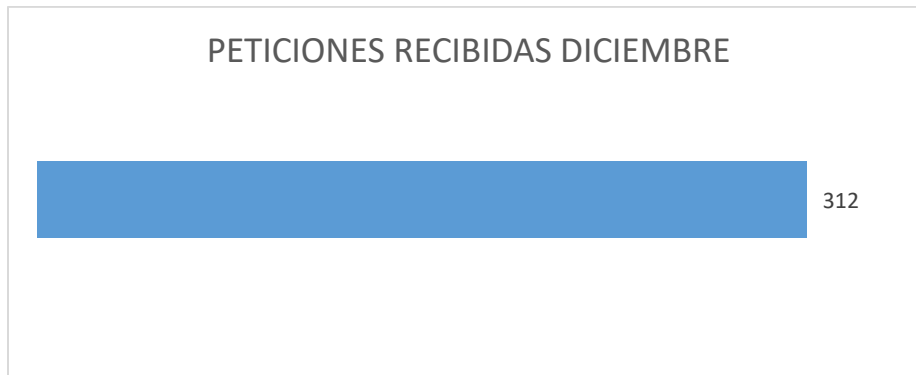




**VEEDURÍA DISTRITAL**

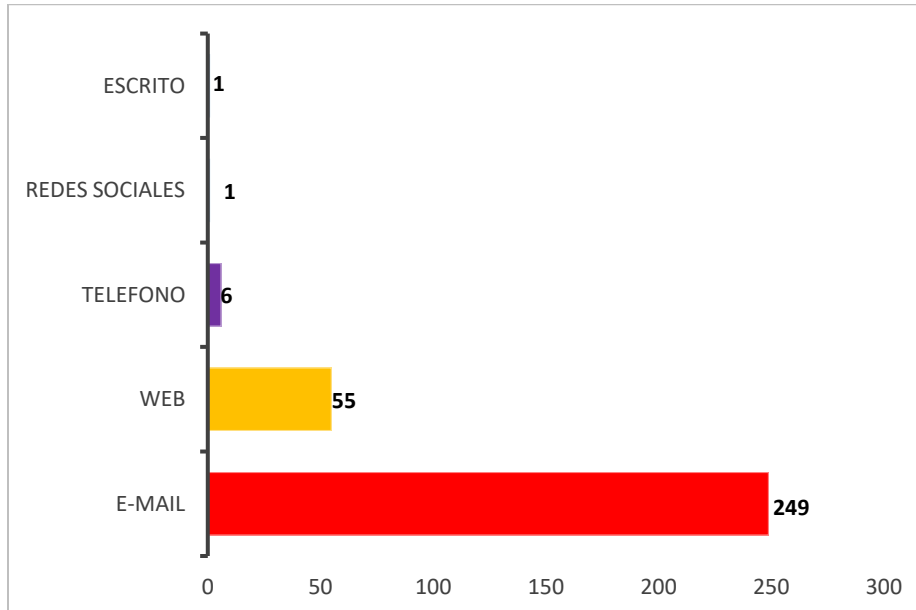
**INFORME PQRS DICIEMBRE 2020  
SERVICIO A LA CIUDADANÍA**

## 1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS



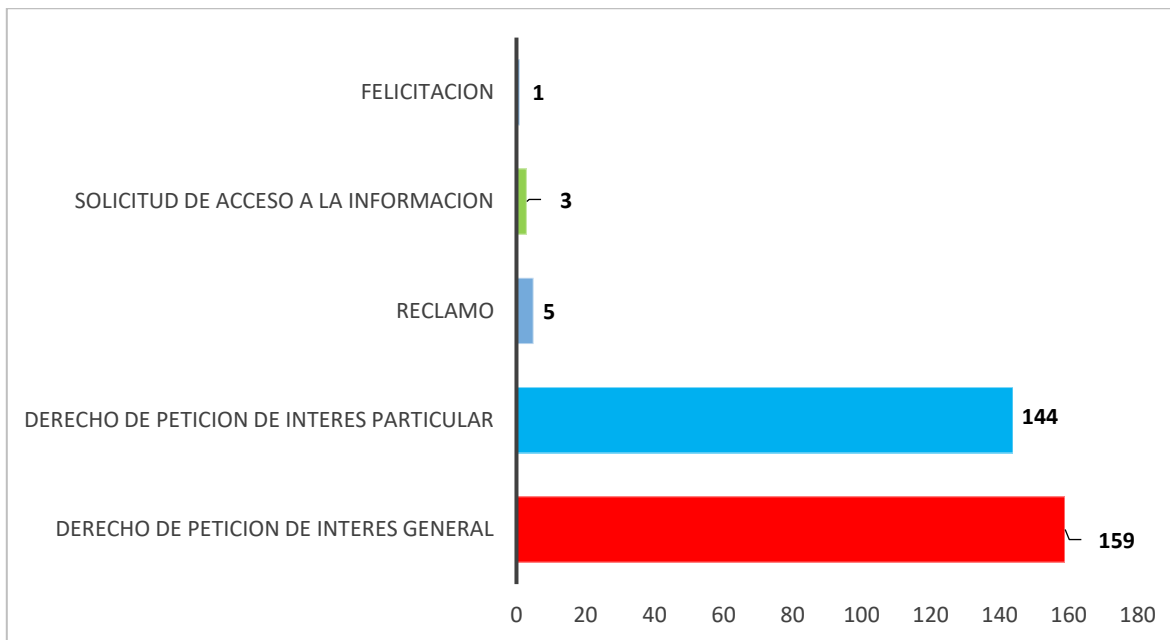
Durante el mes de diciembre la entidad registro y tramitó en el aplicativo Bogotá Te Escucha un total de 312 peticiones ciudadanas, de conformidad con el Decreto 371 de 2010.

## 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 80%, el Canal Web con el 18%, el Canal Telefónico con una participación del 2%, por último Redes Sociales y el canal escrito 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 General con una participación del 51%, fue la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, seguida del Derecho de Petición de Interés Particular con 46%, Reclamos con 2%, las Solicitudes de Acceso a la Información con el 1% y por ultimo las Felicidades con 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	257	82%
SEGUIMIENTO DE LA GESTIÓN CONTRACTUAL	17	5%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	14	4%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	14	4%
CONTROL SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	6	2%
INFORMACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTIÓN	3	1%
EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y PRESUPUESTAL	1	0.3%
