



VEEDURÍA DISTRITAL

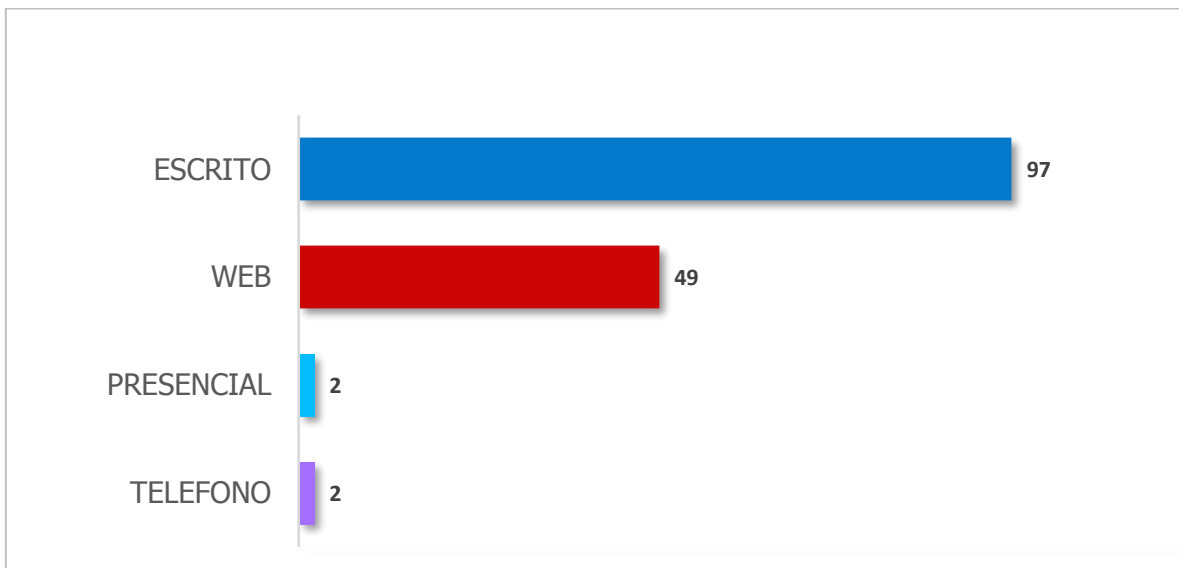
INFORME PQRSD NOVIEMBRE 2017 SERVICIO AL CIUDADANO

1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS



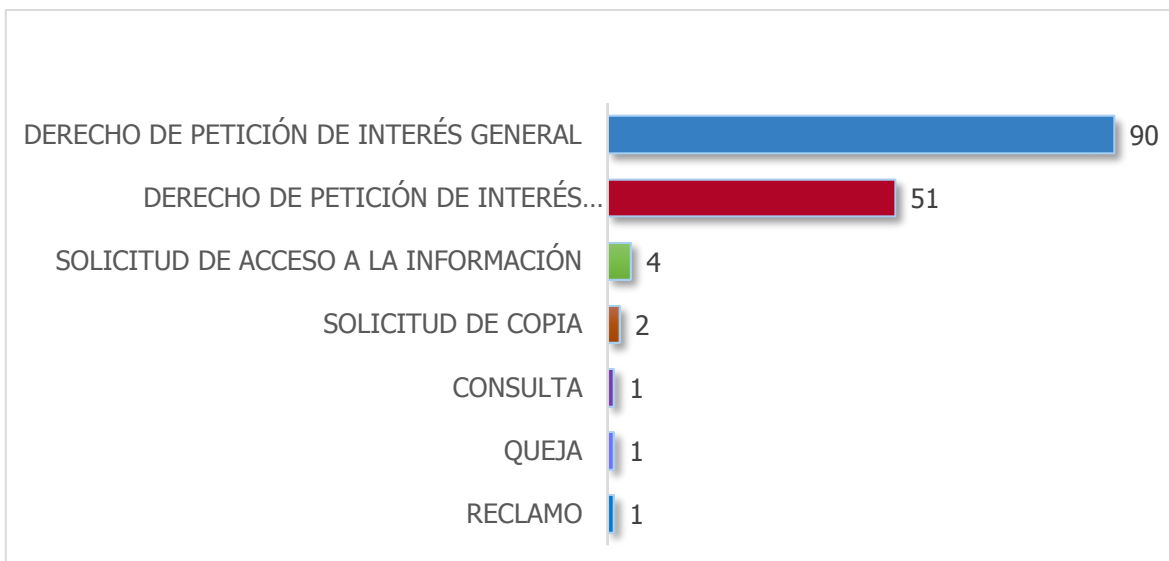
Durante el mes de noviembre se recibieron un total de 150 peticiones ciudadanas y todas fueron incluidas en el SDQS, es decir, se tiene un cumplimiento del 100% de conformidad con el Decreto 371 de 2010.

