



**VEEDURÍA  
DISTRITAL**

Prevención · Transparencia · Incidencia

**VEEDURÍA DISTRITAL**

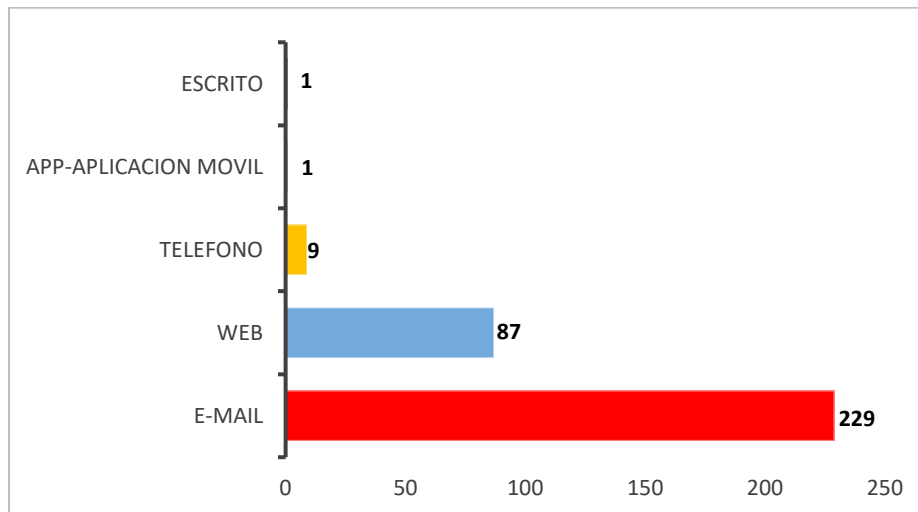
**INFORME PQRS D MAYO 2020  
SERVICIO A LA CIUDADANÍA**

## 1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS



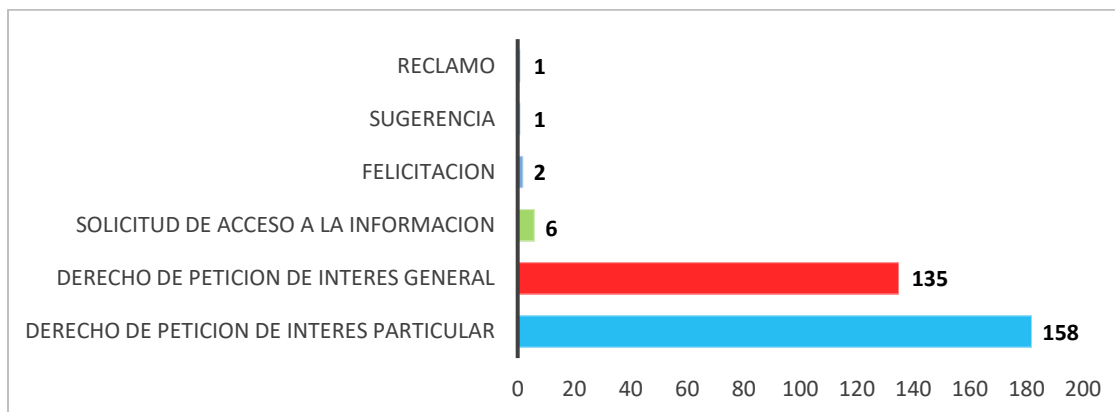
Durante el mes de mayo la entidad registro y tramitó en el aplicativo Bogotá Te Escucha un total de 327 peticiones ciudadanas, de conformidad con el Decreto 371 de 2010.

