



**VEEDURÍA  
DISTRITAL**

Prevención • Transparencia • Incidencia

**VEEDURÍA DISTRITAL**

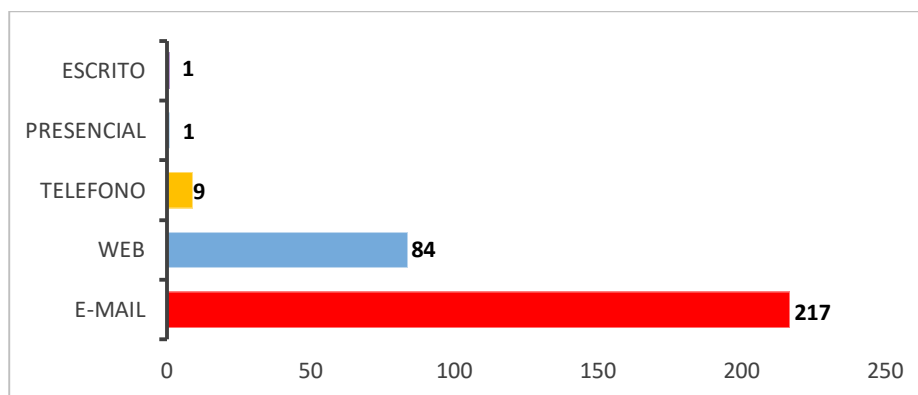
**INFORME PQRS D ABRIL 2020  
SERVICIO A LA CIUDADANÍA**

## 1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS



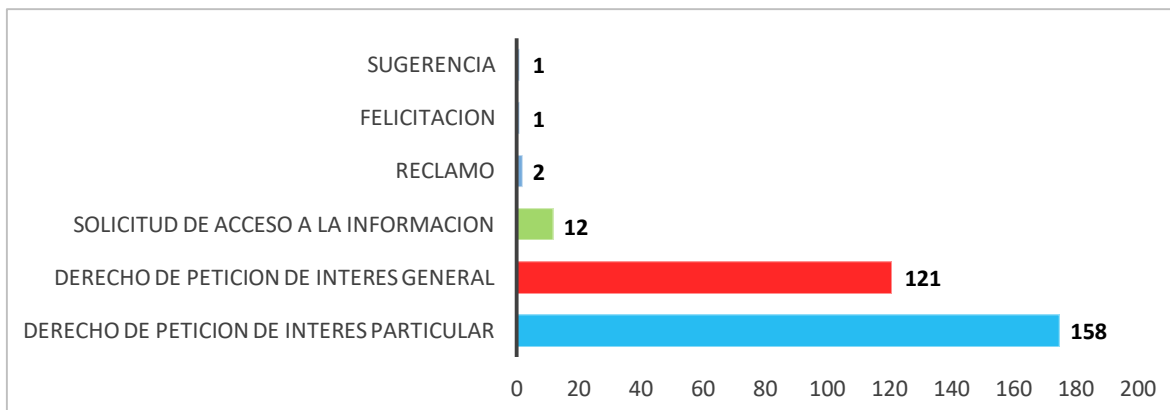
Durante el mes de abril la entidad registro y tramitó en el aplicativo Bogotá Te Escucha un total de 312 peticiones ciudadanas, de conformidad con el Decreto 371 de 2010.

## 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 70%, el Canal Web con el 27%, el Canal Telefónico con una participación del 3%, por último el canal presencial y escrito con representación del 0% 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 56%, fue la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, seguida del Derecho de Petición de Interés General con 39%, las Solicitudes de Acceso a la Información con el 4%, los reclamos con una representación del 1% y por último las Felicitaciones y las Sugerencias con una representación del 0,3% de representación del total de las peticiones.

