



VEEDURIA DISTRITAL

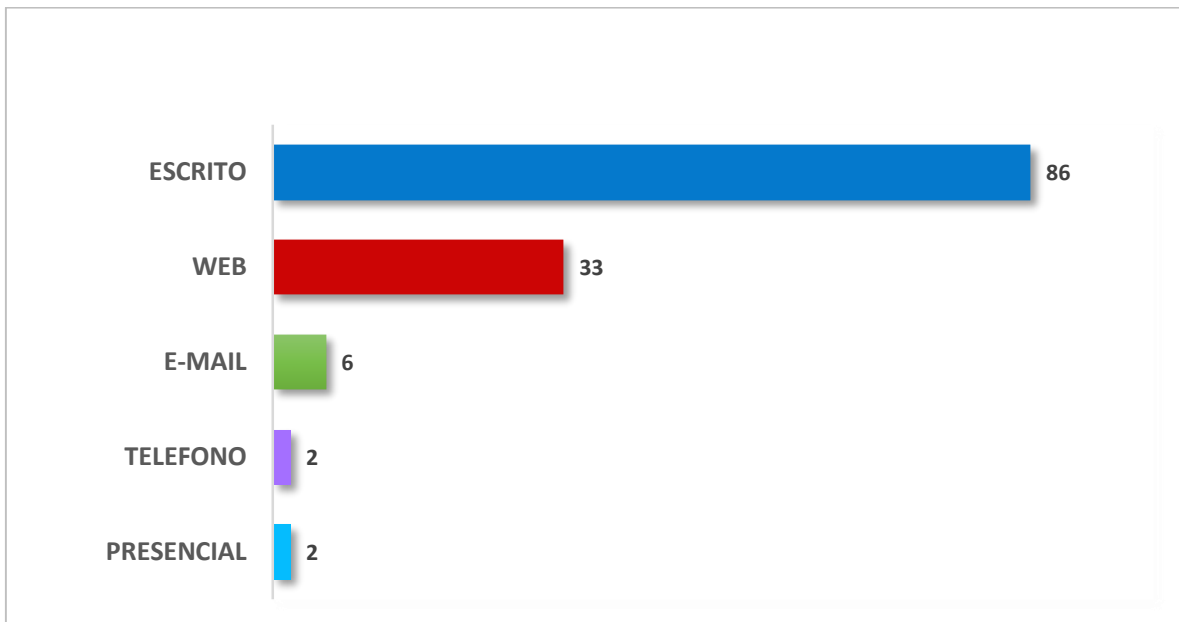
INFORME PQRS ABRIL 2017 ATENCIÓN AL CIUDADANO

1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS



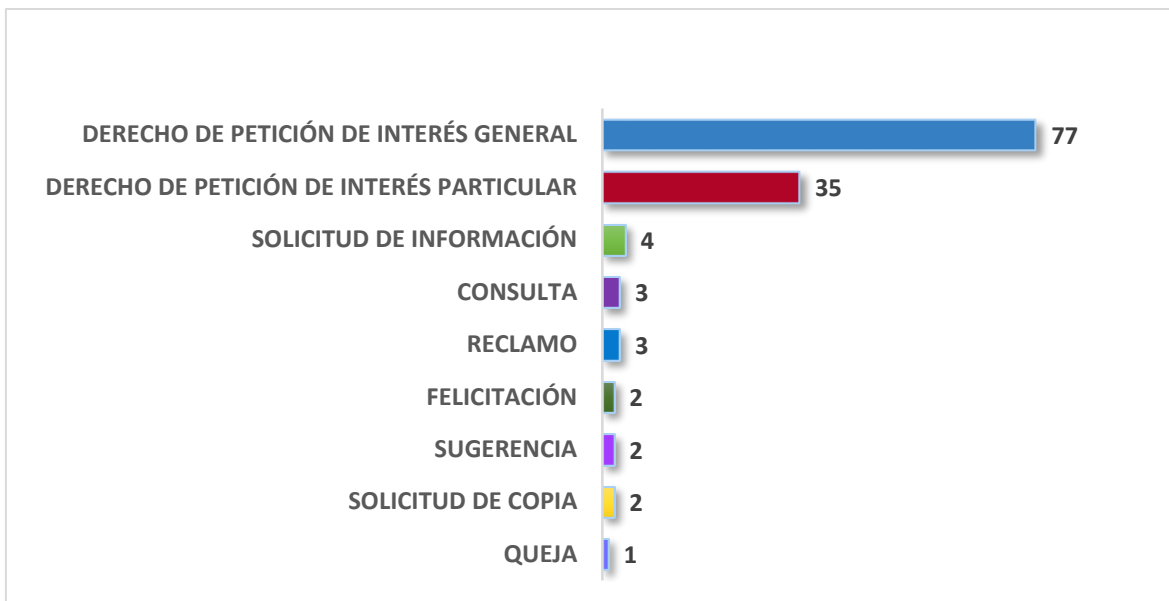
De acuerdo, a la gráfica anterior durante el mes de abril se recibieron un total de 129 peticiones ciudadanas y todas fueron incluidas en el SDQS, es decir, se tiene un cumplimiento del 100% del Decreto 371.

