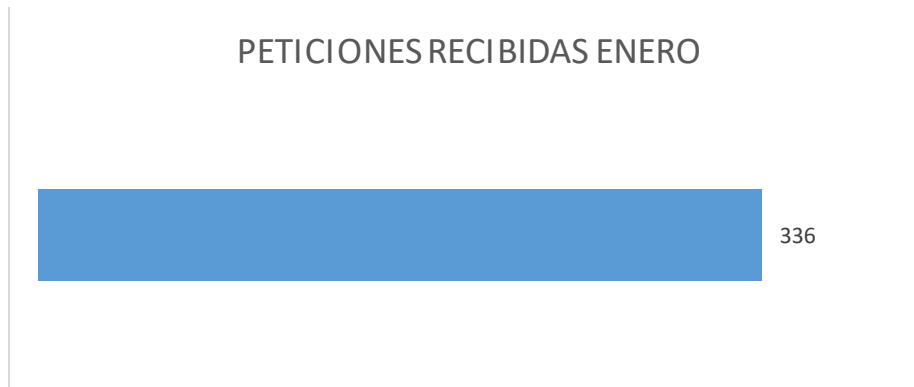




VEEDURÍA DISTRITAL

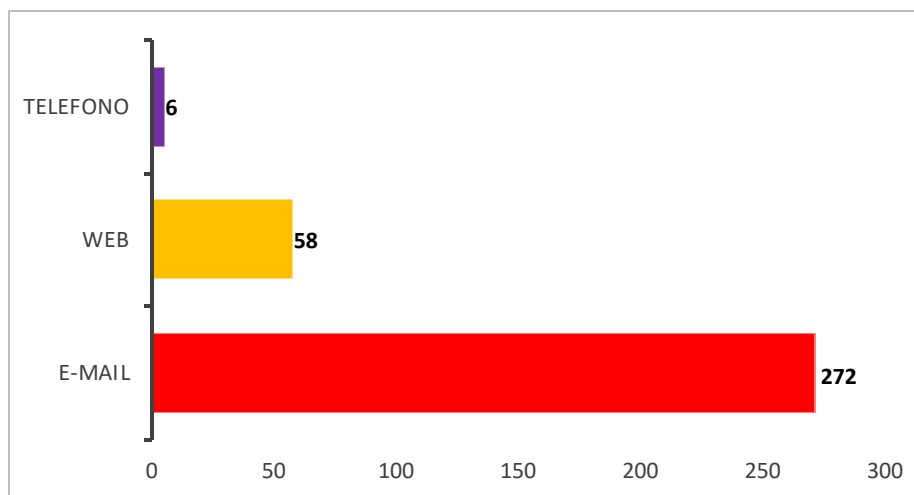
**INFORME PQRSD ENERO 2021
SERVICIO A LA CIUDADANÍA**

1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS



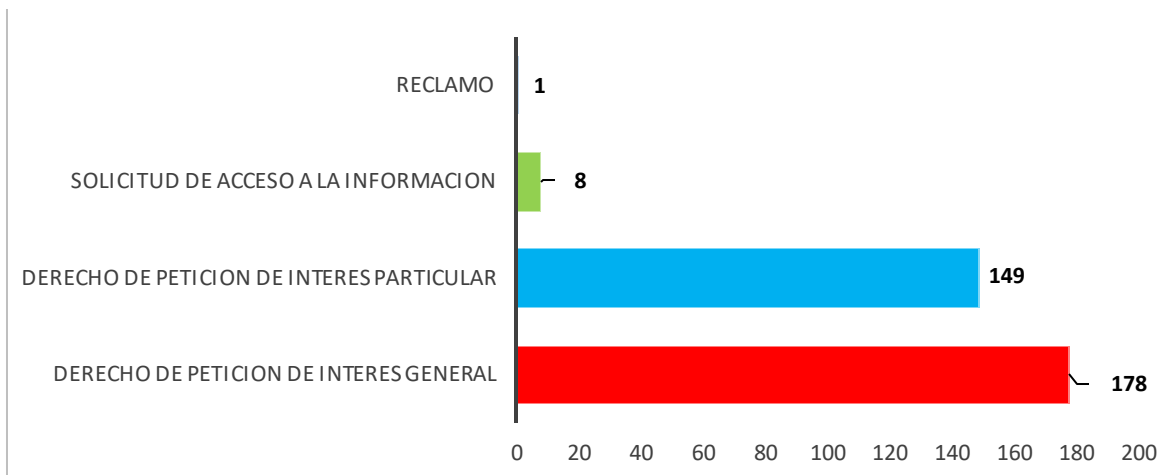
Durante el mes de enero la entidad registro y tramitó en el aplicativo Bogotá Te Escucha un total de 336 peticiones ciudadanas, de conformidad con el Decreto 371 de 2010.

