



**VEEDURÍA DISTRITAL**

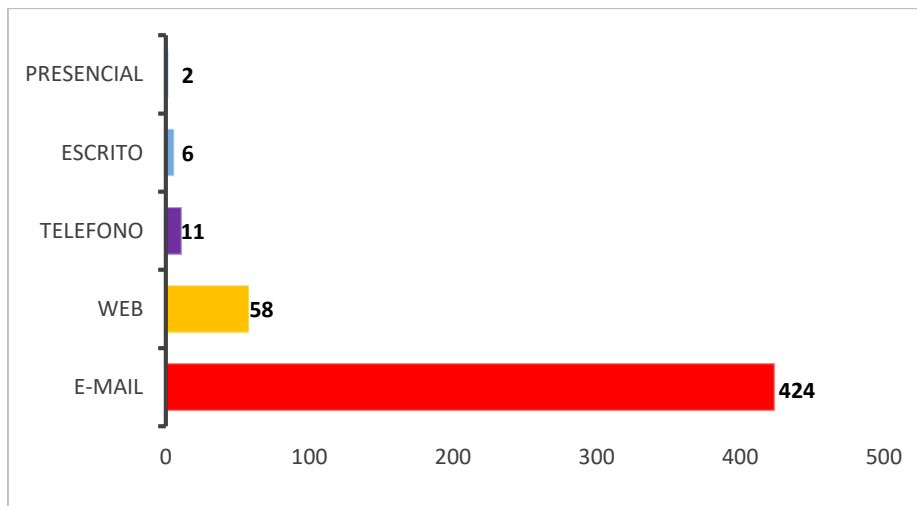
**INFORME PQRSJ JULIO 2021  
SERVICIO A LA CIUDADANÍA**

## 1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS



Durante el mes de julio la entidad registro y tramitó en el aplicativo Bogotá Te Escucha un total de 501 peticiones ciudadanas, de conformidad con el Decreto 371 de 2010.

## 2. CANALES DE INTERACCIÓN

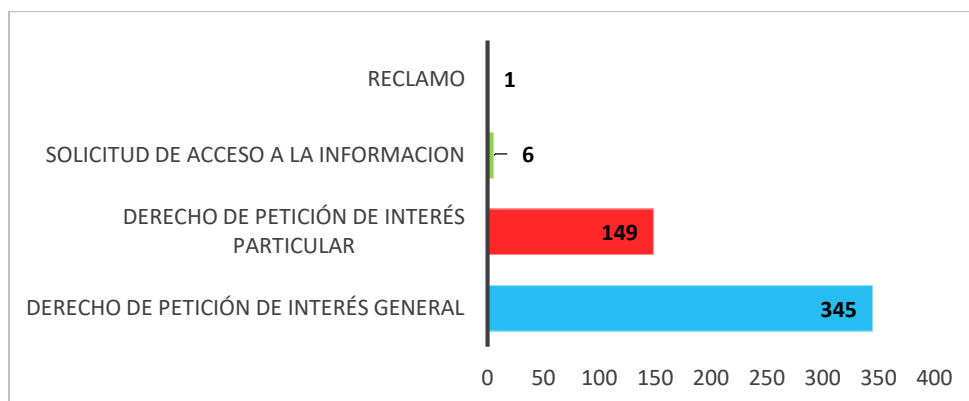


De los canales dispuestos para la recepción de PQRSD se identificó que los principales canales utilizados por la ciudadanía para presentar sus solicitudes ante la entidad fueron: el Canal E-Mail con una participación del 85%, el Canal Web con el 12%, el Canal Telefónico con una participación del %, el Canal Escrito con una



participación del 1% y por último el Canal presencial con una participación del 0,4% 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 69%, 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 1% y por último los Reclamos con una representación del 0,2% 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	408	81%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	35	7%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	28	6%
SEGUIMIENTO DE LA GESTIÓN CONTRACTUAL	14	3%
CONTROL SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	9	2%
INFORMACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTIÓN	6	1%
EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y PRESUPUESTAL	1	0,2%
<b>Total general</b>	<b>501</b>	<b>100%</b>



