



VEEDURÍA DISTRITAL

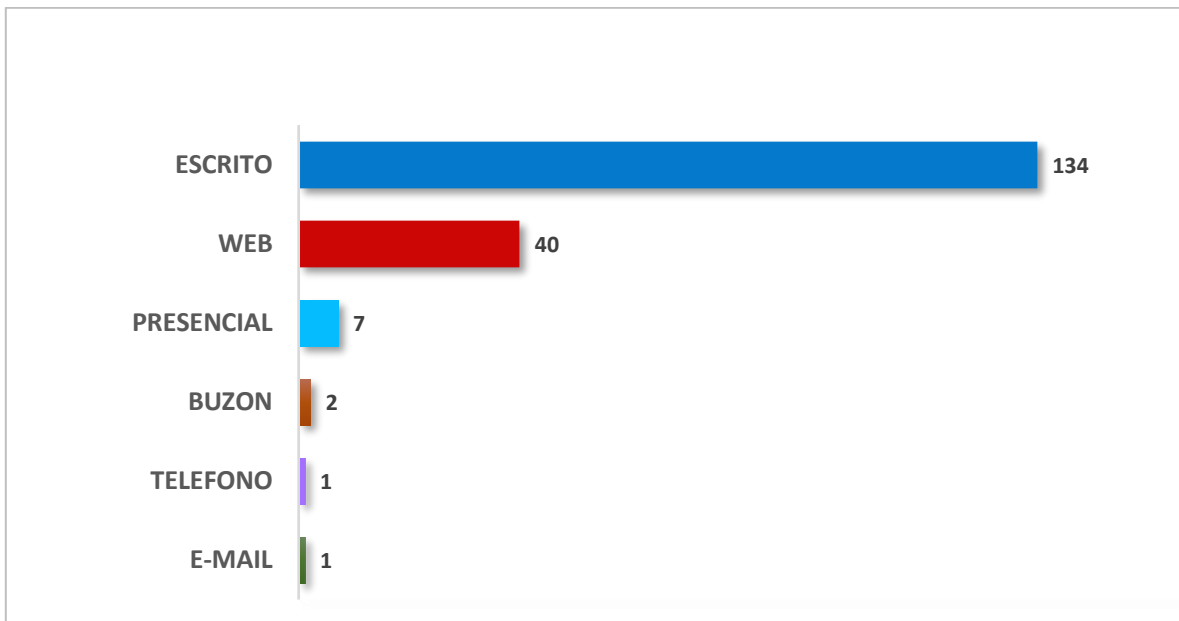
INFORME PQRS AGOSTO 2017 ATENCIÓN AL CIUDADANO

1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS



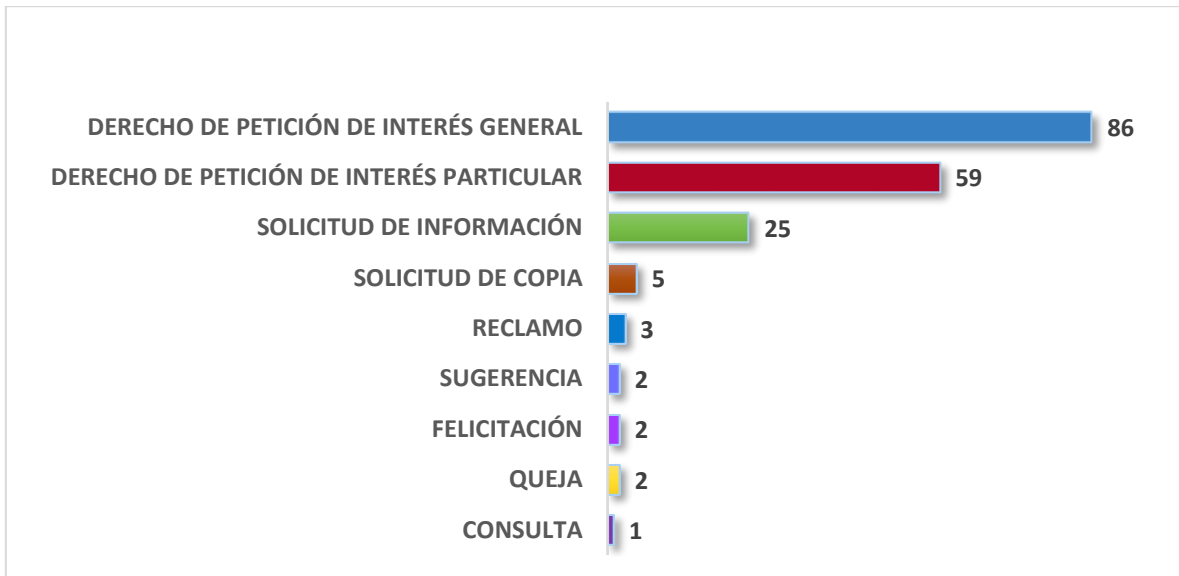
Durante el mes de agosto se recibieron un total de 185 peticiones ciudadanas y todas fueron incluidas en el SDQS, es decir, se tiene un cumplimiento del 100% del Decreto 371 de 2010.

