



## **VEEDURÍA DISTRITAL**

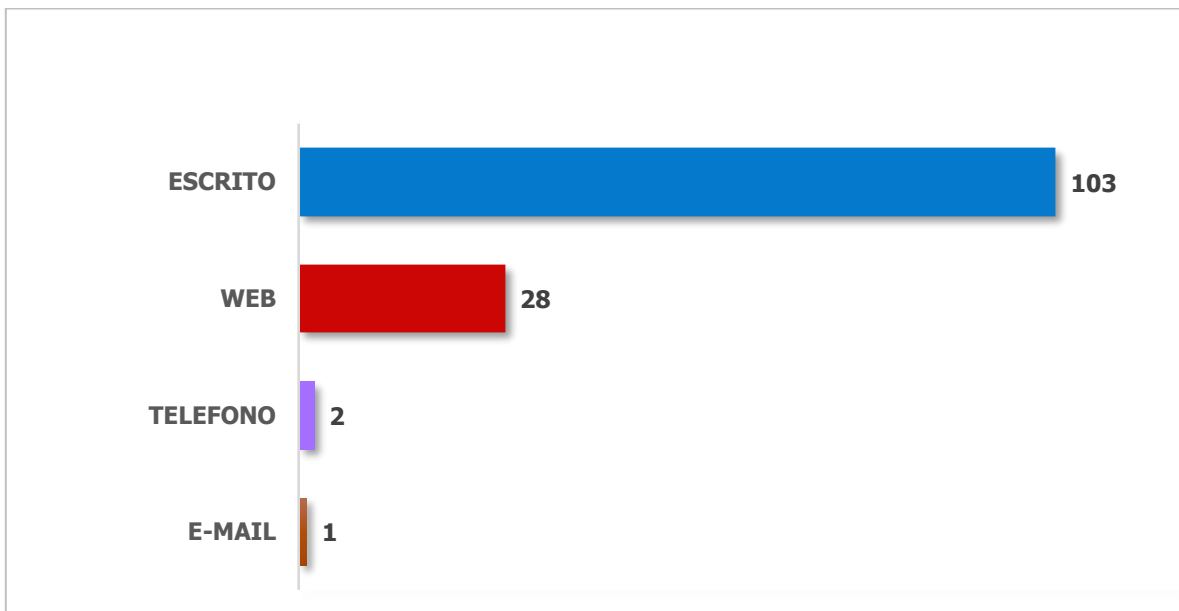
### **INFORME PQRS D DICIEMBRE 2017 SERVICIO AL CIUDADANO**

## 1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS



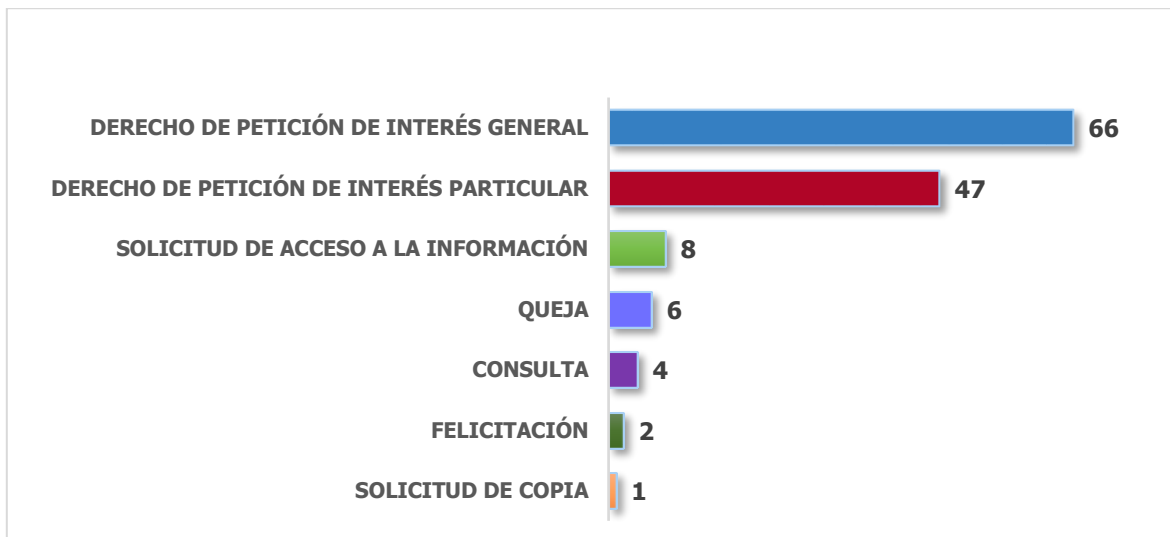
Durante el mes de diciembre se recibieron un total de 134 peticiones ciudadanas y todas fueron incluidas en el SDQS, es decir, se tiene un cumplimiento del 100% de conformidad con el Decreto 371 de 2010.

