



**VEEDURÍA
DISTRITAL**

Prevención • Transparencia • Incidencia

VEEDURÍA DISTRITAL

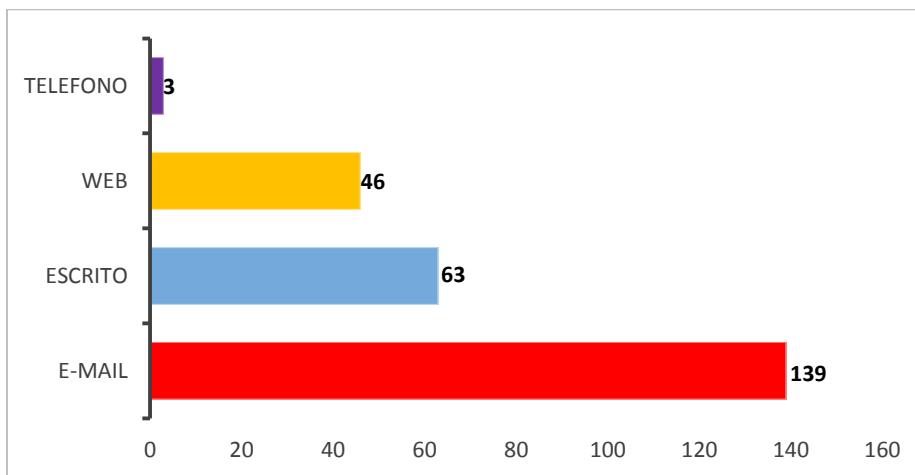
**INFORME PQRS D FEBRERO 2020
SERVICIO A LA CIUDADANÍA**

1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS



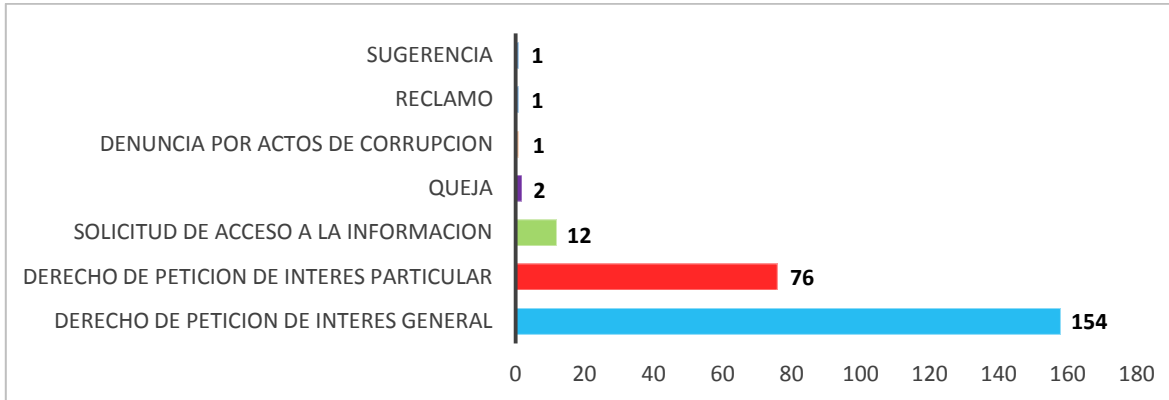
Durante el mes de febrero la entidad registro y tramitó en el aplicativo Bogotá Te Escucha un total de 251 peticiones ciudadanas, de conformidad con el Decreto 371 de 2010.

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 55%, el Canal Escrito con una participación del 25%, el Canal Web con el 18%, y por último el Canal Telefónico con representación del 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 63%, fue la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, seguida del Derecho de Petición de Interés Particular con 30%, las Solicitudes de Acceso a la Información con el 5%, las quejas con una representación del 1% y por último los Actos de Corrupción, Reclamos y las Sugerencias con una representación del 0,4% de representación del total de las peticiones.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y / O BARRERAS DE ACCESO

Subtema	Cuenta de Número petición	Cuenta de Número petición2
GESTIÓN DE CASOS E INVESTIGACIONES	160	64%
CONTROL SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	32	13%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	23	9%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	13	5%
SEGUIMIENTO DE LA GESTIÓN CONTRACTUAL	11	4%
INFORMACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTIÓN	10	4%
EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y PRESUPUESTAL	2	1%
Total general	251	100%

Para este período, los principales subtemas fueron: Gestión de Casos e Investigaciones, siendo el más relevante con una participación del 64% (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 por el Control Social y Participación Ciudadana, con el 13% (corresponde a peticiones relacionadas con actividades de participación ciudadana), la 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); el Traslado a Entidades Nacionales y/o Territoriales, con el 5% (Corresponde a solicitudes de competencia de Entidades del Nivel Nacional o Sector Privado), el Seguimiento a la Gestión Contractual, con el 4% (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 4%, (Esta tipología corresponde a las solicitudes de información que realizan a la Entidad sobre su gestión), y por último, el Seguimiento de Eficiencia Administrativa y Presupuestal, con el 1% (corresponde a peticiones relacionadas con actividades de participación ciudadana).

