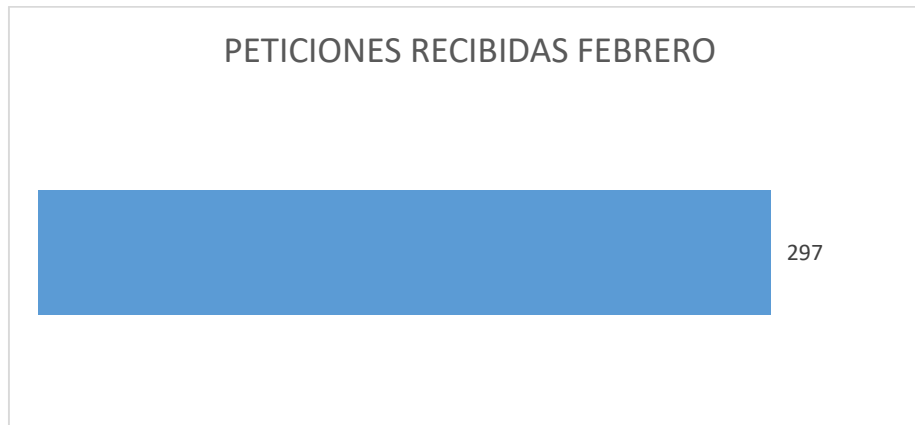




VEEDURÍA DISTRITAL

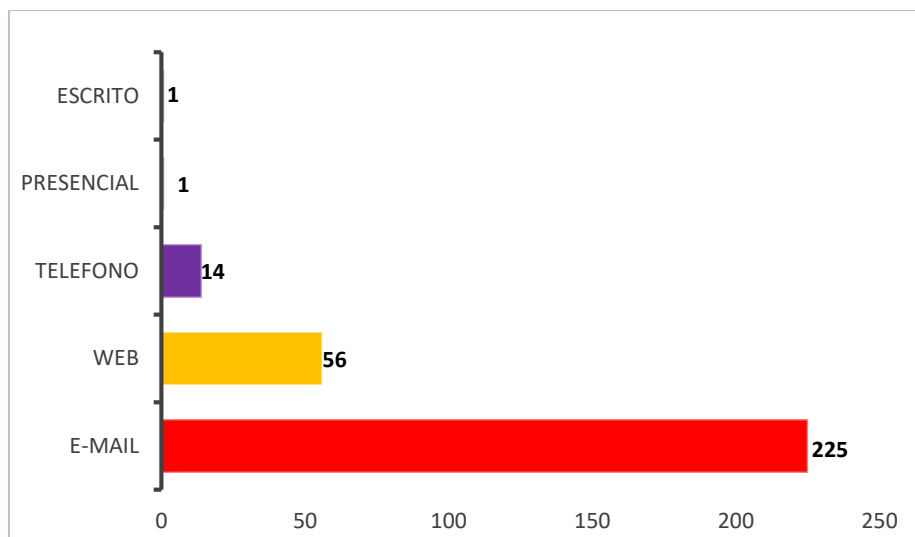
**INFORME PQRSD FEBRERO 2021
SERVICIO A LA CIUDADANÍA**

1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS



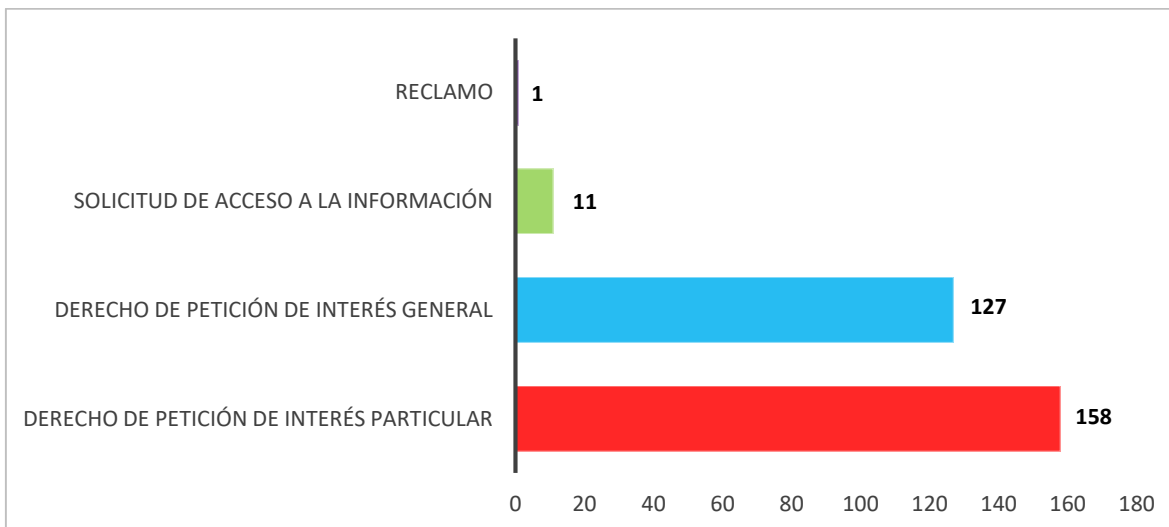
Durante el mes de febrero la entidad registro y tramitó en el aplicativo Bogotá Te Escucha un total de 297 peticiones ciudadanas, de conformidad con el Decreto 371 de 2010.

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 76%, el Canal Web con el 19%, el Canal Telefónico con una participación del 5%, por último el Canal Presencial y Escrito con un 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 53%, fue la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, seguida del Derecho de Petición de Interés Particular con 43%, las Solicitudes de Acceso a la Información con el 4% y por último 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	171	58%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	40	13%
SEGUIMIENTO DE LA GESTIÓN CONTRACTUAL	34	11%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	27	9%
CONTROL SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	11	4%
INFORMACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTIÓN	9	3%
EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y PRESUPUESTAL	5	2%
Total general	297	100%

Para este período, los principales subtemas fueron: Gestión de Casos e Investigaciones, siendo el más relevante con una participación del 58% (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 13% (Corresponde a los requerimientos que los ciudadanos realizan directamente a la entidad como Órgano de Vigilancia y Control, relacionados con su quehacer); El Seguimiento a la