



**VEEDURÍA DISTRITAL**

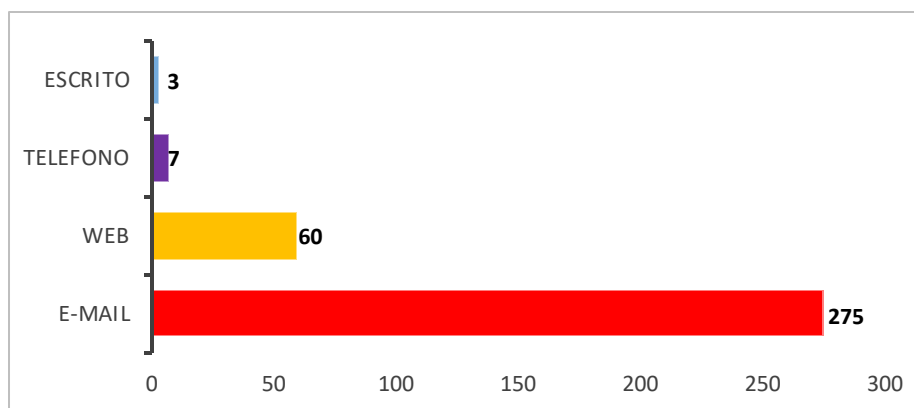
**INFORME PQRS D ABRIL 2021  
SERVICIO A LA CIUDADANÍA**

## 1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS



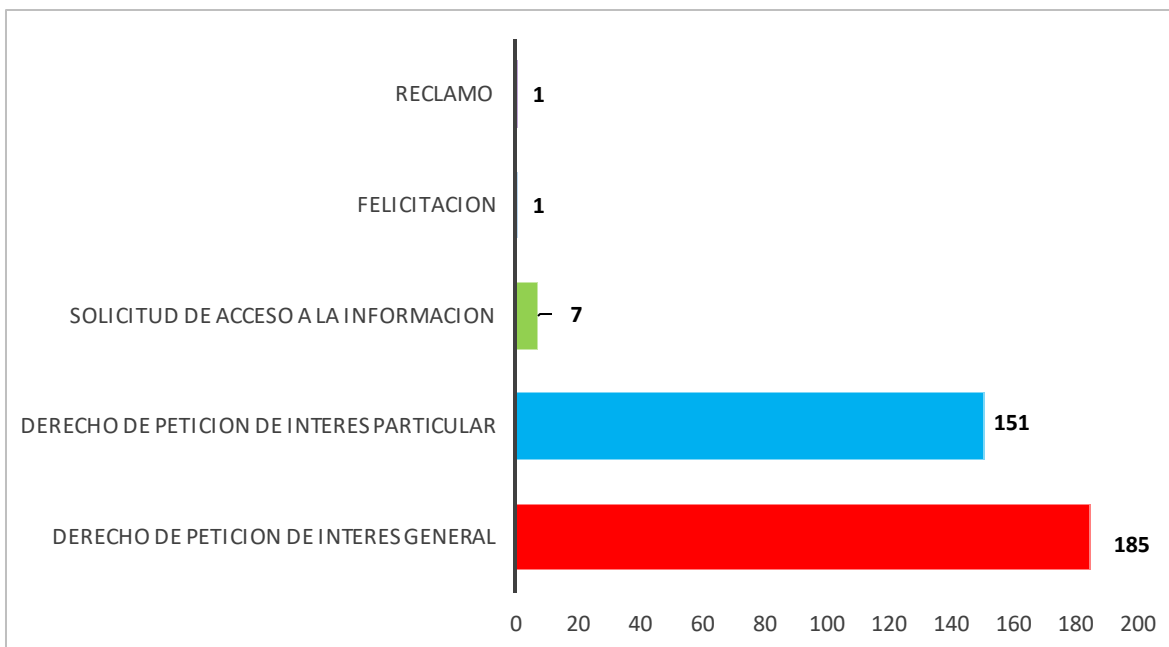
Durante el mes de abril la entidad registro y tramitó en el aplicativo Bogotá Te Escucha un total de 345 peticiones ciudadanas, de conformidad con el Decreto 371 de 2010.