## 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 70%, el Canal Web con el 27%, el Canal Telefónico con una participación del 3%, por último el canal APP Móvil y escrito con representación del 0,3% 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 Particular con una participación del 56%, fue la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, seguida del Derecho de Petición de Interés General con 41%, las Solicitudes de Acceso a la Información con el 2%, las Felicitaciones con una representación del 0,6% y por último los reclamos y las Sugerencias con una representación del 0,3% de representación 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	236	72%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	52	16%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	22	7%
INFORMACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTIÓN	9	3%
CONTROL SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	4	1%
EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y PRESUPUESTAL	2	1%
SEGUIMIENTO DE LA GESTIÓN CONTRACTUAL	2	0,6%
<b>Total general</b>	<b>327</b>	<b>100%</b>

Para este período, los principales subtemas fueron: Gestión de Casos e Investigaciones, siendo el más relevante con una participación del 72% (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); el Traslado a Entidades Nacionales y/o Territoriales, con el 16% (Corresponde a solicitudes de competencia de Entidades del Nivel Nacional o Sector Privado), la Atención Servicio a la Ciudadanía, 7% (Corresponde a los requerimientos que los ciudadanos realizan directamente a la entidad como Órgano de Vigilancia y Control, relacionados con su quehacer); 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), el Control Social y Participación Ciudadana, con el 1% (corresponde a peticiones relacionadas con actividades de participación ciudadana), el Seguimiento de Eficiencia Administrativa y Presupuestal, con el 1% (corresponde a peticiones relacionadas con actividades de participación ciudadana) y por último, el Seguimiento a la Gestión Contractual, con el 0.6% (Corresponde a solicitudes ciudadanas de seguimiento a procesos contractuales que cursan en el Distrito Capital);

## 5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	Total	%
ENTIDAD NACIONAL	58	100%
<b>Total General</b>	<b>58</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 mayo se realizaron 58 traslados por no competencia, de los cuales fueron remitidos a nueve (9) a la Procuraduría General de la Nación, veintidós (22) a la Superintendencia Nacional de Salud, tres (3) Gobernación de Cundinamarca, tres (3) a la Superintendencia de Industria y Comercio, dos (2) a la Unidad de Protección de Víctimas, seis (6) al Ministerio de Trabajo, tres (3) la Superintendencia Financiera de Colombia, tres (3) a la Superintendencia de Subsidio Familiar, y con seis (6) traslado realizados a la Superintendencia de Sociedades, Ministerio de Educación, Ministerio de Reacciones Exteriores, Colpensiones, Contraloría General de la República, Ministerio de Transporte y Departamento Nacional de Planeación Nacional. (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 NACIONAL DE LA	1
<b>Total general</b>	<b>1</b>

Para este periodo en la entidad se registraron 1 petición referente a veedurías ciudadanas.

## 7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

Durante el mes de mayo se recibieron 327 peticiones de las cuales se solucionaron en el mismo mes 165 es decir un 50%, el 50% 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 68%, la Oficina de Atención y Servicio a la Ciudadanía con un 25%, el Despacho de la Veedora Distrital con el 2% y por último la Delegada para la Participación y Programas Especiales, Delegada para la Eficiencia Administrativa y Presupuestal, Delegada para la Contratación y la oficina asesora de jurídica con el 1%.

DEPENDENCIAS	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDO PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ACTUAL	%
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	238	113	68%
SERVICIO A LA CIUDADANÍA	72	41	25%
DESPACHO DE LA VICE VEEDURÍA DISTRITAL	6	4	2%
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES	4	2	1%
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN	3	2	1%
OFICINA ASESORA DE JURÍDICA	2	1	1%
DELEGADA PARA LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y PRESUPUESTAL	2	2	1%
<b>Total General</b>	<b>327</b>	<b>165</b>	<b>100%</b>

En el mes de mayo se dio respuesta a 164 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.

