



**VEEDURÍA  
DISTRITAL**

Prevención • Transparencia • Incidencia

**VEEDURÍA DISTRITAL**

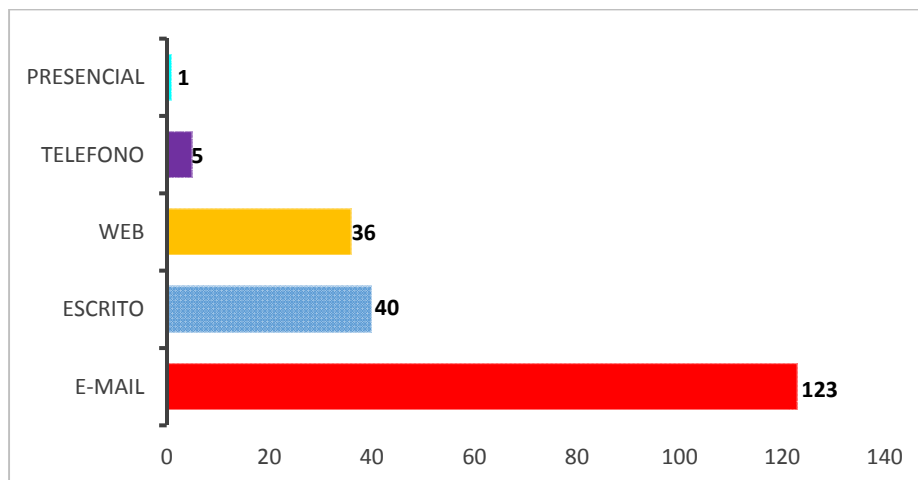
**INFORME PQRSD ENERO 2020  
SERVICIO A LA CIUDADANÍA**

## 1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS



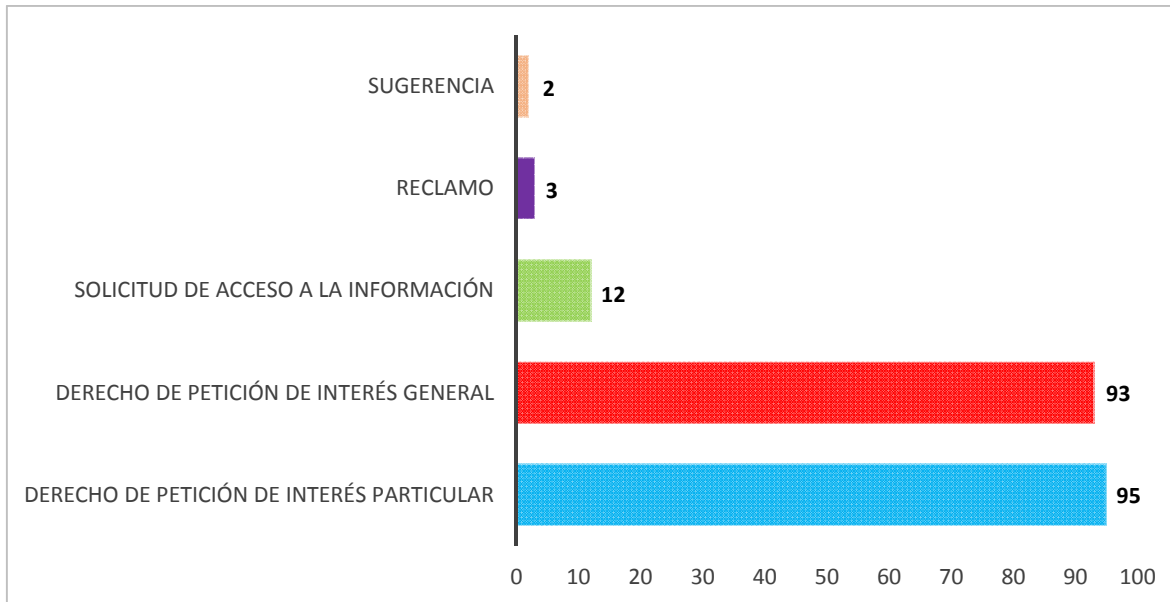
Durante el mes de enero la entidad registro y tramitó en el aplicativo Bogotá Te Escucha un total de 205 peticiones ciudadanas, de conformidad con el Decreto 371 de 2010.

