



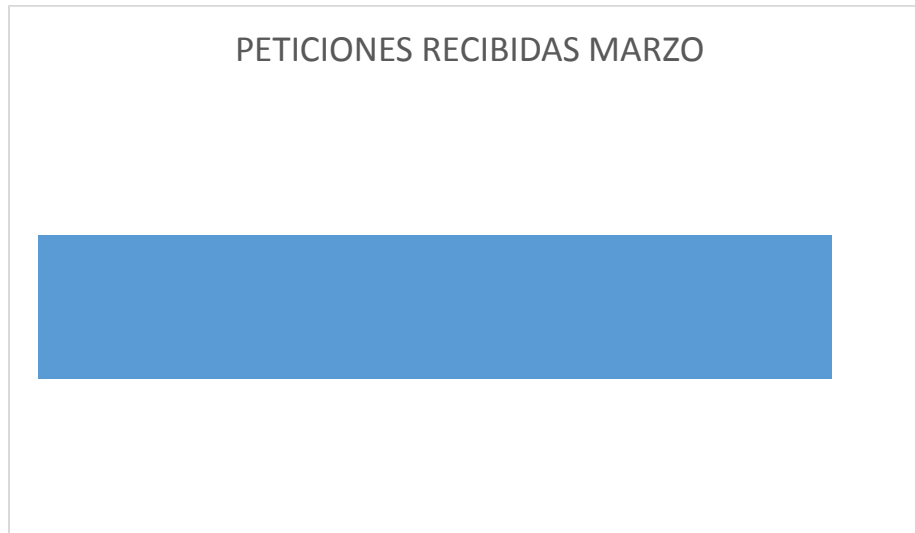
**VEEDURÍA  
DISTRITAL**

Prevención • Transparencia • Incidencia

**VEEDURÍA DISTRITAL**

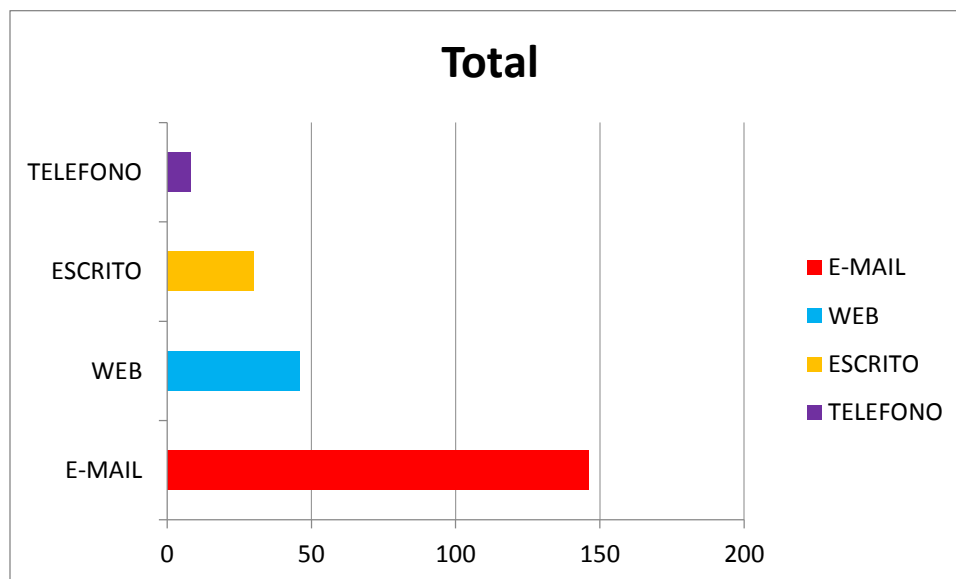
**INFORME PQRS D MARZO 2020  
SERVICIO A LA CIUDADANÍA**

## 1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS



Durante el mes de marzo la entidad registro y tramitó en el aplicativo Bogotá Te Escucha un total de 230 peticiones ciudadanas, de conformidad con el Decreto 371 de 2010.