## 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 77% (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 21%, los Canal telefónico y presencial con una representación del 1% y el Email el 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 49%, fue la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, seguida del Derecho de Petición de Interés Particular con 35%, las solicitudes de Acceso a la Información 6% y Solicitud de Copias con 1% (con nueve (9) solicitudes recibidas en el mes de diciembre, de las cuales 6 fueron atendidas por la Entidad de conformidad con la Ley 1712 de 2014, Ley de Transparencia y Acceso a la Información y las tres (3) restantes se les dio traslado a las entidades competentes para proferir respuesta), quejas 4% (ingresaron seis (6) de las cuales una (1) corresponde a este Órgano de Vigilancia y Control, por inconformidad en la respuesta a un requerimiento el cual se atendió y aclaró por la Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos, a las cinco (5) quejas restantes se les dio traslado a la entidad competente). Las consultas 3% (ingresaron cuatro (4), de las cuales se le dio respuesta directa a una por ser competencia de la Veeduría, a las tres (3) restantes se les dio trámite ante las entidades competentes), por ultimo las Felicitaciones que representan el 1% (dos felicitaciones por la labor de seguimiento y control, realizado por la Veeduría Distrital).

### 4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y / O BARRERAS DE ACCESO

Subtemas	Cuenta de Numero petición	Cuenta de Numero petición 2
Gestión de casos e investigaciones	80	60%
Seguimiento y control a la gestión contractual	28	21%
Traslado por no competencia	10	7%
Información interna y externa de la gestión	5	4%
Atención y servicio a la ciudadanía	4	3%
Administración del talento humano	3	2%
Control social y participación ciudadana	3	2%
Eficiencia administrativa y presupuestal	1	0,75%

<b>Total General</b>	<b>134</b>	<b>100%</b>
----------------------	------------	-------------

Para este período, los principales subtemas fueron: Gestión de Casos e Investigaciones, siendo el más relevante con una participación del 60% (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 21% (Corresponde a solicitudes ciudadanas de seguimiento a procesos contractuales que cursan en el Distrito Capital). Traslado por no Competencia, con el 7% (Corresponde a solicitudes de competencia de Entidades del Nivel Nacional o Sector Privado), Información Interna y Externa de la Gestión, con el 4%, (Esta tipología corresponde a las solicitudes de información que realizan a la Entidad sobre su gestión); Servicio a la Ciudadanía, con el 3% (esta corresponde a los requerimientos que los ciudadanos realizan directamente a la entidad como Órgano de Vigilancia y Control, relacionados con su quehacer). Administración del Talento Humano, con el 2% (La tipología hace alusión a los requerimientos relacionados con los temas de recursos humanos de la Entidad), Control Social y Participación Ciudadana, con el 2% (corresponde a peticiones relacionadas con actividades de participación ciudadana) y por último se encuentra Eficiencia Administrativa y Presupuestal, con el 0,75%, es de aclarar que este requerimiento hace alusión a actuaciones del área de contabilidad, y fue atendido por ella, sin embargo por un error de digitación se dejó la Delegada de Eficiencia Administrativa como la responsable del requerimiento.

## 5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

<b>ENTIDAD</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
Procuraduría General de la Nación	5	45%
Superintendencia Nacional de Salud	3	27%
(en blanco)	2	18%
COLPENSIONES	1	9%
<b>TOTAL, DE TRASLADOS POR NO COMPETENCIA</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

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 diciembre se realizaron 11 traslados por no competencia de los cuales 5 fue trasladados a la Procuraduría General de la Nación, 3 a la Superintendencia Nacional de salud, uno a Colpensiones, y los dos que aparecen en blanco estaban en términos para responder al momento de generar el informe del periodo. (Es de anotar que a los requerimientos se les dieron respuesta 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 diciembre se recibieron 134 peticiones de las cuales se solucionaron en el mismo mes 116 es decir un 87%, el 13% 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 56%, la Delegada para la Contratación con un 26% y Atención y Servicio a la Ciudadanía con un 12%.

