



VEEDURÍA DISTRITAL

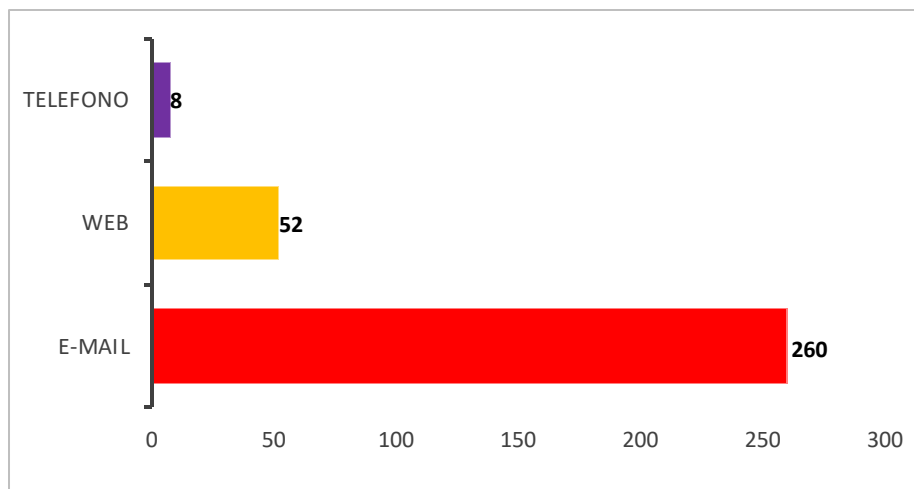
**INFORME PQRSD MAYO 2021
SERVICIO A LA CIUDADANÍA**

1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS



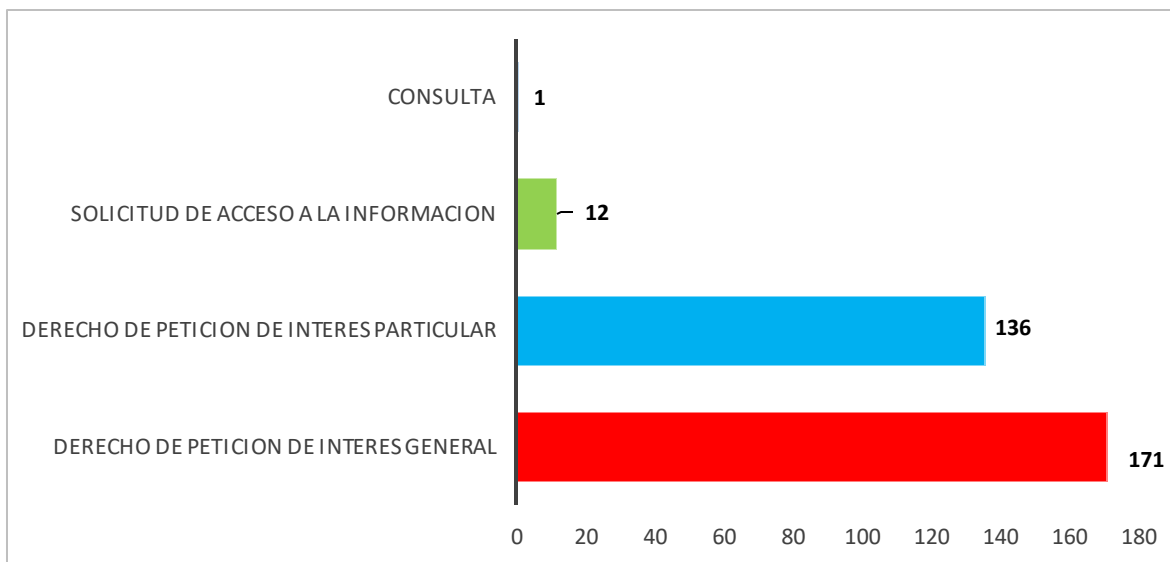
Durante el mes de mayo la entidad registro y tramitó en el aplicativo Bogotá Te Escucha un total de 320 peticiones ciudadanas, de conformidad con el Decreto 371 de 2010.

