



**VEEDURÍA  
DISTRITAL**

Prevención • Transparencia • Incidencia

**VEEDURÍA DISTRITAL**

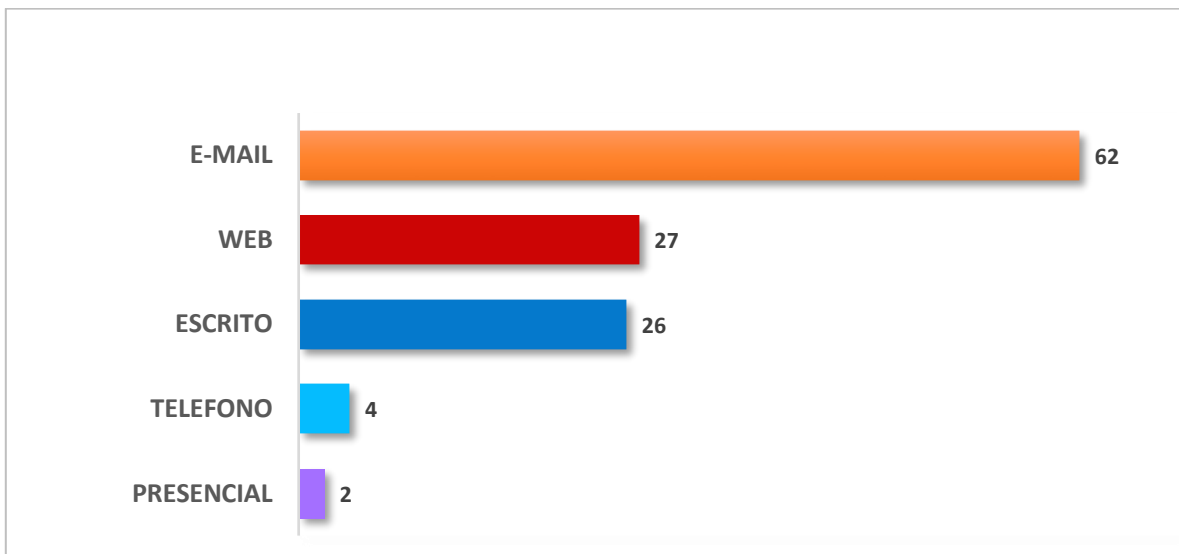
**INFORME PQRS D ENERO 2019  
SERVICIO A LA CIUDADANÍA**

## 1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS



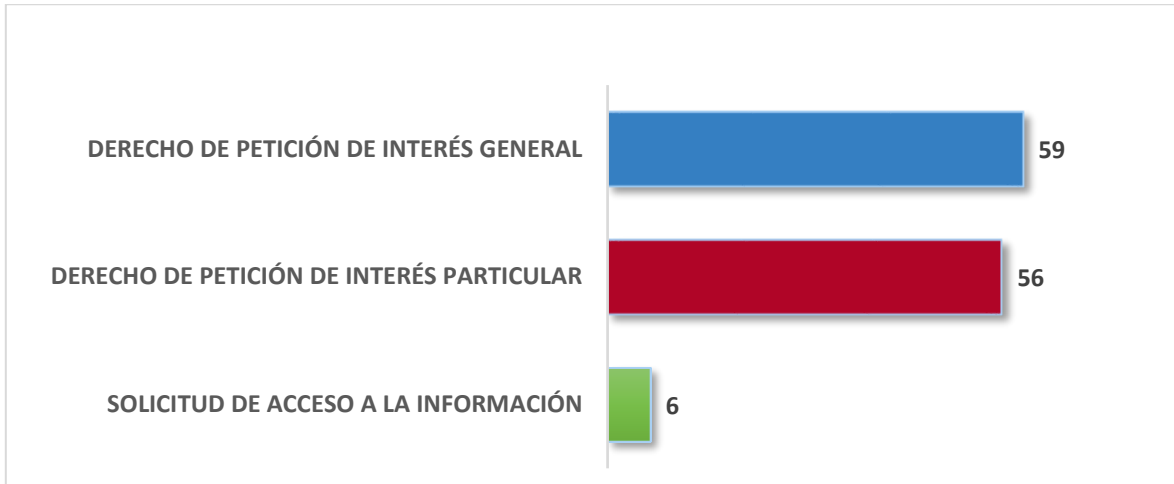
Durante el mes de enero se recibieron un total de 121 peticiones ciudadanas, todas fueron incluidas en el aplicativo Bogotá Te Escucha, es decir, se tiene un cumplimiento del 100% de conformidad con el Decreto 371 de 2010.

