



**VEEDURÍA DISTRITAL**

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

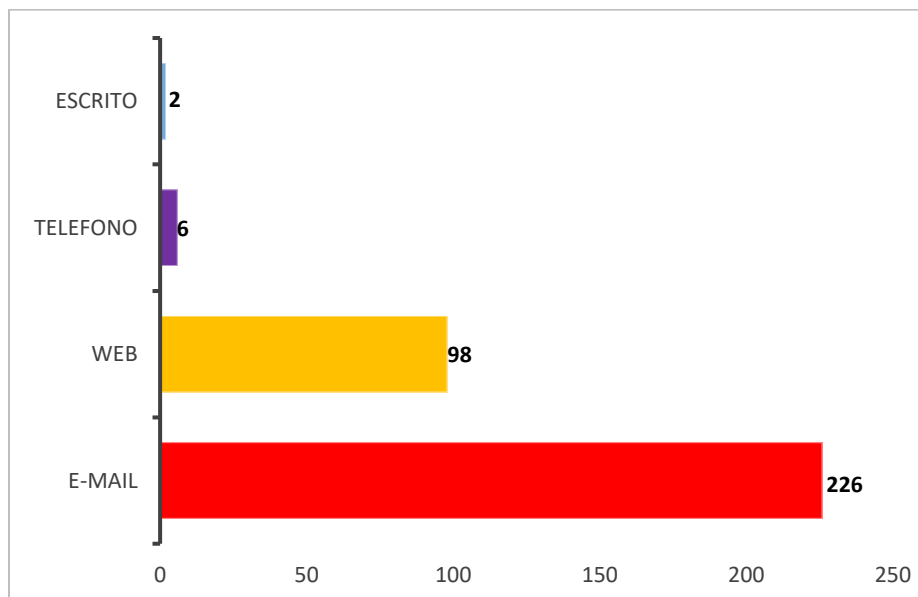


## 1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS



Durante el mes de octubre la entidad registro y tramitó en el aplicativo Bogotá Te Escucha un total de 332 peticiones ciudadanas, de conformidad con el Decreto 371 de 2010.

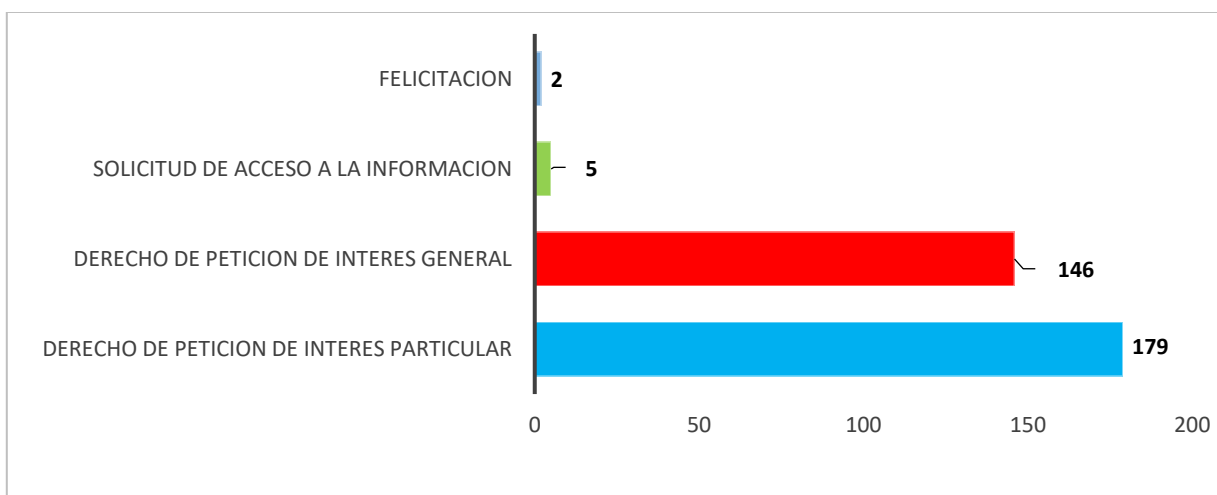
## 2. CANALES DE INTERACCIÓN





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 68%, el Canal Web con el 30%, el Canal Telefónico con una participación del 2%, 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 Particular con una participación del 54%, fue la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, seguida del Derecho de Petición de Interés General con 42%, las Solicitudes de Acceso a la Información con el 2% y las Felicidades 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 petición 2
GESTIÓN DE CASOS E INVESTIGACIONES	255	77%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	33	10%
SEGUIMIENTO DE LA GESTIÓN CONTRACTUAL	13	4%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	12	4%
CONTROL SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	10	3%
INFORMACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTIÓN	7	2%
EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y PRESUPUESTAL	2	1%
<b>Total general</b>	<b>332</b>	<b>100%</b>



