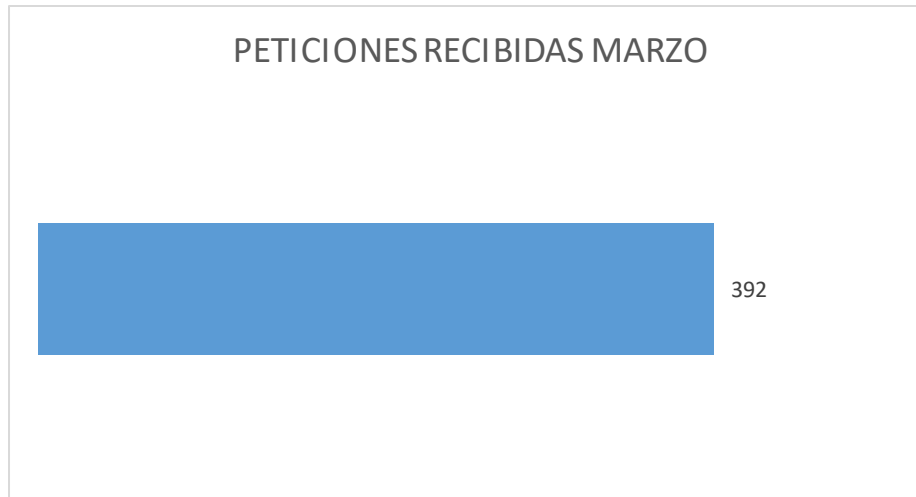




VEEDURÍA DISTRITAL

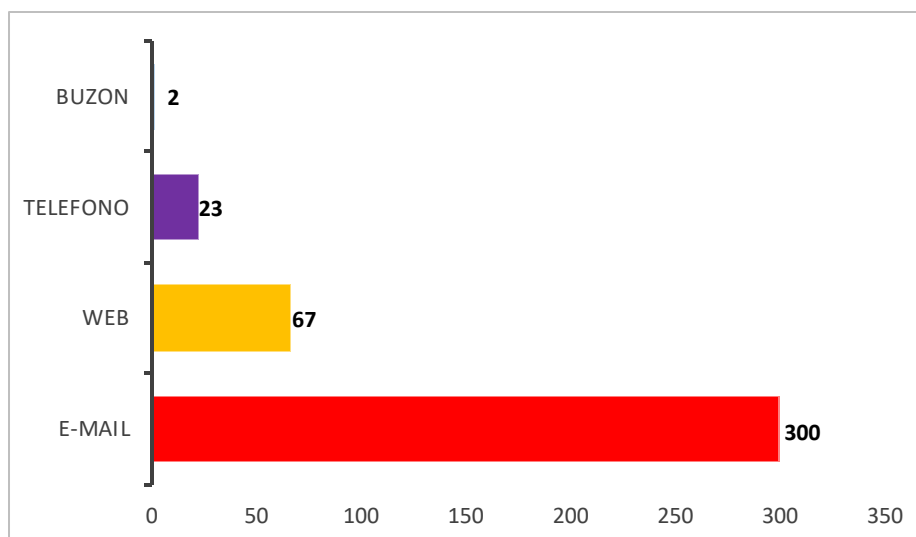
**INFORME PQRSD MARZO 2021
SERVICIO A LA CIUDADANÍA**

1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS



Durante el mes de marzo la entidad registro y tramitó en el aplicativo Bogotá Te Escucha un total de 392 peticiones ciudadanas, de conformidad con el Decreto 371 de 2010.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

