

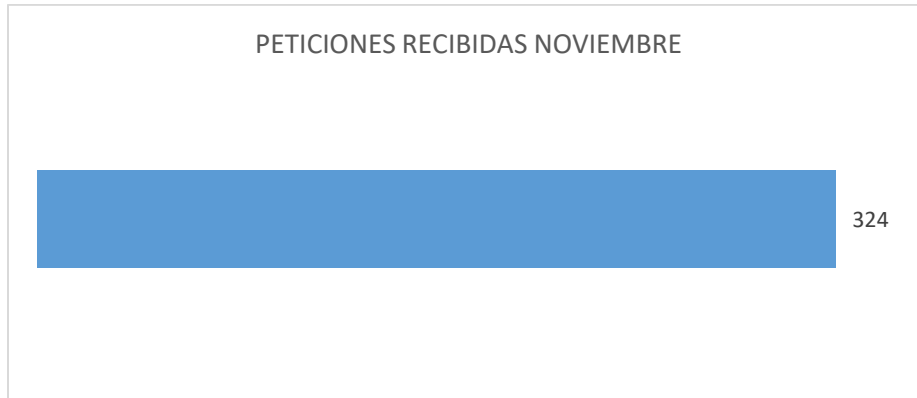


VEEDURÍA DISTRITAL

**INFORME PQRSD NOVIEMBRE 2020
SERVICIO A LA CIUDADANÍA**

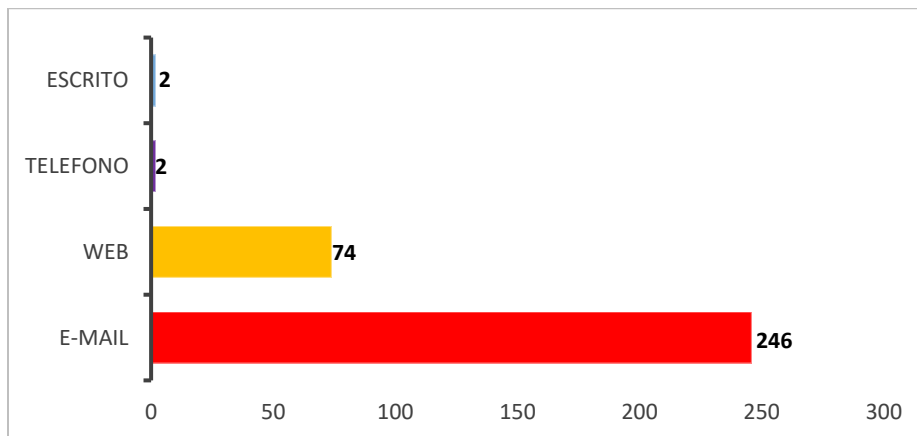


1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS



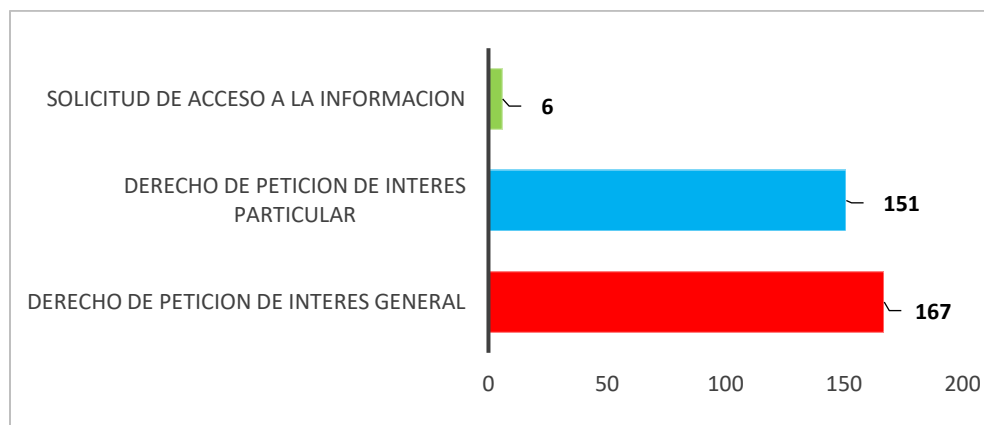
Durante el mes de noviembre la entidad registro y tramitó en el aplicativo Bogotá Te Escucha un total de 324 peticiones ciudadanas, de conformidad con el Decreto 371 de 2010.

