



VEEDURÍA DISTRITAL

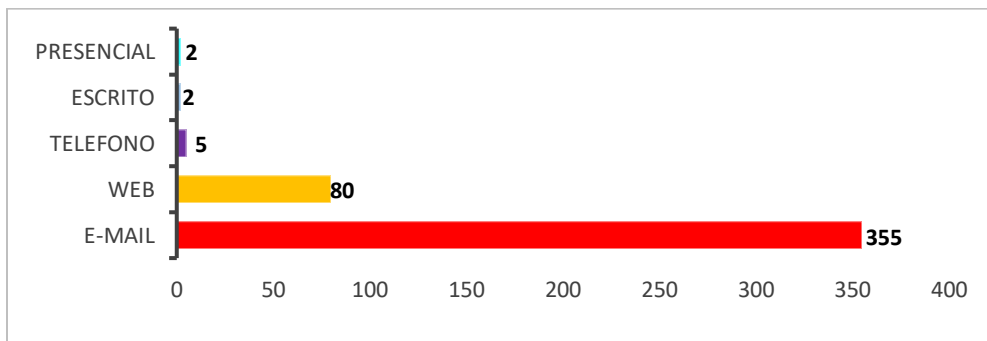
**INFORME PQRSJ JULIO 2020
SERVICIO A LA CIUDADANÍA**

1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS



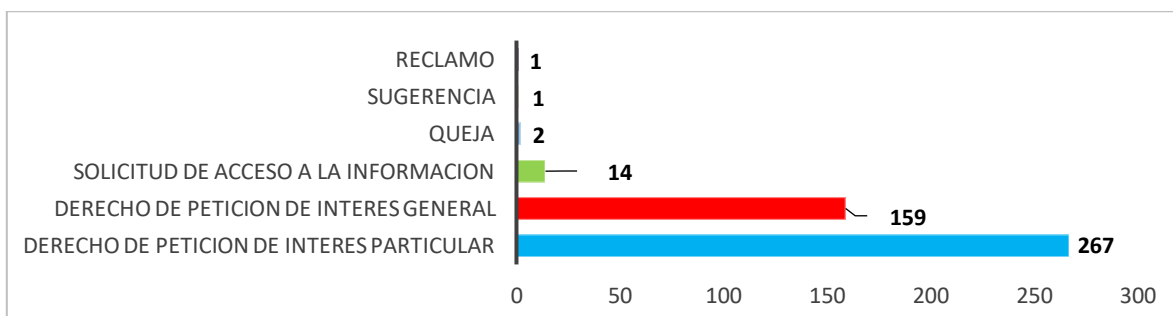
Durante el mes de julio la entidad registro y tramitó en el aplicativo Bogotá Te Escucha un total de 444 peticiones ciudadanas, de conformidad con el Decreto 371 de 2010.

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 1%, por último el canal escrito y presencial con representación del 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 60%, fue la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, seguida del Derecho de Petición de Interés General con 4%, las Solicitudes de Acceso a la Información con el 3% y, las quejas con un 0,5% y por último las Sugerencias y reclamos con una representación del 0,2% 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 |
|---|---------------------------|----------------------------|
| GESTION DE CASOS E INVESTIGACIONES | 319 | 72% |
| ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA | 59 | 13% |
| TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES | 36 | 8% |
| INFORMACION INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTION | 15 | 3% |
| CONTROL SOCIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA | 8 | 2% |
| SEGUIMIENTO DE LA GESTION CONTRACTUAL | 7 | 2% |
| Total general | 444 | 100% |

Para este período, los principales subtemas fueron: Gestión de Casos e Investigaciones, siendo el más relevante con una participación del 72% (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 12% (Corresponde a los requerimientos que los ciudadanos realizan directamente a la entidad como Órgano de Vigilancia y Control, relacionados con su quehacer); Traslado a Entidades Nacionales y/o Territoriales, con el 8% (Corresponde a solicitudes de competencia de Entidades del Nivel Nacional o Sector Privado), 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), seguido por el Control Social y Participación Ciudadana, con el 2% (corresponde a peticiones relacionadas con actividades de participación ciudadana), por último, el Seguimiento a la Gestión Contractual, con el 1% (Corresponde a solicitudes ciudadanas de seguimiento a procesos contractuales que cursan en el Distrito Capital);

5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA



| ENTIDAD | Total | % |
|----------------------|-----------|-------------|
| ENTIDAD NACIONAL | 43 | 100% |
| Total General | 43 | 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 mayo se realizaron 43 traslados por no competencia, de los cuales fueron remitidos Catorce (14) a la Superintendencia Nacional de Salud, Nueve (9) a la Procuraduría General de la Nación, Cuatro (4) a la Policía Nacional, Tres (3) al Ministerio de Trabajo, dos (2) a la Fiscalía General de la Nación, y a la Unidad de Protección de Víctimas, y los Once (11) restantes se enviaron a Colpensiones, Superintendencia Industria y Comercio, Superintendencia Financiera de Colombia Departamento Nacional de Planeación Nacional, Gobernación del Meta, Tribunal de Bogotá, Ministerio de Transporte, Gobernación de Cundinamarca, Superintendencia de Sociedades, al Inpec. (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 |
|-----------------------------|---------------------------|
| VEEDURIA RESURGIR 2019 HUGO | 2 |
| Total general | 2 |