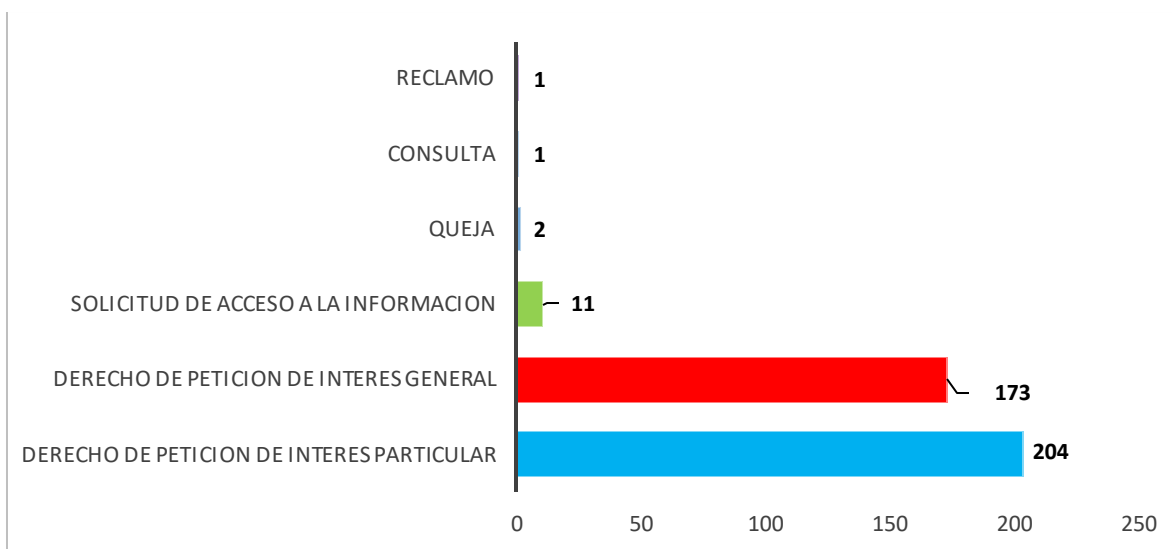


De los canales dispuestos para la recepción de PQRSD se identificó que los principales canales utilizados por la ciudadanía para presentar sus solicitudes ante la entidad fueron: el Canal E-Mail con una participación del 77%, el Canal Web con



el 17%, el Canal Telefónico con una participación del 6%, por último el Canal Buzón con un 01 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 52%, 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 3%, las quejas con una representación del 2% y por ultimo las consultas y 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	250	64%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	50	13%
SEGUIMIENTO DE LA GESTIÓN CONTRACTUAL	36	9%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	25	6%
CONTROL SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	19	5%
INFORMACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTIÓN	11	3%
EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y PRESUPUESTAL	1	0,3%
Total general		100%



Para este período, los principales subtemas fueron: Gestión de Casos e Investigaciones, siendo el más relevante con una participación del 64% (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); Los Traslado a Entidades Nacionales y/o Territoriales, con el 13% (Corresponde a solicitudes de competencia de Entidades del Nivel Nacional o Sector Privado), el Seguimiento a la Gestión Contractual, con el 9% (Corresponde a solicitudes ciudadanas de seguimiento a procesos contractuales que cursan en el Distrito Capital); la Atención Servicio a la Ciudadanía con el 6% (Corresponde a los requerimientos que los ciudadanos realizan directamente a la entidad como Órgano de Vigilancia y Control, relacionados con su quehacer); el Control Social y Participación Ciudadana, con el 5% (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 0,3% (corresponde a peticiones relacionadas con actividades de participación ciudadana).

5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	Total	%
ENTIDAD NACIONAL	58	100%
Total General	58	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 marzo se realizaron 58 traslados por no competencia, de los cuales fueron remitidos (7) Siete a la Procuraduría General de la Nación, (15) Cinco a la Superintendencia Nacional de Salud, Superintendencia de Industria y Comercio, a la Unidad para la Atención a las Víctimas y a la Policía Nacional, (12) Cuatro al Departamento Nacional de Planeación, a la Gobernación de Cundinamarca y al Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario, (6) Tres al Juez Ejecución de Penas y Medidas de Seguridad, y Superintendencia Financiera de Colombia; los 15 restantes se les dio traslado al Servicio Nacional de Aprendizaje-SENA, Fiscalía Seccional de Bogotá, Registraduría Municipal del Estado Civil de Luruaco- Atlántico, Ejercito Nacional, Ministerio de Educación Nacional, Curaduría Urbana de Cali, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, Administradora de los Riesgos del Sistema General de Seguridad Social ADRES, Alcaldía Municipal de Ibagué, Alcaldía Municipal de Soacha, Alcaldía de Cali, Alcaldía Municipal de Chía y CNSC Comisión Nacional del



Servicio Civil. (Es de anotar que a los requerimientos se les dio respuesta dentro de los términos de Ley).

6. SUBTEMA VEEDURÍAS CIUDADANAS

Veedurías Ciudadanas	Número petición
VEEDURÍA NACIONAL DE SALUD	1
VEEDURÍA TRANSPARENCIA Y CONTRATOS	1
VEEDURÍAS Y AUDITORIAS DEL RIO BOGOTÁ VEEDURÍAS Y AUDITORIAS DEL RIO BOGOTÁ	1
Total general	3

Para este periodo en la entidad de acuerdo al reporte del aplicativo Bogotá Te Escucha se registraron 3 peticiones referentes a veedurías ciudadanas.