Para este período, los principales subtemas fueron: Gestión de Casos e Investigaciones, siendo el más relevante con una participación del 77% (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 4% (Corresponde a solicitudes de competencia de Entidades del Nivel Nacional o Sector Privado), 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); 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), el Seguimiento de Eficiencia Administrativa y Presupuestal, con el 1% (Corresponde a solicitudes ciudadanas de control interno relacionado con las entidades Distritales) 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 el 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	20	100%
<b>Total General</b>	<b>20</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 octubre se realizaron 36 traslados por no competencia, de los cuales fueron remitidos Seis (6) a la Unidad para la Atención y Protección de las Víctimas, Dos (2) a la Gobernación de Cundinamarca, Fiscalía General de la Nación y Alcaldía Secretaria de Movilidad Piedecuestas y Ocho (8) a la Casa de Justicia de Chia, Superintendencia Nacional de Salud, Superintendencia Industria y Comercio, Departamento Nacional de Planeación Nacional, Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación, Policía Nacional, Ministerio del Trabajo y Defensoría del Pueblo. (Es de anotar que a los requerimientos se les dio respuesta dentro de los términos de Ley).



## 6. SUBTEMA VEEDURÍAS CIUDADANAS

Veeduría Ciudadana	Cuenta de Número petición
<b>Total general</b>	<b>0</b>

Para este periodo en la entidad no se registró petición referente a veedurías ciudadanas.

## 7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

Durante el mes de octubre se recibieron 332 peticiones de las cuales se solucionaron en el mismo mes 210 es decir un 63%, el 27% 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 79%, la Oficina de Atención y Servicio a la Ciudadanía con un 15%, La Delegada para la Contratación y la Delegada para la Participación y Programas Especiales con el 2% y por último la Delegada para la Eficiencia Administrativa y la Oficina Jurídica con el 4%

DEPENDENCIAS	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ACTUAL	%
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	253	166	79%
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	45	31	15%
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN	15	5	2%
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES	10	4	2%
DESPACHO VICEVEEDURÍA DISTRITAL	5		0%
DELEGADA PARA LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y PRESUPUESTAL	2	2	1%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	2	2	1%
<b>Total General</b>	<b>332</b>	<b>210</b>	<b>100%</b>

En el mes de octubre se dio respuesta a 271 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 RECIBIDOS PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ACTUAL	%
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	238	238	88%
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	20	20	7%
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN	5	5	2%
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES	3	3	1%
DESPACHO VICEVEEDURÍA DISTRITAL	3	3	1%
DELEGADA PARA LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y PRESUPUESTAL	2	2	1%
<b>Total General</b>	<b>271</b>	<b>271</b>	<b>100%</b>

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

DEPENDENCIA	DERECHO PETICIÓN INTERÉS GENERAL	DERECHO PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	FELICITACIÓN	Total general
DESPACHO VICEVEEDURÍA DISTRITAL	8	6	2		4
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	5	6		13	6
DELEGADA PARA LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y PRESUPUESTAL	7	5			6
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	6	7		8	6
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES	6	7	12		7
OFICINA ASESORA JURÍDICA		9	7		8
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN	9	1	10		8
<b>Total general</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>11</b>	<b>6</b>

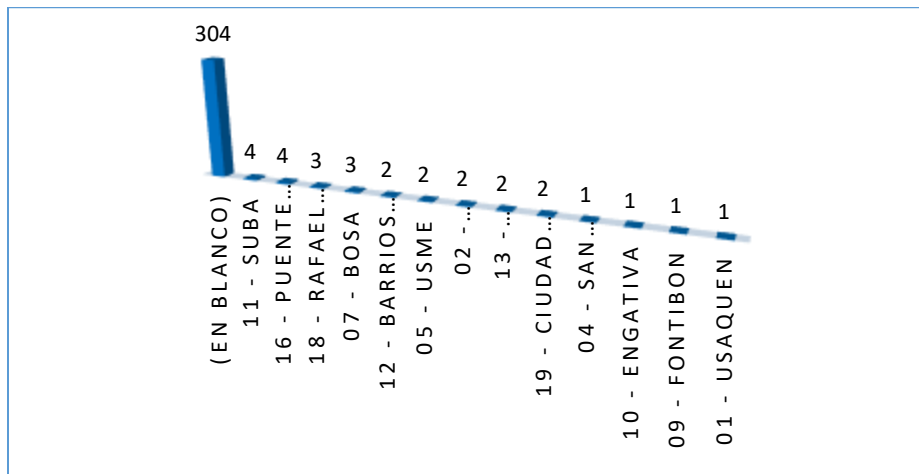
El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas en el mes de octubre fue de seis (6) días; se evidencia que las áreas que presentan mayor promedio de días en dar respuesta a las peticiones son: la Oficina Asesora Jurídica y la Delegada para la Contratación con un promedio de ocho días (8), la Delegada para la Participación y Programas Especiales con un promedio de siete (7) días en dar respuesta, la Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos, la Delegada para la Eficiencia Administrativa y Presupuestal y Atención a la Ciudadanía con un promedio de seis (6) días para proferir respuesta, se hace la salvedad que la Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos, es la que más han atendido



