



VEEDURÍA DISTRITAL

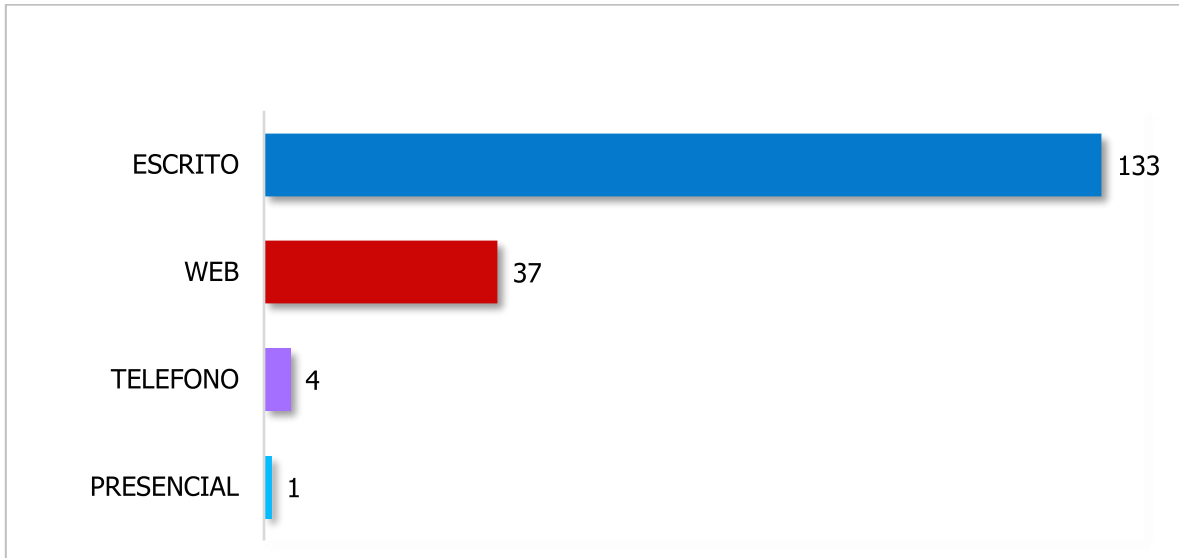
INFORME PQRS OCTUBRE 2017 SERVICIO AL CIUDADANO

1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS



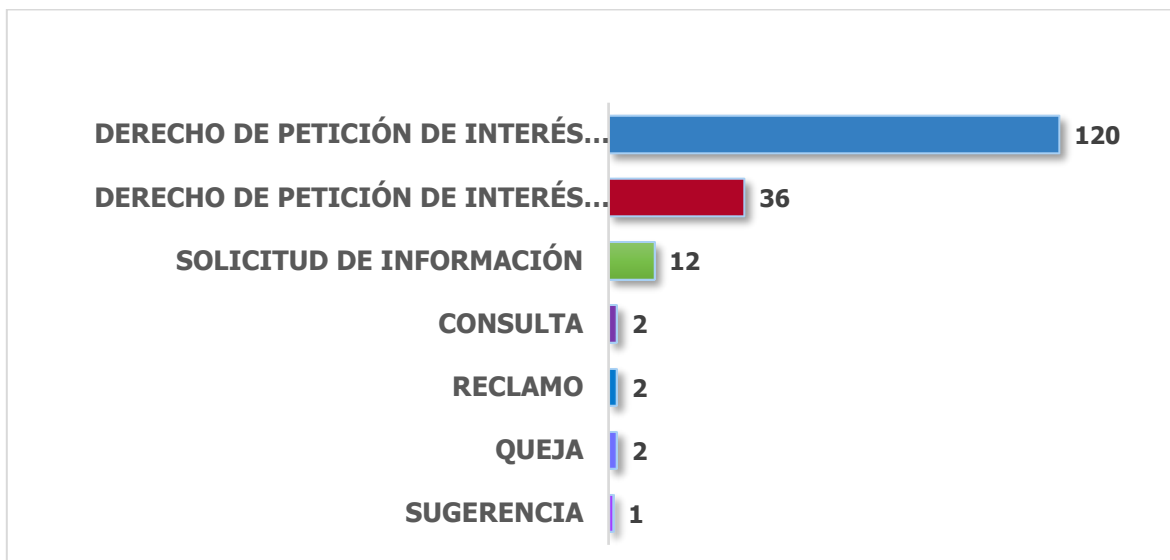
Durante el mes de octubre se recibieron un total de 175 peticiones ciudadanas y todas fueron incluidas en el SDQS, es decir, se tiene un cumplimiento del 100% de conformidad con el Decreto 371 de 2010.

