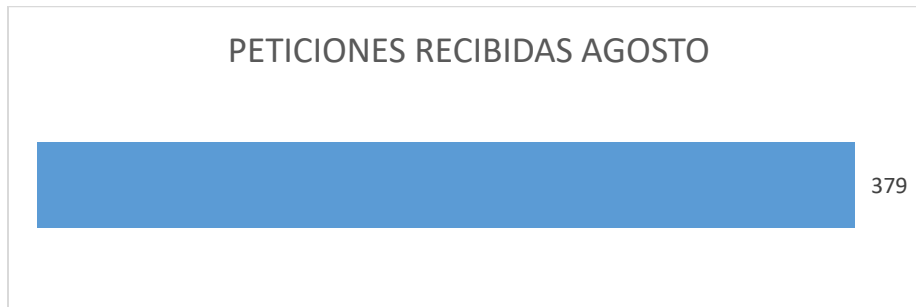




VEEDURÍA DISTRITAL

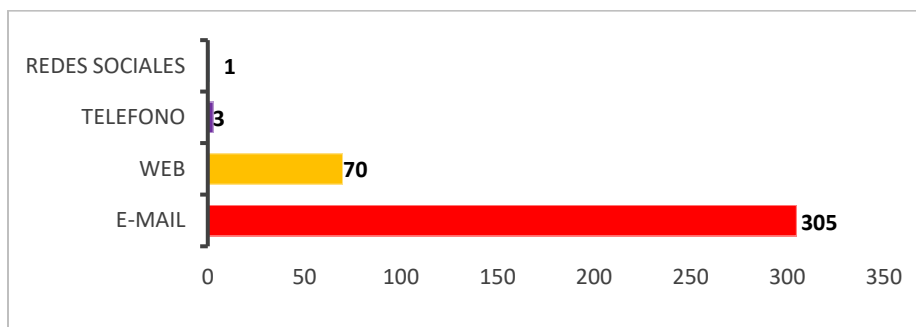
**INFORME PQRS D AGOSTO 2020
SERVICIO A LA CIUDADANÍA**

1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS



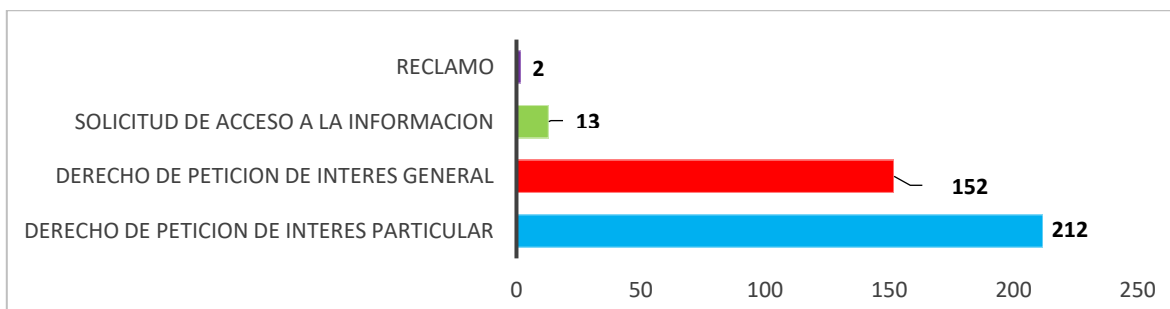
Durante el mes de agosto la entidad registro y tramitó en el aplicativo Bogotá Te Escucha un total de 379 peticiones ciudadanas, de conformidad con el Decreto 371 de 2010.

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 18%, el Canal Telefónico con una participación del 1%, por último el canal escrito y presencial con representación del 0,3% 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 40%, las Solicitudes de Acceso a la Información con el 3% y los reclamos con una representación del 1% 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	273	72%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	44	12%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	31	8%
CONTROL SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	12	3%
SEGUIMIENTO DE LA GESTIÓN CONTRACTUAL	9	2%
INFORMACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTIÓN	9	2%
EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y PRESUPUESTAL	1	0,3%
Total general	379	100%

Para este período, los principales subtemas fueron: Gestión de Casos e Investigaciones, siendo el más relevante con una participación del 72% (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 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); Traslado a Entidades Nacionales y/o Territoriales, con el 8% (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), el Seguimiento a la Gestión Contractual, con el 2% (Corresponde a solicitudes ciudadanas de seguimiento a procesos contractuales que cursan en el Distrito Capital); 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), por último, el Seguimiento de Eficiencia Administrativa y Presupuestal, con el 0,3% (Corresponde a solicitudes ciudadanas de control interno relacionado con las entidades Distritales).