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

Durante el mes de marzo se recibieron 392 peticiones de las cuales se solucionaron en el mismo mes 261 es decir un 67%, el 33% 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 64%, la Oficina de Servicio a la Ciudadanía con un 19%, la Delegada para la Contratación con el 10%, la Delegada para la Participación y Programas Especiales con el 3%, Despacho Viceveeduría Distrital con el 2% y por último la Delegada para la Eficiencia Administrativa con el 0,4%.

DEPENDENCIAS	TOTAL REQUERIMIENTO RECIBIDO PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTO CERRADOS PERIODO ACTUAL	%
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	250	168	64%
SERVICIO A LA CIUDADANÍA	74	49	19%
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN	36	27	10%
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES	19	8	3%
DESPACHO VICE VEEDURÍA DISTRITAL	8	5	2%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	3	3	1%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	1		0,0%
DELEGADA PARA LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA	1	1	0,4%
Total General	392	261	100%

En el mes de marzo se dio respuesta a 100 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 REQUERIMIENTO RECIBIDO PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTO CERRADOS PERIODO ACTUAL	%
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	54	54	54%
SERVICIO A LA CIUDADANÍA	20	20	20%
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN	16	16	16%
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES	6	6	
OFICINA ASESORA DE JURÍDICA	2	2	2%
DELEGADA PARA LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y PRESUPUESTAL	1	1	1%
VICEVEEDURIA DISTRITAL	1	1	1%
Total General	100	100	100%

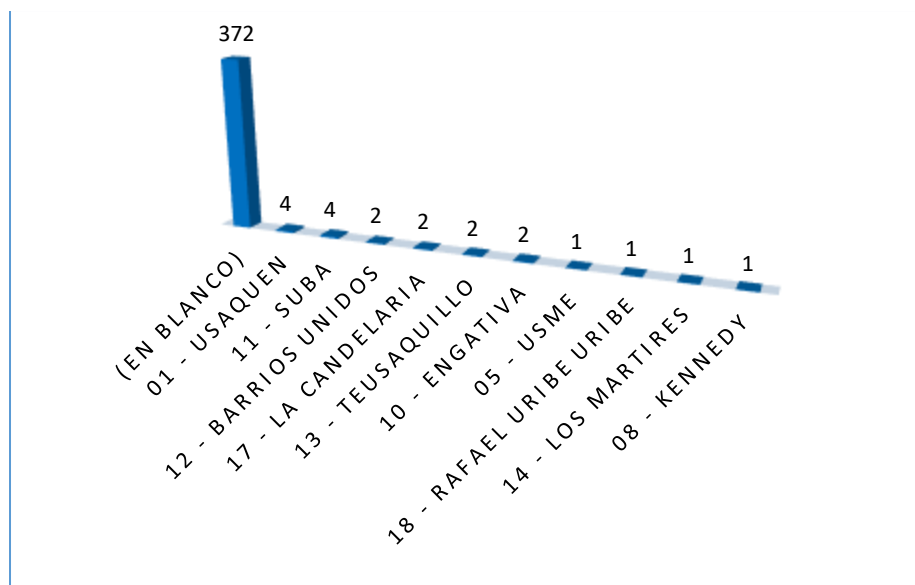
8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA.

DEPENDENCIA	DERECHO DE PETICIÓN INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	RECLAMO	QUEJA	CONSULTA	Total general
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES	9	11	9		2		9
DESPACHO VICEVEEDURIA DISTRITAL	13	6	2		9	8	6
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN	6	5					5
DELEGADA PARA LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA			5				5
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	4	4	6	6			4
OFICINA ASESORA JURÍDICA			4				4
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	7		2				4
SERVICIO A LA CIUDADANÍA	3	4	4				3
Total general	5	4	4	6	6	8	5