## 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 51%, el Canal Web con el 22%, el Canal Escrito con una participación del 21%, el Canal Telefónico con el 3% y por último el Canal Presencial con representación del 2 % 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 una participación del 49%, fue la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, seguida del Derecho de Petición de Interés Particular con 46% y por último las Solicitudes de Acceso a la Información 5% de representación del total de las peticiones.

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

Subtemas	Cuenta de Numero petición	Cuenta de Numero petición 2
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	49	40%
GESTIÓN DE CASOS E INVESTIGACIONES	48	40%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	9	7%
SEGUIMIENTO DE LA GESTIÓN CONTRACTUAL	9	7%
CONTROL SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	6	5%
<b>Total general</b>	<b>121</b>	<b>100%</b>

Para este período, los principales subtemas fueron: Atención y Servicio a la Ciudadanía, siendo el más relevante con una participación del 40% (corresponde a los requerimientos que los ciudadanos realizan directamente a la entidad como Órgano de Vigilancia y Control, relacionados con su quehacer), seguido por Gestión de Casos e Investigaciones, con el 40% (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); Traslado a Entidades Nacionales y/o Territoriales, con el 7% (Corresponde a solicitudes de competencia

de Entidades del Nivel Nacional o Sector Privado); el Seguimiento de la Gestión Contractual, con el 7% (Corresponde a solicitudes ciudadanas de seguimiento a procesos contractuales que cursan en el Distrito Capital), por último se encuentra el Control Social y Participación Ciudadana, con el 5% (corresponde a peticiones relacionadas con actividades de participación ciudadana).

## **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 enero se realizaron 8 traslados por no competencia, de los cuales dos de los requerimientos fueron remitidos a la Superintendencia Nacional de Salud, uno al Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, uno a la Inspección General de la Policía Nacional, uno a la Superintendencia Financiera de Colombia, uno a la Fiscalía General de la Nación, uno al ICETEX, y por ultimo uno 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 enero se recibieron 121 peticiones de las cuales se solucionaron en el mismo mes 107 es decir un 88%, el 12% 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%, la Oficina de Atención y Servicio a la Ciudadanía con un 14% y la Delegada para la Contratación con un 7%.



**VEEDURÍA  
DISTRITAL**

Prevención • Transparencia • Incidencia

DEPENDENCIAS	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDO PERIODO ACTUAL	TOTAL DE REQUERIMIENTO CERRADOS PERIODO ACTUAL	%
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	90	81	76%
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	17	15	14%
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN	9	7	7%
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES	4	3	3%
VICEVEEDURÍA DISTRITAL	1	1	1%
<b>Total general</b>	<b>121</b>	<b>107</b>	<b>100%</b>

En el mes de enero se dio respuesta a 28 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	19	19	68%
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN	6	6	21%
OFICINA ASESORA DE JURÍDICA	2	2	7%
VICEVEEDURÍA DISTRITAL	1	1	4%
<b>Total general</b>	<b>28</b>	<b>28</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	TOTAL
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES	2		7	4
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	5	4	4	4
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	3	2	1	2