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

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

Durante el mes de julio se recibieron 444 peticiones de las cuales se solucionaron en el mismo mes 84 es decir un 19%, el 81% 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 27%, la Oficina de Atención y Servicio a la Ciudadanía con un 61%, el Despacho de la Veedora Distrital con el 6%, la Delegada para la Participación y Programas Especiales con 2%, y por último la Delegada para la Contratación con el 2%

| DEPENDENCIAS | TOTAL REQUERIM IENTOS RECIBIDO PERIODO ACTUAL | TOTAL REQUERIMI ENTO CERRADOS PERIODO ACTUAL | % |
|---|--|---|-------------|
| DELGADA PAR LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS | 319 | 23 | 27% |
| ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA | 95 | 51 | 61% |
| DESPACHO VEEDURÍA DISTRITAL | 11 | 5 | 6% |
| DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES | 8 | 2 | 2% |
| DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN | 7 | 2 | 2% |
| OFICINA ASESORA JURÍDICA | 3 | 1 | 1% |
| DESPACHO VEEDOR DISTRITAL | 1 | | 0% |
| Total General | 444 | 84 | 100% |

En el mes de julio se dio respuesta a 259 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.

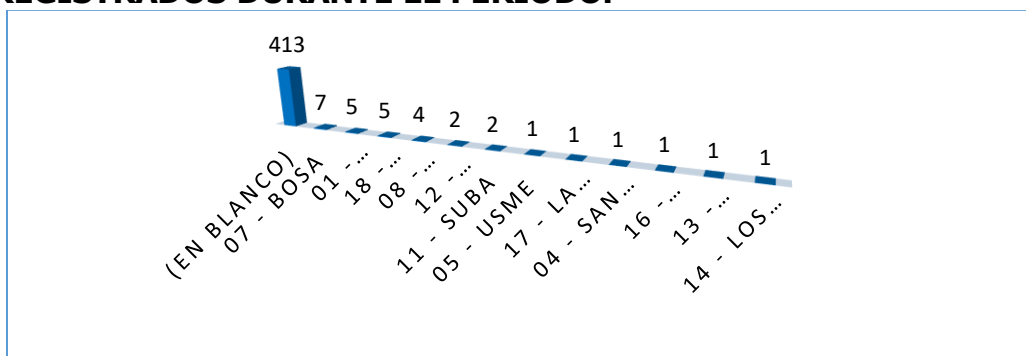
| DEPENDENCIAS | TOTAL REQUERIMIE NTOS RECIBIDO PERIODO ANTERIOR | TOTAL REQUERIMIE NTO CERRADOS PERIODO ANTERIOR | % |
|---|--|---|-------------|
| DELGADA PAR LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS | 215 | 215 | 83% |
| ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA | 36 | 36 | 14% |
| DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN | 2 | 2 | 1% |
| DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES | 2 | 2 | |
| DELEGADA PARA LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y PRESUPUESTAL | 1 | 1 | |
| OFICINA ASESORA JURÍDICA | 1 | 1 | 0% |
| DESPACHO VEEDOR DISTRITAL | 1 | 1 | 0% |
| DESPACHO VEEDURÍA DISTRITAL | 1 | 1 | 0% |
| Total General | 259 | 259 | 100% |

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA.

| DEPENDENCIA | DERECHOPETICION INTERES GENERAL | DERECHO PETICION INTERES PARTICULAR | RECLAMO | SOLICITUD ACCESO A LA INFORMACION | SUGERENCIA | QUEJA | Total general |
|---|---------------------------------|-------------------------------------|---------|-----------------------------------|------------|-------|---------------|
| DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES | 6 | 4 | | | | | 5 |
| DESPACHO VEEDURÍA DISTRITAL | | 5 | 10 | 5 | | | 6 |
| ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA | 6 | 6 | | 4 | | | 6 |
| OFICINA ASESORA JURÍDICA | 1 | 11 | | 6 | | | 6 |
| DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN | 7 | | | | | | 7 |
| DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS | 10 | 9 | | 7 | 5 | 8 | 9 |
| DESPACHO VEEDOR DISTRITAL | | | | | | 17 | 17 |
| Total general | 9 | 8 | 10 | 6 | 5 | 13 | 8 |