2. CANALES DE INTERACCIÓN



De los canales dispuestos para la recepción de PQRSD se identificó que los principales canales que utilizó la ciudadanía para presentar sus solicitudes ante la entidad fueron: El Canal escrito, con una participación del 72 % (Se aclara que por la parametrización del SDQS, las peticiones gestionadas a través del Web Service, independientemente del canal, se encuentran incluidas dentro del canal escrito) y el canal web con una participación del 22% 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 46%, fue la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, seguida del derecho de petición de interés particular con 32%, las solicitudes de información con 14% (con veinticinco solicitudes recibidas en el mes, de las cuales dieciocho fueron de información correspondiente a la Entidad y siete fueron trasladadas a las entidades competentes), las solicitudes de copia 3%, los reclamos 2% (correspondientes a tres: dos que pertenecen a la entidad y uno trasladado a la Secretaria Distrital de Integración Social por competencia), quejas 1% (de las cuales una pertenece a la entidad y la otra se le dio traslado a la entidad competente). El resto de tipologías: sugerencias, felicitaciones y consultas sumadas, representan el 1%.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y / O BARRERAS DE ACCESO

SUBTEMAS	TOTAL	%
GESTIÓN DE CASOS E INVESTIGACIONES	104	56%
INFORMACION INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTION	24	13%
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	17	9%
CONTROL SOCIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA	14	8%
SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA GESTIÓN CONTRACTUAL	13	7%
TOTAL	172	93%
OTROS SUBTEMAS	13	7%
TOTAL GENERAL	185	100%

Para este período, los principales subtemas fueron: Gestión de casos e investigaciones, siendo el más relevante con una participación del 56% (este subtema incluye todas las quejas, reclamos y denuncias que realizan los

ciudadanos respecto de otras Entidades del Distrito y que son gestionadas al interior de la Entidad por la Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos; seguido de Información Interna y Externa de la Gestión, con el 13% (Esta tipología corresponde a las solicitudes de información que realizan a la Entidad); Traslado por no competencia, con el 9% (Corresponde a solicitudes de competencia de Entidades del Nivel Nacional o Sector Privado); Control Social y Participación Ciudadana, con el 8% (corresponde a peticiones relacionadas con actividades de participación ciudadana) y por último se encuentran el Seguimiento y Control a la Gestión Contractual con el 7% (Corresponde solicitudes ciudadanas de seguimiento a procesos contractuales que cursan en el Distrito).

5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	%
Superintendencia Nacional de Salud	5	29%
(en blanco)	2	12%
Policía Metropolitana de Bogotá	1	6%
Secretaría Privada de la Alcaldía Mayor de Bogotá	1	6%
Superintendencia Nacional de Salud	1	6%
Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil	1	6%
Secretaría Distrital de Integración Social	1	6%
Contaduría General de la Nación	1	6%
Instituto Nacional de Metrología	1	6%
Universidad Nacional de Colombia	1	6%
Superintendencia de Puertos y Transporte	1	6%
Superintendencia Financiera de Colombia	1	6%
TOTAL, DE TRASLADOS POR NO COMPETENCIA	17	100%

Los traslados por no competencia hacen referencia a las solicitudes ciudadanas que llegan a la Entidad, las cuales son competencia de entes nacionales o particulares, en el mes de agosto se realizaron 17 traslados por no competencia de los cuales 2 eran respuestas dirigidas a la Secretaría General por lo cual se dio respuesta definitiva, con mayor participación se encuentra la Superintendencia Nacional de Salud con un 29%.

6. SUBTEMA VEEDURÍAS CIUDADANAS

Para este periodo en la entidad se registraron 0 peticiones referentes a veedurías ciudadanas.

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

Durante el mes de agosto se recibieron 185 peticiones de las cuales se solucionaron en el mismo mes 136 es decir un 74%, de estas, dos se solucionaron fuera de término debido a que la Secretaria General las devolvió argumentando que las solicitudes hacían alusión a temas específicos de la Entidad. El 26% de las solicitudes que hacen falta por responder se encuentran en términos para su respuesta.

Las principales áreas que contestaron peticiones en su orden fueron la Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos con 59 %, Atención y Servicio a la Ciudadanía con un 17% y la Delegada para la Contratación con un 11%.