## 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 80%, el Canal Web con el 17%, el Canal Telefónico con una participación del 7%, por último el Canal Escrito 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 una participación del 54%, fue la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, seguida del Derecho de Petición de Interés Particular con 44%, las Solicitudes de Acceso a la Información con el 2% y por último los Reclamos y Felicitaciones con una representación del 0,3% 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	251	73%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	37	11%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	28	8%
SEGUIMIENTO DE LA GESTIÓN CONTRACTUAL	13	4%
CONTROLSOCIALY PARTICIPACIÓN CIUDADANA	9	3%
INFORMACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTIÓN	7	2%
<b>Total general</b>	<b>345</b>	<b>100%</b>



Para este período, los principales subtemas fueron: Gestión de Casos e Investigaciones, siendo el más relevante con una participación del 73% (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); Los Traslado a Entidades Nacionales y/o Territoriales, con el 11% (Corresponde a solicitudes de competencia de Entidades del Nivel Nacional o Sector Privado), la Atención Servicio a la Ciudadanía con el 8% (Corresponde a los requerimientos que los ciudadanos realizan directamente a la entidad como Órgano de Vigilancia y Control, relacionados con su quehacer); el Seguimiento a la Gestión Contractual, con el 4% (Corresponde a solicitudes ciudadanas de seguimiento a procesos contractuales que cursan en el Distrito Capital); el Control Social y Participación Ciudadana, con el 3% (corresponde a peticiones relacionadas con actividades de participación ciudadana); por último, seguido por 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).

## 5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	Total	%
ENTIDAD NACIONAL	37	100%
<b>Total General</b>	<b>37</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 37 traslados por no competencia, de los cuales fueron remitidos (9) Nueve Superintendencia Nacional de Salud, (5) Cinco Procuraduría General de la Nación, (4) Cuatro Ministerio de Trabajo, (3) Tres Policía Nacional, (3) Tres Auditoria General, (2) Dos a la Unidad para la Atención a las Víctimas, (2) Dos a la Superintendencia de Industria y Comercio, (2) Dos Gobernación de Cundinamarca y los (7) siete más a Servicio Nacional de Aprendizaje-SENA, Secretaria de Tránsito y Transporte de Duitama, Defensoría del Pueblo, Contraloría de Cundinamarca, Unidad Nacional de Protección, Colpensiones y Secretaria de Tránsito y Transporte de Florida-blanca.

(Es de anotar que a los requerimientos se les dio respuesta dentro de los términos de Ley).



## 6. SUBTEMA VEEDURÍAS CIUDADANAS

<b>Veedurías Ciudadanas</b>	<b>Número petición</b>
VEEDURÍA TRANSPARENCIA Y CONTRATOS	1
<b>Total general</b>	<b>1</b>

Para este periodo en la entidad de acuerdo al reporte del aplicativo Bogotá Te Escucha se registró 1 petición referente a veedurías ciudadanas.

## 7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

Durante el mes de abril se recibieron 345 peticiones de las cuales se solucionaron en el mismo mes 154 es decir un 45%, el 55% 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 54%, la Oficina de Servicio a la Ciudadanía con un 37%, la Delegada para la Contratación con el 4%, la Delegada para la Participación y Programas Especiales con el 3%, y por último Despacho Viceveeduría Distrital y la Oficina Asesora Jurídica con el 1%.

<b>DEPENDENCIAS</b>	<b>TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS PERIODO ACTUAL</b>	<b>TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ACTUAL</b>	<b>%</b>
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	251	83	54%
SERVICIO A LA CIUDADANÍA	66	57	37%
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN	12	6	4%
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES	9	5	3%
DESPACHO VICEVEEDURIA DISTRITAL	4	2	1%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	3	1	1%
<b>Total General</b>	<b>345</b>	<b>154</b>	<b>100%</b>

En el mes de abril se dio respuesta a 136 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	92	92	68%
SERVICIO A LA CIUDADANÍA	26	26	19%
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES	10	10	7%
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN	3	3	
DESPACHO VICEVEEDURIA DISTRITAL	3	3	2%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	1	1	1%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	1	1	1%
<b>Total General</b>	<b>136</b>	<b>136</b>	<b>100%</b>

