

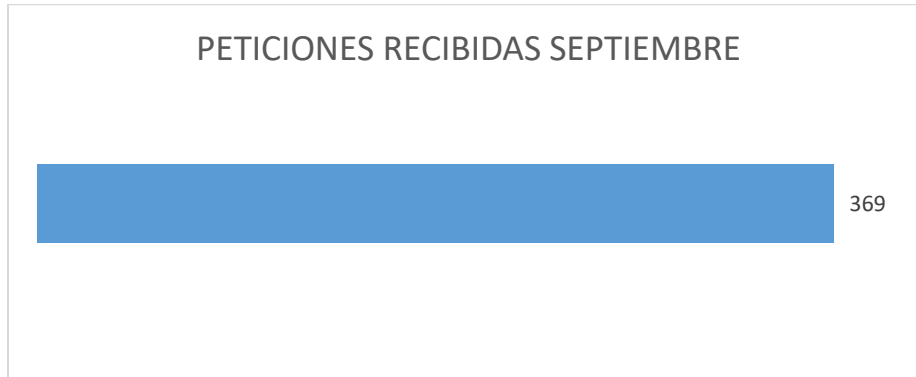


**VEEDURÍA DISTRITAL**

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

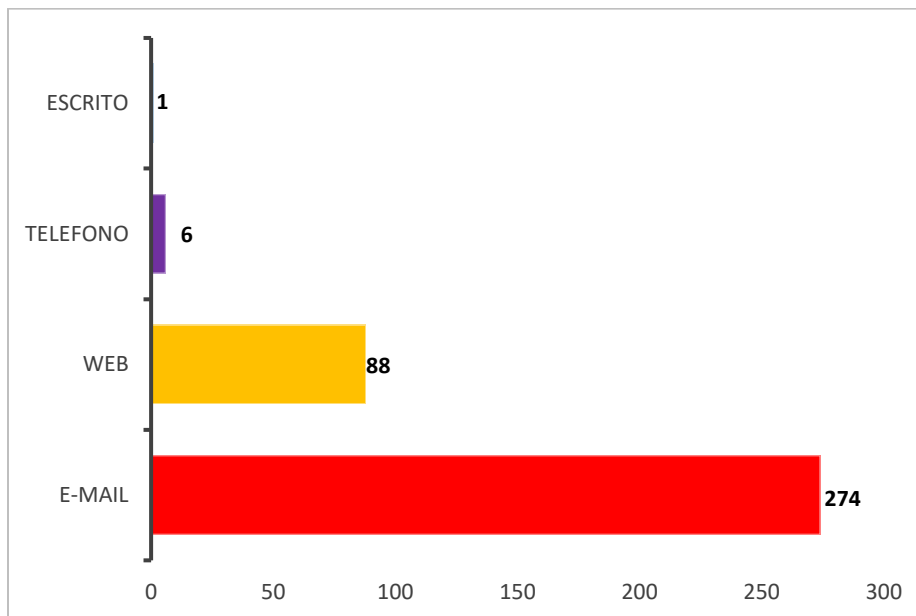


## 1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS



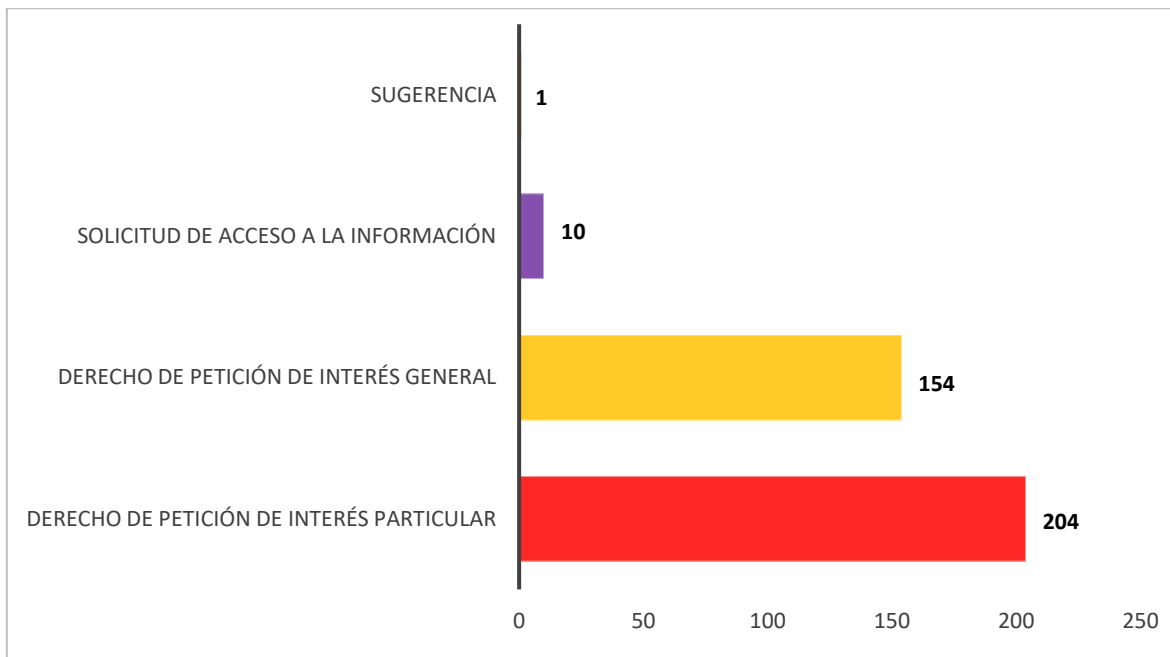
Durante el mes de septiembre la entidad registro y tramitó en el aplicativo Bogotá Te Escucha un total de 369 peticiones ciudadanas, de conformidad con el Decreto 371 de 2010.

## 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 74%, el Canal Web con el 24%, el Canal Telefónico con una participación del 2%, por último el canal escrito y presencial 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 55%, 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 3% 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	285	77%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	36	10%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	16	4%
INFORMACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTIÓN	12	3%
SEGUIMIENTO DE LA GESTIÓN CONTRACTUAL	7	2%
EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y PRESUPUESTAL	7	2%
CONTROL SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	6	2%
<b>Total general</b>	<b>369</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 10% (Corresponde a solicitudes de competencia de Entidades del Nivel Nacional o Sector Privado), la Atención Servicio a la Ciudadanía con el 4% (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 3%, (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 2% (Corresponde a solicitudes ciudadanas de control interno relacionado con las entidades Distritales) El Seguimiento a la Gestión Contractual, con el 2% (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 2% (corresponde a peticiones relacionadas con actividades de participación ciudadana),