Gestión Contractual, con el 11% (Corresponde a solicitudes ciudadanas de seguimiento a procesos contractuales que cursan en el Distrito Capital); Los Traslado a Entidades Nacionales y/o Territoriales, con el 9% (Corresponde a solicitudes de competencia de Entidades del Nivel Nacional o Sector Privado), el Control Social y Participación Ciudadana, con el 4% (corresponde a peticiones relacionadas con actividades de participación ciudadana); seguido por la Información Interna y Externa de la Gestión, con el 3%, (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 2% (corresponde a peticiones relacionadas con actividades de participación ciudadana).

5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	Total	%
ENTIDAD NACIONAL	27	100%
Total General	27	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 27 traslados por no competencia, de los cuales fueron remitidos Cinco a la Superintendencia Nacional de Salud, Dos 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, Tres a la Alcaldía de Soacha, Uno a la Agencia Nacional de Contratación Pública, Dos al Departamento Administrativo de Prosperidad Social, Dos al Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario, Tres a la Gobernación de Cundinamarca y los 4 restantes se les dio traslado a Porvenir Fondo de Pensiones y Cesantía, Colpensiones, Jurisdicción Especial para la Paz y Superintendencia Financiera de Colombia. (Es de anotar que a los requerimientos se les dio respuesta dentro de los términos de Ley).

6. SUBTEMA VEEDURÍAS CIUDADANAS

Veedurías Ciudadanas	Cuenta de Número petición
	0
Total general	0

Para este periodo en la entidad no se evidencia en el reporte registro de peticiones referentes a veedurías ciudadanas.