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 escrito, con una participación del 65% (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), el canal web con una participación del 33% y los Canal telefónico y presencial con una representación del 2% 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 60%, fue la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, seguida del Derecho de Petición de Interés Particular con 34%, las solicitudes de información y copias con 4% (con seis solicitudes recibidas en el mes, de las cuales todas fueron atendidas de conformidad con la Ley 1712 de 2014, Ley de Transparencia y Acceso a la Información), los reclamos 1% (correspondientes a uno (1) que dio origen a la apertura de un expediente que tramita la Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos por ser competencia de una entidad del distrito), quejas 1% (ingresó una (1) a la cual se dio trámite por ser competencia de este órgano de vigilancia y control). Las consultas 1% (ingreso una (1) petición, se le dio trámite a las entidades competentes).

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y / O BARRERAS DE ACCESO

Subtemas	Cuenta de Numero petición	Cuenta de Numero petición 2
GESTIÓN DE CASOS E INVESTIGACIONES	107	71%
SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA GESTIÓN CONTRACTUAL	21	14%
INFORMACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTIÓN	11	7%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	6	4%
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	3	2%
CONTROL SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	1	1%
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	1	1%
Total general	150	100%

Para este período, los principales subtemas fueron: Gestión de Casos e Investigaciones, siendo el más relevante con una participación del 71% (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 de Seguimiento y Control a la Gestión Contractual, con el 14% (Corresponde a solicitudes ciudadanas de seguimiento a procesos contractuales que cursan en el Distrito Capital). Información Interna y Externa de la Gestión, con el 7%, (Esta tipología corresponde a las solicitudes de información que realizan a la Entidad sobre su gestión); Servicio a la Ciudadanía, con el 4% (esta corresponde a los requerimientos que los ciudadanos realizan directamente a la entidad como Órgano de Vigilancia y Control, relacionados con su quehacer), Traslado por no Competencia, con el 2% (Corresponde a solicitudes de competencia de Entidades del Nivel Nacional o Sector Privado), Control Social y Participación Ciudadana, con el 1% (corresponde a peticiones relacionadas con actividades de participación ciudadana) y por último se encuentra la Administración del Talento Humano, con el 1% (La tipología hace alusión a los requerimientos relacionados con los temas de recursos humanos de la Entidad).

5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	%
PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	1	33%
PERSONERÍA DE BOGOTÁ	1	33%
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE - SENA	1	33%
TOTAL, DE TRASLADOS POR NO COMPETENCIA	3	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 noviembre se realizaron 3 traslados por no competencia de los cuales 1 fue trasladados a la Procuraduría General de la Nación, otro a la Personería de Bogotá y el ultimo se le dio traslado al Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA, a todos se les dio trámite dentro de los términos de Ley.

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 noviembre se recibieron 150 peticiones de las cuales se solucionaron en el mismo mes 108 es decir un 72%, el 28% 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%, Atención y Servicio a la Ciudadanía con un 8% y la Delegada para la Contratación con un 7%.

DEPENDENCIAS	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS PERIODO ACTUAL	TOTAL DE REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ACTUAL	%
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	108	85	79%
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN	21	8	7%
SERVICIO AL CIUDADANO	9	9	8%
VICEVEEDURÍA DISTRITAL	5	1	1%
OFICINA ASESORA DE JURÍDICA	4	3	3%
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES	2	2	2%
VEEDOR DISTRITAL	1		0%
Total General	150	108	100%

En el mes de noviembre se dio respuesta a 33 solicitudes de otros periodos, cerrando así el 100% de los requerimientos pendientes de periodos anteriores.