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

Subtema	Cuenta de Número petición	Cuenta de Número petición 2
GESTIÓN DE CASOS E INVESTIGACIONES	236	76%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	29	9%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	29	9%
CONTROL SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	8	3%
INFORMACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTIÓN	6	2%
EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y PRESUPUESTAL	3	1%
SEGUIMIENTO DE LA GESTIÓN CONTRACTUAL	1	0%
<b>Total general</b>	<b>312</b>	<b>100%</b>

Para este período, los principales subtemas fueron: Gestión de Casos e Investigaciones, siendo el más relevante con una participación del 76% (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); la

Atención Servicio a la Ciudadanía, 9% (Corresponde a los requerimientos que los ciudadanos realizan directamente a la entidad como Órgano de Vigilancia y Control, relacionados con su quehacer); el Traslado a Entidades Nacionales y/o Territoriales, con el 9% (Corresponde a solicitudes de competencia de Entidades del Nivel Nacional o Sector Privado), seguido por 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), el Seguimiento de Eficiencia Administrativa y Presupuestal, con el 1% (corresponde a peticiones relacionadas con actividades de participación ciudadana) y por último, el Seguimiento a la Gestión Contractual, con el 0.3% (Corresponde a solicitudes ciudadanas de seguimiento a procesos contractuales que cursan en el Distrito Capital);

## 5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	Total	%
ENTIDAD NACIONAL	29	100%
<b>Total General</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>

Los traslados de solicitudes ciudadanas que llegan a la Entidad, las cuales son competencia de entes del Orden Nacionales, Departamental, Territorial o Particular. En el mes de abril se realizaron 29 traslados por no competencia, de los cuales fueron remitidos a seis (6) a la Procuraduría General de la Nación, seis (6) a la Superintendencia Nacional de Salud, dos (2) Gobernación de Cundinamarca, dos (2) a la Superintendencia de Industria y Comercio, tres (3) al Consejo Seccional de la Judicatura, dos (2) al Ministerio de Trabajo, dos (2) a la Personería, una (1) a la Unidad de Protección de Víctimas, una (1) la Fiscalía General de la Nación, una (1) a la Gobernación de Casanare, una (1) a la Comisión Nacional Electoral, una (1) a la Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario y por último una (1) al Ministerio del Interior (Es de anotar que a los requerimientos se les dio respuesta dentro de los términos de Ley).

## 6. SUBTEMA VEEDURÍAS CIUDADANAS

VEEDURÍA CIUDADANA	Número petición
VEEDURÍA VENACOM	1
VEEDURÍA PERSONAS CON DISCAPACIDAD	1
VEEDURÍA NACIONAL DE LA	1
VEEDURÍA RESURGIR 2019	1
<b>Total general</b>	<b>4</b>

Para este periodo en la entidad se registraron 4 peticiones referentes a veedurías ciudadanas.

## 7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

Durante el mes de abril se recibieron 312 peticiones de las cuales se solucionaron en el mismo mes 150 es decir un 35%, el 65% 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 73%, la Oficina de Atención y Servicio a la Ciudadanía con un 24%, la Delegada para la Participación y Programas Especiales, Delegada para la Eficiencia Administrativa y Presupuestal con el 1%.

<b>DEPENDENCIAS</b>	<b>TOTAL REQUERIMI ENTOS RECIBIDO PERIODO ACTUAL</b>	<b>TOTAL REQUERIMI ENTOS CERRADOS PERIODO ACTUAL</b>	<b>%</b>
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	179	110	73%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	36	21	14%
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES	16	10	7%
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN	9	5	3%
DESPACHO VICE VEEDURÍA DISTRITAL	7	3	2%
OFICINA ASESORA DE JURÍDICA	2		0%
DELEGADA PARA LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y PRESUPUESTAL	2	1	1%
<b>Total General</b>	<b>251</b>	<b>150</b>	<b>100 %</b>

En el mes de abril se dio respuesta a 99 solicitudes de otros periodos con respuesta definitiva, las demás peticiones fueron trasladadas a las entidades para que realizaran el trámite correspondiente, cerrando así el 100% de los requerimientos pendientes de periodos anteriores.