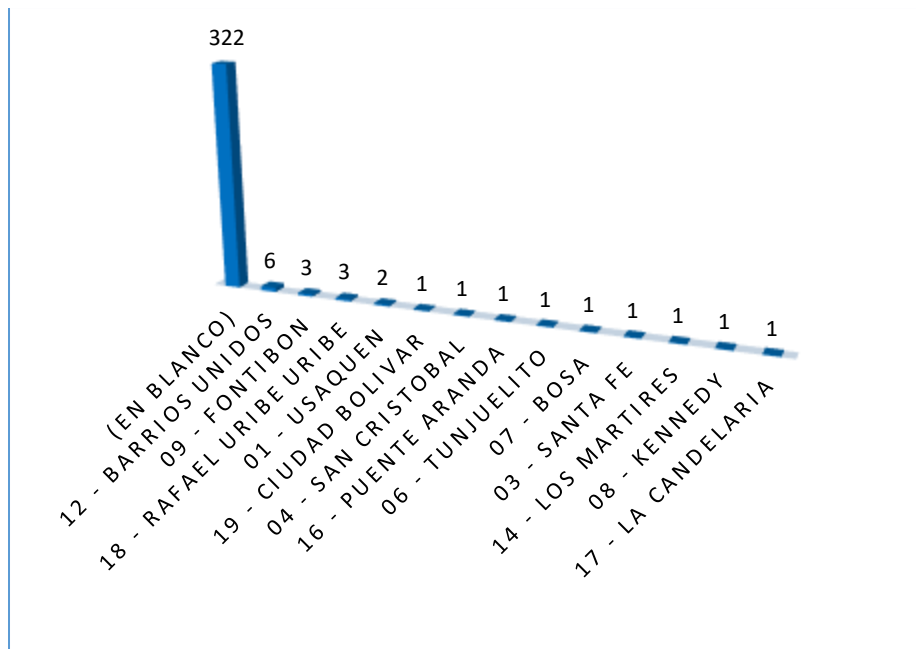
## 8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA.

DEPENDENCIA	DERECHO PETICIÓN INTERÉS GENERAL	DERECHO PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	RECLAMO	FELICITACIÓN	Total general
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	8	8	3	4	1	8
DESPACHO VICEVEEDURIA DISTRITAL		19	3			7
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES	7	5	8			6
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN	6	11				6
SERVICIO A LA CIUDADANÍA	5	5				5
OFICINA ASESORA JURÍDICA		4				4
<b>Total general</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>7</b>

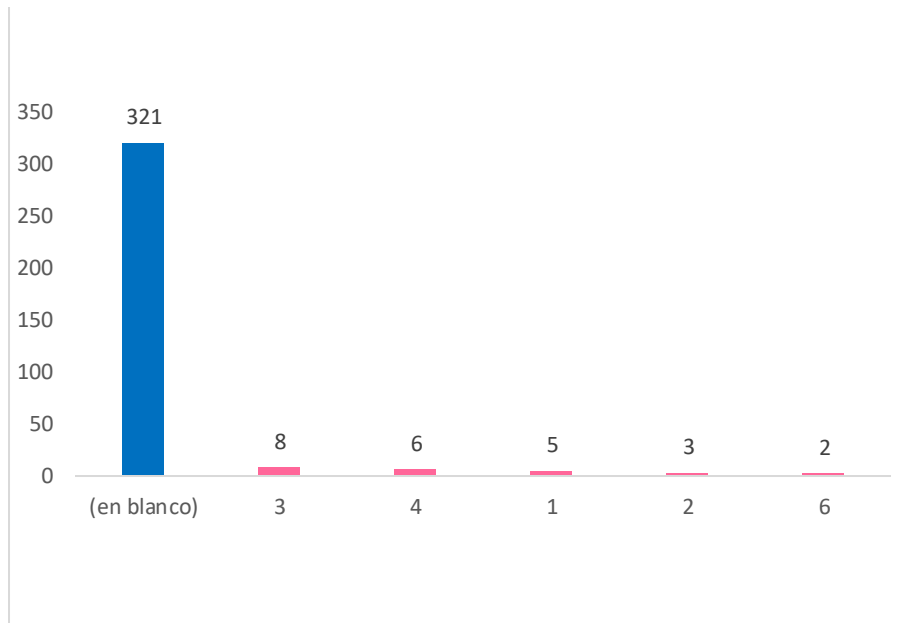
El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas en el mes de abril fue de siete (7) días; se evidencia que las áreas que presentan mayor promedio de días en dar respuesta a las peticiones son: la Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos con un promedio de Ocho (8) días promedio en proferir respuesta, se hace la salvedad que la Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos es la que más ha atendido requerimientos ciudadanos durante el mes de abril, el Despacho de la Viceveeduría Distrital con un promedio de siete (7) días; la Delegada para la Participación y Programas Especiales y la Delegada para la Contratación con un promedio de Seis (6) días, Servicio a la ciudadanía con un promedio de Cinco (5) para dar respuesta y por último, la Oficina Asesora Jurídica con un promedio de cuatro (4) días, en proferir respuesta.

