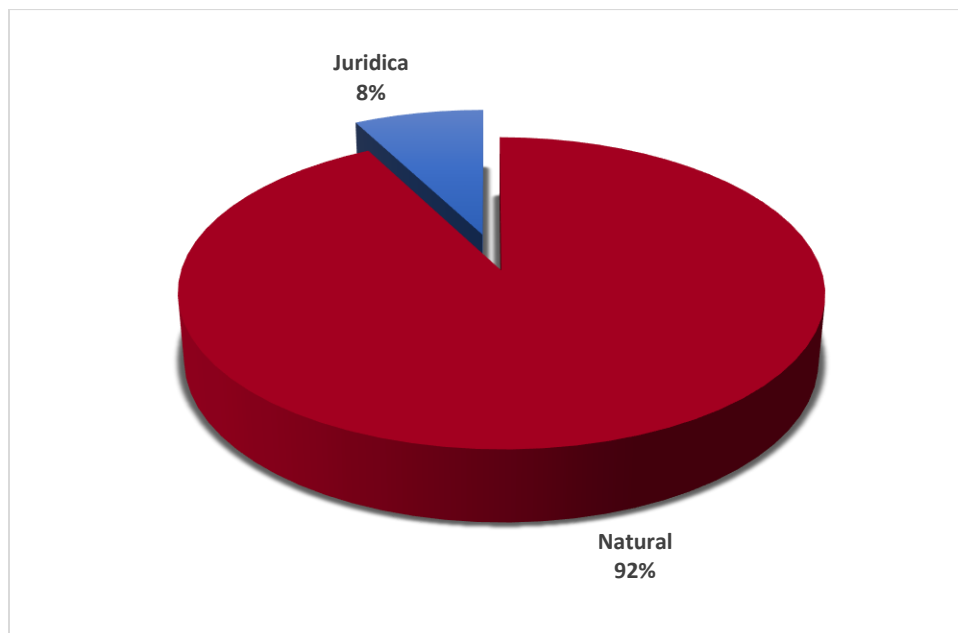


Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones solo el 7% de los ciudadanos suministró la localidad en la que tienen su domicilio.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO REQUERENTE



Dentro de la información reportada solo el 8% de los usuarios registraron su estrato. De esta información la mayor participación está en el Estrato Uno, con 7 peticiones, el Estratos Tres, con 4 requerimientos, el Estrato Dos con 3 requerimientos y finalmente el estrato Cinco con un requerimiento.



El 92% de las peticiones son realizadas por personas naturales y 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 octubre 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	143	80%
ANÓNIMO	35	20%
Total	178	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.
- ✓ Se hace la salvedad que en el mes de octubre 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 redujo 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, tipologías y ahora no deja cargar los archivos adjuntos de las peticiones, esto se presenta de forma intermitente.
- ✓ 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 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 y el cargue de anexos.
- ✓ 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, los cuales se cerraron de forma definitiva por la Oficina de Servicio a la Ciudadanía indicándole el radicado con el cual se le daría respuesta.