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 76%, el Canal Web con el 23%, el Canal Telefónico con una participación del 1%, por último el canal escrito y presencial con representación del 1% 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 47% y las Solicitudes de Acceso a la Información con el 2% 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	239	74%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	33	10%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	25	8%
CONTROL SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	12	4%
SEGUIMIENTO DE LA GESTIÓN CONTRACTUAL	10	3%
INFORMACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTIÓN	5	2%
Total general	324	100%

Para este período, los principales subtemas fueron: Gestión de Casos e Investigaciones, siendo el más relevante con una participación del 74% (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 10% (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 8% (Corresponde a solicitudes de competencia de Entidades del Nivel Nacional o Sector Privado), el Control Social y Participación Ciudadana, con el 4% (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); por último, , 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).

5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	Total	%
ENTIDAD NACIONAL	34	100%
Total General	34	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 noviembre se realizaron 34 traslados por no competencia, de los cuales fueron remitidos Seis a la Superintendencia Nacional de Salud, Cuatro a la Gobernación de Cundinamarca, Cuatro a la Registraduría Nacional del Estado Civil, se remitieron Tres al Concejo Seccional de la Judicatura, Tres a la Superintendencia de Industria y Comercio, Dos al ejército Nacional, Dos al Ministerio de Educación y Diez requerimientos a Icfes, Sena, Procuraduría General de la Nación, Fiscalía General de la Nación, Alcaldía de Boyacá, Policía Nacional, Gobernación del Meta, Corte Suprema de Justicia y Cancillería. (Es de anotar que a los requerimientos se les dio respuesta dentro de los términos de Ley).

6. SUBTEMA VEEDURÍAS CIUDADANAS

Etiquetas de fila	Cuenta de Número petición
VEEDURÍA SEGURIDAD NACIONAL	4
VEEDURÍA NACIONAL DE LA	1
Total general	5

Para este periodo en la entidad se registraron 5 peticiones referentes a veedurías ciudadanas.

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

Durante el mes de noviembre se recibieron 324 peticiones de las cuales se solucionaron en el mismo mes 148 es decir un 46%, el 54% 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 60%, la Oficina de Atención y Servicio a la Ciudadanía con un 31%, la Delegada para la Participación y Programas Especiales con el 4%, la Delegada para la Contratación con el 3% y por último el Despacho de la Viceveeduría y la Delegada para la Eficiencia Administrativa con el 1%

DEPENDENCIAS	TOTAL REQUERIMIENTO RECIBIDO PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTO CERRADOS PERIODO ACTUAL	%
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	239	89	60%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	56	46	31%
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES	12	6	4%
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN	10	4	3%
DESPACHO VICEVEEDURÍA	4	1	1%
DELEGADA PARA LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y PRESUPUESTAL	2	2	1%
OFICINA ASESORA DE JURÍDICA	1		0%
Total General	324	148	100%

En el mes de noviembre se dio respuesta a 125 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 QUEJAS Y RECLAMOS	90	90	72%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	14	14	11%
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN	10	10	8%
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES	6	6	5%
DESPACHO VICEVEEDURÍA	3	3	2%
DESPACHO VEEDOR	2	2	2%
Total General	125	125	100%

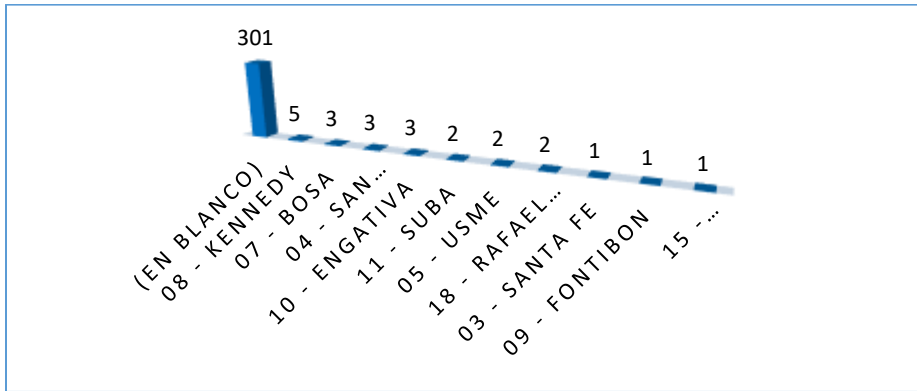
8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA.