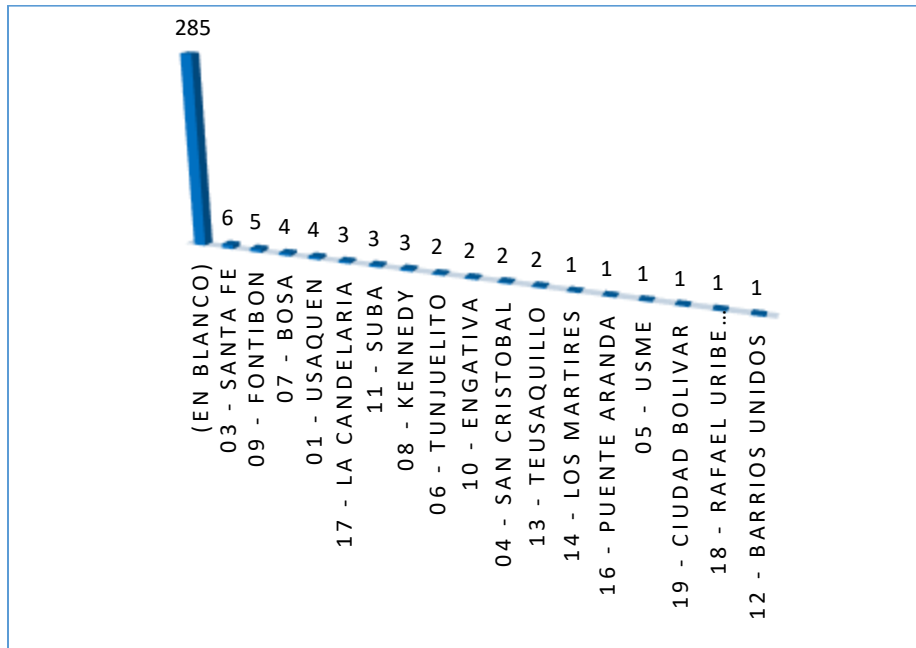
DEPENDENCIAS	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDO PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ACTUAL	%
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	128	128	78%
SERVICIO A LA CIUDADANÍA	22	22	
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES	6	6	4%
DELEGADA PARA LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y PRESUPUESTAL	3	3	2%
DESPACHO DE LA VICE VEEDURÍA DISTRITAL	2	2	1%
OFICINA ASESORA DE JURÍDICA	2	2	1%
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN	1	1	1%
<b>Total General</b>	<b>164</b>	<b>164</b>	<b>100%</b>

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

DEPENDENCIA	DERECHO DE PETICIÓN INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	Total general
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN	5			5			5
DELEGADA PARA LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y PRESUPUESTAL		1		10			6
SERVICIO A LA CIUDADANÍA	6	6			5	5	6
DESPACHO DE LA VICE VEEDURÍA DISTRITAL	7	7		5			6
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	6	7	4	4			7
OFICINA ASESORA DE JURÍDICA		10					10
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES	10	11					10
<b>Total general</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>6</b>

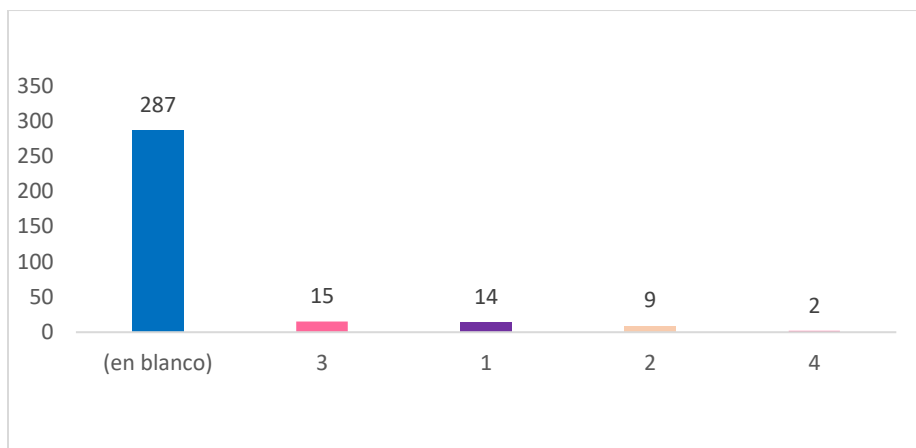
El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas en el mes de mayo fue de seis (6) días; se evidencia que las áreas que presentan mayor promedio de días en dar respuesta a las peticiones son: la Delegada para la Participación y Programas Especiales y la Oficina Asesora Jurídica con un promedio de diez (10) días, la Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos con un promedio de seis (7) días para proferir respuesta, se hace la salvedad que estas áreas es la que más han atendido requerimientos ciudadanos, el Despacho de la Viceveedora Distrital, Atención y Servicio a la Ciudadanía y la Delegada para la Eficiencia Administrativa y Presupuestal, con un promedio de nueve (6) días y por último Delegada para la Contratación que tienen un término promedio para dar respuesta de Cuatro (5) días, esta Delegada atendió las tres peticiones que le fueron asignadas.