<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 82% (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); El Seguimiento a la Gestión Contractual, con el 5% (Corresponde a solicitudes ciudadanas de seguimiento a procesos contractuales que cursan en el Distrito Capital); la Atención Servicio a la Ciudadanía con el 4% (Corresponde a los requerimientos que los ciudadanos realizan directamente a la entidad como Órgano de Vigilancia y Control, relacionados con su quehacer); Los 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 2% (corresponde a peticiones relacionadas con actividades de participación ciudadana), por último, , el Seguimiento de Eficiencia Administrativa y Presupuestal, con el 0,3% (corresponde a peticiones relacionadas con actividades de participación ciudadana)

## 5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	Total	%
ENTIDAD NACIONAL	14	100%
<b>Total General</b>	<b>14</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 diciembre se realizaron 14 traslados por no competencia, de los cuales fueron remitidos Seis a la Superintendencia Nacional de Salud, Tres a la Unidad para la Atención a las Víctimas, Dos a la Gobernación de Cundinamarca y Tres fueron enviados a Fiscalía General de la Nación, Ministerio del Interior y Policía Nacional. (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	4
<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 diciembre se recibieron 312 peticiones de las cuales se solucionaron en el mismo mes 91 es decir un 29%, el 71% 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 60%, la Oficina de Atención y Servicio a la Ciudadanía con un 31%, la Delegada para la Participación y Programas Especiales con el 4%, la Delegada para la Contratación con el 3% y por último el Despacho de la Viceveeduría y la Delegada para la Eficiencia Administrativa con el 1%