5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	Total	%
ENTIDAD NACIONAL	14	100%
Total General	14	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 febrero se realizaron 14 traslados por no competencia, de los cuales fueron remitidos a dos (2) a la Procuraduría General de la Nación, tres (3) a la Superintendencia Nacional de Salud, dos (2) Gobernación de Cundinamarca, una (1) a la Unidad de Protección de Víctimas, una (1) a la Defensoría del Pueblo, una a la Fiscalía General de la Nación, Dos (2) a la Dirección Nacional de Impuestos Nacionales, una (1) a la Alcaldía Municipal de Soacha y dos (2) a la Gobernación de Cundinamarca, (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
VEEDURÍA ANCIONAL DE LA	1
VEEDURÍA NACIONAL DE LA	1
VEEDURÍA CIUDADANA CAMI DIANA	1
Total general	3

Para este periodo en la entidad se registraron 3 peticiones referentes a veedurías ciudadanas.

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

Durante el mes de febrero se recibieron 251 peticiones de las cuales se solucionaron en el mismo mes 150 es decir un 60%, el 40% 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 73%, la Oficina de Atención y Servicio a la Ciudadanía

con un 14%, la Delegada para la Participación y Programas Especiales con el 7%, por último la Delegada para la Contratación con el 3%.

DEPENDENCIAS	TOTAL REQUERIMIEN TOS RECIBIDO PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIEN TOS CERRADOS PERIODO ACTUAL	%
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	179	110	73%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	36	21	14%
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES	16	10	7%
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN	9	5	3%
DESPACHO VICE VEEDURÍA DISTRITAL	7	3	2%
OFICINA ASESORA DE JURÍDICA	2		0%
DELEGADA PARA LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y PRESUPUESTAL	2	1	1%
Total General	251	150	100%

En el mes de febrero se dio respuesta a 144 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.

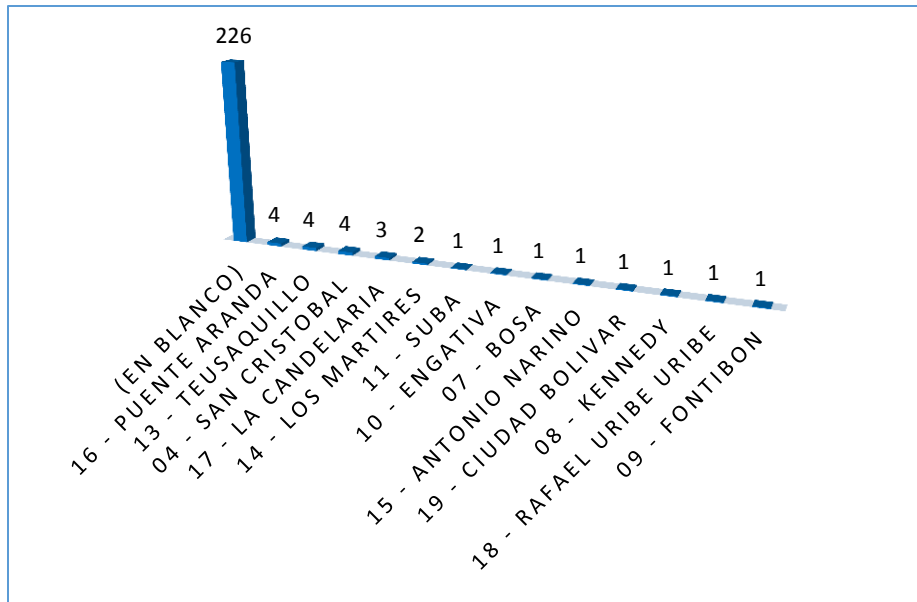
DEPENDENCIAS	TOTAL REQUERIMIENTO RECIBIDO PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTO CERRADOS PERIODO ACTUAL	%
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	90	90	63%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	26	26	18%
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES	10	10	7%
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN	8	8	6%
DESPACHO VICE VEEDURÍA DISTRITAL	6	6	4%
DESPACHO VEEDOR	2	2	1%
LABORATORIO DE INNOVACIÓN	2	2	1%
Total General	144	144	100%

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA.

DEPENDENCIA	DERECHO DE PETICION DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICION INTERÉS PARTICULAR	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SUGERENCIA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	QUEJA	Total general
DELEGADA PARA LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y PRESUPUESTAL				2	1			2
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN	3							3
OFICINA ASESORA DE JURÍDICA				5				5
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES	5	4		4			4	5
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	6	4		6		1	4	5
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	6	5	6	7				6
DESPACHO VICE VEEDURÍA DISTRITAL	8	3		8				6
Total general	6	5	6	6	1	1	4	5

