



VEEDURÍA DISTRITAL

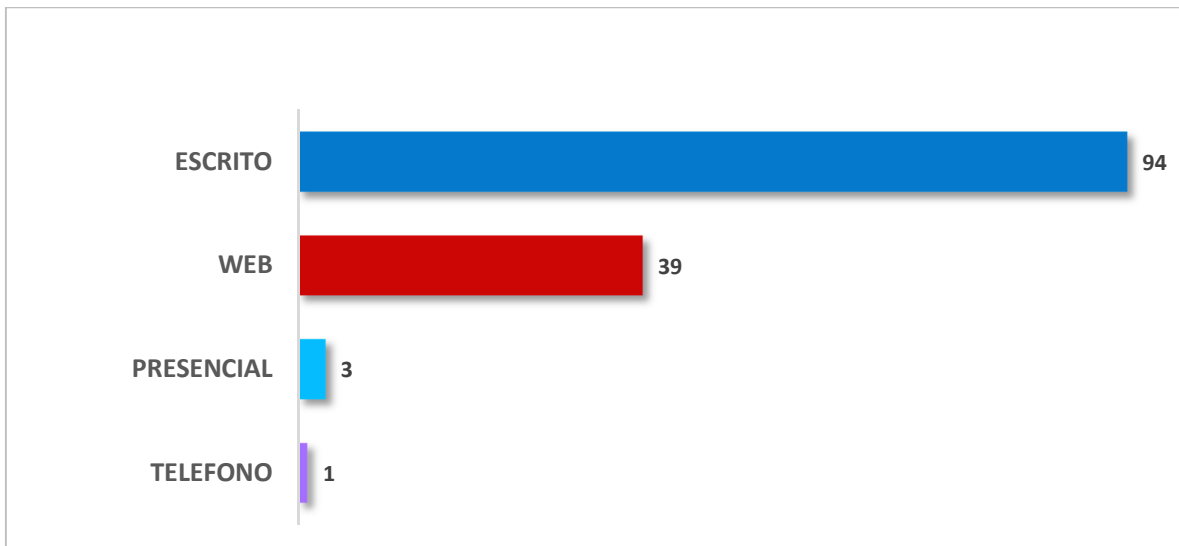
INFORME PQRS D ABRIL 2018 SERVICIO A LA CIUDADANÍA

1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS



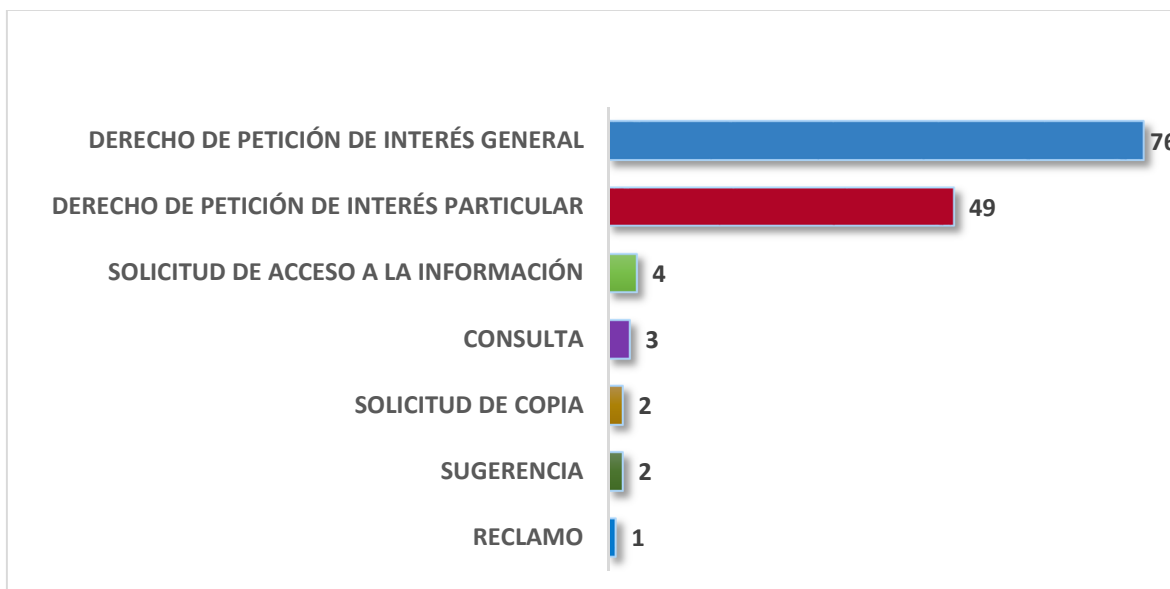
Durante el mes de abril se recibieron un total de 137 peticiones ciudadanas, todas fueron incluidas en el SDQS, es decir, se tiene un cumplimiento del 100% de conformidad con el Decreto 371 de 2010.