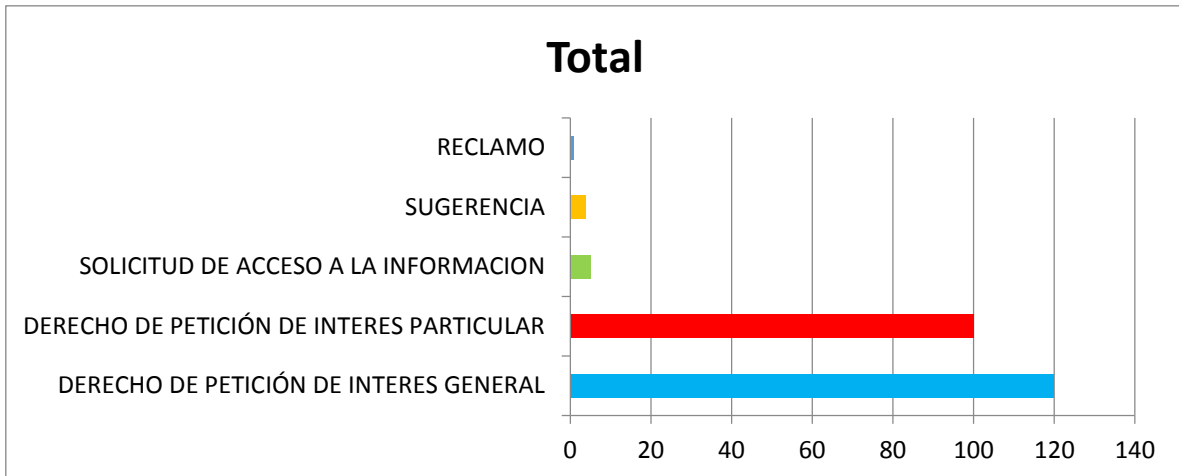
## 2. CANALES DE INTERACCIÓN



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 63%, el Canal Web con una participación del

20%, el Canal Escrito con el 13%, y por último el Canal Telefónico con representación del 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 52%, 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 2%, las Sugerencias con una representación del 1,7% y por último los Reclamos 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	70%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	31	13%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	16	7%
SEGUIMIENTO DE LA GESTIÓN CONTRACTUAL	10	4%
INFORMACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTIÓN	7	3%
CONTROL SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	6	3%
<b>Total general</b>	<b>230</b>	<b>100%</b>

Para este período, los principales subtemas fueron: Gestión de Casos e Investigaciones, siendo el más relevante con una participación del 70% (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 la Atención Servicio a la Ciudadanía 13% (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 7% (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 3%, (Esta tipología corresponde a las solicitudes de información que realizan a la Entidad sobre su gestión) y por último, el Control Social y Participación Ciudadana, con el 3% (corresponde a peticiones relacionadas con actividades de participación ciudadana).

## 5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	Total	%
ENTIDAD NACIONAL	16	100%
<b>Total General</b>	<b>16</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 marzo se realizaron 16 traslados por no competencia, de los cuales fueron remitidos uno (1) Alcaldía de Barranquilla, dos (2) Ministerio de trabajo, seis (5) a la Procuraduría General de la Nación, tres (3) a la Ministerio de Salud, uno (1) Superintendencia Financiera, uno (1) Superintendencia Nacional de Salud, uno (1) Gobernación de Cundinamarca, una (1) a la Unidad de Protección de Víctimas y por ultimo uno (1) al INPEC, (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 CIUDADANA DE ENFERMERÍA	1
<b>Total general</b>	<b>1</b>

Para este periodo en la entidad se registró una petición referente a veedurías ciudadanas.

## 7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

Durante el mes de marzo se recibieron 230 peticiones de las cuales se solucionaron en el mismo mes 137 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 71%, la Oficina de Atención y Servicio a la Ciudadanía con un 21%, la Delegada para la Participación y Programas Especiales con el 4%, por último la Delegada para la Contratación, Oficina Asesora Jurídica, el Despacho del Veedor y Despacho de la Veedora , con el 1%.

DEPENDENCIAS	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDO PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ACTUAL	%
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	160	97	71%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	47	29	21%
DELEGADA PARA CONTRATACIÓN	10	2	1%
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES	6	5	4%
OFICINA ASESORA DE JURÍDICA	3	2	1%
DESPACHO VEEDOR DISTRITAL	2	1	1%
DESPACHO VICEVEEDORA DISTRITAL	2	1	1%
<b>Total General</b>	<b>230</b>	<b>137</b>	<b>100%</b>

En el mes de marzo se dio respuesta a 98 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 CERRADOS PERIODO ACTUAL	%
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	70	70	71%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	12	12	12%
DELEGADA PARA CONTRATACIÓN	5	5	5%
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES	4	4	4%
DESPACHO VICEVEEDORA DISTRITAL	4	4	4%
OFICINA ASESORA DE JURÍDICA	2	2	2%
DELEGADA PARA LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y PRESUPUESTAL	1	1	1%
<b>Total General</b>	<b>98</b>	<b>98</b>	<b>100%</b>

