



## **VEEDURIA DISTRITAL**

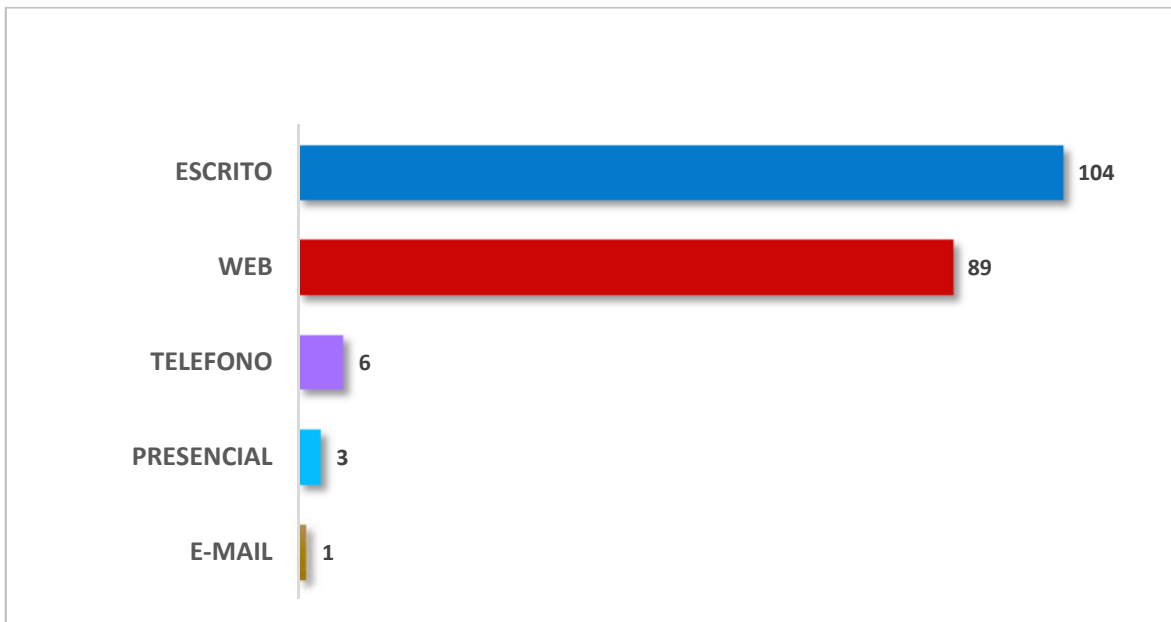
### **INFORME PQRS MAYO 2017 ATENCIÓN AL CIUDADANO**

## 1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS



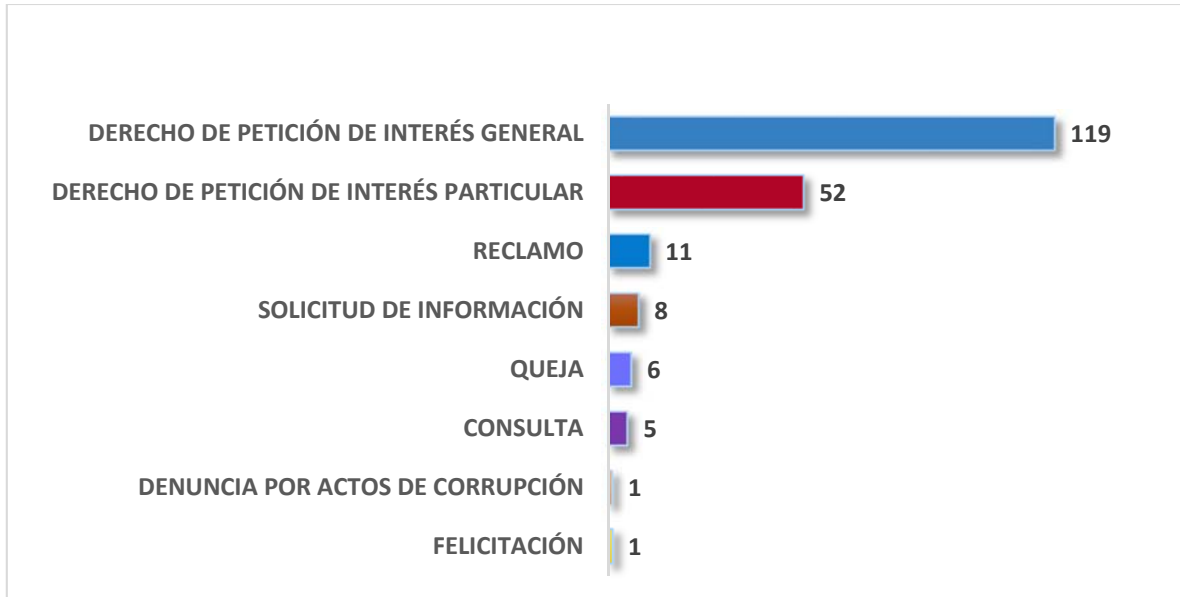
De acuerdo, a la gráfica anterior durante el mes de mayo se recibieron un total de 203 peticiones ciudadanas y todas fueron incluidas en el SDQS, es decir, se tiene un cumplimiento del 100% del Decreto 371.