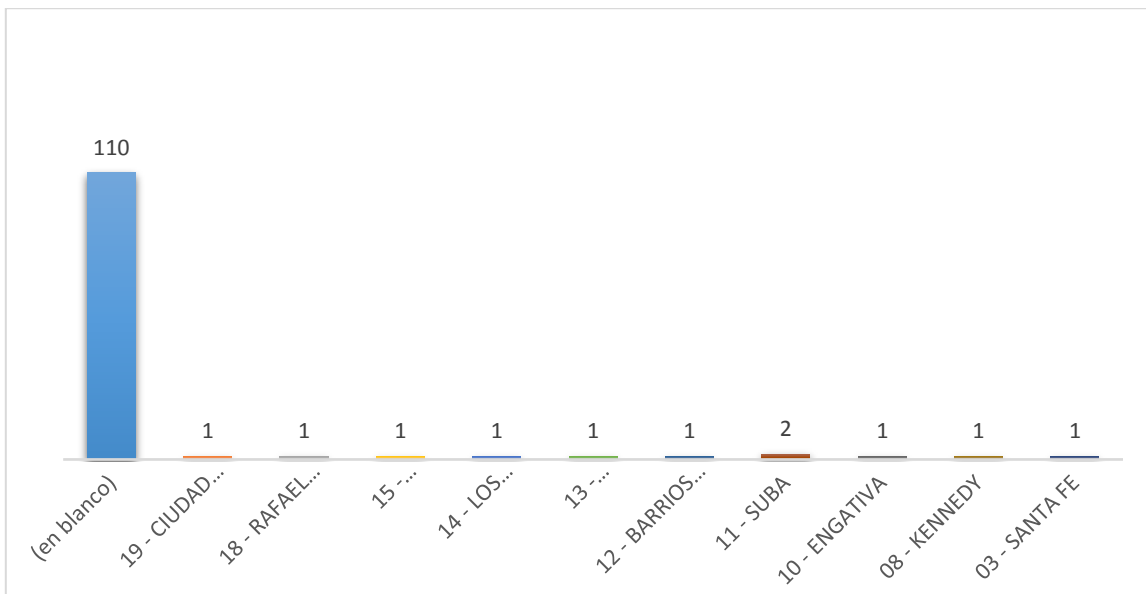
**VEEDURÍA  
DISTRITAL**

Prevención • Transparencia • Incidencia

DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN	3	3		3
OFICINA ASESORA DE JURÍDICA		15	5	10
VICEVEEDURÍA DISTRITAL		11	2	7
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>

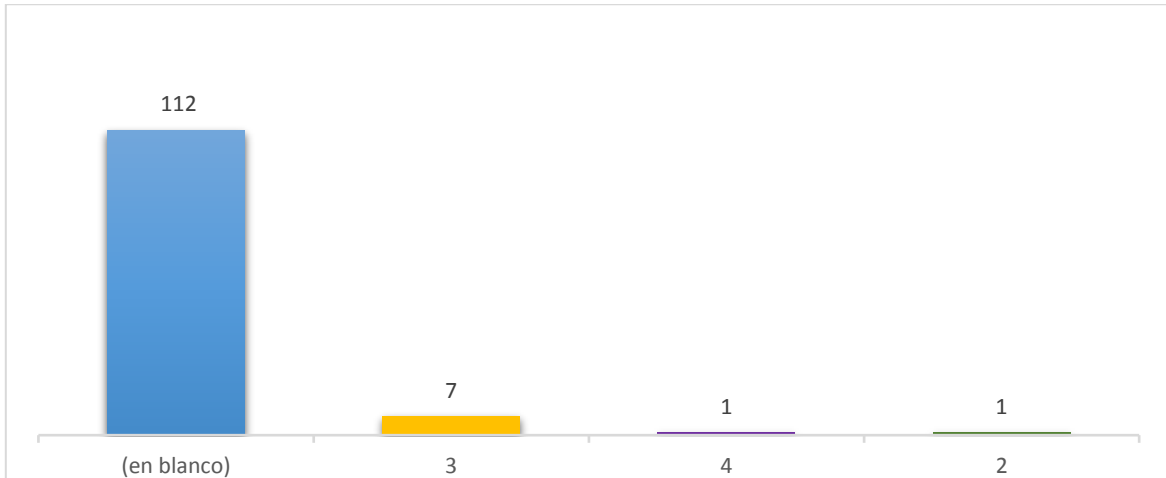
El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas es de tres (3) días; se evidencia que las áreas que presentan mayor promedio de días de respuesta son la Oficina Jurídica con un promedio de 10 día hábiles y el Despacho del Viceveedor, con un tiempo de respuesta de 7 días, por último, la Delegada para la Participación y Programas Especiales y la Oficina de Servicios a la Ciudadanía, con un promedio de 4 días de respuesta.