## 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 60%, el Canal Escrito con una participación del 20%, el Canal Web con el 18%, el Canal Telefónico con representación del 2% y por último el Canal Presencial con el 0,5% 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 46%, fue la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, seguida del Derecho de Petición de Interés General con 45%, las Solicitudes de Acceso a la Información con el 6%, y por último los Reclamos y las Sugerencias con una representación del 1% y 0,5 % 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                | 126                       | 61%                         |
| SEGUIMIENTO DE LA GESTIÓN CONTRACTUAL             | 20                        | 10%                         |
| ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA               | 19                        | 9%                          |
| INFORMACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTIÓN       | 14                        | 7%                          |
| TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES | 14                        | 7%                          |
| CONTROL SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA          | 12                        | 6%                          |
| <b>Total general</b>                              | <b>205</b>                | <b>100%</b>                 |

Para este período, los principales subtemas fueron: Gestión de Casos e Investigaciones, siendo el más relevante con una participación del 61% (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); seguido del Seguimiento a la Gestión Contractual, con el 10%

(Corresponde a solicitudes ciudadanas de seguimiento a procesos contractuales que cursan en el Distrito Capital); 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); Información Interna y Externa de la Gestión, con el 7%, (Esta tipología corresponde a las solicitudes de información que realizan a la Entidad sobre su gestión), el Traslado a Entidades Nacionales y/o Territoriales, con el 7% (Corresponde a solicitudes de competencia de Entidades del Nivel Nacional o Sector Privado), por último, el Seguimiento del Control Social y Participación Ciudadana, con el 6% (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 enero se realizaron 14 traslados por no competencia, de los cuales fueron remitidos una (1) a la Procuraduría General de la Nación, cinco (5) a la Superintendencia Nacional de Salud, dos (2) Superintendencia de Industria y Comercio, una (1) Gobernación de Cundinamarca, uno (1) Ministerio de Educación, uno (1) Defensoría del Pueblo, uno (1) Ministerio de Trabajo, uno (1) del Consejo Seccional de la Judicatura uno (1) a la Defensoría del Pueblo, (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 |
|-----------------------------|-----------------|
| DEFENSORES TEJAR            | 1               |
| VEEDURÍA RESURGIR 2019 HUGO | 1               |
| <b>Total general</b>        | <b>2</b>        |

Para este periodo en la entidad se registraron 2 peticiones referentes a veedurías ciudadanas.

## 7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

Durante el mes de enero se recibieron 205 peticiones de las cuales se solucionaron en el mismo mes 144 es decir un 70%, el 30% 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 59%, la Delegada para la Contratación con el 18%, la Oficina de Servicio a la Ciudadanía con un 10%, por último, Despacho de la Viceveedora con el 8%.

| DEPENDENCIAS  | TOTAL<br>REQUERIMIEN<br>TOS RECIBIDO<br>PERIODO<br>ACTUAL | TOTAL<br>REQUERIMIEN<br>TO CERRADOS<br>PERIODO<br>ACTUAL | %           |
|---|---|--|-------------|
| DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS        | 125   | 36   | 59%         |
| SERVICIO A LA CIUDADANÍA                              | 35  | 6  | 10%         |
| DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN                         | 20  | 11   | 18%         |
| DESPACHO VICEVEEDURÍA                                 | 11  | 5  | 8%          |
| DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES | 11  | 2  | 3%          |
| DESPACHO VEEDOR                                       | 2   |  | 0%          |
| OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN                         | 1   | 1  | 2%          |
| <b>Total General</b>                                  | <b>205</b>  | <b>61</b>  | <b>100%</b> |

En el mes de enero se dio respuesta a 23 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.

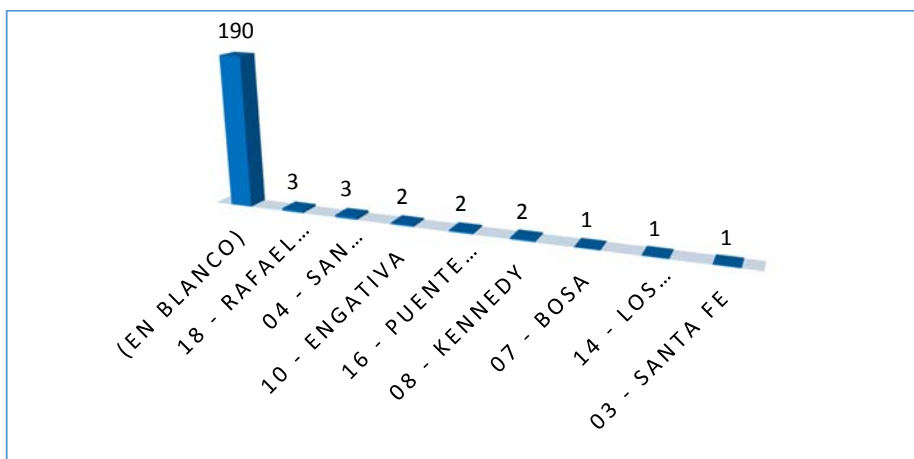
| DEPENDENCIAS  | TOTAL<br>REQUERIMIEN<br>TOS RECIBIDO<br>PERIODO<br>ACTUAL | TOTAL<br>REQUERIMIEN<br>TO CERRADOS<br>PERIODO<br>ACTUAL | %           |
|---|---|--|-------------|
| DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS        | 13  | 13   | 57%         |
| DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN                         | 4   | 4  | 17%         |
| SERVICIO A LA CIUDADANÍA                              | 3   | 3  | 13%         |
| DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES | 1   | 1  | 4%          |
| OFICINA ASESORA DE JURÍDICA                           | 1   | 1  | 4%          |
| DESPACHO VICEVEEDURÍA                                 | 1   | 1  | 4%          |
| <b>Total General</b>                                  | <b>23</b>   | <b>23</b>  | <b>100%</b> |