Para este período, los principales subtemas fueron: Gestión de Casos e Investigaciones, siendo el más relevante con una participación del 81% (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 7% (Corresponde a los requerimientos que los ciudadanos realizan directamente a la entidad como Órgano de Vigilancia y Control, relacionados con su quehacer); Los Traslado a Entidades Nacionales y/o Territoriales, con el 6% (Corresponde a solicitudes de competencia de Entidades del Nivel Nacional o Sector Privado), el Seguimiento a la Gestión Contractual, con el 3% (Corresponde a solicitudes ciudadanas de seguimiento a procesos contractuales que cursan en el Distrito Capital); seguido por el Control Social y Participación Ciudadana, con el 2% (corresponde a peticiones relacionadas con actividades de participación ciudadana), la Información Interna y Externa de la Gestión, con el 1%, por último, el Seguimiento de Eficiencia Administrativa y Presupuestal, con el 0,2% (corresponde a peticiones relacionadas con actividades de participación ciudadana).

## 5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	Total	%
ENTIDAD NACIONAL	28	100%
<b>Total General</b>	<b>28</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 julio se realizaron 28 traslados por no competencia, de los cuales fueron trasladados así: (4) Cuatro al Ministerio de Educación, (4) Cuatro al Superintendencia Nacional de Salud, (3) Tres Policía Nacional, (2) Dos al Departamento Nacional de Planeación, (2) Dos a la Gobernación de Cundinamarca, (2) Dos al Ministerio de Trabajo, y (11) Once fueron remitidos a: Superintendencia de Industria y Comercio, Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA, Ministerio de Salud, Procuraduría General de la Nación, Ministerio de Vivienda, Contraloría de Cundinamarca, Ministerio de Transporte, Ministerio de Defensa, Unidad para la Atención a las Víctimas, Gobernación de Cundinamarca, Movilidad de Cundinamarca y Secretaria de Planeación.



## 6. SUBTEMA VEEDURÍAS CIUDADANAS

Veedurías Ciudadanas	Cuenta de Número petición
VEEDURÍA SEGURIDAD NACIONAL	7
VEDARÍA DE SEGURIDAD	2
<b>Total general</b>	<b>9</b>

Para este periodo en la entidad de acuerdo al reporte del aplicativo Bogotá Te Escucha se registró 9 petición referente a veedurías ciudadanas.

## 7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

Durante el mes de julio se recibieron 501 peticiones de las cuales se solucionaron en el mismo mes 108 es decir un 22%, el 78% 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 28%, la Oficina de Servicio a la Ciudadanía con un 56%, la Delegada para la Participación y Programas Especiales con el 6%, la Delegada para la Contratación con el 6%, Despacho Viceveeduría Distrital con el 4% y por último la Oficina Asesora Jurídica con el 1%.

DEPENDENCIAS	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDO PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTO CERRADOS PERIODO ACTUAL	%
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	408	30	28%
SERVICIO A LA CIUDADANÍA	63	60	56%
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN	14	7	6%
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES	9	6	6%
DESPACHO DEL VICEVEEDOR DISTRITAL	4	4	4%
DELEGADA PARA LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y PRESUPUESTAL	1		0%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	1		0%
OFICINA ASESORA DE JURÍDICA	1	1	1%
<b>Total General</b>	<b>501</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>

En el mes de julio se dio respuesta a 212 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 REQUERIMIENT O RECIBIDO PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENT O CERRADOS PERIODO ACTUAL	%
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	195	195	92%
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN	5	5	2%
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES	5	5	2%
SERVICIO A LA CIUDADANÍA	5	5	2%
DESPACHO DEL VICEEDOR DISTRITAL	2	2	1%
<b>Total General</b>	<b>212</b>	<b>212</b>	<b>100%</b>