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 81%, el Canal Web con el 16% por último el Canal Telefónico con una participación del 7% 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 53%, 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 4% 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

5.

Subtema	Cuenta de Número petición	Cuenta de Número petición 2
GESTIÓN DE CASOS E INVESTIGACIONES	232	73%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	27	8%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	23	7%
CONTROL SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	15	5%
SEGUIMIENTO DE LA GESTIÓN CONTRACTUAL	13	4%
INFORMACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTIÓN	6	2%
EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y PRESUPUESTAL	4	1,3%
Total general	320	100%



Para este período, los principales subtemas fueron: Gestión de Casos e Investigaciones, siendo el más relevante con una participación del 73% (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 8% (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 11% (Corresponde a solicitudes de competencia de Entidades del Nivel Nacional o Sector Privado), el Control Social y Participación Ciudadana, con el 3% (corresponde a peticiones relacionadas con actividades de participación ciudadana), el Seguimiento a la Gestión Contractual, con el 4% (Corresponde a solicitudes ciudadanas de seguimiento a procesos contractuales que cursan en el Distrito Capital); seguido por la Información Interna y Externa de la Gestión, con el 2%, (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 1,3% (corresponde a peticiones relacionadas con actividades de participación ciudadana).

6. TOTAL, PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	Total	%
ENTIDAD NACIONAL	23	100%
Total General	23	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 23 traslados por no competencia, de los cuales fueron trasladados así: (5) Cinco Policía Nacional, (3) Tres Procuraduría General de la Nación, (3) Tres a la Superintendencia de Industria y Comercio, (2) Dos Superintendencia Nacional de Salud, (2) Dos Presidencia de la Republica, y los (8) Ocho restantes fueron trasladados a Gobernación de Cundinamarca, Defensoría del Pueblo, Juzgado Segundo de Bogotá, Juzgado 28 del Circuito de Bogotá, a la Unidad para la Atención a las Víctimas, Superintendencia Financiera de Colombia, Ministerio de Relaciones Exteriores, y Universidad Gran Colombia. (Es de anotar que a los requerimientos se les dio respuesta dentro de los términos de Ley).



7. SUBTEMA VEEDURÍAS CIUDADANAS

Veedurías Ciudadanas	Cuenta de Número petición
DEFENSORA DE	1
VEEDURÍA SEGURIDAD NACIONAL	1
VEEDURÍAS CIUDADANAS INDEPENDIENTES	1
Total general	3

Para este periodo en la entidad de acuerdo al reporte del aplicativo Bogotá Te Escucha se registró 3 petición referente a veedurías ciudadanas.

8. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

Durante el mes de mayo se recibieron 320 peticiones de las cuales se solucionaron en el mismo mes 141 es decir un 44%, el 56% 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 23%, la Delegada para la Participación y Programas Especiales con el 5%, la Delegada para la Contratación con el 4%, Despacho Viceveeduría Distrital con el 2% y por último la Delegada para la Eficiencia Administrativa y Presupuestal y la Oficina Asesora Jurídica con el 1%.

DEPENDENCIAS	TOTAL REQUERIMIENTO RECIBIDO PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTO CERRADOS PERIODO ACTUAL	%
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJA Y RECLAMOS	232	90	64%
SERVICIO A LA CIUDADANÍA	50	33	23%
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES	15	7	5%
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN	13	5	4%
DESPACHO VICEVEEDURÍA DISTRITAL	5	3	2%
DELEGADA PARA LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y PRESUPUESTAL	4	2	1%
OFICINA ASESORA DE JURÍDICA	1	1	1%
Total General	320	141	100%



En el mes de mayo se dio respuesta a 194 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 REQUERIMIENTO CERRADOS PERIODO ACTUAL	%
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJA Y RECLAMAOS	169	169	87%
SERVICIO A LA CIUDADANÍA	11	11	6%
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN	6	6	3%
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES	4	4	2%
OFICINA ASESORA DE JURÍDICA	3	3	2%
DESPACHO VICE VEEDURÍA DISTRITAL	1	1	1%
Total General	194	194	100%

9. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA.