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

**9.**

DEPENDENCIA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO LA INFORMACIÓN	SUGERENCIA	DERECHO DE PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	DERECHO DE PETICIÓN INTERÉS GENERAL	Total general
DESPACHO VEEDOR DISTRITAL		6		1		4
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA			4	4	4	4
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	6	10	4	4	5	5
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES		3		4	7	6
OFICINA ASESORA DE JURÍDICA		8		7		7
DESPACHO VICEVEEDORA DISTRITAL		8		7		8
DELEGADA PARA CONTRATACIÓN					8	8
<b>Total general</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>5</b>

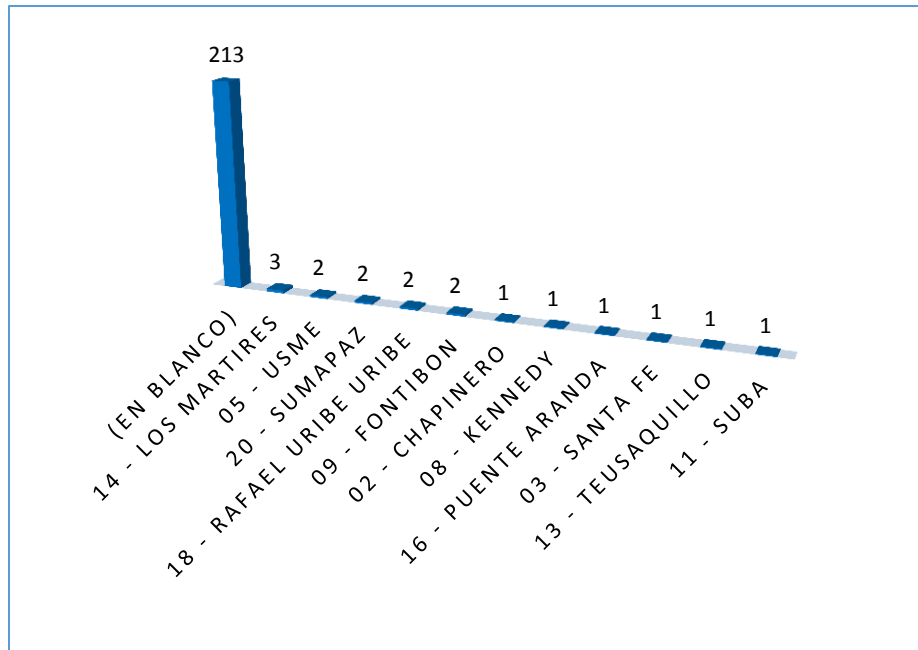
El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas en el mes de marzo fue de Cinco (5) días; se evidencia que las áreas que presentan mayor promedio de días en dar respuesta a las solicitudes son: Delegada para la Contratación y Despacho de la Viceveedora Distrital con un promedio de ocho (8) días siendo las áreas que más tiempo tomo en dar respuesta, la Oficina Asesora Jurídica con un promedio de siete (7) días, Delegada para la Participación y Programas Especiales con seis (6) día, la Delegada Para la Atención de Quejas y Reclamos con un promedio de 6 días y por último el áreas que dieron respuesta dentro de los cuatro (4) primeros días es Atención y Servicio a la Ciudadanía y el Despacho del Veedor distrital, se hace la salvedad que el Despacho apenas recibió 2 requerimientos los cuales los cerro.