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

DEPENDENCIA	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	RECLAMO	DERECHO PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	DERECHO PETICIÓN INTERÉS GENERAL	Total general
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS			11	10	10
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	10				10
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES	9			10	9
DESPACHO DEL VICEEDOR DISTRITAL			8		8
OFICINA ASESORA DE JURÍDICA	6				6
SERVICIO A LA CIUDADANÍA		6	6	6	6
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN			7	5	5
DELEGADA PARA LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y PRESUPUESTAL				1	1
<b>Total general</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>10</b>

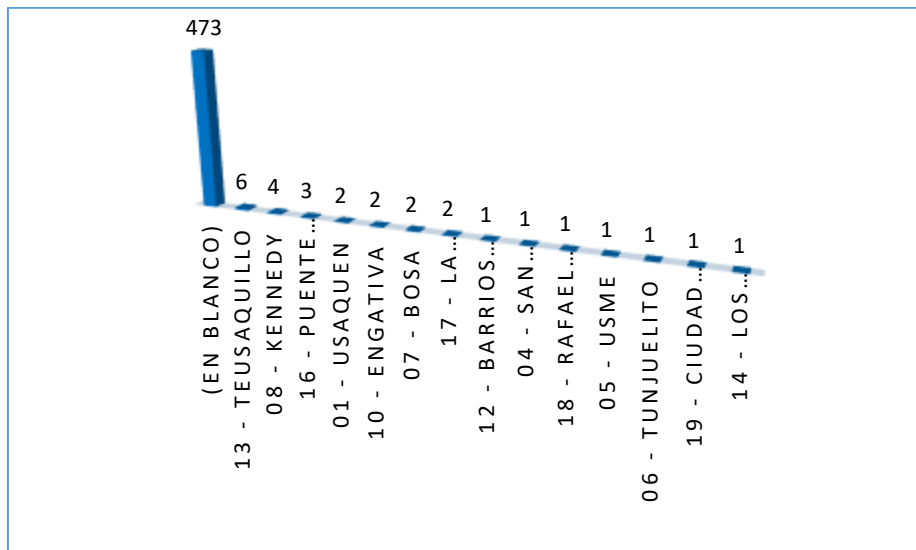


El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas en el mes de julio fue de diez (10) días; se evidencia que las áreas que presentan mayor promedio de días en dar respuesta a las peticiones son:

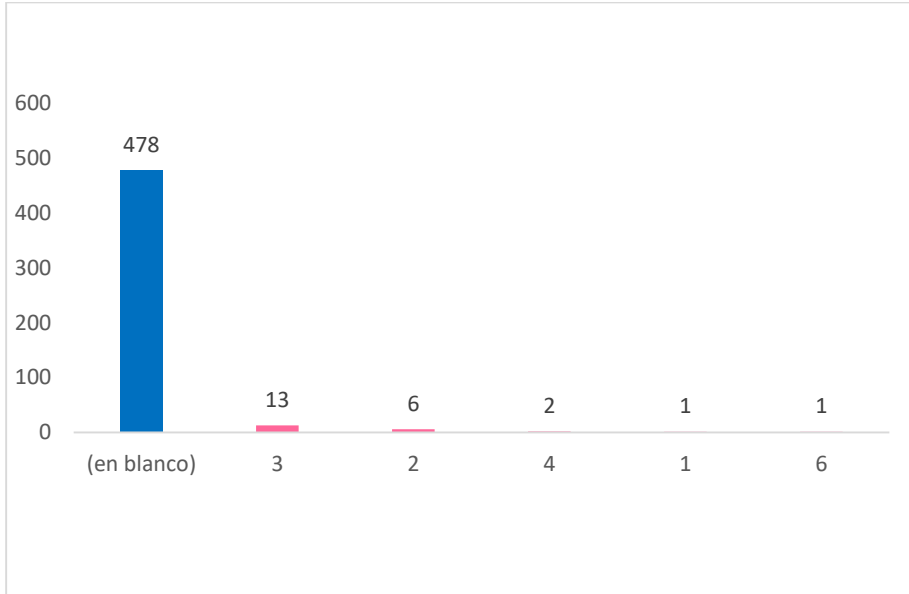
La Oficina Asesora de Planeación y la Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos con un promedio de diez (10) días en proferir respuesta, se hace la salvedad que esta Delegada es la que más ha atendido requerimientos ciudadanos durante el mes de julio, la Delegada para la Participación y Programas Especiales con un promedio de nueve (9) días, el Despacho de la Viceveeduría Distrital con un promedio de ocho (8) días, la Oficina Asesora Jurídica y la Oficina de Servicio a la Ciudadanía con un promedio de seis (6) días, la Delegada para la Contratación con un promedio de 5 (5) días en dar respuesta y por ultimo; la Delegada para la Eficiencia Administrativa y Presupuestal con un promedio de un (1) días promedio en proferir respuesta.