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

| DEPENDENCIA   | RECLAMO  | SUGERENCIA | DERECHO PETICIÓN INTERÉS GENERAL | DERECHO PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR | SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN | Total general |
|---|----------|------------|----------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------|---------------|
| DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES |          | 1          | 3                                | 1                                   | 1                                    | 2             |
| SERVICIO A LA CIUDADANÍA                              |          |            | 1                                | 2                                   | 1                                    | 2             |
| DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN                         | 1        |            | 4                                | 4                                   |                                      | 4             |
| DESPACHO VICEVEEDURÍA                                 | 1        |            | 2                                | 9                                   | 7                                    | 4             |
| DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS        |          | 2          | 4                                | 5                                   | 4                                    | 5             |
| DESPACHO VEEDOR                                       |          |            |                                  | 7                                   | 3                                    | 5             |
| OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN                         |          |            |                                  | 12                                  |                                      | 12            |
| <b>Total general</b>                                  | <b>1</b> | <b>2</b>   | <b>4</b>                         | <b>4</b>                            | <b>4</b>                             | <b>4</b>      |

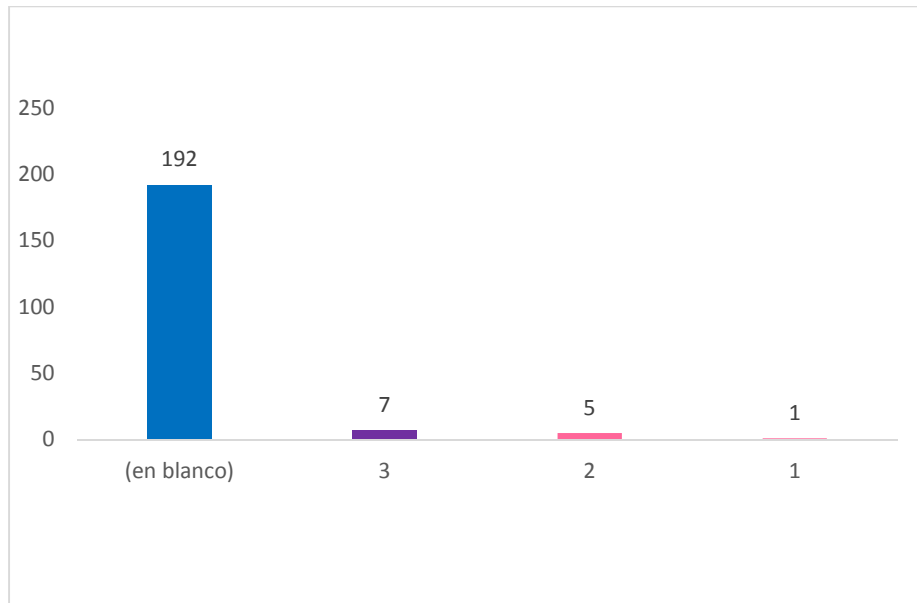
El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas en el mes de enero fue de Cuatro (4) días; se evidencia que las áreas que presentan mayor promedio de días en dar respuesta a las solicitudes son: la Oficina Asesora de Planeación con un promedio de 12 días fue el área que más tiempo tomo en dar respuesta, el Despacho del Veedor y la Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos con un promedio de Cinco (5) días para proferir respuesta, seguida del Despacho de la Viceveeduría y la Delegada para la Contratación que tienen un término promedio para dar respuesta de cuatro (4) días, por ultimo las áreas que dieron respuesta dentro de los dos (2) primeros días es la Delegada para la Participación y Programas Especiales y la Oficina de Servicio a la ciudadanía