DEPENDENCIAS	TOTAL DE REQUERIMIENTO CERRADOS PERIODO		
	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDO PERIODO ACTUAL	CERRADOS PERIODO ACTUAL	%
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	103	80	59%
ATENCIÓN A LA CIUDADANIA	26	23	17%
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN	18	15	11%
VICEVEEDURÍA DISTRITAL	20	7	5%
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN	13	7	5%
OFICINA ASESORA DE JURIDICA	3	2	1%
DELEGADA PARA LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y PRESUPUESTAL	2	2	1%
Total general	185	136	100%

En el mes de agosto se dio respuesta a 39 solicitudes de otros periodos, cerrando así el 100% de los requerimientos pendientes de periodos anteriores.

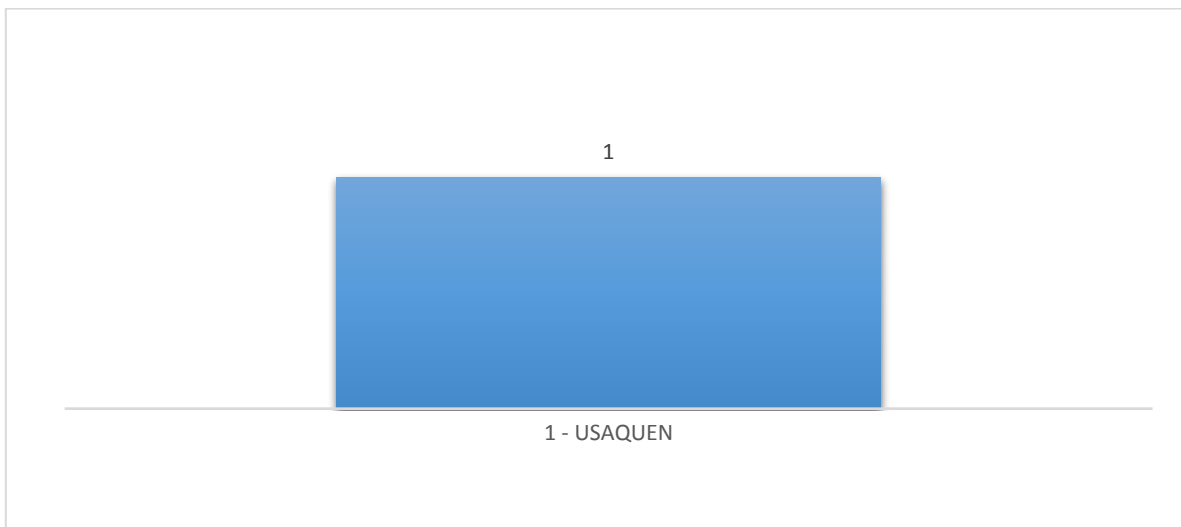
DEPENDENCIAS	TOTAL DE REQUERIMIENTO CERRADOS DE PERIODOS ANTERIORES		
	TOTAL REQUERIMIENTOS PENDIENTES DE PERIODO ANTERIORES	CERRADOS DE PERIODOS ANTERIORES	%
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	28	28	72%
ATENCIÓN A LA CIUDADANIA	4	4	10%
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN	2	2	5%
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN	2	2	5%
OFICINA ASESORA DE JURIDICA	2	2	5%
VICEVEEDURÍA DISTRITAL	1	1	3%
TOTAL GENERAL	39	39	100%

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

DEPENDENCIAS	CONSULTA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SUGERENCIA	TOTAL
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN		14	6			8	11		10
VICEVEEDURÍA DISTRITAL			6			15	6		8
OFICINA ASESORA DE JURIDICA		10	3			6	5		6
DELEGADA PARA LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y PRESUPUESTAL			3		6				5
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	5	4	4		3	5	5		4
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN		3	2				10	2	4
ATENCIÓN A LA CIUDADANIA		4	4	1		6	2		3
TOTAL	5	4	4	1	3	9	7	6	2