**10. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO.**



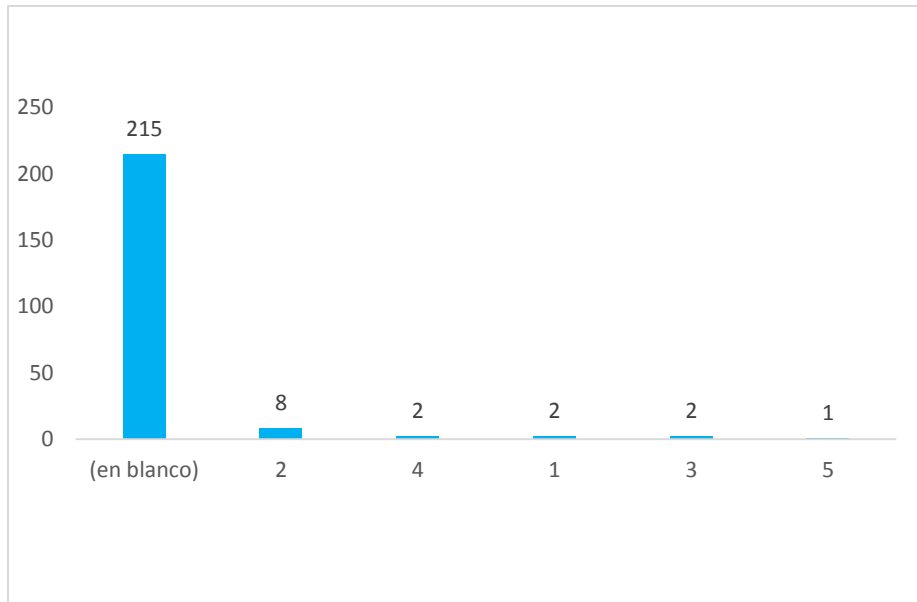
**VEEDURÍA  
DISTRITAL**

Prevención · Transparencia · Incidencia

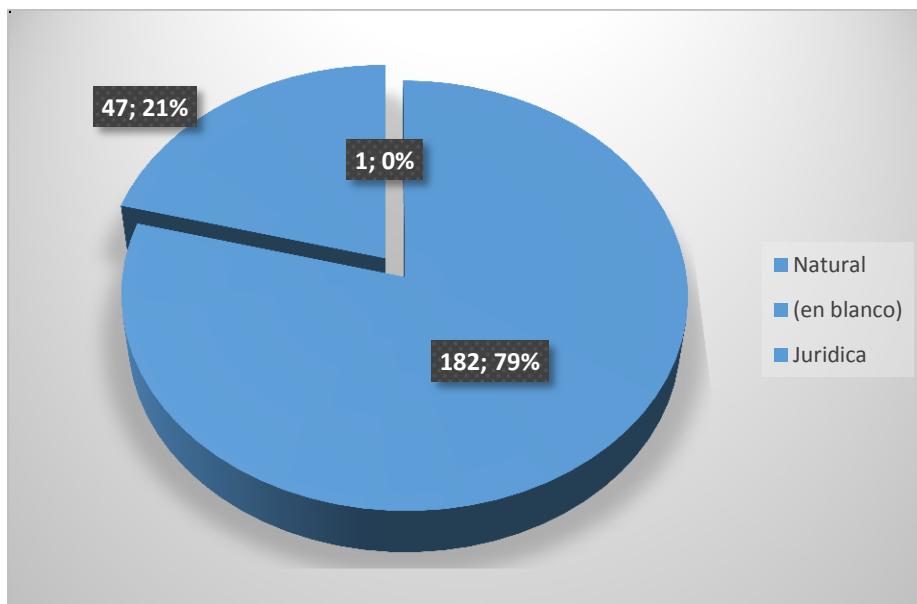


Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones solo el 7% de los ciudadanos suministró la localidad en la que tienen su domicilio.

## **11. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO REQUERENTE**



Dentro de la información reportada solo el 7% de los usuarios registraron su estrato, de esta información la mayor participación está en el Estrato Dos, con 8 requerimientos, el Estratos Cuatro, Uno, Tres con 2 requerimientos cada uno y finalmente el Estrato Cinco con 1 requerimiento.





El 79% de las peticiones son realizadas por personas naturales, 20% corresponde a los peticionarios que interponen sus requerimientos de manera anónima y el 1% corresponde a las personas jurídicas. Lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el Sistema Bogotá Te Escucha en el mes de marzo de 2020.

## 12. 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	182	79%
ANÓNIMO	47	20%
JURIDICA	1	0%
<b>Total</b>	<b>230</b>	<b>100%</b>

## 13. 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.
- ✓ Este mes el Sistema Bogotá te Escucha, ha funcionado muy bien y en su mayoría no hemos tenido problemas con el cargue de las peticiones, 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.
- ✓ 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.
- ✓ En este periodo se dio un vencimiento de 5 peticiones, pese a los seguimientos realizados a las áreas.(500872020, 502312020, 533252020, 539082020 y 630962020). Esta información se saca del seguimiento a las respuestas, sin embargo el reporte solo deja ver un vencimiento de términos el (417712020).