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

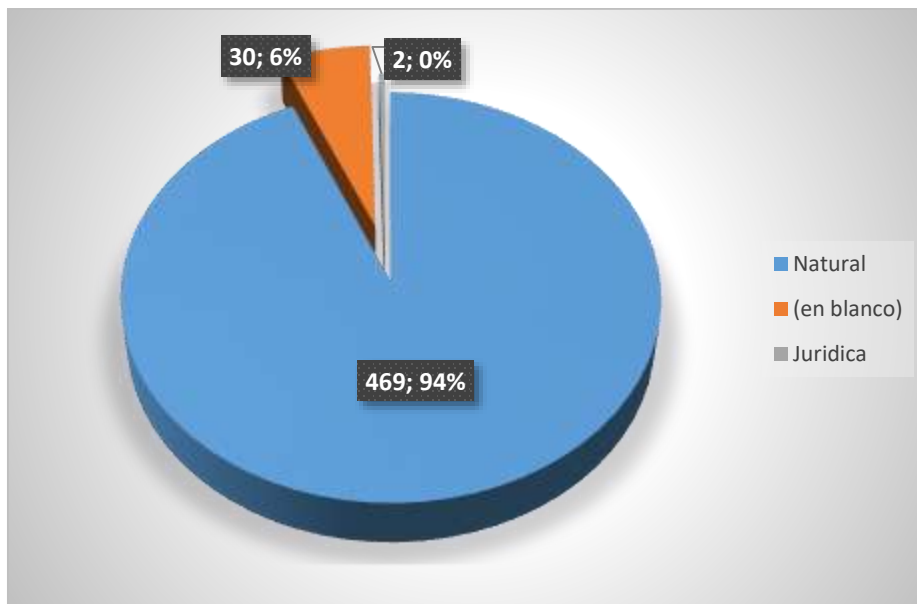
Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones solo el 6% de los ciudadanos suministró la localidad en la que tienen su domicilio.



## 10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO REQUERENTE



Dentro de la información reportada solo el 5% de los usuarios registraron su estrato, de esta información la mayor participación está en el Estrato Tres, con 13, el Estrato Dos con seis, Estrato Cuatro con 2 y finalmente el Estrato Uno y Seis con 1 requerimientos.







El 94% de las peticiones son realizadas por personas naturales, 6% corresponde a los peticionarios que interponen sus requerimientos de manera anónima, y finalmente el 0,4% para las personas jurídicas.

Lo anterior contemplado dentro de la información suministrada por el Sistema Bogotá Te Escucha en el mes de julio de 2021.

## 11. CALIDAD DEL REQUIRIENTE

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 91% corresponde a ciudadanos identificados y el 9% a ciudadanos anónimos.

NOMBRE PETICIONARIO	No	%
IDENTIFICADO	471	94%
ANÓNIMO	30	6%
<b>Total</b>	<b>501</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.
- ✓ El tiempo de respuesta en este mes aumento considerablemente con respecto del mes 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.
- ✓ En este periodo se aumentó el número de requerimientos, debido a la inconformidad de padres y docentes a la orden nacional de volver a las aulas de clase.
- ✓ 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.
- ✓ En el mes de julio se vencieron los radicados 2103232021, 2111282021, 2119682021 y 2109022021.