DEPENDENCIAS	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDO PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ACTUAL	%
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	256	52	57%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	27	24	26%
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN	17	5	5%
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES	7	7	8%
DESPACHO VICEVEEDURÍA DISTRITAL	3	2	2%
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS R RECLAMOS	1		0%
DELEGADA PARA LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y PRESUPUESTAL	1	1	1%
<b>Total General</b>	<b>312</b>	<b>91</b>	<b>100%</b>

En el mes de diciembre se dio respuesta a 91 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 REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ACTUAL	%
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	155	155	85%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	10	10	5%
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN	6	6	3%
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES	6	6	3%



DESPACHO VICEVEEDURIA DISTRITAL	4	4	2%
OFICINA ASESORA DE JURÍDICA	1	1	1%
<b>Total General</b>	<b>182</b>	<b>182</b>	<b>100%</b>

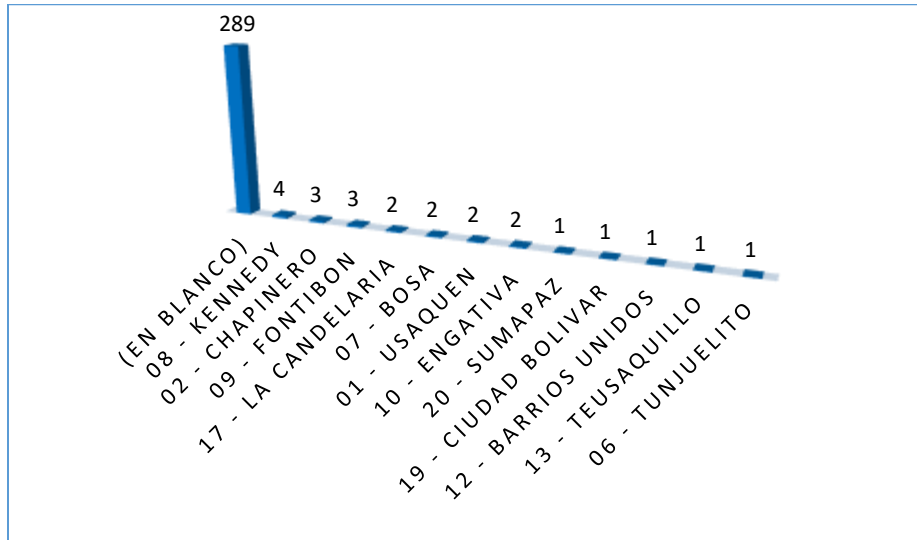
## 8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA.

DEPENDENCIA	DERECHO PETICIÓN INTERÉS GENERAL	DERECHO PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	SOLICITUD ACCESO A LA INFORMACIÓN	FELICITACIÓN	RECLAMO	Total general
DELEGADA PARA LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y PRESUPUESTAL		4				4
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN	6	7				6
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES	6	4	9	12		7
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	7	7				7
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	9	10	5		5	9
DESPACHO VICE-VEEDURÍA DISTRITAL		6			11	9
<b>Total general</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>12</b>	<b>7</b>	<b>9</b>

