



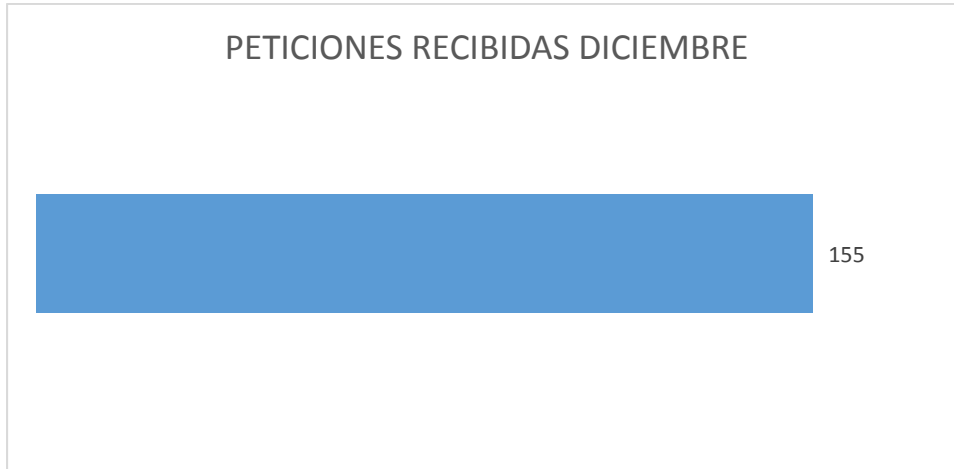
**VEEDURÍA  
DISTRITAL**

Prevención • Transparencia • Incidencia

**VEEDURÍA DISTRITAL**

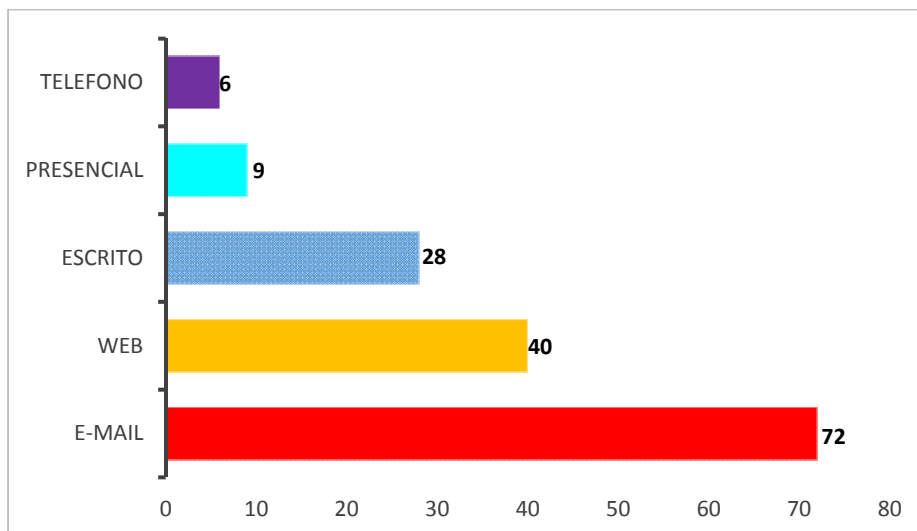
**INFORME PQRS D DICIEMBRE 2019  
SERVICIO A LA CIUDADANÍA**

## 1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS



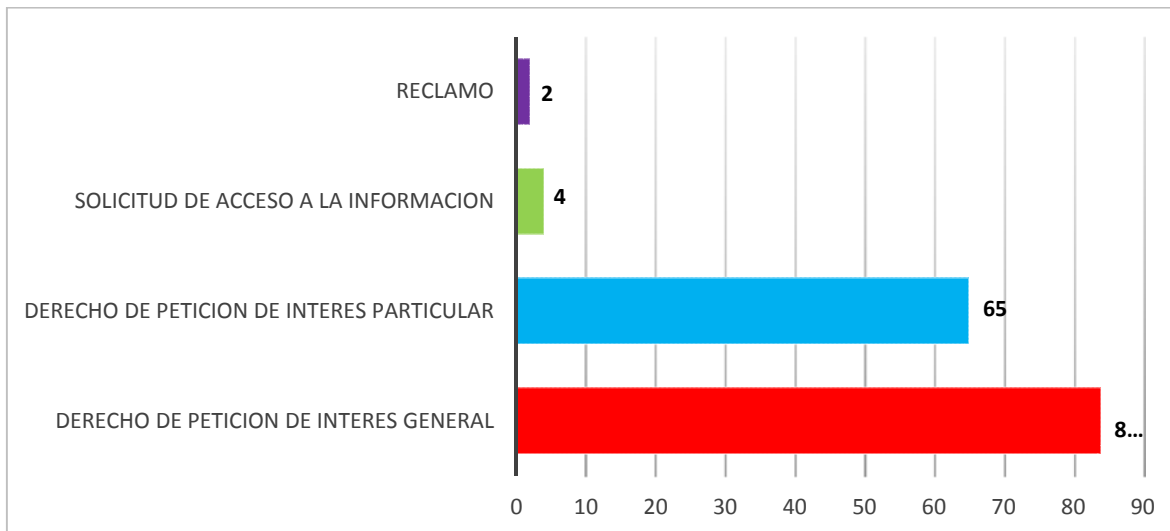
Durante el mes de diciembre la entidad registro y tramito en el aplicativo Bogotá Te Escucha un total de 155 peticiones ciudadanas, de conformidad con el Decreto 371 de 2010.

## 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 46%, el Canal Web con el 26%, el Canal Escrito con una participación del 18%, el Canal Presencial con representación del 6% y por último el Canal Telefónico con el 4% 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 54%, fue la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, seguida del Derecho de Petición de Interés Particular con 42%, las Solicitudes de Acceso a la Información con el 3%, y por último los Reclamos con una representación del 1% 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	96	62%
SEGUIMIENTO DE LA GESTIÓN CONTRACTUAL	25	16%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	13	8%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	12	8%
INFORMACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTIÓN	5	3%
CONTROL SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	4	3%
<b>Total General</b>	<b>155</b>	<b>100%</b>

Para este período, los principales subtemas fueron: Gestión de Casos e Investigaciones, siendo el más relevante con una participación del 62% (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 del Seguimiento a la Gestión Contractual, con el 16% (Corresponde a solicitudes ciudadanas de seguimiento a procesos contractuales que cursan en el Distrito Capital); Atención Servicio a la Ciudadanía, 8% (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 8% (Corresponde a solicitudes de competencia de Entidades