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 76% (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% y los Canal telefónico y presencial con una representación del 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 general con una participación del 69%, fue la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, seguida del derecho de petición de interés particular con 21%, las solicitudes de información con 7% (con doce 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 dos (2): una (1) que pertenecen a la entidad y uno que dio origen a la apertura de un expediente que se tramita en la Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos por ser competencia de una entidad del distrito), quejas 1% (ingresaron dos (2) de las cuales una se cerró por desistimiento tácito y la otra se dio trámite por ser competencia de este órgano de vigilancia y control). Las consultas 1% (de las dos ninguna es consulta, son requerimientos a los cuales se les dio trámite a las entidades competentes). El resto de tipologías: como sugerencias, representan el 1%.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y / O BARRERAS DE ACCESO

SUBTEMAS	Cuenta de Numero petición	Cuenta de Numero petición 2
GESTIÓN DE CASOS E INVESTIGACIONES	123	70%
SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA GESTIÓN CONTRACTUAL	14	8%
INFORMACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTIÓN	9	5%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	8	5%
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	7	4%
CONTROL SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	7	4%
(en blanco)	4	2%
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	3	2%
Total General	175	100%

Para este período, los principales subtemas fueron: Gestión de Casos e Investigaciones, siendo el más relevante con una participación del 70% (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 8% (Corresponde a solicitudes ciudadanas de seguimiento a procesos contractuales que cursan en el Distrito Capital). Información Interna y Externa de la Gestión, con el 5%, (Esta tipología corresponde a las solicitudes de información que realizan a la Entidad sobre su gestión); Atención y Servicio a la Ciudadanía, con el 5% (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 4% (Corresponde a solicitudes de competencia de Entidades del Nivel Nacional o Sector Privado), Control Social y Participación Ciudadana, con el 4% (corresponde a peticiones relacionadas con actividades de participación ciudadana), Administración del Talento Humano, con el 2% (La tipología hace alusión a los requerimientos relacionados con los temas de recursos humanos de la Entidad) y por último se encuentran cuatro (4) peticiones en blanco debido a que al corte del presente informe no habían sido asignadas por parte del despacho del Viceveedor, las cuales representan el 2%.

5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	%
Superintendencia Nacional de Salud	2	29%
Congreso de la República de Colombia	1	14%
Fiscalía General de la Nación	1	14%
Superintendencia del Subsidio Familia	1	14%
Secretaría Distrital de Ambiente	1	14%
Alcaldía Municipal de Soacha	1	14%
TOTAL, DE TRASLADOS POR NO COMPETENCIA	7	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 octubre se realizaron 7 traslados por no competencia de los cuales 2 fueron trasladados a la Superintendencia Nacional de Salud, los 5 restantes fueron trasladados al Congreso de la Republica de Colombia, Fiscalía General de la Nación, Superintendencia de Subsidio Familia, Secretaria Distrital de Ambiente y Alcaldía Municipal de Soacha, 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 octubre se recibieron 175 peticiones de las cuales se solucionaron en el mismo mes 143 es decir un 82%, el 18% de las solicitudes que hacen falta por atender al corte, 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 7%, Atención y Servicio a la Ciudadanía con un 8% y la Delegada para la Contratación con un 6%.

DEPENDENCIAS	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS PERIODO ACTUAL	TOTAL DE REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ACTUAL	%
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	125	108	76%
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN	15	8	6%
SERVICIO AL CIUDADANO	14	12	8%
VICEVEEDURÍA DISTRITAL	8	5	3%
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES	7	4	3%
OFICINA ASESORA DE jurídica	3	3	2%
COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS	2	2	1%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	1	1	1%
Total General	175	143	100%

En el mes de octubre se dio respuesta a 26 solicitudes de otros periodos, cerrando así el 100% de los requerimientos pendientes de periodos anteriores.