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

Durante el mes de febrero se recibieron 297 peticiones de las cuales se solucionaron en el mismo mes 205 es decir un 69%, el 31% 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 REQUERIMIENTO RECIBIDO PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTO CERRADOS PERIODO ACTUAL	%
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	171	126	61%
SERVICIO A LA CIUDADANÍA	67	48	23%
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN	34	16	8%
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES	11	7	3%
DESPACHO VICE VEEDORA DISTRITAL	6	4	2%
DELEGADA PARA LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y PRESUPUESTAL	5	3	1%
OFICINA ASESORA DE JURÍDICA	3	1	0,5%
Total General	297	205	100%

En el mes de febrero se dio respuesta a 141 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	114	114	81%
SERVICIO A LA CIUDADANÍA	9	9	6%
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES	8	8	6%
DESPACHO VICEVEEDORA DISTRITAL	6	6	4%
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN	3	3	2%
DESPACHO VEEDOR DISTRITAL	1	1	1%
Total General	141	141	100%

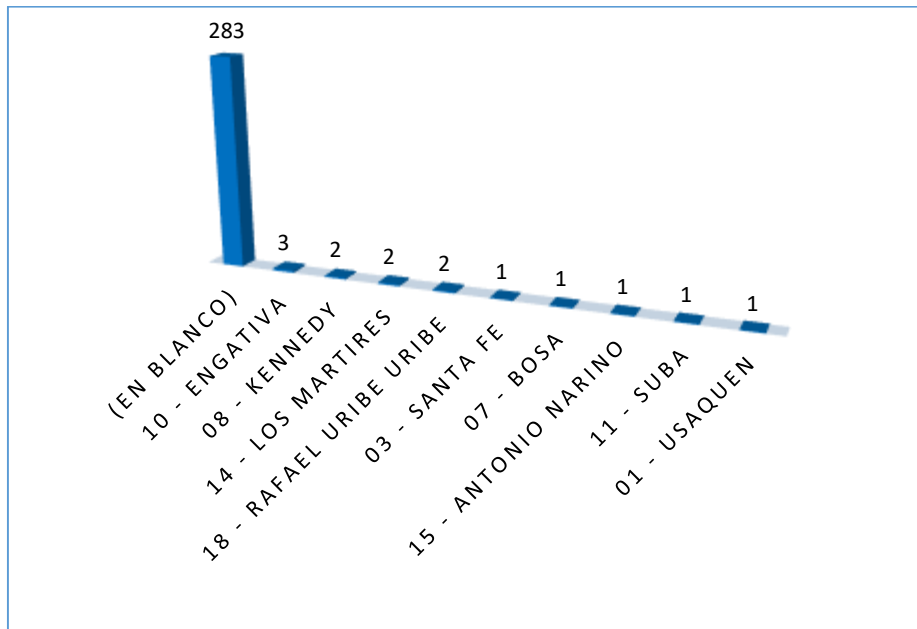
8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA.

DEPENDENCIA	RECLAMO	DERECHO PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	DERECHO PETICIÓN INTERÉS GENERAL	SOLICITUD ACCESO A LA INFORMACIÓN	Total general
DELEGADA PARA LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y PRESUPUESTAL		3	1	6	3
OFICINA ASESORA DE JURÍDICA		1		5	3
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN		3	4		4
SERVICIO A LA CIUDADANÍA	5	4	5	5	4
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS		4	4	10	4
DESPACHO VICEVEEDORA DISTRITAL		9		7	8
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES		13	9	7	9
Total general	5	4	4	6	4