del Nivel Nacional o Sector Privado); 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 del 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 diciembre se realizaron 16 traslados por no competencia, de los cuales fueron remitidos cuatro (4) a la Procuraduría General de la Nación, tres (3) a la Superintendencia Nacional de Salud, dos (2) Ministerio de Vivienda, dos (2) Gobernación de Cundinamarca, uno (1) Ministerio de Educación, uno (1) Defensoría del Pueblo, uno (1) Ministerio de Trabajo, uno (1) IPS Famisanar y Colsubsidio y por ultimo uno (1) a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, (Es de anotar que a los requerimientos se les dio respuesta dentro de los términos de Ley).

## 6. SUBTEMA VEEDURÍAS CIUDADANAS

VEEDURÍA CIUDADANA	TOTAL
CONTROL SOCIAL1A ALBERTO CONTRERAS	2
<b>Total General</b>	<b>2</b>

Para este periodo en la entidad se registraron 2 peticiones referentes a veedurías ciudadanas.

## 7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

Durante el mes de diciembre se recibieron 155 peticiones de las cuales se solucionaron en el mismo mes 129 es decir un 83%, el 17% 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 Delegada para la Contratación con el 18%, la Oficina de Atención y Servicio a la Ciudadanía con un 17%, por último, comunicaciones Estratégicas con el 2%.

DEPENDENCIAS	Total requerimientos recibido periodo actual	Total requerimientos cerrados periodo actual	%
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	98	82	64%
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN	27	23	18%
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	25	22	17%
COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS	2	2	2%
OFICINA ASESORA DE JURÍDICA	1		0%
VICEVEEDURIA DISTRITAL	1		0%
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES	1		0%
	<b>155</b>	<b>129</b>	<b>100%</b>

En el mes de diciembre se dio respuesta a 55 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.