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

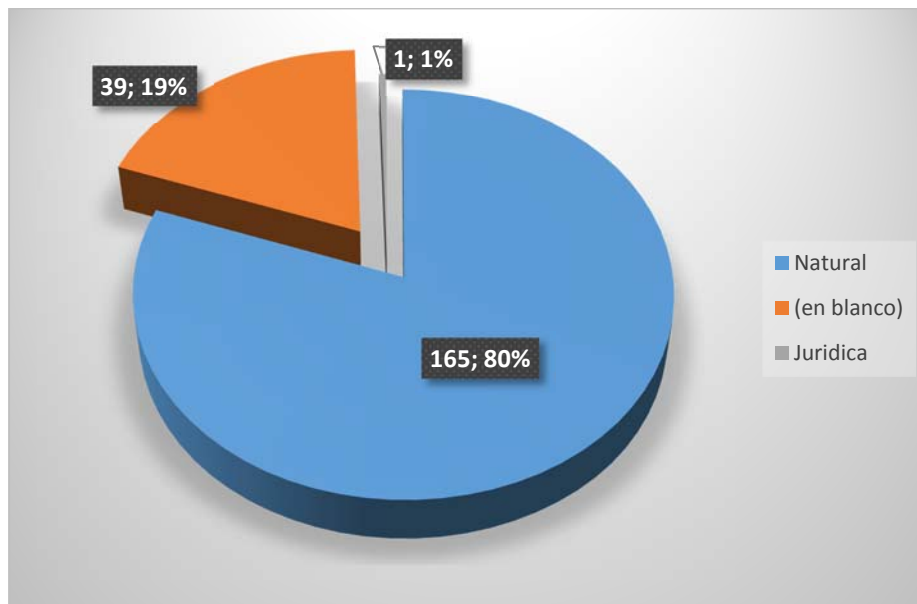


Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones solo el 6% de los ciudadanos suministró la localidad en la que tienen su domicilio.

## 10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO REQUERENTE



Dentro de la información reportada solo el 6% de los usuarios registraron su estrato. De esta información la mayor participación está en el Estrato Tres, con 7 requerimientos, el Estratos Dos con 5 requerimientos, y finalmente el Estrato Uno con 1 requerimiento.



El 80% de las peticiones son realizadas por personas naturales, 19% corresponde a los peticionarios que interponen sus requerimientos de manera anónima, y por último las

personas jurídicas con una representación del 0,1%. Lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el Sistema Bogotá Te Escucha en el mes de enero 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.

| <b>NOMBRE PETICIONARIO</b> | <b>No</b>  | <b>%</b>    |
|----------------------------|------------|-------------|
| IDENTIFICADO               | 165        | 80%         |
| ANÓNIMO                    | 40         | 20%         |
| <b>Total</b>               | <b>205</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, a pesar de los múltiples inconvenientes generados por la aplicación Bogotá Te Escucha.
- ✓ Se mantiene el tiempo de respuesta, sin embargo, es importante continuar con el seguimiento para conservarlo 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.
- ✓ Continúan las irregularidades con la versión del Sistema Bogotá te Escucha, la radicación en dicho sistema se está realizando con la Inter operatividad, sin embargo, se hacen corrección de dirección y el cargue de anexos de forma manual, así mismo, se informa que en el mes el sistema tuvo un declive en su funcionamiento haciendo más dispendioso el cargue de las peticiones.
- ✓ Teniendo en cuenta las dificultades con la nueva versión del Sistema Bogotá te Escucha aún continúan inconvenientes en temas como las direcciones, tipologías, aunado a lo anterior al hacer el registro el sistema no deja marcadas las casillas que corresponden a notificaciones, por lo cual, hay que cargarlos de forma manual. lo que hace que la labor sea más dispendiosa.
- ✓ Este mes el sistema ha estado funcionando por franjas lo que genera que los tiempos de salida de los oficios en correspondencia sean diferentes a los trámites en el aplicativo por la falta de continuidad.
- ✓ Los requerimientos 33542020, 35132020 y 39752020, se reportan como vencidos en el informe situación que no corresponde a la verdad ya que se les dio respuesta y tramite a los mismos por la Oficina de correspondencia en físico y por correo electrónico.
- ✓ De los requerimientos analizados se pudo comprobar que el requerimiento 161382020, excedió los términos legales para dar respuesta a la peticionaria, para lo cual se realizaron observaciones al área implicada con el fin de evitar estos eventos.