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 69% (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 28%, el canal presencial con el 2% del total de peticiones registradas, y por último canal telefónico con una representación del 1%.

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 55%, fue la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, seguida del Derecho de Petición de Interés Particular con 36%, las Solicitudes de Acceso a la Información 3%, Consulta 2% (las tres peticiones ingresaron dos como Derechos de Petición de Interés General y una como Derecho de Petición de Interés Particular, y al realizar el trámite las entidades a las cuales se asignó les cambiaron la tipología en el SDQS); Solicitud de Copias 1%, Sugerencias con representación del 1%. Por último, el Reclamo con una representación del 1% (ingresó uno el cual fue atendido por la Delegada para la Participación y Programas Especiales).

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y / O BARRERAS DE ACCESO

Subtemas	Cuenta de Numero petición	Cuenta de Numero petición2
⊕ GESTIÓN DE CASOS E INVESTIGACIONES	101	74%
⊕ TRASLADO POR NO COMPETENCIA	12	9%
⊕ SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA GESTIÓN CONTRACTUAL	11	8%
⊕ ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	5	4%
⊕ CONTROL SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	4	3%
⊕ INFORMACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTIÓN	3	2%
⊕ INFORMACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTIÓN	1	1%
Total general	137	100%

Para este período, los principales subtemas fueron: Gestión de Casos e Investigaciones, siendo el más relevante con una participación del 74% (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 por los Traslado por no Competencia, con el 9% (Corresponde a solicitudes de competencia de Entidades del Nivel Nacional o Sector Privado), el Seguimiento y Control a la Gestión Contractual, con el 8% (Corresponde a solicitudes ciudadanas de seguimiento a procesos contractuales que cursan en el Distrito Capital); la Atención y 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); Control Social y Participación Ciudadana, con el 3% (corresponde a peticiones relacionadas con actividades de participación ciudadana), 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).

5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	%
ENTIDAD NACIONAL	11	92%
IDPAC - ACCIÓN COMUNAL	1	8%
TOTAL, DE TRASLADOS POR NO COMPETENCIA	12	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 abril se realizaron siete traslados por no competencia, de los cuales siete fueron remitidos, a la Contraloría de Bogotá, Alcaldía Distrital de Cartagena, Sociedad Fiduciaria de Desarrollo Agropecuario S.A, a la Gobernación de Cundinamarca, Superintendencia Nacional de Salud, Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y a la Personería Municipal de Soacha, y 5 a la Procuraduría General de la Nación. (Es de anotar que a los requerimientos se les dio 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 abril se recibieron 137 peticiones de las cuales se solucionaron en el mismo mes 105 es decir un 77%, el 23% 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 10% y la Delegada para la Contratación Administrativa con un 7%.

DEPENDENCIAS	TOTAL DE REQUERIMIENTO		
	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDO PERIODO ACTUAL	CERRADOS PERIODO ACTUAL	%
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	101	83	79%
SERVICIO A LA CIUDADANÍA	14	11	10%
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN	12	7	7%
DELEGADA PARA LA PARTICIPACION Y PROGRAMAS ESPECIALES	5	4	4%
OFICINA ASESORA DE JURIDICA	2		0%
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	1		0%
DESPACHO VEEDOR	1		0%
DESPACHO VICEVEEDURÍA DISTRITAL	1		0%
Total General	137	105	100%

En el mes de abril se dio respuesta a 23 solicitudes de otros periodos, cerrando así el 100% de los requerimientos pendientes de periodos anteriores.