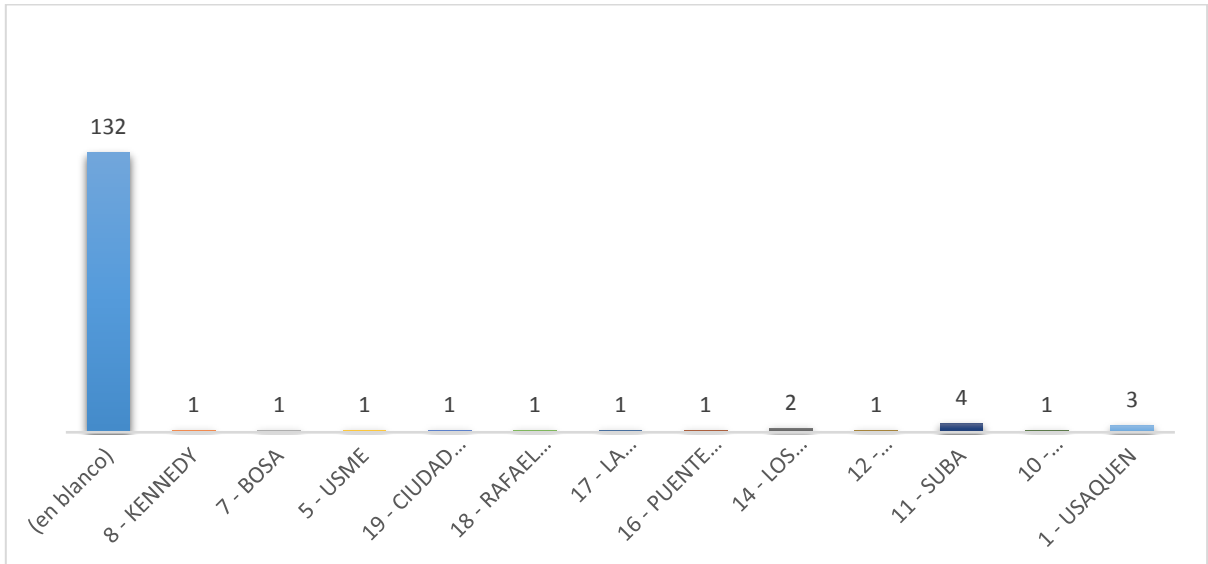
DEPENDENCIAS	TOTAL REQUERIMIENTOS PENDIENTES DE PERIODO ANTERIORES	TOTAL DE REQUERIMIENTOS CERRADOS DE PERIODOS ANTERIORES	%
OFICINA ASESORA DE JURÍDICA	3	3	9%
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	18	18	55%
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN	7	7	21%
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES	3	3	9%
SERVICIO AL CIUDADANO	2	2	6%
Total General	33	33	100%

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

DEPENDENCIAS	CONSULTA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	TOTAL
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES		12	16					13
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN	8	10	9					9
OFICINA ASESORA DE JURÍDICA		7	12				7	8
VICEVEEDURÍA DISTRITAL							5	5
SERVICIO AL CIUDADANO		3	5			7		4
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS		4	3	2	2	2	4	3
TOTAL	8	5	4	2	2	5	6	5

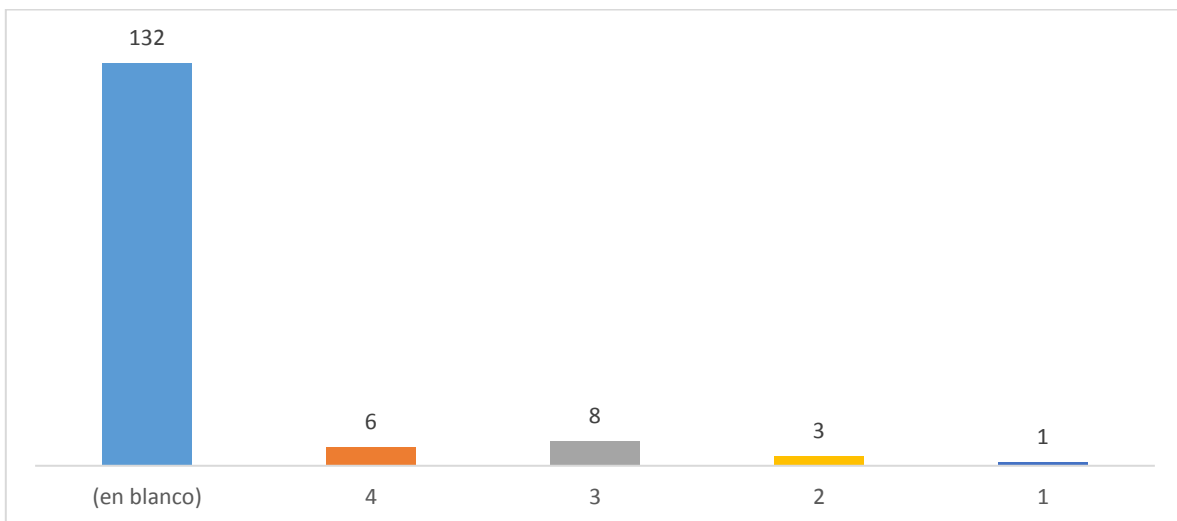
El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas es de 5 días; se evidencia que las áreas que presentan mayor número de días de respuesta son la Delegada de Participación y Programas Especiales con 13 días (Esta Delegada respondió fuera de los términos legales el requerimiento 2272642017 (1 día fuera de término: es de aclarar que la respuesta se dio en términos al peticionario por el sistema SDQS, sin embargo la Secretaria General devolvió el requerimiento al cual se le había dado traslado por competencia y se generó un día más).