## 5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	Total	%
ENTIDAD NACIONAL	36	100%
<b>Total General</b>	<b>36</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 septiembre se realizaron 36 traslados por no competencia, de los cuales fueron remitidos Siete (7) a la Superintendencia Nacional de Salud, Cinco (5) a la Procuraduría General de la Nación, Cuatro (4) a la Superintendencia Industria y Comercio, Tres (3) Superintendencia Financiera, (2) al Ministerio de Trabajo, Dos (2) Unidad para la Atención y Protección de las Víctimas, Dos (2) a la Fiscalía General de la Nación, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, y los Once (11) restantes al Icfes Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación, Ministerio de Educación, Gobernación de Cundinamarca, Ministerio de Defensa, Colpensiones, Concejo Superior de la Judicatura, Secretaria de Piedecuesta, Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario, Comando de Reclutamiento, Ministerio del Interior y Secretaria de Movilidad de Soacha.(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	6
VEEDURÍA NACIONAL DE LA	1
VEEDURÍA METRO BOGOTÁ	1
VEEDURÍA ANTICORRUPCIÓN COLOMBIA	1
<b>Total general</b>	<b>9</b>

Para este periodo en la entidad se registró 9 petición referentes a veedurías ciudadanas.

## 7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

Durante el mes de septiembre se recibieron 369 peticiones de las cuales se solucionaron en el mismo mes 114 es decir un 31%, el 69% 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 54%, la Oficina de Atención y Servicio a la Ciudadanía con un 29%, el Despacho de la Veedora Distrital con el 5%, la Delegada para la Eficiencia Administrativa con el 4% y por último la Delegada para la Participación y Programas Especiales con el 3%.