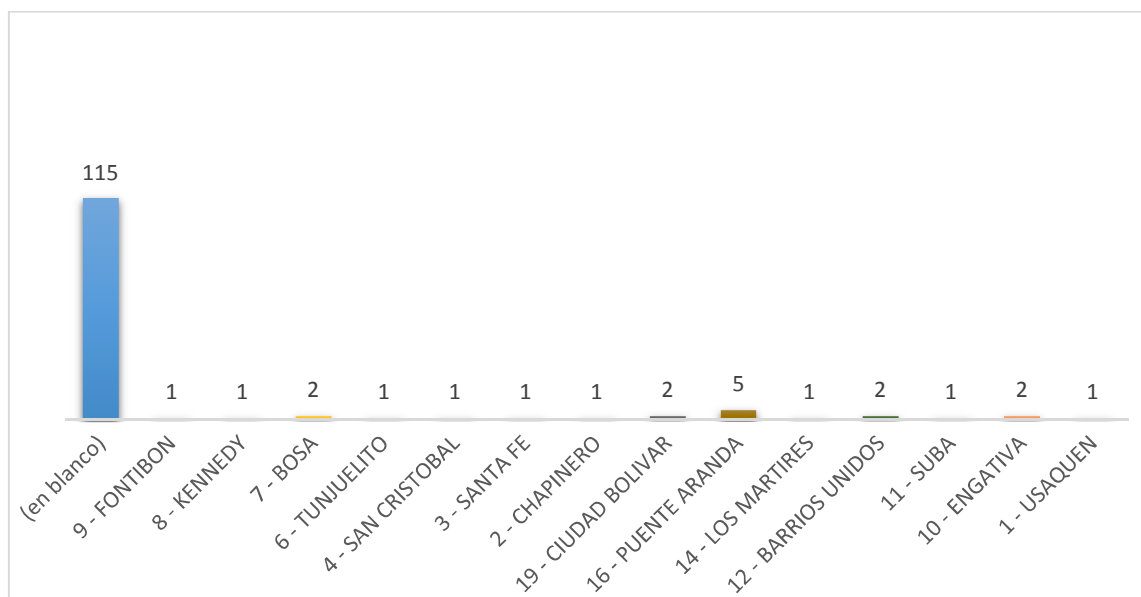
DEPENDENCIAS	TOTAL REQUERIMIENTOS PENDIENTES DE PERIODO ANTERIORES	TOTAL DE REQUERIMIENTO CERRADOS DE PERIODOS ANTERIORES		%
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	13	13		57%
DELEGADA PARA LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y PRESUPUESTAL	3	3		13%
DELEGADA PARA LA PARTICIPACION Y PROGRAMAS ESPECIALES	2	2		9%
OFICINA ASESORA DE JURIDICA	1	1		4%
SERVICIO A LA CIUDADANÍA	4	4		17%
Total General	23	23		100%

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

DEPENDENCIAS	CONSULTA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	RECLAMO	SUGERENCIA	SOLICITUD DE COPIA	TOTAL
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	3	4	3					3
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN		5					4	5
DELEGADA PARA LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y PRESUPUESTAL	11	9		18				13
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES		10		6	11			10
OFICINA ASESORA DE JURÍDICA			12					12
SERVICIO A LA CIUDADANÍA		4	3			4		4
TOTAL	6	4	3	12	11	4	4	4

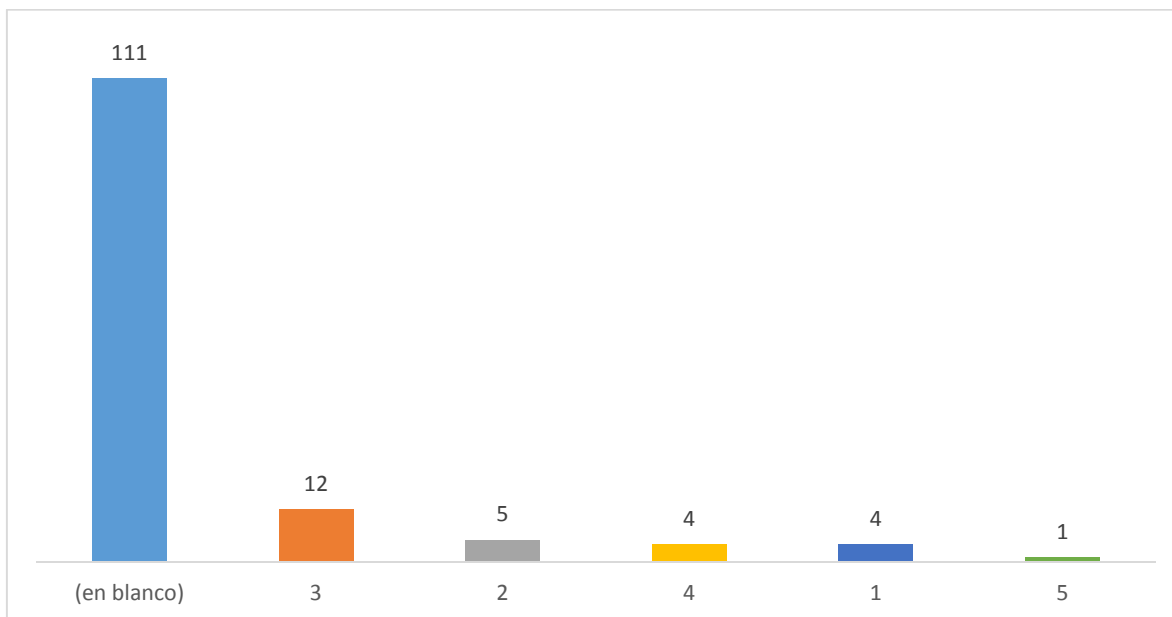
El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas es de cuatro (4) días; se evidencia que las áreas que presentan mayor número de días de respuesta para el mes de abril fueron la Delegada Para la Eficiencia Administrativa y Presupuestal y la Oficina Asesora Jurídica con 13 y 12 días.