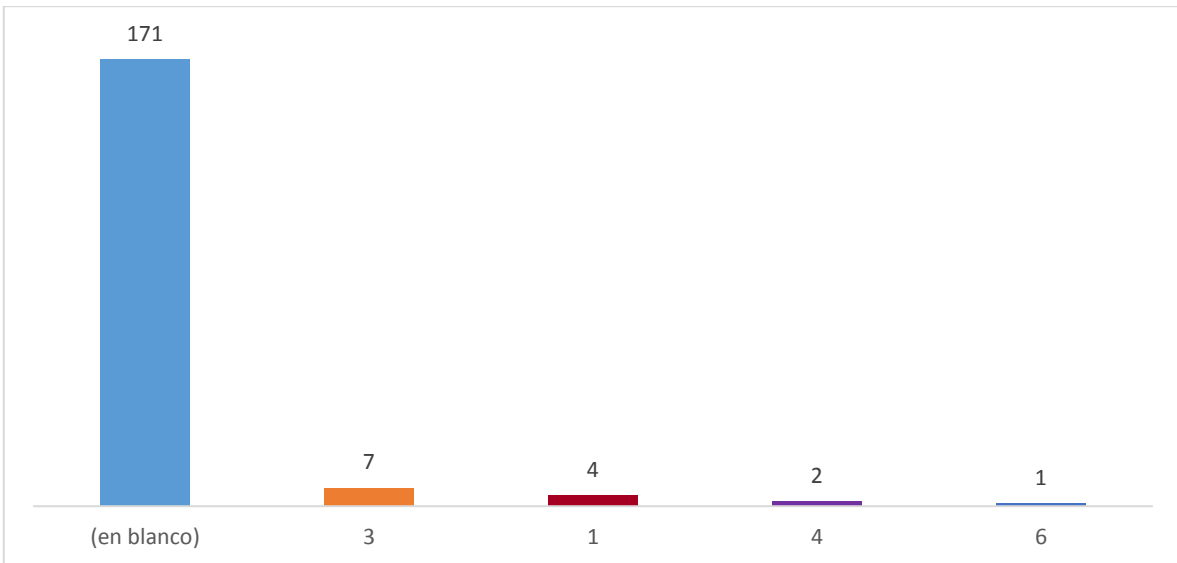
El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas es de 4 días; se evidencia que las áreas que presentan mayor número de días de respuesta son la Delegada de Participación y programas especiales con 10 días y la Viceveeduría Distrital con un promedio de 8 días.

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

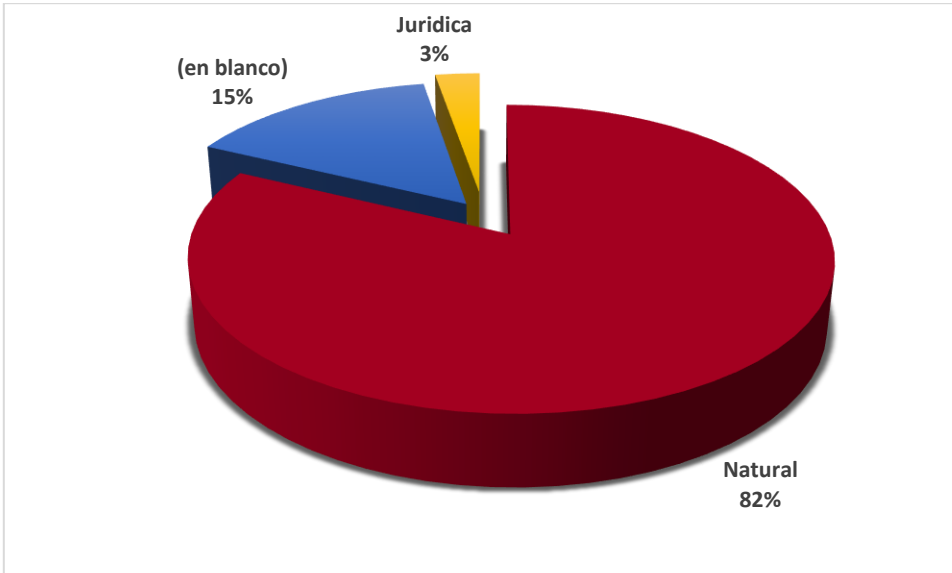


Dentro de la información Suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones solo el 1% de los ciudadanos suministro la localidad en la que vive.

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 3, con 7 peticionarios, y el estrato 1, con 4 peticionarios.



El 82 % de las peticiones son realizadas por personas naturales, el 3% es realizado por personas jurídicas y el restante 15%, corresponde a los peticionarios que interponen las peticiones de manera anónima. Lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el SDQS en agosto 2017 de los peticionarios que se identifican.

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 84% corresponde a ciudadanos identificados y el 16% a ciudadanos anónimos.

NOMBRE PETICIONARIO	No	%
ANÓNIMO	29	16%
IDENTIFICADO	156	84%
TOTAL	185	100%

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

Se recomienda continuar con el seguimiento interno a cada una de las peticiones que llegan a la entidad y al aplicativo SDQS, de la misma manera se han mejorado los tiempos de respuesta, pero es importante mejorar la oportunidad por parte de las dependencias presentan los mayores tiempos para responder.

Se precisa que la información consultada en el reporte del SDQS al periodo mostro 184 requerimientos en el mes de agosto, pero al verificar la información se encontró un requerimiento que ingreso en el mes de julio al SDQS pero fue trasladado a la Veeduría en el mes de agosto, por lo tanto este requerimiento se tuvo en cuenta para la realización de este informe para un total de 185 requerimientos en el periodo reportado.