



VEEDURÍA DISTRITAL

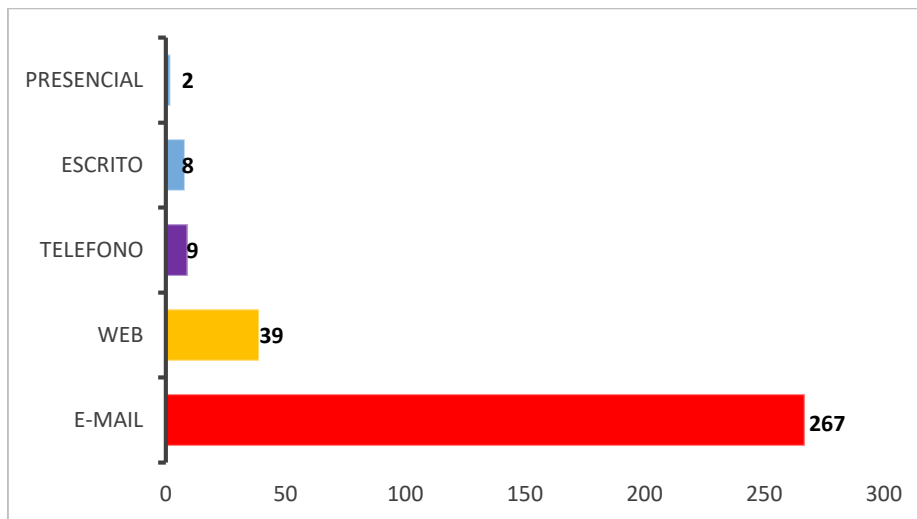
**INFORME PQRSJ JUNIO 2021
SERVICIO A LA CIUDADANÍA**

1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS



Durante el mes de junio la entidad registro y tramitó en el aplicativo Bogotá Te Escucha un total de 325 peticiones ciudadanas, de conformidad con el Decreto 371 de 2010.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

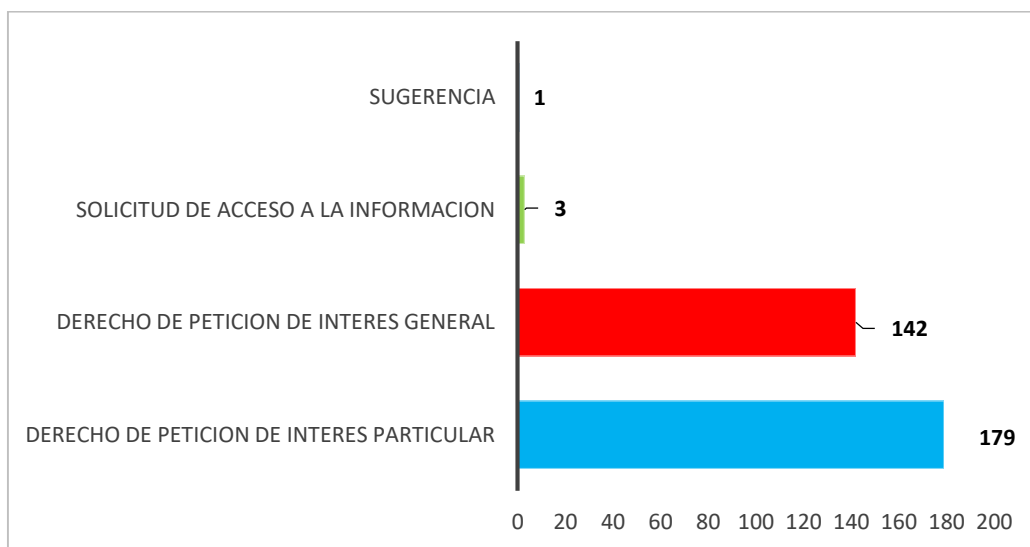


De los canales dispuestos para la recepción de PQRSD se identificó que los principales canales utilizados por la ciudadanía para presentar sus solicitudes ante la entidad fueron: el Canal E-Mail con una participación del 82%, el Canal Web con



el 12%, el Canal Telefónico con una participación del 3%, el Canal Escrito con una participación del 2% y por último el Canal presencial con una participación del 1% 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 55%, fue la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, seguida del Derecho de Petición de Interés General con 44%, las Solicitudes de Acceso a la Información con el 1% y por último lo Consulta con una representación del 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	244	75%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	34	10%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	31	10%
CONTROL SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	7	2%
SEGUIMIENTO DE LA GESTIÓN CONTRACTUAL	5	2%
INFORMACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTIÓN	4	1%
Total general	325	100%



Para este período, los principales subtemas fueron: Gestión de Casos e Investigaciones, siendo el más relevante con una participación del 75% (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 10% (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 10% (Corresponde a solicitudes de competencia de Entidades del Nivel Nacional o Sector Privado), el Control Social y Participación Ciudadana, con el 2% (corresponde a peticiones relacionadas con actividades de participación ciudadana), seguido por el Seguimiento a la Gestión Contractual, con el 2% (Corresponde a solicitudes ciudadanas de seguimiento a procesos contractuales que cursan en el Distrito Capital); por último, la Información Interna y Externa de la Gestión, con el 2%.