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 67% del total de peticiones registradas; seguido del canal web con 26%.

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, seguidamente se encuentra el derecho de petición de interés particular representado en un 27%, las solicitudes de información con una participación del 3% con cuatro solicitudes en el mes de las cuales tres fueron de información respecto a la gestión de la entidad y una de información solicitada a la Secretaria de Medio ambiente, de la misma manera los reclamos tienen una participación del 2%, de los tres reclamos que se presentaron en el mes, solamente uno corresponde a la entidad, y los otros dos son reclamos respecto a la gestión de otras entidades del Distrito a las cuales se les dio el trámite correspondiente.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y / O BARRERAS DE ACCESO

SUBTEMAS	TOTAL	%
GESTIÓN DE CASOS E INVESTIGACIONES	74	57%
SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA GESTIÓN CONTRACTUAL	16	12%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	14	11%
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	12	9%
CONTROL SOCIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA	8	6%
TOTAL	124	96%
OTROS SUBTEMAS	5	4%
TOTAL, GENERAL	129	100%

Para este período, el subtema Gestión de casos e investigaciones, es el más relevante con una participación del 57% este subtema incluye todas las quejas, reclamos y denuncias que realizan los ciudadanos respecto a otras Entidades del Distrito, el seguimiento y control a la gestión

contractual representado en un 12% concerniente con las denuncias o quejas que interponen los ciudadanos respecto a procesos contractuales que cursan en el Distrito, la Atención y servicio a la ciudadanía con un 11% hace referencia a las solicitudes ciudadanas de orientación sobre diferentes temas, los traslados por no competencia representan un 9% y por último el Control Social y Participación Ciudadana tiene una participación del 6%.

5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	%
PROCURADURIA GENERAL DE LA NACIÓN	4	33%
SUPERINTENDECIA DE SALUD	3	25%
SUPERINTENDECIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	2	17%
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA	1	8%
SECRETARIA DE SALUD	1	8%
FALABELLA	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, pero que son competencia de entes nacionales o particulares, en el mes de abril se realizaron 12 traslados por no competencia, con mayor participación se encuentra la Procuraduría General de la Nación con una participación de 33%, seguido de la Superintendencia de Salud con un 25%.

6. SUBTEMAS VEEDURIAS CIUDADANAS

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

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

DEPENDENCIAS	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDO PERIODO ACTUAL	TOTAL DE REQUERIMIENTO CERRADOS PERIODO	
		ACTUAL	%
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	74	63	63,0%
ATENCIÓN AL CIUDADANO	25	20	20,0%
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN	17	10	10,0%
DELEGADA PARA LA PARTICIPACION Y PROGRAMAS ESPECIALES	8	5	5,0%
OFICINA ASESORA DE JURIDICA	2	1	1,0%
DESPACHO VICEVEEDOR DISTRITAL	1		0,0%
DELEGADA PARA LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y PRESUPUESTAL	1		0,0%
TALENTO HUMANO	1	1	1,0%
TOTAL GENERAL	129	100	100%

Durante el mes de abril se recibieron 129 peticiones de las cuales se solucionaron en el mismo mes 100 es decir un 77%, el porcentaje restante se solucionó en el mes de mayo encontrándose en términos para su respuesta.

DEPENDENCIAS	TOTAL REQUERIMIENTOS PENDIENTES DE PERIODO	TOTAL DE REQUERIMIENTO CERRADOS DE PERIODOS	%
	ANTERIORES	ANTERIORES	
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	16	16	55%
ATENCIÓN AL CIUDADANO	4	4	14%
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN	3	3	10%
DESPACHO VICEVEEDOR DISTRITAL	2	2	7%
OFICINA ASESORA DE JURIDICA	1	1	3%
DELEGADA PARA LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y PRESUPUESTAL	1	1	3%
DELEGADA PARA LA PARTICIPACION Y PROGRAMAS ESPECIALES	1	1	3%
TALENTO HUMANO	1	1	3%
TOTAL GENERAL	29	29	100%