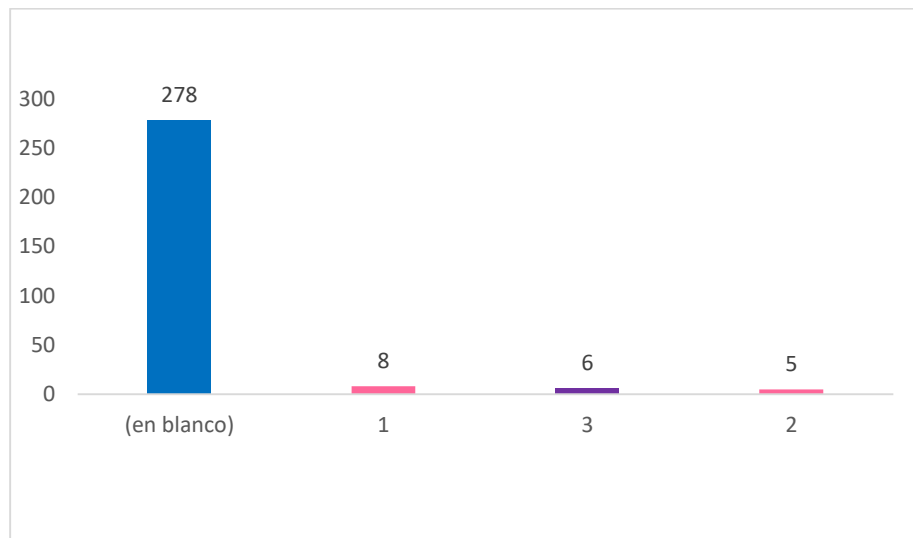
El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas en el mes de febrero fue de cuatro (4) días; se evidencia que las áreas que presentan mayor promedio de días en dar respuesta a las peticiones son: la Delegada para la Participación y Programas Especiales con un promedio de nueve (9) días, el Despacho de la Viceveeduría Distrital con un promedio de ocho (8) días; la Delegada para la Contratación, Servicio a la Ciudadanía y la Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos con un promedio de cuatro (4) días promedio de respuesta, 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 de febrero y por último, la Oficina de Jurídica y la Delegada para la Eficiencia Administrativa y Presupuestal con un promedio de tres (3) días promedio en proferir respuesta.

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

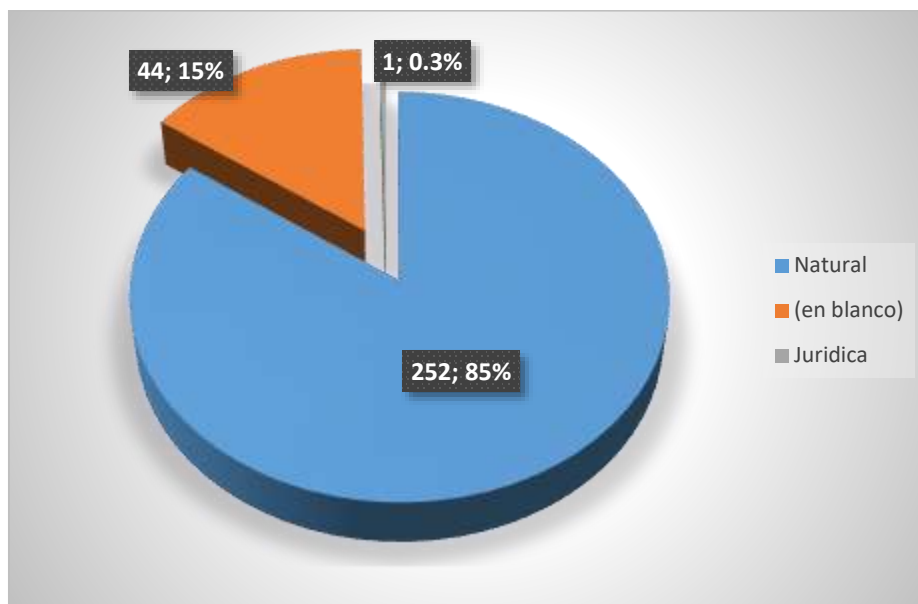
Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones solo el 5% de los ciudadanos suministró la localidad en la que tienen su domicilio.



10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO REQUERENTE



Dentro de la información reportada solo el 6% de los usuarios registraron su estrato, de esta información la mayor participación está en el Estrato Uno, con 8 requerimientos, el Estratos Tres con 6 requerimientos, y finalmente el Estrato Dos con 5 requerimientos.



El 85% de las peticiones son realizadas por personas naturales, 15% 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 febrero 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	253	85%
ANÓNIMO	44	15%
Total	297	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 disminuyó con respecto del mes anterior, dejando ver una mejoría con relación a esta misma época del año anterior, 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.
- ✓ El sistema reporta un vencimiento sin embargo al verificar el requerimiento 326102021 este está dentro de los términos del Decreto 491 de marzo de 2020.