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

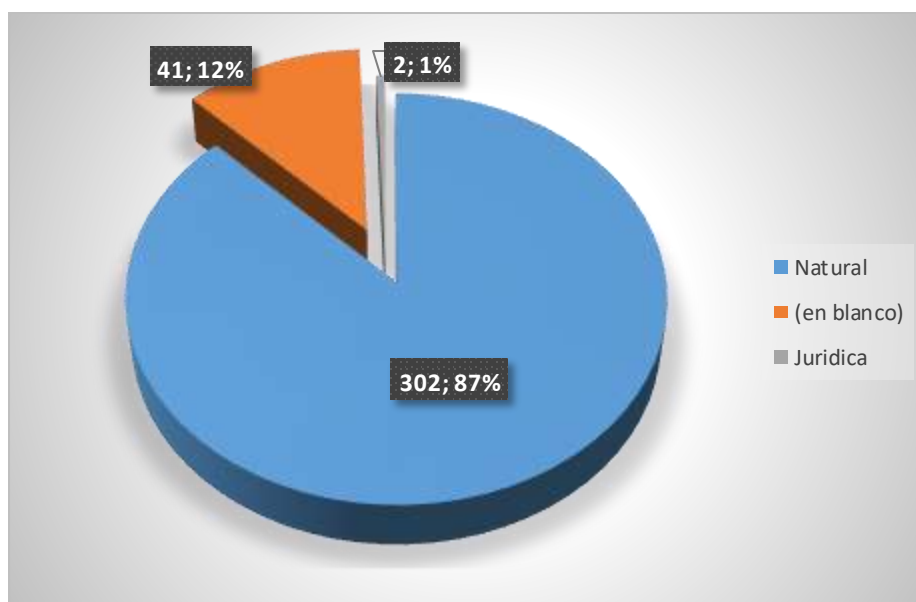
Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones solo el 7% de los ciudadanos suministró la localidad en la que tienen su domicilio.



## 10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO REQUIRENTE



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 8 requerimientos, el Estratos Cuatro con 6 requerimientos, el Estrato Uno con 5 requerimientos el Estrato Dos con 3 requerimientos y finalmente el Estrato Seis con 2 requerimientos.







El 88% de las peticiones son realizadas por personas naturales, 12% corresponde a los peticionarios que interponen sus requerimientos de manera anónima y el 0,6% para las personas jurídicas. Lo anterior contemplado dentro de la información suministrada por el Sistema Bogotá Te Escucha en el mes de abril de 2021.

## 11. CALIDAD DEL REQUIRIENTE

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 88% corresponde a ciudadanos identificados y el 12% a ciudadanos anónimos.

NOMBRE PETICIONARIO	No	%
IDENTIFICADO	304	88%
ANÓNIMO	41	12%
<b>Total</b>	<b>345</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.
- ✓ El tiempo de respuesta en este mes aumento en dos punto con respecto del mes anterior, por lo cual es importante continuar el seguimiento y reducir lo más posible los tiempos de respuesta y realizar observaciones a las dependencias que presentan los mayores tiempos para responder y así se tomen las medidas pertinentes para identificar y corregir donde se está presentando la demora.
- ✓ Las irregularidades con relación al aplicativo Bogotá te Escucha, se han presentado en cuanto a los anexos que no están subiendo especialmente fotos y videos, por ello hay que registrarlos de forma manual, este punto es constante.
- ✓ Este mes el sistema ha estado funcionando constantemente permitiendo el trabajo normal.
- ✓ En cuanto a los oficios de salida se continua realizando 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.