DEPENDENCIA	DERECHO PETICIÓN INTERÉS GENERAL	DERECHO PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	CONSULTA	Total general
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES	8	6	8		8
DELEGADA PARA LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y PRESUPUESTAL	13	1	8		8
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJA Y RECLAMAOS	7	7			7
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN	7		4		7
DESPACHO VICE VEEDURÍA DISTRITAL			4	8	5
OFICINA ASESORA DE JURÍDICA			4		4
SERVICIO A LA CIUDADANÍA	4	4	5		4
Total general	7	6	6	8	6

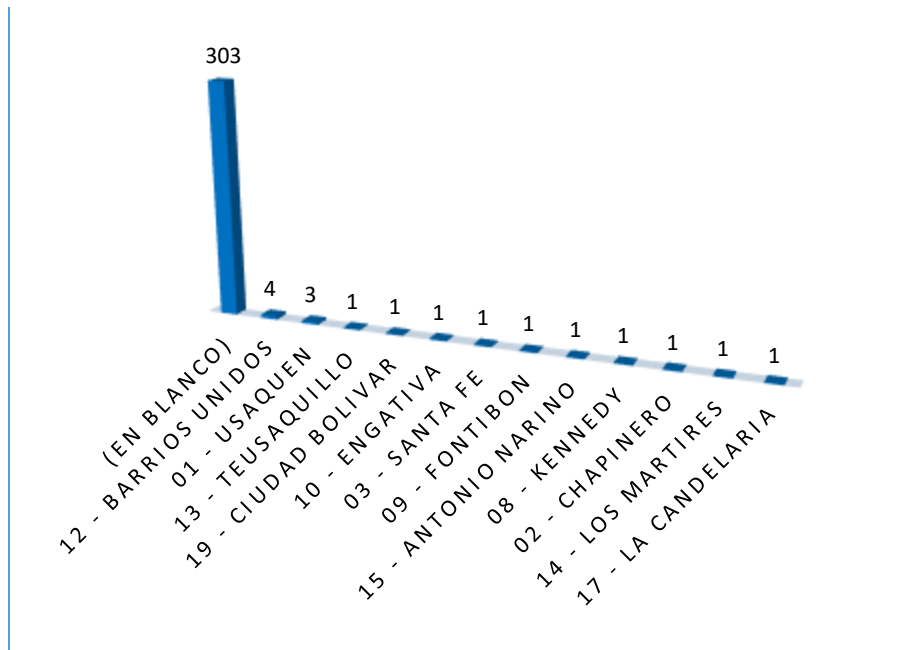
El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas en el mes de mayo fue de seis (6) días; se evidencia que las áreas que presentan mayor promedio de días en dar respuesta a las peticiones son: la Delegada para la Eficiencia