DEPENDENCIAS	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS PERIODO ACTUAL	TOTAL DE REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ACTUAL	%
Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos	79	65	56%
Delegada para la Contratación	30	30	26%
Oficina de Servicio al Ciudadano	15	14	12%
Despacho Viceveeduría Distrital	7	5	4%
Delegada para la Participación y Programas Especiales	3	2	2%
<b>Total General</b>	<b>134</b>	<b>116</b>	<b>100%</b>

En el mes de diciembre se dio respuesta a 44 solicitudes de otros periodos, cerrando así el 100% de los requerimientos pendientes de periodos anteriores.

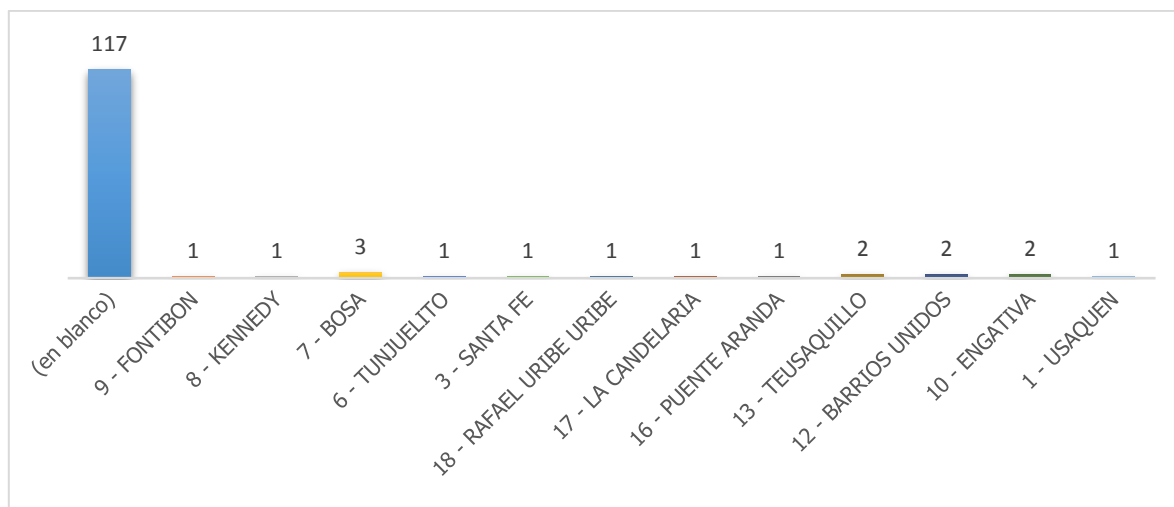
DEPENDENCIAS	TOTAL REQUERIMIENTOS PENDIENTES DE PERIODO ANTERIORES	TOTAL DE REQUERIMIENTOS CERRADOS DE PERIODOS ANTERIORES	%
Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos	26	26	59%
Delegada para la Contratación	12	12	27%
Delegada para la Participación y Programas Especiales	1	1	2%
Oficina de Servicio al Ciudadano	3	3	7%
Despacho Veedor Distrital	1	1	2%
Despacho Viceveedor Distrital	1	1	2%
<b>Total General</b>	<b>44</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

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

DEPENDENCIAS	CONSULTA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	QUEJA	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	FELICITACIÓN	TOTAL
Despacho Veedor Distrital					9			9
Delegada para la Contratación		9	8	9				9
Delegada para la Participación y Programas Especiales		9			5			7
Despacho Viceveedor Distrital	10		1		7	9		6
Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos	5	5	5	7	5		4	5
Oficina de Servicio al Ciudadano		4	4			8		4
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>6</b>