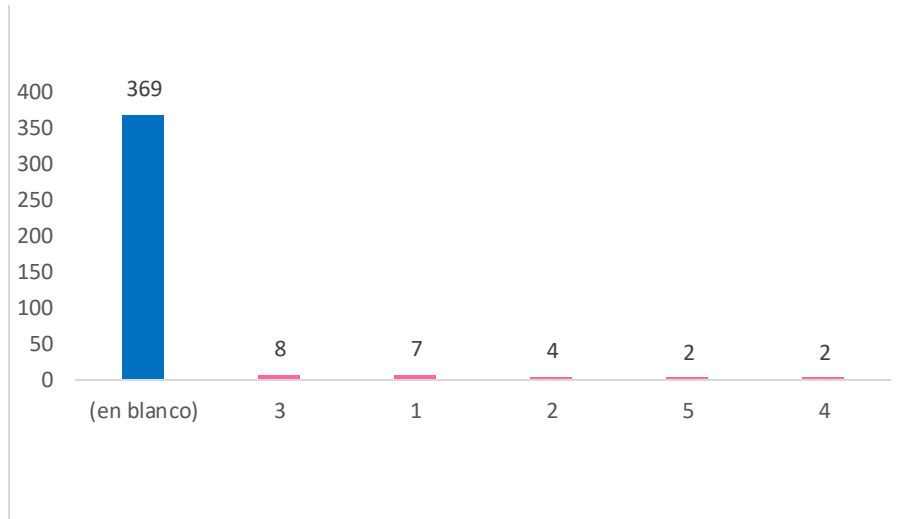
El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas en el mes de marzo fue de cinco (5) días; se evidencia que las áreas que presentan mayor promedio de días en dar respuesta a las peticiones son: la Delegada para la Participación y Programas Especiales con un promedio de nueve (9) días, el Despacho de la Viceveeduría Distrital con un promedio de seis (6) días; la Delegada para la Contratación y la Delegada para la Eficiencia Administrativa y Presupuestal con un promedio de cinco (5) días, la Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos, la Oficina Asesora Jurídica y la Oficina Asesora de Planeación con un promedio de cuatro (4) días, 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 marzo y por último Servicio a la Ciudadanía con tres (3) días promedio en proferir respuesta.

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

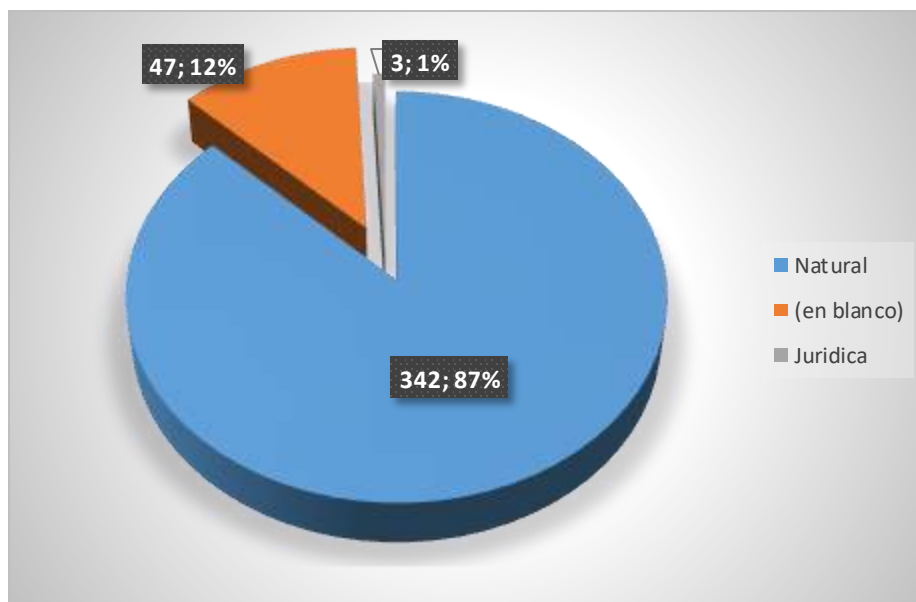
Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones solo el 5% de los ciudadanos suministró la localidad en la que tienen su domicilio.



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 Tres, con 8 requerimientos, el Estratos Uno con 7 requerimientos, el estrato Dos con 4 requerimiento el estrato Cinco con 2 requerimientos y finalmente el Estrato Cuatro con 2 requerimientos.





El 87% de las peticiones son realizadas por personas naturales, 12% corresponde a los peticionarios que interponen sus requerimientos de manera anónima y el 0,8% para las personas jurídicas. Lo anterior contemplado dentro de la información suministrada por el Sistema Bogotá Te Escucha en el mes de marzo de 2021.

11. CALIDAD DEL REQUIRIENTE

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 87% corresponde a ciudadanos identificados y el 13% a ciudadanos anónimos.

NOMBRE PETICIONARIO	No	%
IDENTIFICADO	342	87%
ANÓNIMO	50	13%
Total	392	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.