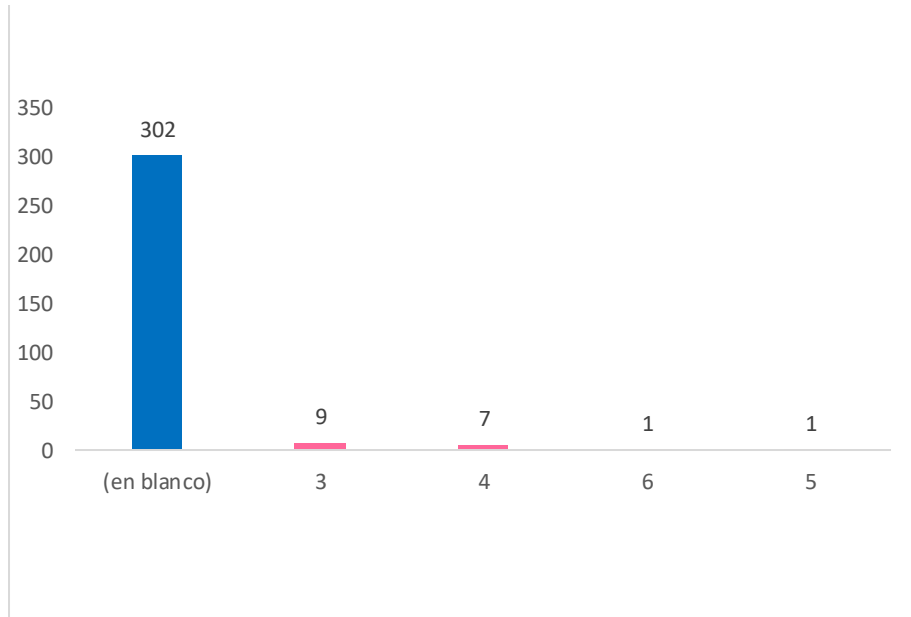
Administrativa y Presupuestal y Delegada para la Participación y Programas Especiales con un promedio de Ocho (8) días promedio en proferir respuesta, la Delegada para la Contratación y la Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos con un promedio de siete (7) días promedio en proferir respuesta, se hace la salvedad que la Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos es la que más ha atendido requerimientos ciudadanos durante el mes de mayo, el Despacho de la Viceveeduría Distrital con un promedio de cinco (5) días; y por último; Servicio a la Ciudadanía y la Oficina Asesora Jurídica con un promedio de cuatro (4) días, para dar respuesta

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

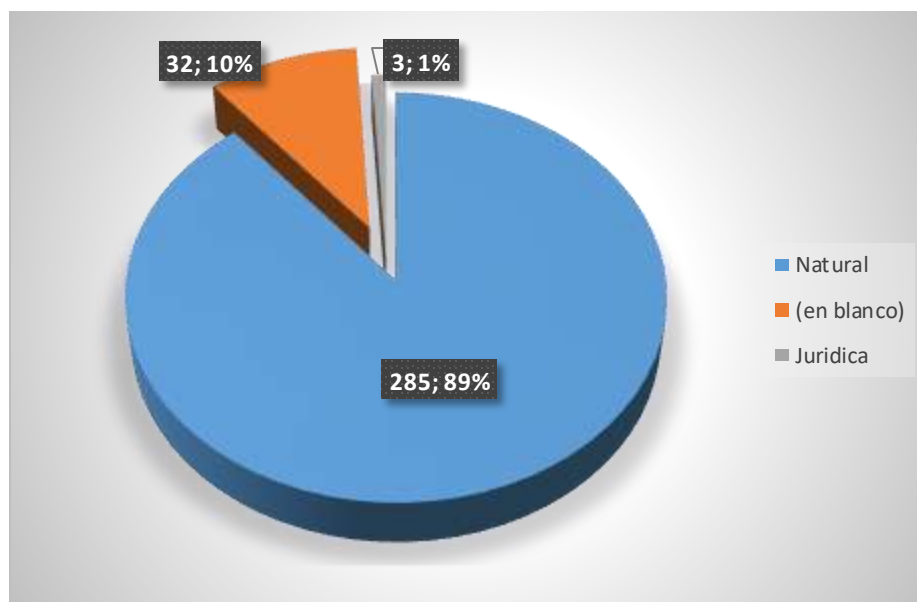
Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones solo el 5% de los ciudadanos suministró la localidad en la que tienen su domicilio.



11. 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 9 requerimientos, el Estratos Cuatro con 7 requerimientos y finalmente el Estrato Seis y Cinco con 1 requerimientos.





El 89% de las peticiones son realizadas por personas naturales, 10% 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 mayo de 2021.

12. CALIDAD DEL REQUIRIENTE

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 90% corresponde a ciudadanos identificados y el 10% a ciudadanos anónimos.

NOMBRE PETICIONARIO	No	%
IDENTIFICADO	288	90%
ANÓNIMO	32	10%
Total	320	100%

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.
- ✓ El tiempo de respuesta en este mes disminuyó 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 menor diferencia entre las respuestas en el aplicativo Bogotá te Escucha y el tiempo de salida de los oficios en correspondencia.
- ✓ En el mes mayo se venció un requerimiento del mes de abril a la Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos (1256672021).