DEPENDENCIA	DERECHO PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	Total general
DELEGADA PARA LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y PRESUPUESTAL		4		4
DESPACHO VICEVEEDURÍA	1	10	3	4
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES	5	10	5	6
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	7	6		6
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	6	6		6
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN	7	17		8
OFICINA ASESORA DE JURÍDICA		10		10
Total general	6	6	4	6

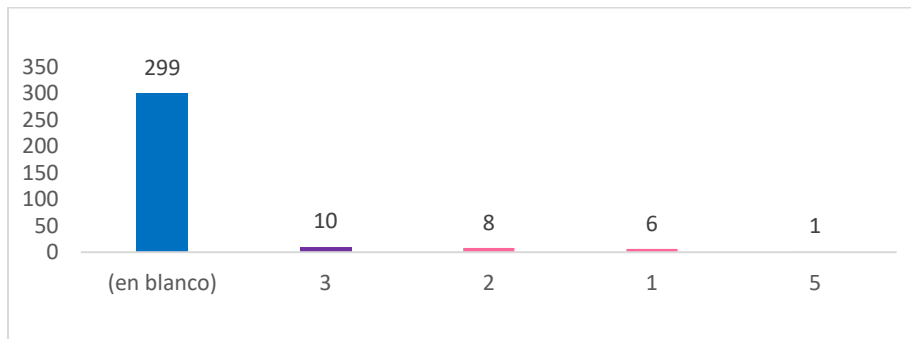
El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas en el mes de noviembre fue de seis (6) días; se evidencia que las áreas que presentan mayor promedio de días en dar respuesta a las peticiones son: la Oficina Asesora Jurídica con un promedio de diez (10) días, la Delegada para la Contratación con un promedio de ocho días (8), la Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos, la Oficina de Atención a la Ciudadanía y la Delegada para la Participación y Programas Especiales, con un promedio de seis (6) 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 y por último el Despacho de la Viceveedora Distrital y la Delegada para la Eficiencia Administrativa y Presupuestal con un promedio de cuatro (4) días promedio en proferir respuesta.

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

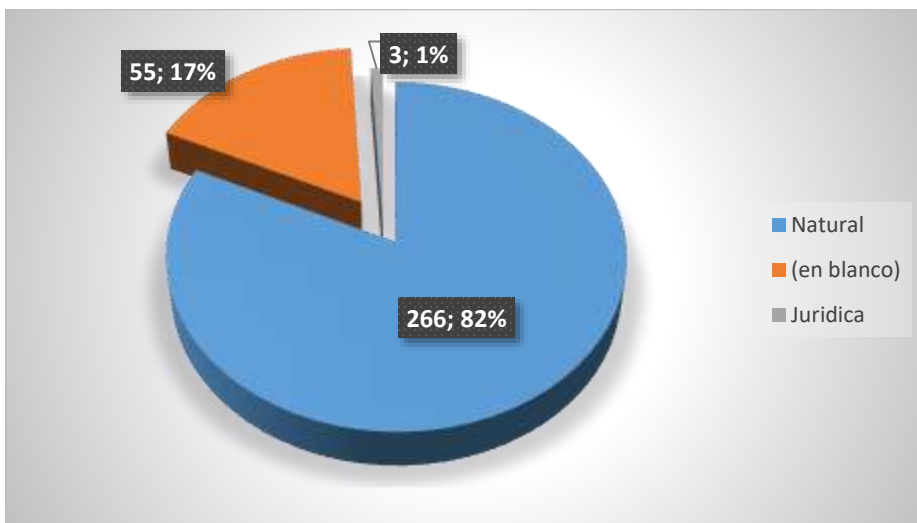
Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones solo el 7% de los ciudadanos suministró la localidad en la que tienen su domicilio.



10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO REQUERENTE



Dentro de la información reportada solo el 8% de los usuarios registraron su estrato, de esta información la mayor participación está en el Estrato Tres, con 10 requerimientos, el Estratos Dos con 6 requerimientos, el Estrato Uno con 6 requerimientos, y finalmente el Estrato Cinco con 1 requerimiento.





El 82% de las peticiones son realizadas por personas naturales, 17% 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 noviembre de 2020.

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.

NOMBRE PETICIONARIO	No	%
IDENTIFICADO	269	83%
ANÓNIMO	55	17%
Total	324	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 se mantuvo con relación al mes anterior, 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 relación al aplicativo Bogotá te Escucha, se han presentado en cuanto a los anexos que no están subiendo y hay que registrarlos de forma manual.
- ✓ Este mes el sistema ha estado funcionando todo el día permitiendo trabajar constantemente.
- ✓ 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.