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

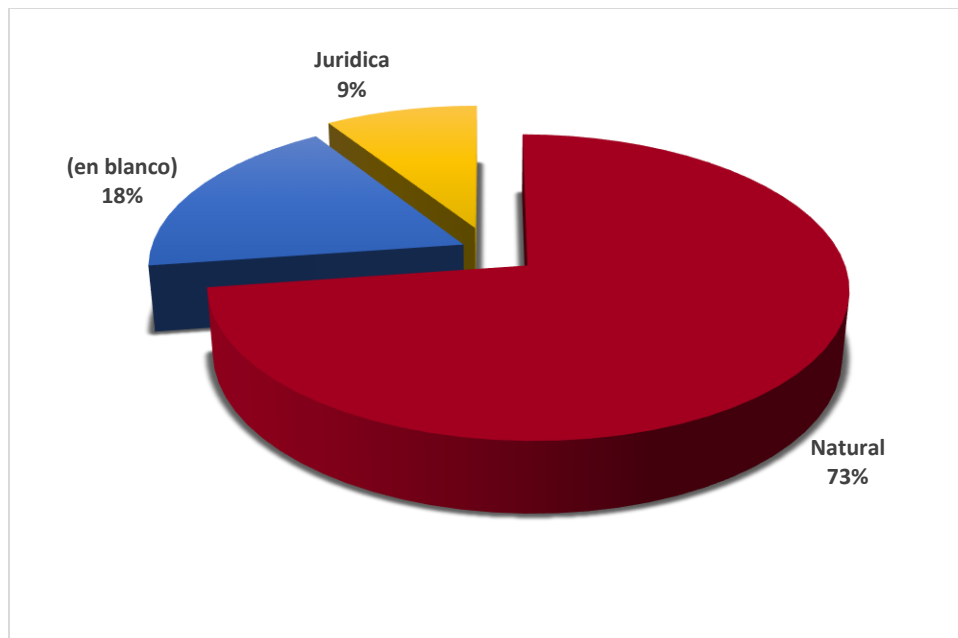


Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones solo el 9% de los ciudadanos suministró la localidad en la que tienen su domicilio.

## 10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO REQUERENTE



Dentro de la información reportada solo el 7% de los usuarios registraron su estrato. De esta información la mayor participación está en el Estrato Tres, con 7 requerimientos, el Estratos Cuatro, con 1 requerimientos, y finalmente el estrato Dos con 1 requerimiento.



El 73% de las peticiones son realizadas por personas naturales, 18% corresponde a los peticionarios que interponen sus requerimientos de manera anónima, y por último las personas jurídicas con una representación del 9%. Lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el Sistema Bogotá Te Escucha en el mes de enero de 2019.

## 11. CALIDAD DEL REQUIRIENTE

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 82% corresponde a ciudadanos identificados y el 18% a ciudadanos anónimos.

NOMBRE PETICIONARIO	No	%
IDENTIFICADO	99	82%
ANÓNIMO	22	18%
<b>Total</b>	<b>121</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 y Bogotá Te Escucha.
- ✓ Se redujo los tiempos de respuesta, sin embargo, es importante continuar con el seguimiento para que se mantenga y que las dependencias que presentan los mayores tiempos para responder tomen las medidas pertinentes para identificar y corregir donde se está presentando la demora.
- ✓ 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 los dificultades con la nueva versión del Sistema Bogotá te Escucha aún continúan inconvenientes en temas como las direcciones, tipologías y no deja cargar los archivos adjuntos de las peticiones en formatos diferentes a PDF, por lo cual, hay que cargarlos de forma manual.
- ✓ 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.
- ✓ Durante el presente mes, debido a la intermitencia y problemas con el Sistema Bogotá te Escucha, se realizaron dos registros dobles. los cuales se cerraron con respuesta definitiva (149772019 y 75122019).
- ✓ No fue posible hacer el cambio de tipologías en el Sistema Bogotá te Escucha, por lo cual se realizó el cambio de forma manual, para que el informe sea lo más fidedigno posible y refleje la realidad de los tramites de petición en la entidad.