5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	Total	%
ENTIDAD NACIONAL	39	100%
Total General	39	100%

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 agosto se realizaron 39 traslados por no competencia, de los cuales fueron remitidos Siete (7) a la Superintendencia Nacional de Salud, Cuatro (4) Unidad para la Atención y Protección de las Víctimas Cuatro (4) a la Policía Nacional, Tres (3) a la Procuraduría General de la Nación, Tres (3) Gobernación de Cundinamarca Dos (2) Superintendencia de Subsidio Familiar Dos (2) Superintendencia Financiera y los catorce (14) restantes se enviaron a Instituto Colombiana para la Evaluación de la Educación, Presidencia de la Republica, Agencia Nacional de Contratación Pública, Universidad Nacional, Alcaldía de Villavicencio, Gobernación del Bolívar, Registradora Nacional del estado Civil, Ministerio de Educación, Alcaldía de Barrancabermeja, Ministerio de Ambiente, Alcaldía de Soacha, Ministerio de Trabajo, Superintendencia Industria y Comercio y al Inpec. (Es de anotar que a los requerimientos se les dio respuesta dentro de los términos de Ley).

6. SUBTEMA VEEDURÍAS CIUDADANAS

Etiquetas de fila	Cuenta de Número petición
VEEDURÍA NACIONAL DE LA	1
Total general	1

Para este periodo en la entidad se registró 1 petición referente a veedurías ciudadanas.

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

Durante el mes de agosto se recibieron 379 peticiones de las cuales se solucionaron en el mismo mes 66 es decir un 17%, el 83% 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 Oficina de Atención y Servicio a la Ciudadanía con un 71%, la Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos con 14%, el Despacho de la Veedora Distrital con el 6% y por



último la Delegada para la Participación y Programas Especiales y la Delegada para la Contratación con el 5%.

DEPENDENCIAS	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDO PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTO CERRADOS PERIODO ACTUAL	%
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	273	9	14%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	75	47	71%
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES	12	3	5%
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN	9	3	5%
DESPACHO VICEVEEDURÍA DISTRITAL	8	4	6%
DELEGADA PARA LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y PRESUPUESTAL	1		0%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	1		0%
Total General	379	66	100%

En el mes de agosto se dio respuesta a 402 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 RECIBIDO PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTO CERRADOS PERIODO ACTUAL	%
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	340	340	85%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	45	45	11%
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN	5	5	1%
DESPACHO VICEVEEDURÍA DISTRITAL	5	5	1%
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES	4	4	1%
OFICINA ASESORA DE JURÍDICA	2	2	0%
DESPACHO VEEDOR DISTRITAL	1	1	0%
Total General	402	402	100%

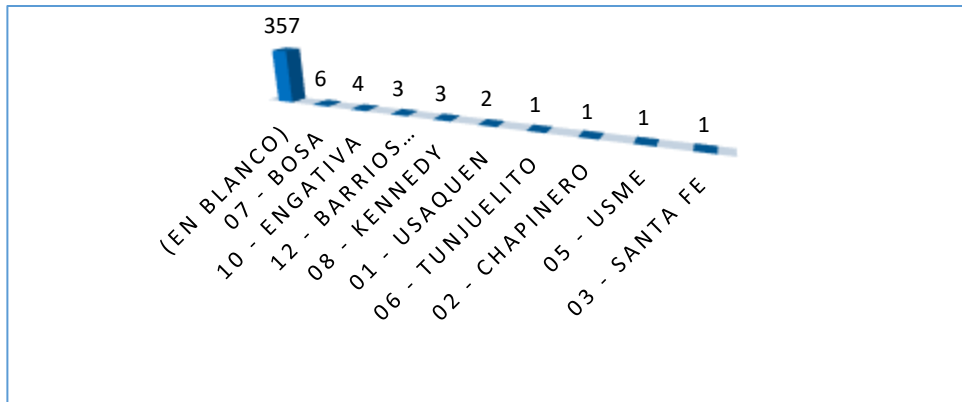
8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA.