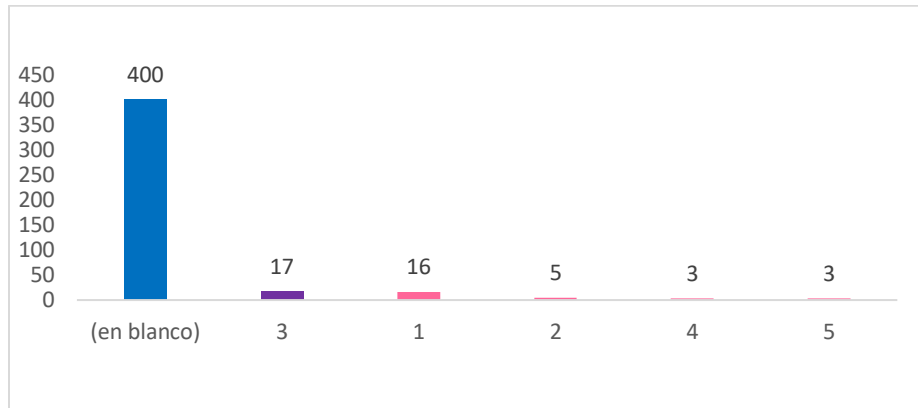
El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas en el mes de julio fue de ocho (8) días; se evidencia que las áreas que presentan mayor promedio de días en dar respuesta a las peticiones son: el Despacho de la Viceveedora Distrital con un promedio de diecisiete (17) días, la Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos con un promedio de nueve (9) días para proferir respuesta, se hace la salvedad que estas áreas es la que más han atendido requerimientos ciudadanos, la Delegada para la Contratación que tienen un término promedio para dar respuesta de siete (7) días, el Despacho del Veedor, Atención y Servicio a la Ciudadanía y la Oficina Asesora jurídica con un promedio de seis (6) días y por último la Delegada para la Participación y Programas Especiales y la Oficina Asesora Jurídica con un promedio de cinco (5) días, promedio de respuesta.

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

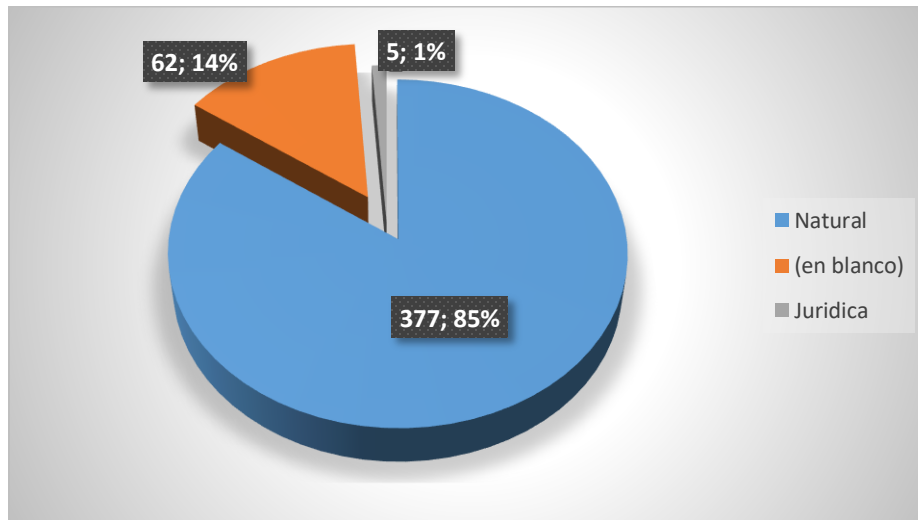


Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones solo el 7% de los ciudadanos suministró la localidad en la que tienen su domicilio.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO REQUERENTE



Dentro de la información reportada solo el 10% de los usuarios registraron su estrato, de esta información la mayor participación está en el Estrato Tres, con 17 requerimientos, el Estratos Uno con 16 requerimientos, el estrato Dos con 5 requerimientos, y finalmente el estrato Cuatro y Cinco con 3 requerimiento.



El 85% de las peticiones son realizadas por personas naturales, 14% corresponde a los peticionarios que interponen sus requerimientos de manera anónima y el 1% para las personas jurídicas. Lo anterior contemplado dentro de la información suministrada por el Sistema Bogotá Te Escucha en el mes de julio 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 | 384 | 86% |
| ANÓNIMO | 62 | 14% |
| Total | 446 | 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.
- ✓ El tiempo de respuesta se ha ido incrementando debido a que por época de pandemia se aumentaron el número de requerimientos, por lo cual es importante continuar con el seguimiento para conservarlo y reducirlo si es posible 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.
- ✓ Las irregularidades con la versión del Sistema Bogotá te Escucha, se han presentado en cuanto a los anexos que no están subiendo y hay que registrarlos de forma manual.
- ✓ Este mes el sistema ha estado funcionando todo el día permitiendo trabajar constantemente, sin embargo ha tenido problemas de caída del sistema.
- ✓ En cuanto a los oficios de salida se realizaron 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.