5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	Total	%
ENTIDAD NACIONAL	31	100%
Total General	31	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 junio se realizaron 31 traslados por no competencia, de los cuales fueron trasladados así: (6) Seis Superintendencia Nacional de Salud, (4) Cuatro Policía Nacional, (4) Cuatro a la Gobernación de Cundinamarca (3) Tres Alcaldía Municipal de Soacha, (2) Consejo Superior de la Judicatura, (2) UGPP - Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales, (2) Dos a la Unidad para la Atención a las Víctimas, y los (8) Ocho restantes fueron trasladados al Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario, Superintendencia Financiera de Colombia, Ministerio de Salud, Ministerio de Transportes, Ministerio de Educación y Ministerio de Vivienda.



6. SUBTEMA VEEDURÍAS CIUDADANAS

Veedurías Ciudadanas	Cuenta de Número petición
VEEDURÍA SEGURIDAD NACIONAL	1
VEEDURÍA DE SEGURIDAD	1
VEEDURÍA PARQUE ARQUEOLÓGICO DE	2
Total general	4

Para este periodo en la entidad de acuerdo al reporte del aplicativo Bogotá Te Escucha se registró 4 petición referente a veedurías ciudadanas.

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

Durante el mes de junio se recibieron 325 peticiones de las cuales se solucionaron en el mismo mes 129 es decir un 40%, el 60% 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 47%, la Oficina de Servicio a la Ciudadanía con un 47%, la Delegada para la Participación y Programas Especiales con el 2%, la Delegada para la Contratación con el 1%, Despacho Viceveeduría Distrital con el 2% y por último el Despacho del Veedor 1%.

DEPENDENCIAS	TOTAL REQUERIMIENTO RECIBIDO PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTO CERRADOS PERIODO ACTUAL	%
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	243	61	47%
SERVICIO A LA CIUDADANÍA	66	61	47%
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES	7	3	2%
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN	5	1	1%
DESPACHO VICEVEEDURIA	3	2	2%
DESPACHO VEEDOR	1	1	1%
Total General	325	129	100%

En el mes de junio se dio respuesta a 189 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 REQUERIMIENTOS O CERRADOS PERIODO ACTUAL	%
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	151	151	80%
SERVICIO A LA CIUDADANÍA	17	17	9%
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES	9	9	5%
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN	8	8	4%
DELEGADA PARA LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y PRESUPUESTAL	2	2	1%
DESPACHO VICEVEEDURIA	2	2	1%
Total General	189	189	100%

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA.

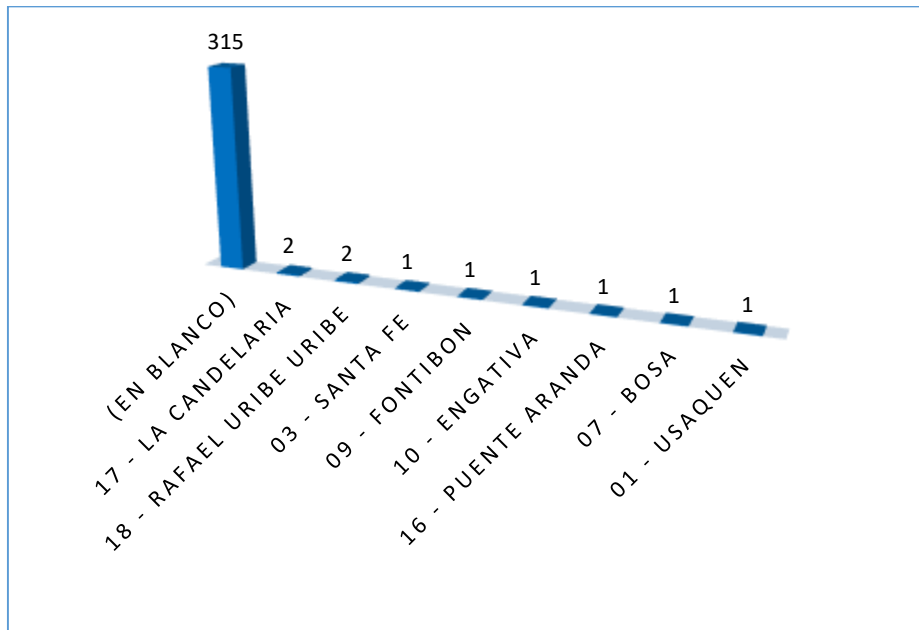
DEPENDENCIA	DERECHO PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SUGERENCIA	Total general
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN	8				8
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES	6	8		12	8
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	7	7	11		7
SERVICIO A LA CIUDADANÍA	5	4			4
DESPACHO VICEVEEDURIA		2	8		4
DESPACHO VEEDOR			2		2
Total general	7	6	7	12	7