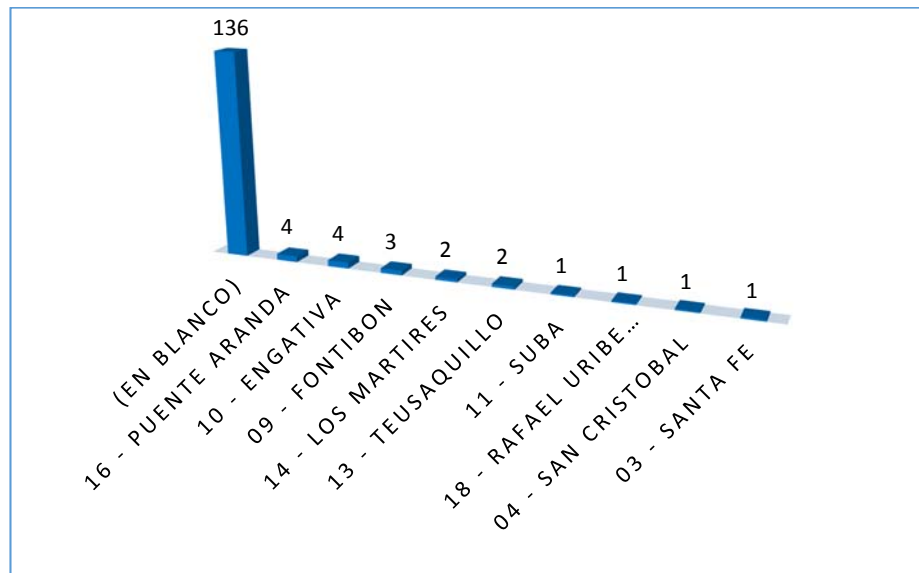
DEPENDENCIAS	Total requerimientos recibido periodo actual	Total requerimientos cerrados periodo actual	%
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	18	18	33%
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	17	17	31%
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES	7	7	13%
VICEVEEDURIA DISTRITAL	5	5	9%
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN	5	5	9%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	2	2	4%
DELEGADA PARA LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y PRESUPUESTAL	1	1	2%
<b>Total General</b>	<b>55</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>

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

DEPENDENCIA	DERECHO PETICIÓN INTERÉS GENERAL	DERECHO PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	RECLAMO	SOLICITUD ACCESO A LA INFORMACIÓN	Total General
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES		3			3
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN	4	2			3
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	4	3	2	3	3
OFICINA ASESORA DE JURÍDICA	4				4
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	4	5			5
COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS	8				8
VICEVEEDURIA DISTRITAL				8	8
<b>Total General</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>4</b>

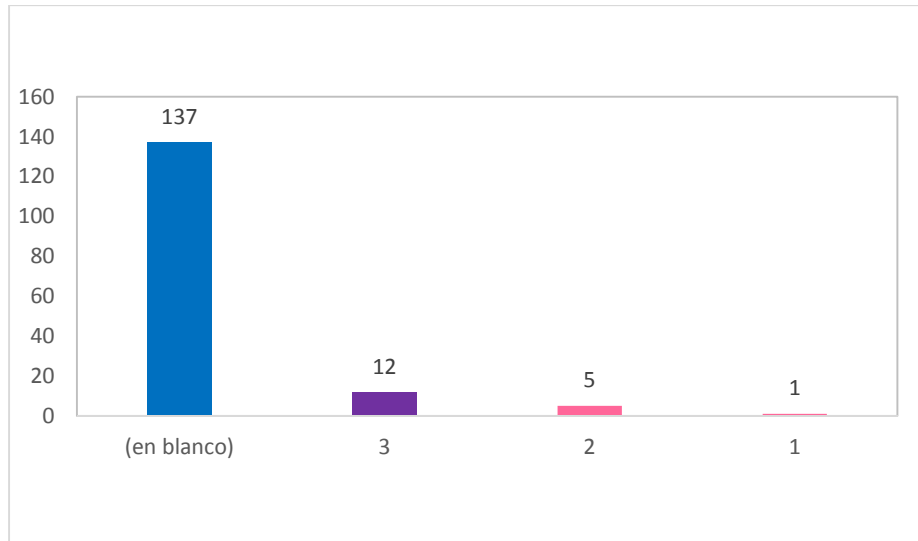
El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas en el mes de diciembre fue de Cuatro (4) días; se evidencia que las áreas que presentan mayor promedio de días en dar respuesta a las solicitudes son: Comunicaciones Estratégicas y el despacho del Viceveedor con ocho (8) días promedio de respuesta, Atención a la Ciudadanía con un promedio de cinco (5) días, la oficina jurídica con un promedio de respuesta de cuatro (4) días, las demás delegadas dieron respuesta entre en tres los tres (3) días promedio de respuesta.