DEPENDENCIA	DERECHO PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	Total general
DELEGADA PARA LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y PRESUPUESTAL		3			3
DESPACHO VICEVEEDURÍA DISTRITAL	12	2		6	5
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	7	5		6	5
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN	5				5
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES	7	3		9	6
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	9				9
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	10	9	8	6	9
Total general	9	8	8	6	8

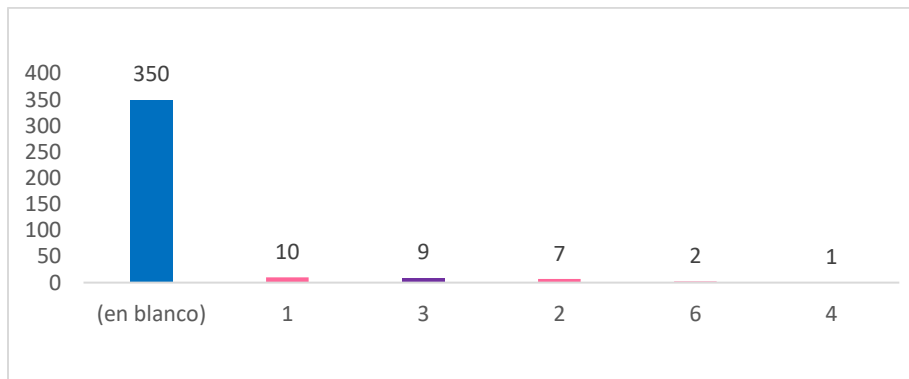
El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas en el mes de agosto fue de ocho (8) días; se evidencia que las áreas que presentan mayor promedio de días en dar respuesta a las peticiones son: la oficina Asesora de Planeación y la Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos con un promedio de nueve (9) días para proferir respuesta, se hace la salvedad que estas Delegada es la que más han atendido requerimientos ciudadanos, la Delegada para la Participación y Programas Especiales con un promedio de 6 días, el Despacho de la Viceveedora Distrital, Atención y Servicio a la Ciudadanía y la Delegada para la Contratación con un promedio de cinco días (5) días para proferir respuesta, y por último y Delegada para Eficiencia Administrativa y Presupuestal con un promedio de tres (3) días, promedio de respuesta.

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

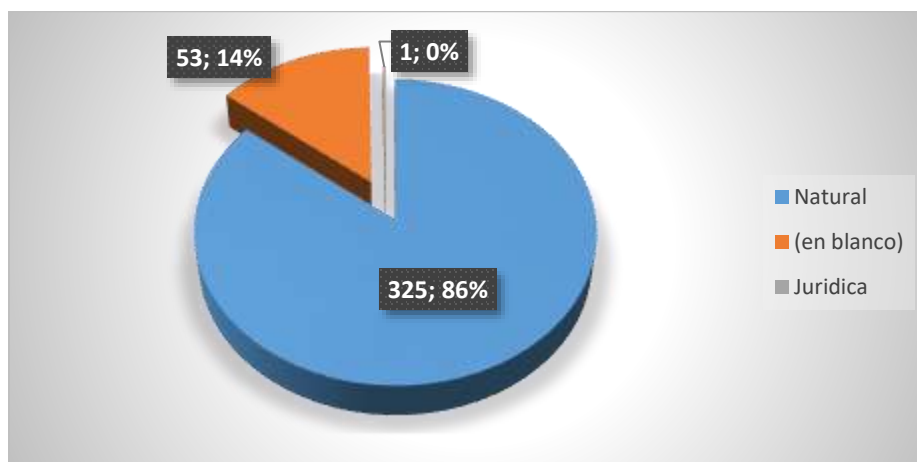
Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones solo el 6% de los ciudadanos suministró la localidad en la que tienen su domicilio.



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 10 requerimientos, el Estratos Tres con 9 requerimientos, el estrato Dos con 7 requerimientos, el Estrato Seis con 2 requerimientos y finalmente el estrato Uno con 1 requerimiento.





El 86% de las peticiones son realizadas por personas naturales, 14% corresponde a los peticionarios que interponen sus requerimientos de manera anónima y el 0,3% para las personas jurídicas. Lo anterior contemplado dentro de la información suministrada por el Sistema Bogotá Te Escucha en el mes de agosto de 2020.

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	326	86%
ANÓNIMO	53	14%
Total	379	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 y Bogotá Te Escucha, en este mes se venció una petición del mes de julio (20202200061932) las demás se tramitaron dentro de los términos legales.
- ✓ El tiempo de respuesta se ha ido incrementando debido a que por época de pandemia se aumentaron el número de requerimientos, por lo cual es importante continuar con el seguimiento para conservarlo y reducirlo si es posible 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 presentado en cuanto a los anexos que no están subiendo y hay que registrarlos de forma manual.
- ✓ Este mes el sistema ha estado funcionando todo el día permitiendo trabajar constantemente.
- ✓ 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.