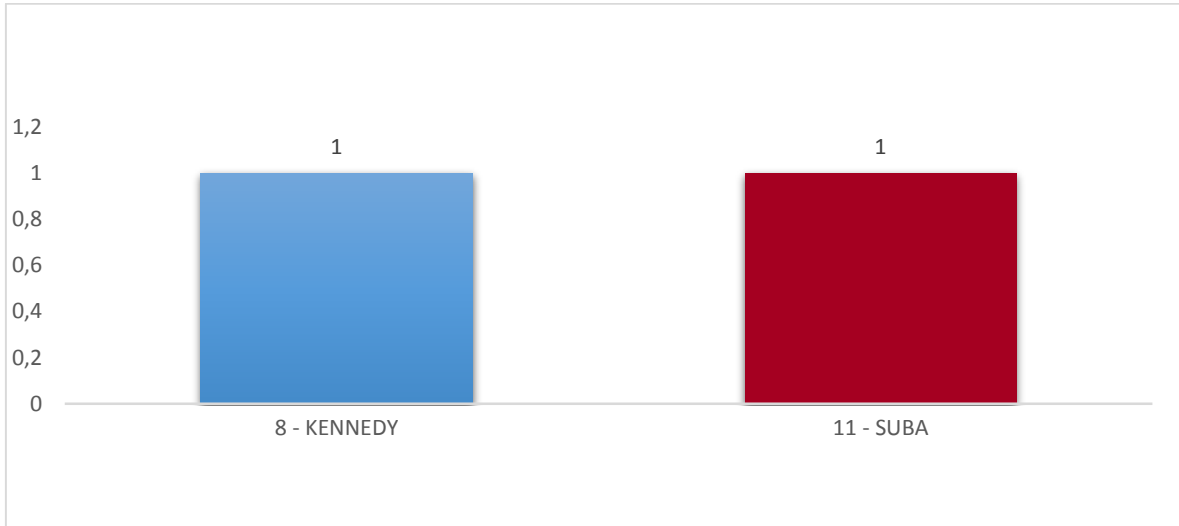
En el mes de abril se solucionaron 29 solicitudes pendientes del mes de marzo, cerrando así el 100% de los casos pendientes de periodos anteriores, dentro de los términos establecidos.

7. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA

DEPENDENCIAS	CONSULTA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE COPIA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SUGERENCIA	TOTAL
DELEGADA PARA LA PARTICIPACION Y PROGRAMAS ESPECIALES		8			10	5			14	9
OFICINA ASESORA DE JURIDICA							7	9		8
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN		6	4							5
TALENTO HUMANO								9		9
DELEGADA PARA LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y PRESUPUESTAL		8								8
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	3	3	3		2		4			3
DESPACHO VICEVEEDOR DISTRITAL			11					10		11
ATENCIÓN AL CIUDADANO		6	5	6	6	6	5			5
TOTAL	3	4	4	6	10	4	7	7	14	4

El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas es de 4 días, lo que indica que la entidad se encuentra dentro de los términos estipulados por la Ley, se evidencia que las áreas que presentan mayor número de días de respuesta son el Despacho del Viceveedor Distrital con 11 días, la Delegada para la Participación y Programas Especiales y Talento Humano con 9 días.

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

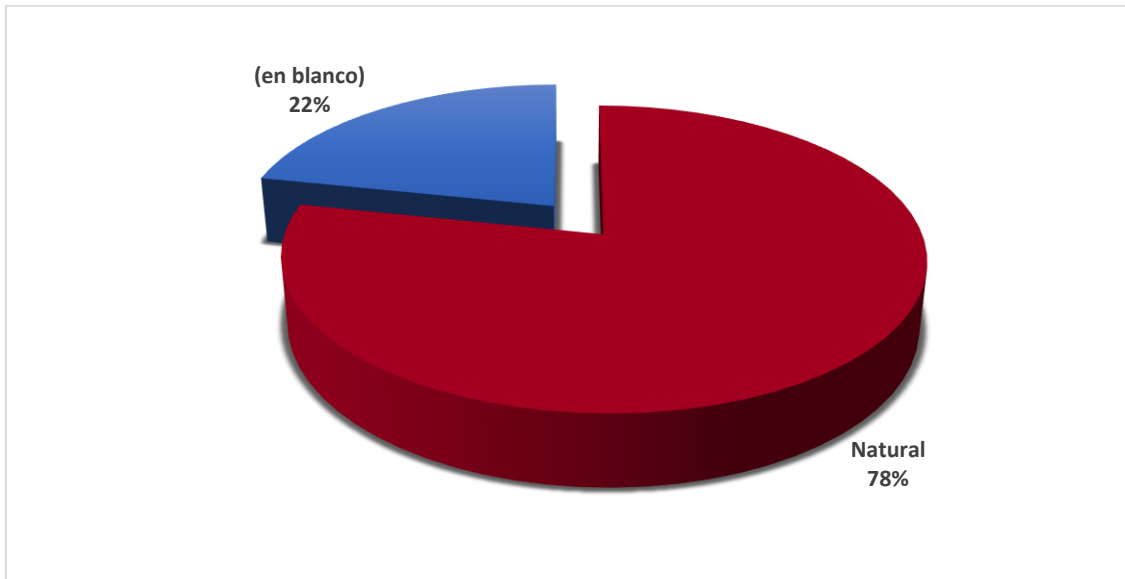


Dentro de la información Suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones solo el 2% de los ciudadanos suministro la localidad en la que vive.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO REQUERENTE



Dentro de la información reportada solo el 9% de los usuarios registraron su estrato, de esta información la mayor participación está en el estrato 1, con 6 peticionarios, y el estrato 2, con 3 peticionarios.



El 78 % de las peticiones son realizadas por personas naturales, el porcentaje restante 22%, corresponde a los peticionarios que interponen las peticiones de manera anónima. Lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el SDQS en abril 2017 de los peticionarios que lo hacen de manera identificada.

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

NOMBRE PETICIONARIO	No	%
ANONIMO	28	22%
IDENTIFICADO	101	78%
TOTAL	129	100%

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 78% corresponde a ciudadanos identificados y el 22% a ciudadanos anónimos.

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.