DEPENDENCIAS	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDO PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTO CERRADOS PERIODO ACTUAL	%
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	285	62	54%
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	52	33	29%
DESPACHO DE LA VICEVEEDORA DISTRITAL	9	6	5%
DELEGADA PARA LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y PRESUPUESTAL	7	5	4%
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN	7	2	2%
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES	6	3	3%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	1	1	1%
DESPACHO DEL VEEDOR DISTRITAL	1	1	1%
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN	1	1	1%
<b>Total General</b>	<b>369</b>	<b>114</b>	<b>100%</b>

En el mes de septiembre se dio respuesta a 419 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	340	340	85%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	45	45	11%
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN	5	5	1%
DESPACHO VICEVEEDURÍA DISTRITAL	5	5	1%
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES	4	4	1%
OFICINA ASESORA DE JURÍDICA	2	2	0%
DESPACHO VEEDOR DISTRITAL	1	1	0%
<b>Total General</b>	<b>402</b>	<b>402</b>	<b>100%</b>

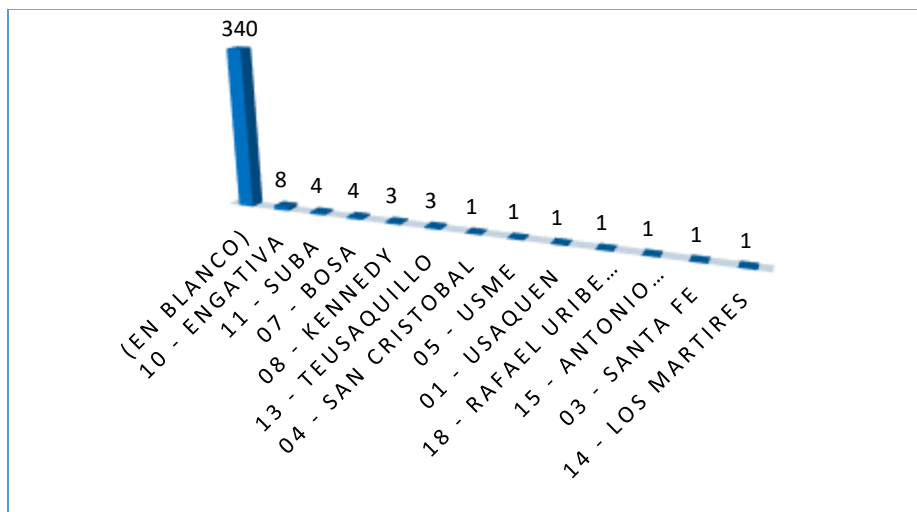
## 8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA.

DEPENDENCIA	SUGERENCIA	DERECHO PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	DERECHO PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	SOLICITUD ACCESO A LA INFORMACIÓN	Total general
DESPACHO DEL VEEDOR DISTRITAL				3	3
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA		4	6		4
DELEGADA PARA LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y PRESUPUESTAL		4		6	5
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN		6	7	3	6
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN			7		7
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES		10	4		8
DESPACHO DE LA VICEVEEDORA DISTRITAL		7	8	10	8
OFICINA ASESORA JURÍDICA				9	9
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	12	10	9	3	9
<b>Total general</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>9</b>