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

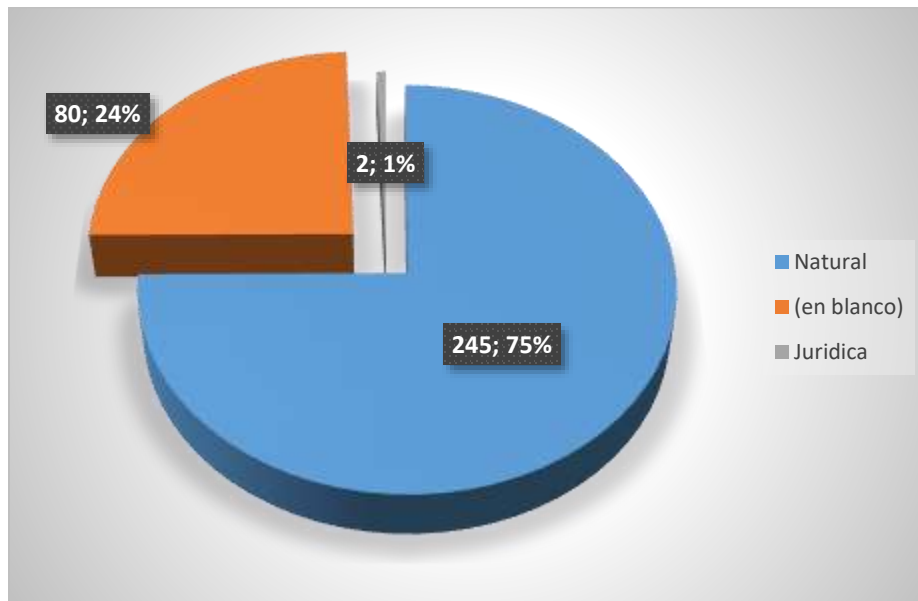


Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones solo el 13% de los ciudadanos suministró la localidad en la que tienen su domicilio.

### 10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO REQUERENTE



Dentro de la información reportada solo el 12% de los usuarios registraron su estrato, de esta información la mayor participación está en el Estrato Tres, con 15 requerimientos, el Estratos Uno con 14 requerimientos, el estrato Dos con 9 requerimientos y finalmente el Estrato Cuatro con 2 requerimientos.



El 75% de las peticiones son realizadas por personas naturales, 24% 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 2020.

## 11. 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	245	75%
ANÓNIMO	80	24%
JURÍDICA	2	1%
<b>Total</b>	<b>327</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, en este mes se tramitaron las peticiones en el término legal.
- ✓ Se mantiene el tiempo de respuesta, por lo cual es importante continuar con el seguimiento para conservarlo y reducirlo si es posible 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.

- ✓ Las irregularidades con la versión del Sistema Bogotá te Escucha, se han ido solucionando poco a poco aún se debe hacer verificación de las peticiones con el fin de garantizar que se les dé el trámite que corresponde por los canales solicitados por los ciudadanos.
- ✓ La Inter operatividad del Orfeo y el sistema Bogotá te escucha aun presenta inconsistencias, sin embargo, se hacen corrección de dirección y el cargue de anexos de forma manual, el sistema tuvo mejora en su funcionamiento haciendo más rápido el cargue de las peticiones.
- ✓ Este mes el sistema ha estado funcionando todo el día acabando con las franjas permitiendo trabajar contantemente, aunque y a finales del mes se está trabajando todo el día sin restricciones.
- ✓ En cuanto a los oficios de salida se realizaron 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.