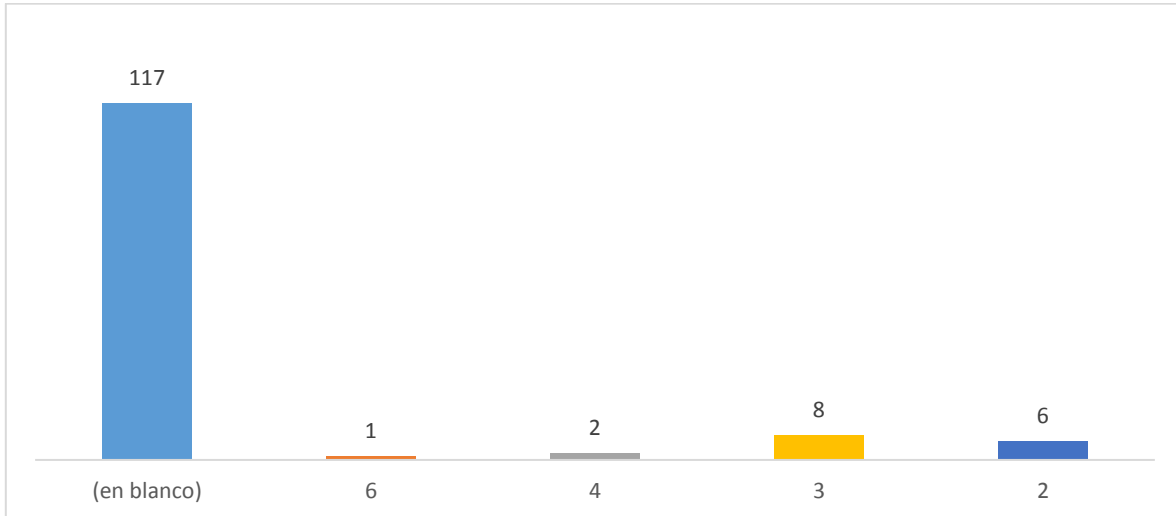
El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas es de 6 días; se evidencia que las áreas que presentan mayor número de días de respuesta para el mes de diciembre fueron el Despacho del Veedor Distrital y la Delegada para la Contratación con 9 días, la Delegada de Contratación dio respuesta fuera de términos a un requerimiento (Esta Delegada respondió fuera de los términos legales el requerimiento 2767422017 (1 día fuera de término)).

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

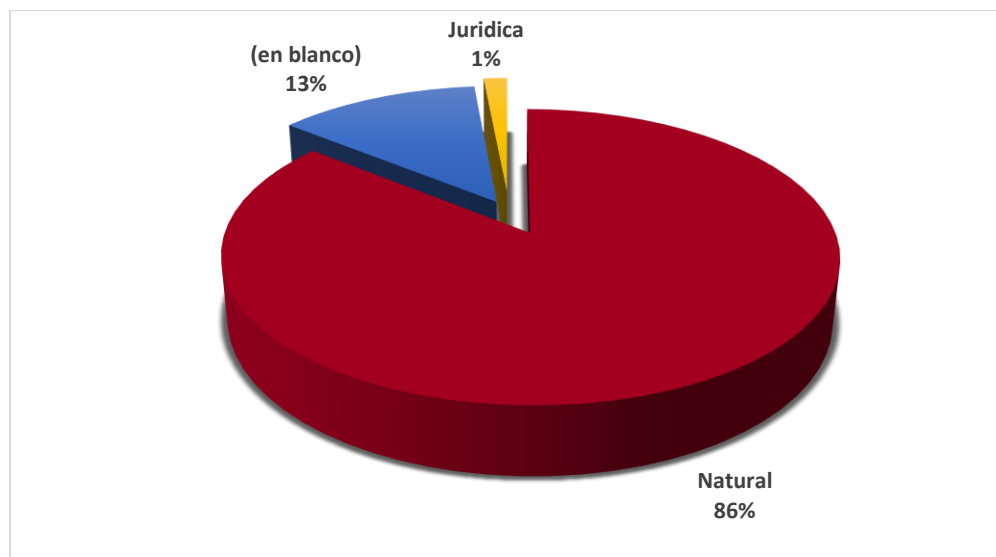


Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones solo el 17% de los ciudadanos suministro la localidad en la que tienen su domicilio.

## 10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO REQUIRIENTE



Dentro de la información reportada solo el 17 % de los usuarios registraron su estrato. De esta información la mayor participación está en el estrato 3, con 8 peticiones, el estrato 2 con 6 requerimientos, el estrato 4 con 2 peticiones y por último el estrato 6 con el registro de una petición.



El 86% de las peticiones son realizadas por personas naturales, 13% 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 diciembre de 2017.

## 11. CALIDAD DEL REQUIRIENTE

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 87% corresponde a ciudadanos identificados y el 13% a ciudadanos anónimos.

<b>NOMBRE PETICIONARIO</b>	<b>No</b>	<b>%</b>
ANÓNIMO	17	13%
IDENTIFICADO	117	87%
<b>TOTAL</b>	<b>134</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 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.