DEPENDENCIAS	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ACTUAL	%
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	69	69	70%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	18	18	18%
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN	8	8	8%
DESPACHO DEL VEEDOR DISTRITAL	2	2	2%
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES	1	1	1%
DESPACHO DE LA VICEVEEDORA DISTRITAL	1	1	1%
<b>Total General</b>	<b>99</b>	<b>99</b>	<b>100%</b>

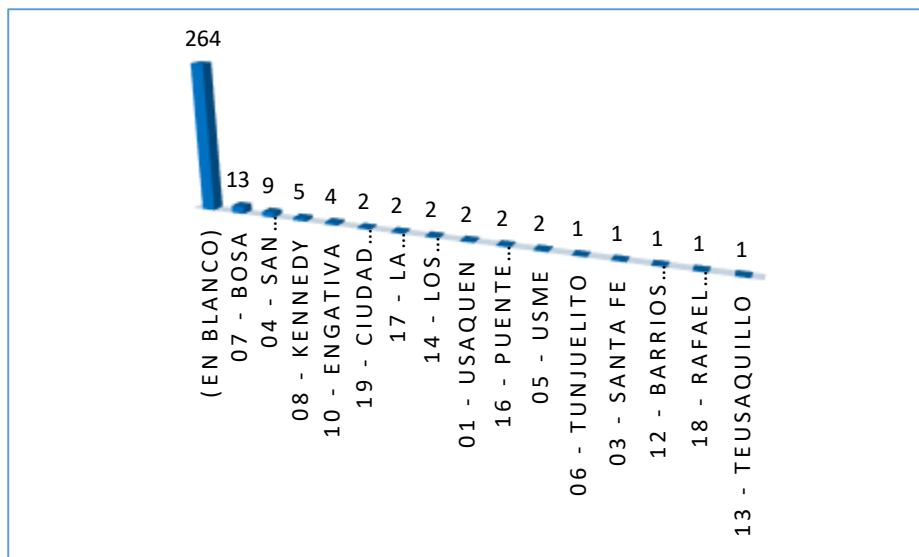
## 8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA.

DEPENDENCIA	DERECHO DE PETICIÓN INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	Total general
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN				4			4
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES	6			2			5
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	6	6	6	5	1		6
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	7	6		7		2	6
DESPACHO DE LA VICEVEEDORA DISTRITAL	12	7		4			7
DELEGADA PARA LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y PRESUPUESTAL	11	1		12			8
DESPACHO DEL VEEDOR DISTRITAL		9					9
<b>Total general</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>6</b>

El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas en el mes de abril fue de seis (6) días; se evidencia que las áreas que presentan mayor promedio de días en dar respuesta a las peticiones son: Despacho del Viceveedor Distrital con un promedio de nueve (9) días y la Delegada para la Eficiencia Administrativa y Presupuestal con un promedio en días de respuesta de ocho (8) días, el Despacho de la Veedora Distrital con un promedio para dar respuesta de 7 días, la Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos y Atención y Servicio a la

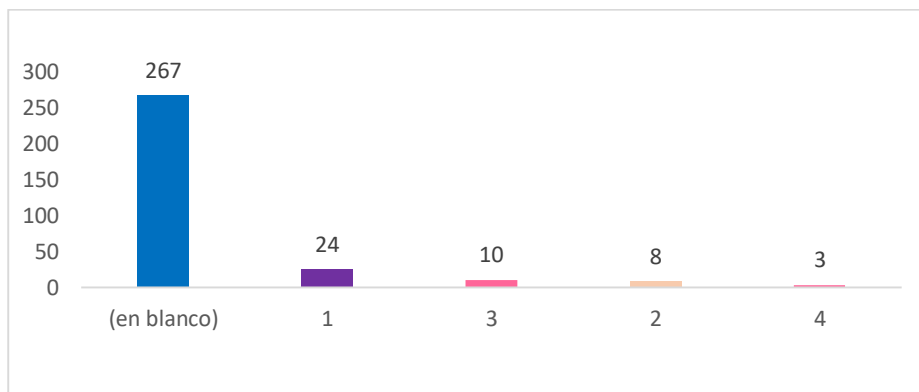
Ciudadanía con un promedio de seis (6) días para proferir respuesta, se hace la salvedad que estas dos áreas son las que más han atendido requerimientos ciudadanos, la Delegada para la Participación y Programas Especiales con un promedio de Cinco (5) días para proferir respuesta y por último Delegada para la Contratación que tienen un término promedio para dar respuesta de Cuatro (4) días, esta Delegada apenas recibió 1 requerimientos.