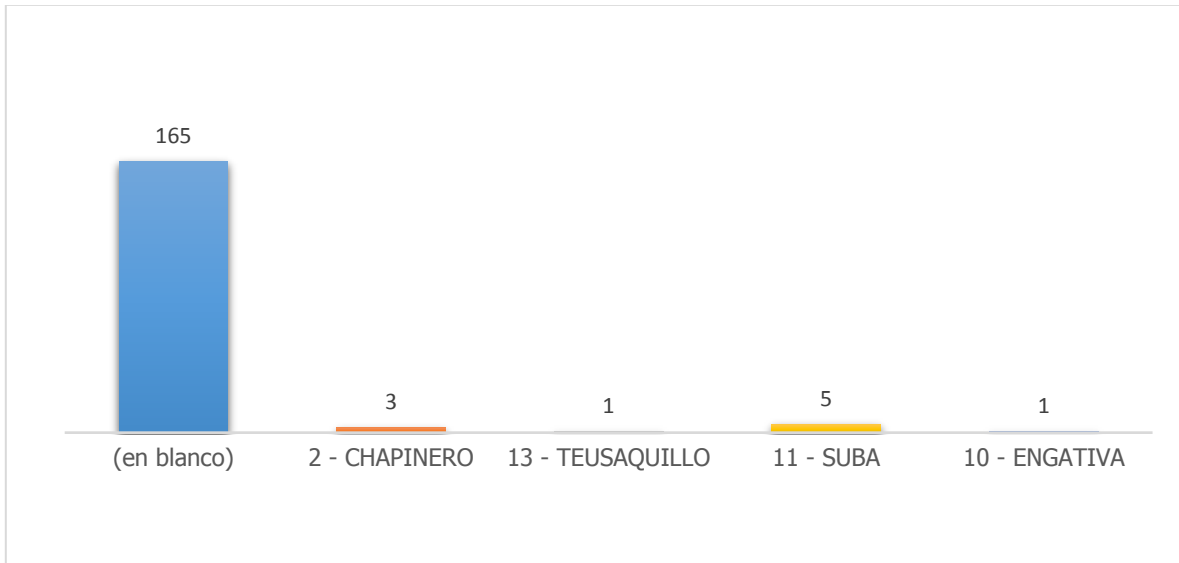
DEPENDENCIAS	TOTAL REQUERIMIENTOS PENDIENTES DE PERIODO ANTERIORES	TOTAL DE REQUERIMIENTOS CERRADOS DE PERIODOS ANTERIORES	%
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	16	16	62%
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES	4	4	15%
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN	2	2	8%
OFICINA ASESORA DE jurídica	2	2	8%
SERVICIO AL CIUDADANO	2	2	8%
Total general	26	26	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	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	TOTAL
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES		14	14			8	13
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN		11					11
COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS		8				10	9
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN		7	11			9	8
VICEVEEDURÍA DISTRITAL			5			6	6
OFICINA ASESORA DE JURÍDICA	4		7			5	5
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	4	3	4	3	4	7	4
SERVICIO AL CIUDADANO		4	3			3	3
TOTAL	4	4	5	3	4	6	5

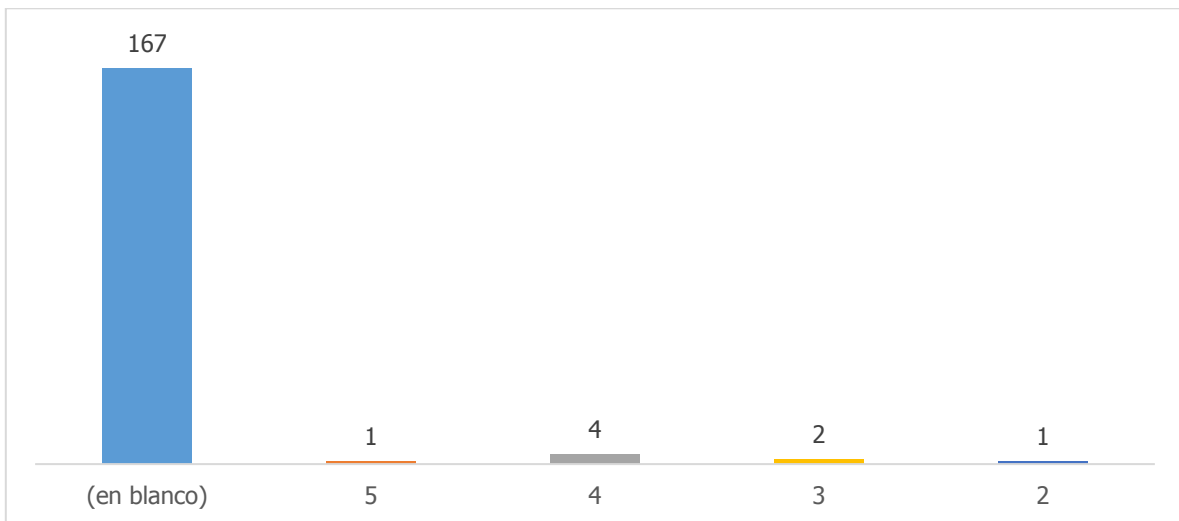
El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas es de 5 días; se evidencia que las áreas que presentan mayor número de días de respuesta son la Delegada de Participación y Programas Especiales con 13 días (Esta Delegada respondió fuera de los términos legales los requerimiento 2037352017 (3 días fuera de término: es de aclarar que la respuesta se dio en términos al peticionario por el sistema Orfeo, sin embargo la respuesta no se subió al SDQS oportunamente) y la Oficina de Planeación con un promedio de 11 días, con el requerimiento 2358742017 fuera de términos (1 día) y por último la Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos el sistema registra como vencido el requerimiento 2083542017, sin embargo para este requerimiento se solicitó aclaración, de conformidad con los artículos 16 y 17 de la Ley 1755 de 2015, pero el sistema no suspendió términos para este caso).