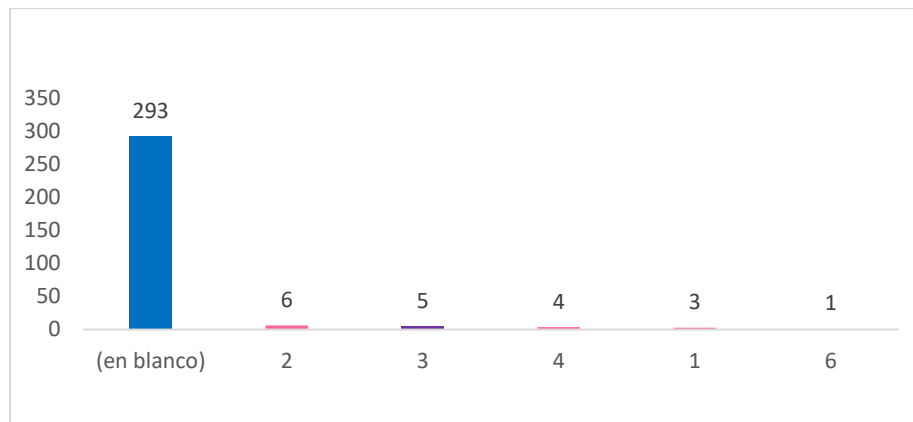
El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas en el mes de diciembre fue de nueve (9) días; se evidencia que las áreas que presentan mayor promedio de días en dar respuesta a las peticiones son: Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos y Despacho Viceveeduría Distrital con un promedio de nueve (9) días, 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, la Oficina de Atención a la Ciudadanía y la Delegada para la Participación y Programas Especiales, con un promedio de seis (7) días, la Delegada para la Contratación con un promedio de seis (6) días, y por último la Delegada para la Eficiencia Administrativa y Presupuestal con un promedio de cuatro (4) días promedio en proferir respuesta.

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

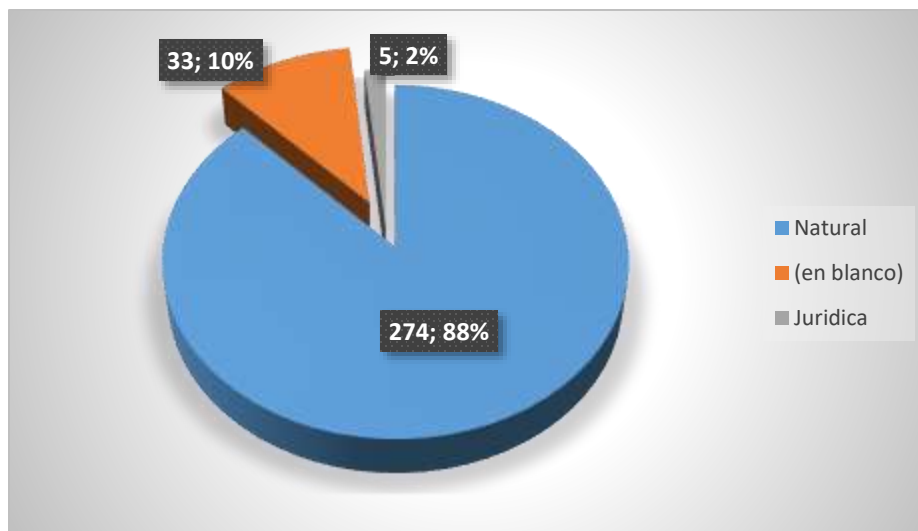
Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones solo el 4% de los ciudadanos suministró la localidad en la que tienen su domicilio.



## 10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO REQUERENTE



Dentro de la información reportada solo el 6% de los usuarios registraron su estrato, de esta información la mayor participación está en el Estrato Dos, con 6 requerimientos, el Estratos Tres con 5 requerimientos, el Estrato Cuatro con 4 requerimientos, el Estrato Uno con 3 requerimientos, y finalmente el Estrato Seis con 1 requerimiento.



El 88% de las peticiones son realizadas por personas naturales, 33% corresponde a los peticionarios que interponen sus requerimientos de manera anónima y el 2% para las personas jurídicas. Lo anterior contemplado dentro de la información suministrada por el Sistema Bogotá Te Escucha en el mes de diciembre de 2020.

## 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	279	89%
ANÓNIMO	33	11%
<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.
- ✓ El tiempo de respuesta se incrementó con relación al mes anterior, por lo cual es importante incrementar 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 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.