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

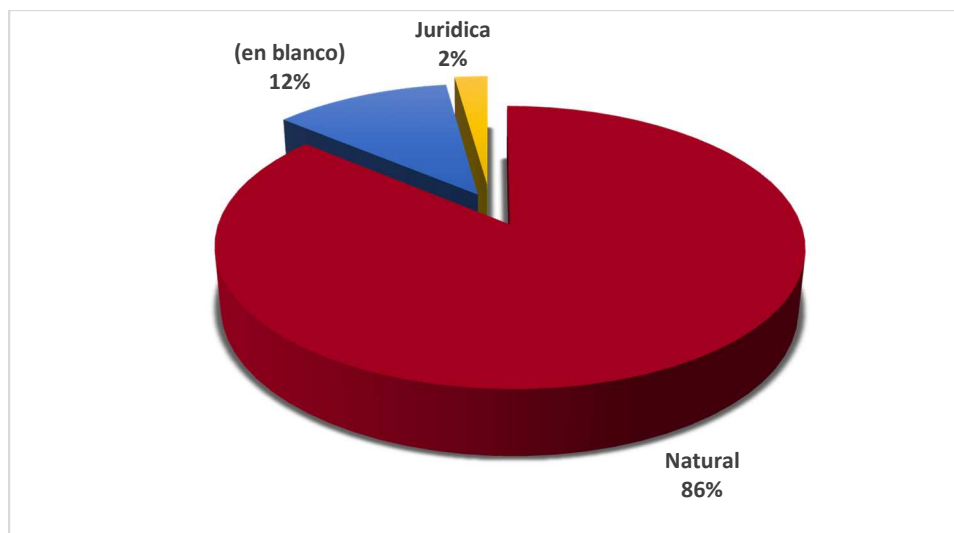


Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones solo el 16% de los ciudadanos suministró la localidad en la que tienen su domicilio.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO REQUERENTE



Dentro de la información reportada solo el 19% de los usuarios registraron su estrato. De esta información la mayor participación está en el Estrato Tres, con 12 peticiones, el Estratos Dos con 5 requerimientos, el estrato Cuatro presento 4, el Estrato Uno con un requerimiento, y finalmente el estrato Cinco con un requerimientos.



El 86% de las peticiones son realizadas por personas naturales, 12% corresponde a los peticionarios que interponen sus requerimientos de manera anónima y el 2% corresponde a personas jurídicas. Lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el SDQS en el mes de abril de 2018.

11. CALIDAD DEL REQUIRIENTE

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 88% corresponde a ciudadanos identificados y el 12% a ciudadanos anónimos.

NOMBRE PETICIONARIO	No	%
IDENTIFICADO	120	88%
ANÓNIMO	17	12%
Total	137	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 mantienen 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 recomienda coordinar el proceso de atención de peticiones, de manera que una vez se genere el oficio de respuesta, los vistos buenos y firmas se realicen en el menor tiempo posible y se suban los documentos al SDQS. Lo anterior, atendiendo los lineamientos para el manejo del SDQS impartidos por la Secretaría General.
- ✓ Se recuerda a las áreas la importancia de no cambiar la tipología de los SDQS al momento de subir la respuesta o dar traslado, puesto que esto crea inconsistencias en los reportes que genera el SDQS.
- ✓ Se evidencia que los cambios de las tipologías se generan ya que al dar el traslado a las entidades competentes, con el objeto de realizar el seguimiento que nos corresponde como órgano de control y vigilancia, estas las cambian y no queda evidencia ni trazabilidad de quien es la última entidad que realiza la modificación.