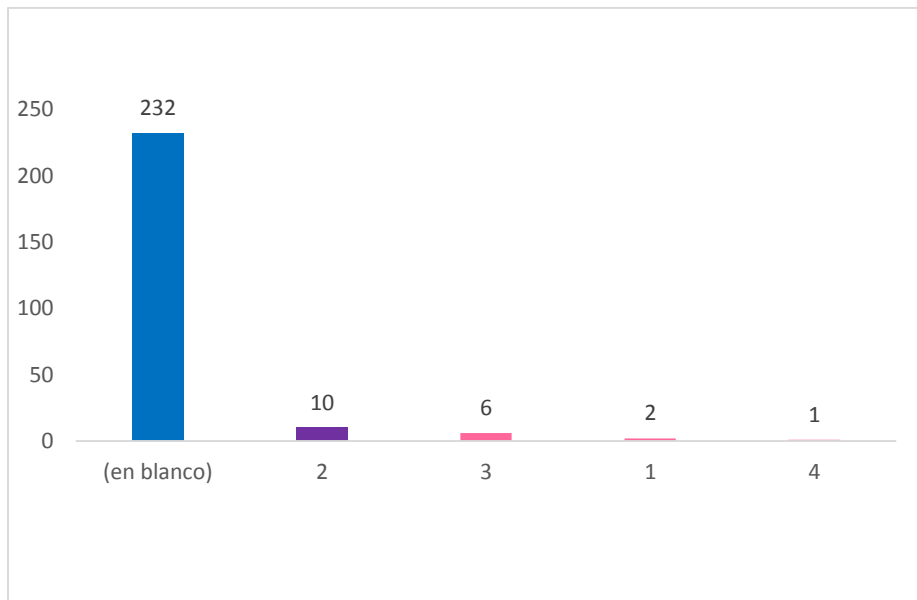
El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas en el mes de febrero fue de Cinco (5) días; se evidencia que las áreas que presentan mayor promedio de días en dar respuesta a las solicitudes son: Despacho Viceveeduría Distrital y Delegada Para la Atención de Quejas y Reclamos con un promedio de 6 días siendo las áreas que más tiempo tomo en dar respuesta, Oficina Jurídica, Atención y Servicio a la Ciudadanía y Delegada para la Participación y Programas Especiales con un promedio de Cinco (5) días para proferir respuesta, seguida Delegada para la Contratación que tienen un término promedio para dar respuesta de tres (3) días y por último el áreas que dieron respuesta dentro de los dos (2) primeros días es la Delegada para la Eficiencia Administrativa y Presupuestal, se hace la salvedad que esta Delegada apenas recibió 2 requerimientos de los cuales cerro uno.

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

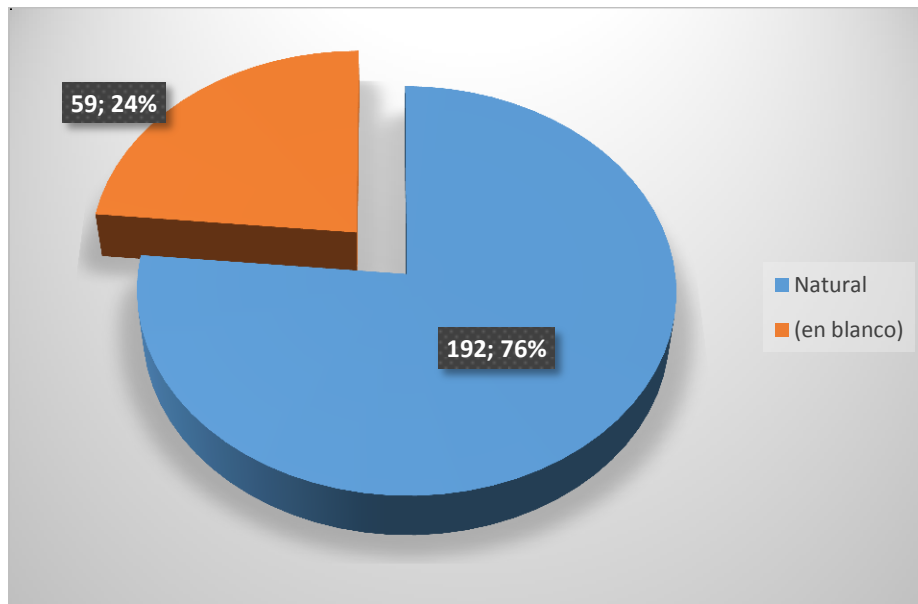


Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones solo el 10% de los ciudadanos suministró la localidad en la que tienen su domicilio.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO REQUIRENTE



Dentro de la información reportada solo el 8% de los usuarios registraron su estrato, de esta información la mayor participación está en el Estrato Dos, con 10 requerimientos, el Estratos Tres con 6 requerimientos, el estrato Uno con 2 requerimientos y finalmente el Estrato Cuatro con 1 requerimiento.



El 76% de las peticiones son realizadas por personas naturales, 24% corresponde a los peticionarios que interponen sus requerimientos de manera anónima. Lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el Sistema Bogotá Te Escucha en el mes de febrero 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.

NOMBRE PETICIONARIO	No	%
IDENTIFICADO	192	76%
ANÓNIMO	52	24%
Total	251	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 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 una leve mejora en su funcionamiento haciendo más rápido el cargue de las peticiones.
- ✓ 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.