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

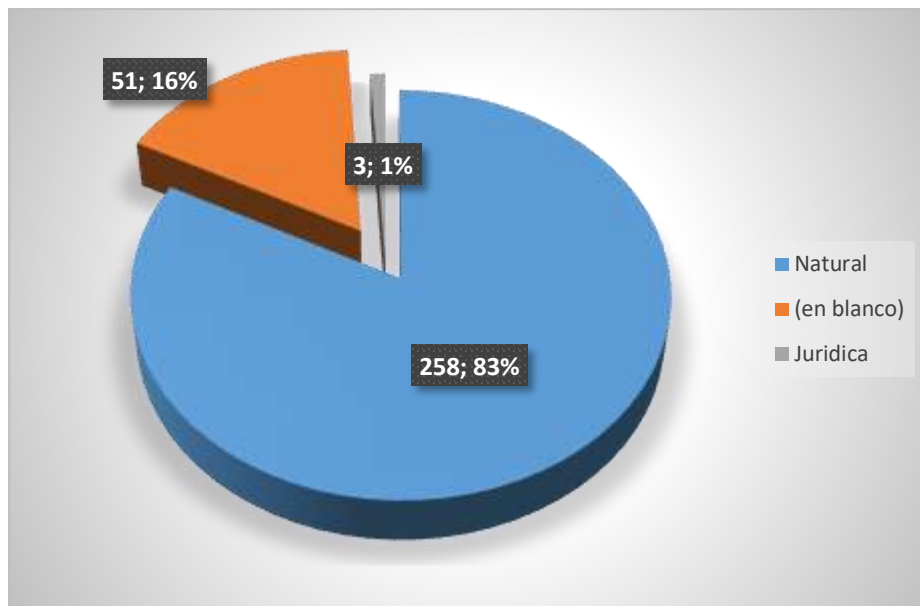


Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones solo el 15% de los ciudadanos suministró la localidad en la que tienen su domicilio.

### 10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO REQUERENTE



Dentro de la información reportada solo el 14% de los usuarios registraron su estrato, de esta información la mayor participación está en el Estrato uno, con 24 requerimientos, el Estratos Tres con 10 requerimientos, el estrato Dos con 8 requerimientos y finalmente el Estrato Cuatro con 3 requerimientos.



El 83% de las peticiones son realizadas por personas naturales, 16% corresponde a los peticionarios que interponen sus requerimientos de manera anónima y el 1% para las personas jurídicas. Lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el Sistema Bogotá Te Escucha en el mes de abril de 2020.

## 11. CALIDAD DEL REQUIRIENTE

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 80% corresponde a ciudadanos identificados y el 20% a ciudadanos anónimos.

NOMBRE PETICIONARIO	No	%
IDENTIFICADO	258	83%
ANÓNIMO	51	16%
JURÍDICA	3	1%
<b>Total</b>	<b>312</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, en este mes se tramitaron las peticiones en el término legal.
- ✓ Se subió en un día el tiempo de respuesta, por lo cual es importante continuar con el seguimiento para conservarlo y reducir el tiempo de respuesta 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.
- ✓ Las irregularidades con la versión del Sistema Bogotá te Escucha, se han ido solucionando poco a poco aún se debe hacer verificación de las peticiones con el fin de garantizar que se les dé el trámite que corresponde por los canales solicitados por los ciudadanos.
- ✓ La Inter operatividad del Orfeo y el sistema Bogotá te escucha aun presenta inconsistencias, sin embargo, se hacen corrección de dirección y el cargue de anexos de forma manual, el sistema tuvo mejora en su funcionamiento haciendo más rápido el cargue de las peticiones.
- ✓ Este mes el sistema ha estado funcionando por franjas y a finales del mes se está trabajando todo el día sin restricciones.
- ✓ En cuanto a los oficios de salida se realizaron mejoras en el área de correspondencia lo que ayuda a que los requerimientos tengan la menos diferencia entre las respuestas en el aplicativo Bogotá te Escucha y el tiempo de salida de los oficios en correspondencia.
- ✓ Se evidencia en el informe dos peticiones vencidas (655712020 y 734772020) esto no corresponde a la verdad ya que se les dio respuesta dentro de los términos de ley.