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

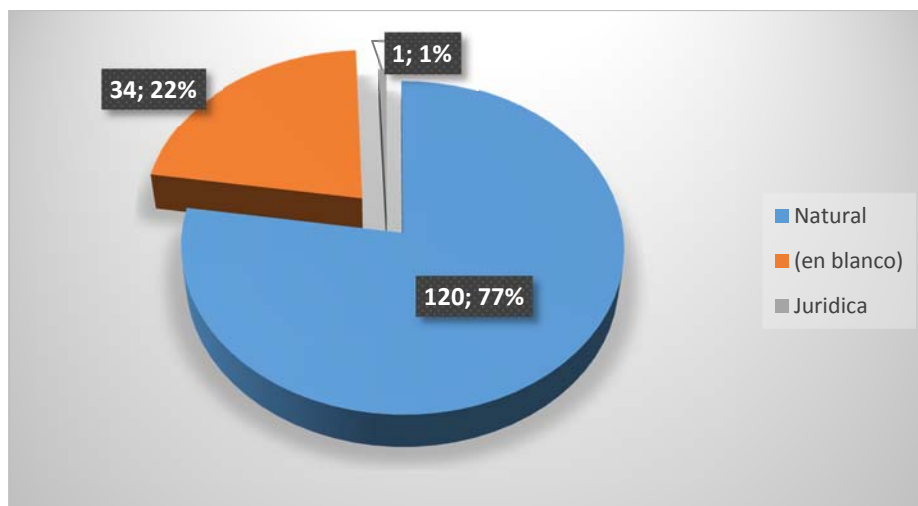


Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones solo el 12% de los ciudadanos suministró la localidad en la que tienen su domicilio.

## 10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO REQUIRIENTE



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 12 requerimientos, el Estratos Dos con 5 requerimientos, y finalmente el Estrato Uno con 1 requerimiento.



El 77% de las peticiones son realizadas por personas naturales, 22% corresponde a los peticionarios que interponen sus requerimientos de manera anónima, y por último las personas jurídicas con una representación del 1,1%. Lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el Sistema Bogotá Te Escucha en el mes de diciembre de 2019.

## 11. CALIDAD DEL REQUIRIENTE

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 82% corresponde a ciudadanos identificados y el 18% a ciudadanos anónimos.

<b>NOMBRE PETICIONARIO</b>	<b>No</b>	<b>%</b>
IDENTIFICADO	121	78%
ANÓNIMO	34	22%
<b>Total</b>	<b>155</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 los termino de ley.
- ✓ 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.
- ✓ Continúan las irregularidades con la versión del Sistema Bogotá te Escucha, 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, así mismo, se informa que en el mes el sistema tuvo un declive en su funcionamiento haciendo más dispendioso el cargue de las peticiones.
- ✓ Teniendo en cuenta las dificultades con la nueva versión del Sistema Bogotá te Escucha aún continúan inconvenientes en temas como las direcciones, tipologías, aunado a lo anterior al hacer el registro el sistema no deja marcadas las casillas que corresponden a notificaciones, por lo cual, hay que cargarlos de forma manual. lo que hace que la labor sea más dispendiosa.
- ✓ En este mes el sistema ha estado funcionando con mayor regularidad, sin embargo, en las dos últimas semanas estuvo intermitente y muy lento.