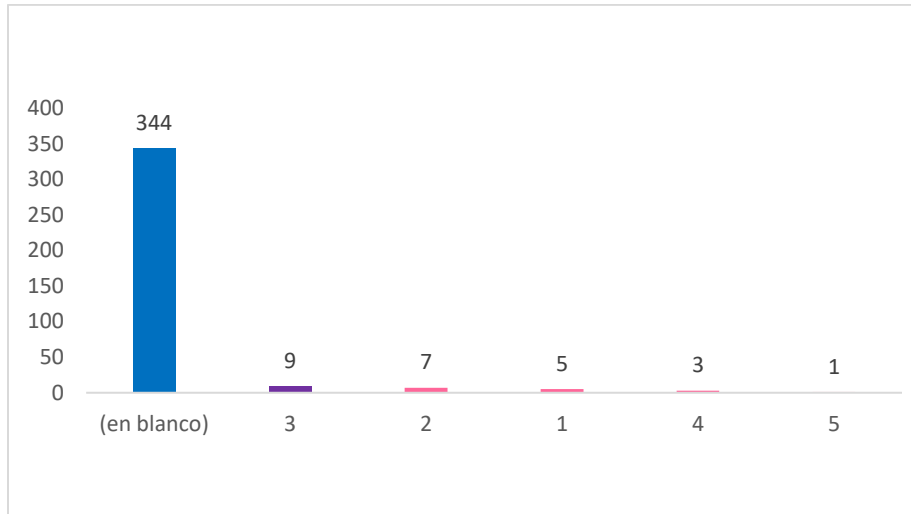
El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas en el mes de septiembre fue de nueve (9) días; se evidencia que las áreas que presentan mayor promedio de días en dar respuesta a las peticiones son: la Oficina Asesora Jurídica y la Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos con un promedio de nueve (9) días para proferir respuesta, se hace la salvedad que estas Delegada es la que más han atendido requerimientos ciudadanos, el Despacho de la Vicevedora Distrital y la Delegada para la Participación y Programas Especiales con un promedio de siete (7) días en dar respuesta, la Delegada para la Contratación con un promedio de seis (6) días para proferir respuesta y por último el Despacho del Veedor con un promedio de tres (3) días.

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

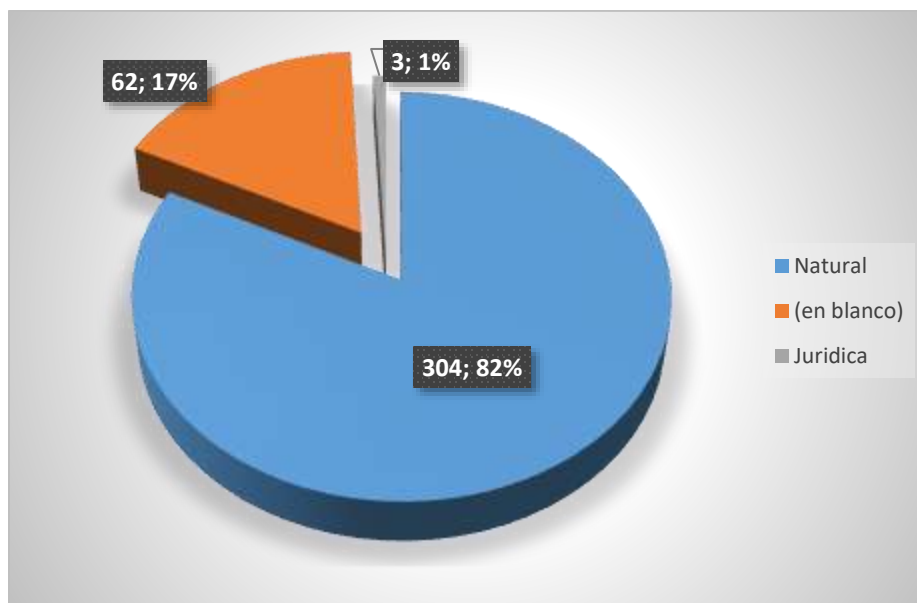
Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones solo el 8% de los ciudadanos suministró la localidad en la que tienen su domicilio.



## 10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO REQUERENTE



Dentro de la información reportada solo el 7% de los usuarios registraron su estrato, de esta información la mayor participación está en el Estrato Tres, con 9 requerimientos, el Estratos Dos con 7 requerimientos, el Estrato Uno con 5 requerimientos, el Estrato Cuatro con 3 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 0,8% para las personas jurídicas. Lo anterior contemplado dentro de la información suministrada por el Sistema Bogotá Te Escucha en el mes de septiembre 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	304	82%
ANÓNIMO	65	18%
<b>Total</b>	<b>369</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 ha ido incrementando debido a la época de pandemia se aumentaron el número de requerimientos, 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.