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 81%, el Canal Web con el 17%, por último, el Canal Telefónico con una participación del 2%, 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 53%, 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 ultimo los Reclamos con 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	270	80%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	24	7%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	17	5%
CONTROL SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	10	3%
SEGUIMIENTO DE LA GESTIÓN CONTRACTUAL	7	2%
INFORMACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTIÓN	6	2%
EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y PRESUPUESTAL	2	1%
Total general	336	100%

Para este período, los principales subtemas fueron: Gestión de Casos e Investigaciones, siendo el más relevante con una participación del 80% (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 7% (Corresponde a solicitudes de competencia de Entidades del Nivel Nacional o Sector Privado), la Atención Servicio

a la Ciudadanía con el 5% (Corresponde a los requerimientos que los ciudadanos realizan directamente a la entidad como Órgano de Vigilancia y Control, relacionados con su quehacer); 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); 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), 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	24	100%
Total General	24	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 enero se realizaron 24 traslados por no competencia, de los cuales fueron remitidos Cinco a la Policía Nacional. Cuatro a la Superintendencia Nacional de Salud, Cuatro a la Superintendencia de Industria y Comercio, Tres a la Unidad para la Atención a las Víctimas, Dos al Consejo Seccional de la Judicatura de Bogotá, los Seis restantes se trasladaron a la Gobernación de Boyacá, Municipio de Arjona, Alcaldía de Soacha, Defensoría del Pueblo, Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario y por ultimo al Porvenir, Fondo de Pensiones y Cesantías. (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	0
Total general	0

Para este periodo en la entidad no se registraron peticiones referentes a veedurías ciudadanas.

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

Durante el mes de enero se recibieron 336 peticiones de las cuales se solucionaron en el mismo mes 208 es decir un 62%, el 38% 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 78%, la Oficina de Servicio a la Ciudadanía con un 17%, la Delegada para la Contratación con el 2%, la Delegada para la Participación y Programas Especiales con el 1%, y por último la Delegada para la Eficiencia Administrativa con el 1%.

DEPENDENCIAS	TOTAL REQUERIMI ENTOS RECIBIDO PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMI ENTOS CERRADOS PERIODO ACTUAL	%
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	270	163	78%
SERVICIO A LA CIUDADANÍA	40	35	17%
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES	10	3	1%
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN	7	4	2%
DESPACHO VICE VEEDORA	5		0%
DELEGADA PARA LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y PRESUPUESTAL	2	2	1%
DESPACHO VEEDOR	1		0%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	1	1	0,5%
Total General	336	208	100%

En el mes de enero se dio respuesta a 250 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 REQUERIMIENTO RECIBIDO PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTO CERRADOS PERIODO ACTUAL	%
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	230	230	92%
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN	14	14	6%
SERVICIO A LA CIUDADANÍA	4	4	2%
OFICINA ASESORA DE JURÍDICA	1	1	0%
DESPACHO VICE VEEDURÍA	1	1	0%
Total General	250	250	100%

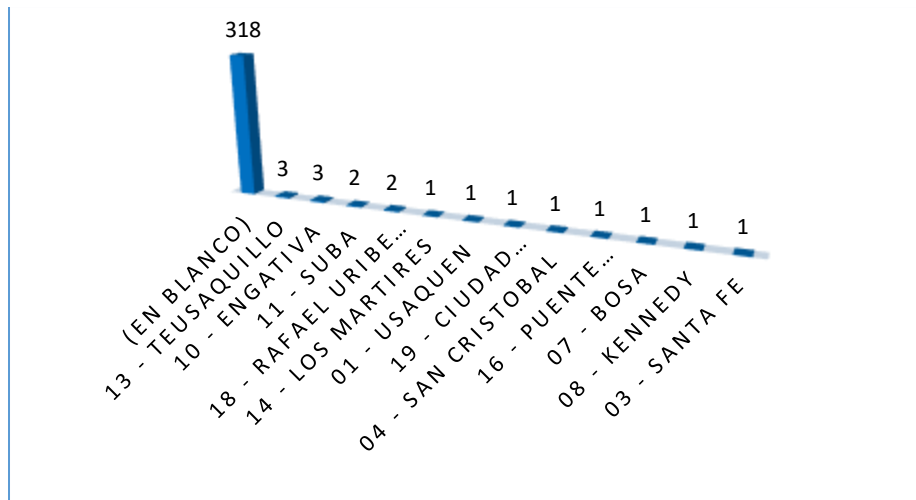
8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA.