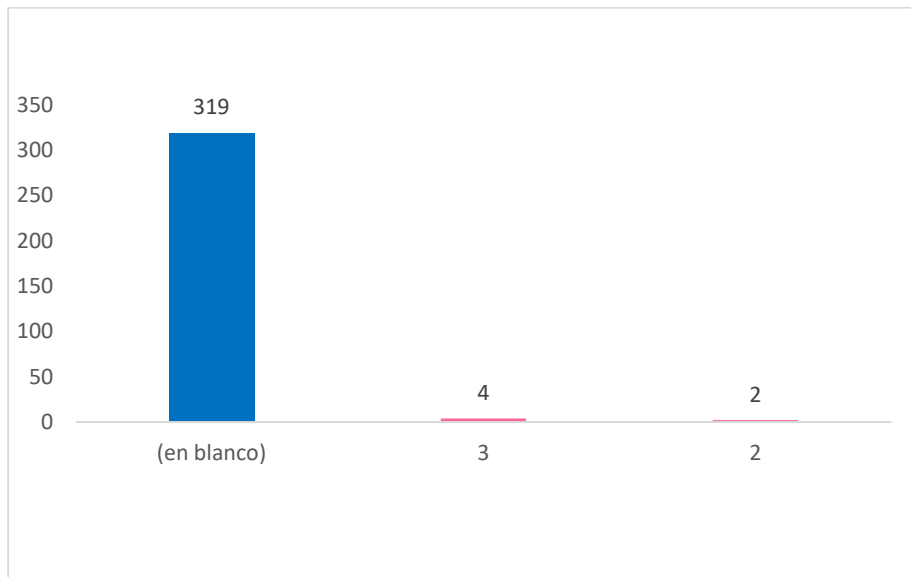
El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas en el mes de junio fue de siete (7) días; se evidencia que las áreas que presentan mayor promedio de días en dar respuesta a las peticiones son: Delegada para la Participación y Programas Especiales y la Delegada para la Contratación, con un promedio de Ocho (8) días promedio en proferir respuesta, la Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos con un promedio de siete (7) días promedio en proferir respuesta, se hace la salvedad que esta Delegada es la que más ha atendido requerimientos ciudadanos durante el mes de junio, Servicio a la Ciudadanía y la Oficina y el Despacho de la Viceveeduría Distrital con un promedio de cuatro (4) días, para dar respuesta y por último; el Despacho del Veedor con un promedio de dos (2) días promedio en proferir respuesta.

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

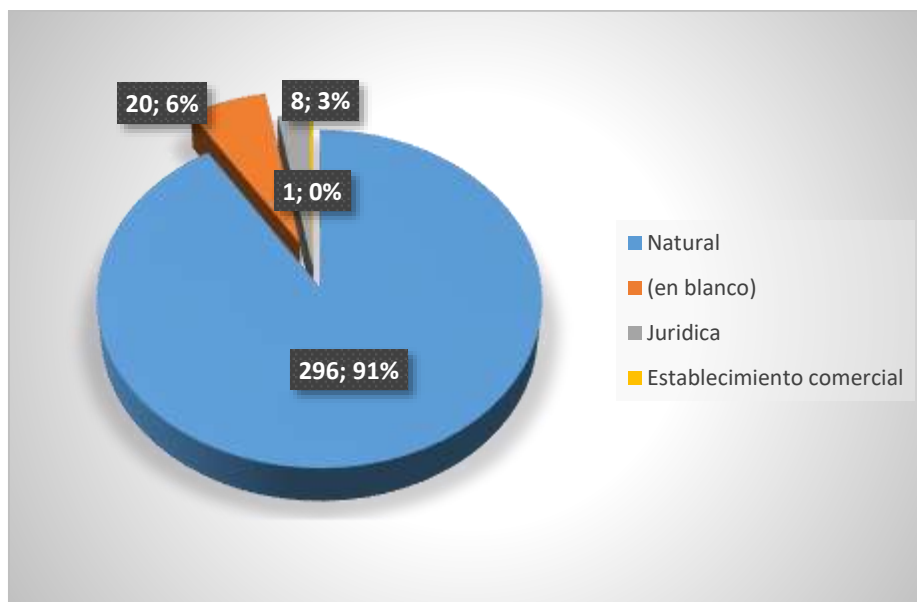
Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones solo el 3% de los ciudadanos suministró la localidad en la que tienen su domicilio.



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 Tres, con 4 requerimientos y finalmente el Estrato Dos con 2 requerimientos.





El 91% de las peticiones son realizadas por personas naturales, 6% corresponde a los peticionarios que interponen sus requerimientos de manera anónima, el 2% para las personas jurídicas y finalmente el 0,3% los Establecimientos de Comercio. Lo anterior contemplado dentro de la información suministrada por el Sistema Bogotá Te Escucha en el mes de junio 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	305	94%
ANÓNIMO	20	6%
Total	325	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 aumento en un punto 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.
- ✓ 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.