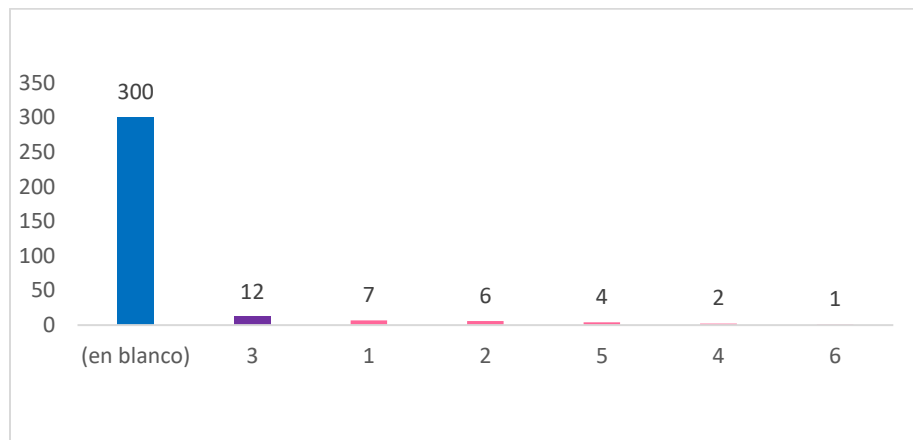
requerimientos ciudadanos, y por último el Despacho de la Vicevedora Distrital con un promedio de cuatro (4) días promedio en proferir respuesta.

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

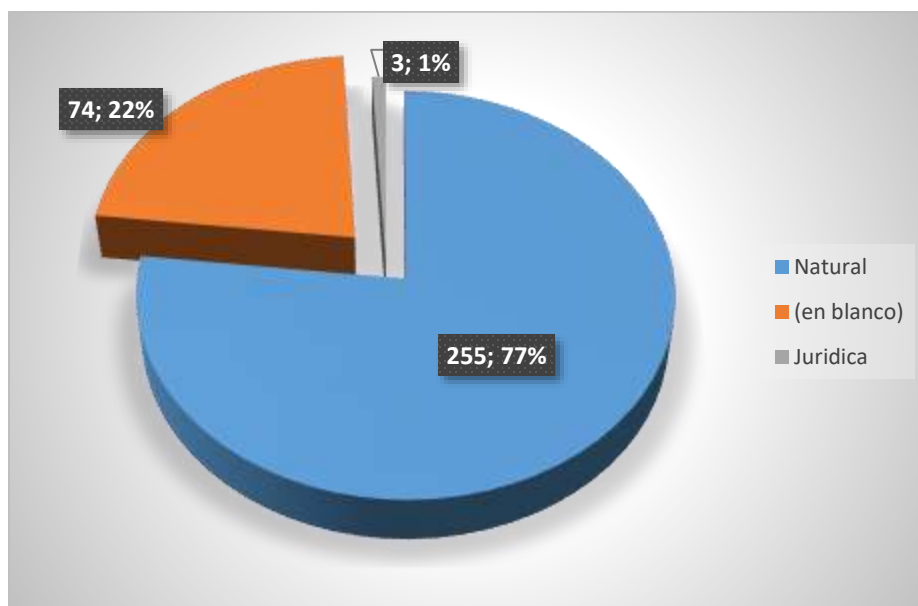
Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones solo el 8% de los ciudadanos suministró la localidad en la que tienen su domicilio.



### 10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO REQUERENTE



Dentro de la información reportada solo el 10% de los usuarios registraron su estrato, de esta información la mayor participación está en el Estrato Tres, con 12 requerimientos, el Estratos Uno con 7 requerimientos, el Estrato Dos con 6 requerimientos, el Estrato Cinco con 4 requerimientos, el estrato Cuatro con 2 requerimientos y finalmente el estrato Seis 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 el 3% para las personas jurídicas. Lo anterior contemplado dentro de la información suministrada por el Sistema Bogotá Te Escucha en el mes de octubre 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	258	78%
ANÓNIMO	74	22%
<b>Total</b>	<b>332</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.
- ✓ El tiempo de respuesta se redujo nuevamente, 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 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.