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

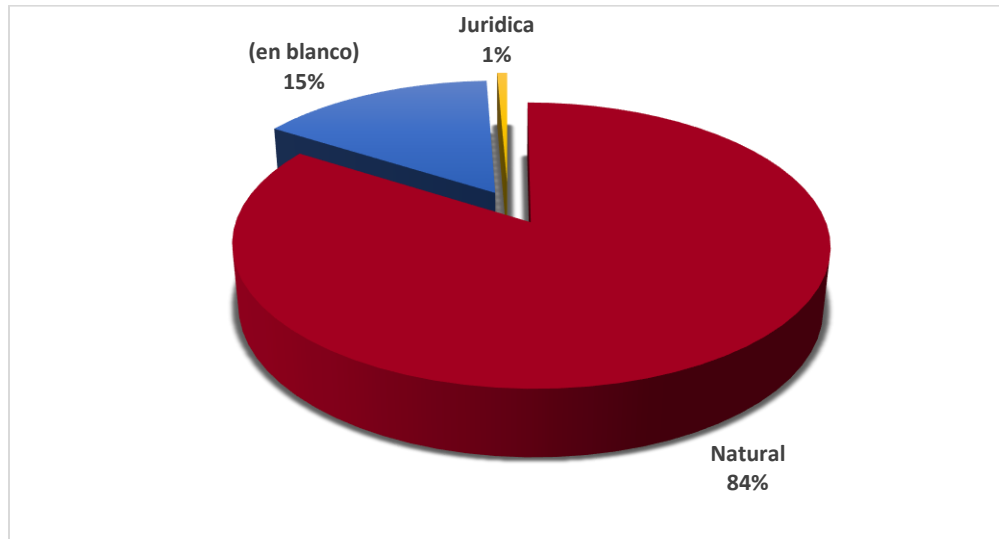


Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones solo el 12% de los ciudadanos suministro la localidad en la que tienen su domicilio.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO REQUERENTE



Dentro de la información reportada solo el 12 % de los usuarios registraron su estrato. De esta información la mayor participación está en el estrato 3, con 8 peticiones, el estrato 4 con 6 requerimientos, el estrato 2 con 3 peticiones y por último el estrato 1 con el registro de una petición.



El 84% de las peticiones son realizadas por personas naturales, 15% corresponde a los peticionarios que interponen sus requerimientos de manera anónima y el restante 1% corresponde a personas jurídicas. Lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el SDQS en noviembre de 2017.

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	24	16%
IDENTIFICADO	126	84%
TOTAL	150	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 al aplicativo SDQS.
- ✓ Se han mejorado los tiempos de respuesta, pero es importante mejorar la oportunidad por parte de las dependencias que aún presentan los mayores tiempos para responder.
- ✓ Se debe hacer énfasis en que las respuestas a los requerimientos se deben subir al mismo tiempo al SDQS y al sistema de gestión documental ORFEO para que no se presenten inconsistencias en los tiempos de respuesta.
- ✓ Se llama la atención en los casos de solicitud de ampliación el sistema no está suspendiendo términos, lo que genera que los requerimientos aparezcan como vencidos.