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

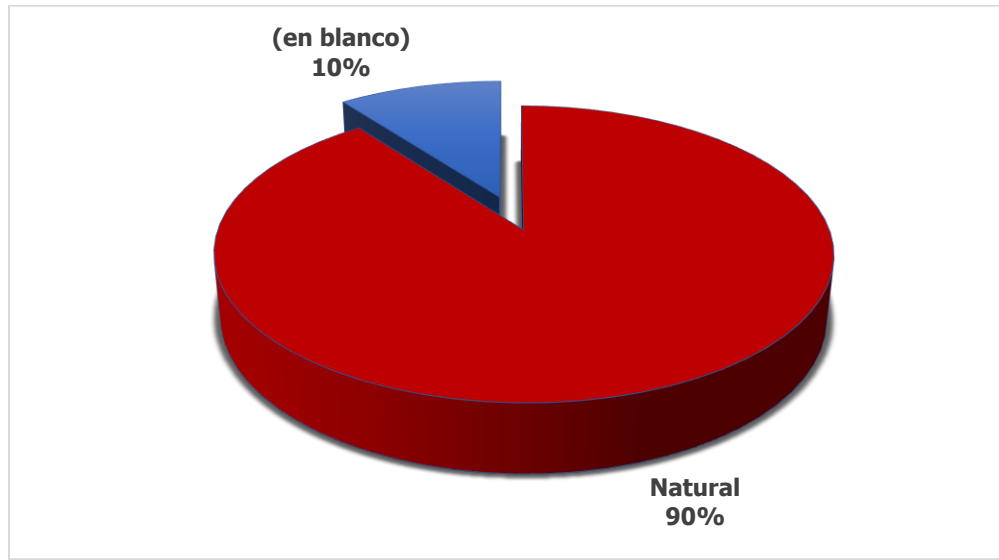


Dentro de la información Suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones solo el 3% de los ciudadanos suministro la localidad en la que tienen su domicilio.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO REQUERENTE



Dentro de la información reportada solo el 4 % de los usuarios registraron su estrato. De esta información la mayor participación está en el estrato 4, con 4 peticiones, el estrato 2 con dos requerimientos y por último el estrato 5 y 2 con el registro de una petición cada uno.



El 90% de las peticiones son realizadas por personas naturales y el restante 10%, corresponde a los peticionarios que interponen las peticiones de manera anónima. Lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el SDQS en octubre de 2017 de los peticionarios que se identifican.

11. CALIDAD DEL REQUERENTE

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 89% corresponde a ciudadanos identificados y el 11% a ciudadanos anónimos.

NOMBRE PETICIONARIO	No	%
ANÓNIMO	19	11%
IDENTIFICADO	156	89%
TOTAL	175	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.

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 para que no se presenten inconsistencias en los tiempos de respuesta.

Se llama la atención en que para los casos de solicitud de ampliación el sistema no está suspendiendo términos, lo que genera que los requerimientos aparezcan como vencidos.