DEPENDENCIA	DERECHO PETICIÓN INTERÉS GENERAL	DERECHO PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	SOLICITUD ACCESO A LA INFORMACIÓN	RECLAMO	Total general
DESPACHO VEEDOR		1			1
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN	4	3			3
SERVICIO A LA CIUDADANÍA	4	4	1		4
DELEGADA PARA LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y PRESUPUESTAL		2	6		4
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN			5		5
DESPACHO VICE VEEDURÍA		8	4		5
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	8	5	10	7	7
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES	8	4			7
Total general	7	5	5	7	6

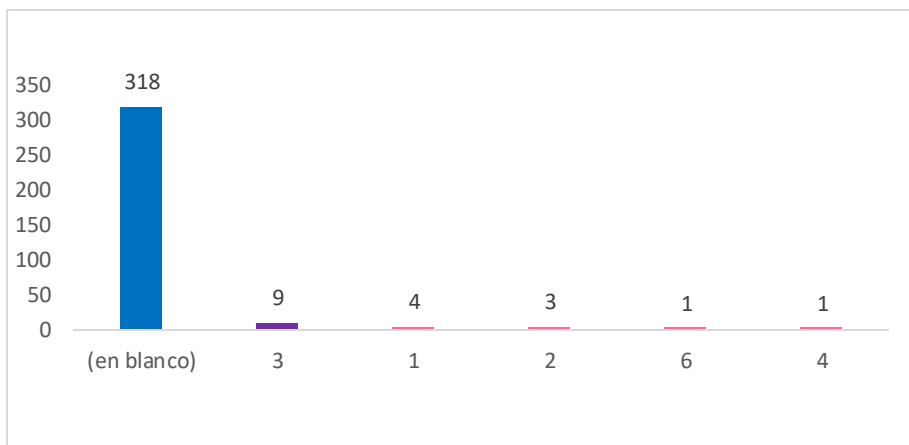
El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas en el mes de enero fue de siete (7) días; se evidencia que las áreas que presentan mayor promedio de días en dar respuesta a las peticiones son: Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos y la Delegada para la Participación y Programas Especiales, 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, el Despacho de la Viceveeduría Distrital y la Oficina de Planeación con un promedio de cinco (5) días, la Oficina de Atención a la Ciudadanía y la Delegada para la Eficiencia Administrativa y Presupuestal con un promedio de cuatro (4) días, la Delegada para la Contratación con un promedio de tres (3) días, y por último el Despacho del Veedor Distrital con un promedio de un (1) días promedio en proferir respuesta.

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

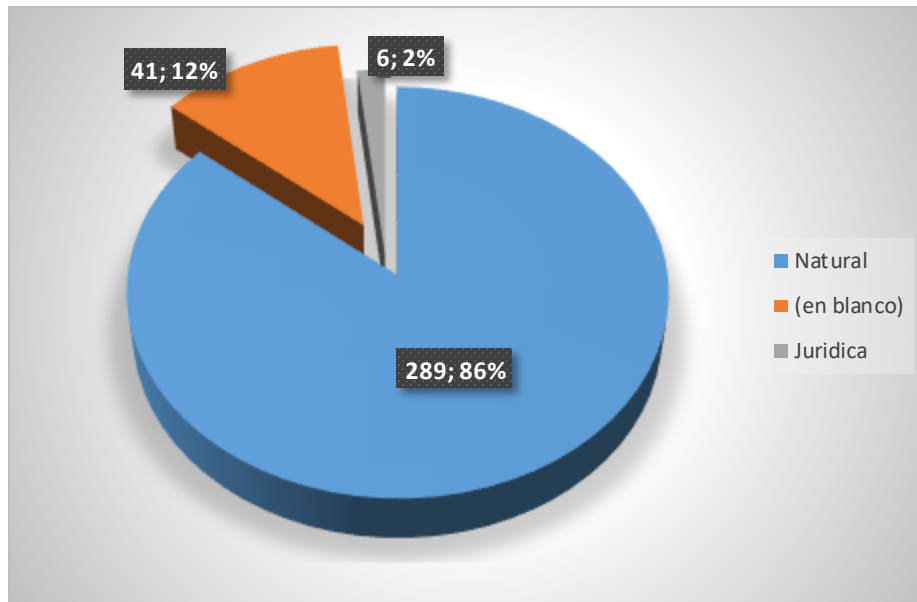
Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones solo el 5% de los ciudadanos suministró la localidad en la que tienen su domicilio.



10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO REQUERENTE



Dentro de la información reportada solo el 5% de los usuarios registraron su estrato, de esta información la mayor participación está en el Estrato Tres, con 9 requerimientos, el Estratos Uno con 4 requerimientos, el Estrato Dos con 3 requerimientos y finalmente el Estrato Seis y Cuatro con 1 requerimientos.



El 86% de las peticiones son realizadas por personas naturales, 41% 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 enero de 2021.

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	295	88%
ANÓNIMO	41	12%
Total	336	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.
- ✓ El tiempo de respuesta en este mes fue favorable, dejando ver una mejoría del año pasado, 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.
- ✓ Se presentó un vencimiento del mes de noviembre del requerimiento 3284262020, este es del mes de noviembre y se venció en enero.