## 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 51% y el canal web con una participación del 44% 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 59 %, 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 26%, los reclamos tienen una participación del 5%, estos reclamos están relacionados con la gestión de otras entidades del Distrito a las cuales se les dio el trámite correspondiente.

Las solicitudes de información con una participación del 4% corresponden a ocho solicitudes en el mes de las cuales cinco fueron de información respecto a la gestión de la entidad, las otras solicitudes se trasladaron por competencia a la Secretaría de ambiente, Secretaría de Gobierno y el Servicio Civil, en cuanto a las quejas representadas en un 3%, cabe aclarar que ninguna fue en contra de la Veeduría, todas están relacionadas con entidades del Distrito, y por último se encuentra una denuncia por corrupción del IDIPRON y una felicitación.

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

SUBTEMAS	TOTAL	%
GESTIÓN DE CASOS E INVESTIGACIONES	161	79%
SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA GESTIÓN CONTRACTUAL	14	7%
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	10	5%

<b>ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA</b>	<b>6</b>	<b>3%</b>
<b>INFORMACION INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTION</b>	<b>6</b>	<b>3%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>197</b>	<b>97%</b>
OTROS SUBTEMAS	6	3%
<b>TOTAL, GENERAL</b>	<b>203</b>	<b>100%</b>

Para este período, los principales subtemas fueron: el subtema de gestión de casos e investigaciones, es el más relevante con una participación del 79% 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 7 % concerniente a las denuncias o quejas que interponen los ciudadanos respecto a procesos contractuales que cursan en el Distrito, el traslado por no competencia representa un 5%; por último la atención y servicio a la ciudadanía y las solicitudes de información externa e interna de la gestión con un 3% respectivamente

#### **5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA**

<b>ENTIDAD</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	4	40%
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	2	20%
POLICÍA NACIONAL	1	10%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE AERONÁUTICA CIVIL,	1	10%
ALCALDIA DE MANIZALES	1	10%
BANCO CORPBANCA	1	10%
<b>TOTAL, DE TRASLADOS POR NO COMPETENCIA</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

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 mayo se realizaron 10 traslados por no competencia, con mayor participación se encuentra la Procuraduría General de la Nación con una participación de 40%, seguido de la Superintendencia de Salud con un 20%.

#### **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 DE REQUERIMIENTO		
	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDO PERIODO ACTUAL	CERRADOS PERIODO ACTUAL	%
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	162	121	81,2%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	15	12	8,1%
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN	14	11	7,4%
DESPACHO VICEVEEDOR DISTRITAL	4	1	0,7%
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES	3	2	1,3%
OFICINA ASESORA DE JURÍDICA	2	1	0,7%
TALENTO HUMANO	2		0,0%
COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS	1	1	0,7%
<b>Total general</b>	<b>203</b>	<b>149</b>	<b>100%</b>

Durante el mes de mayo se recibieron 203 peticiones de las cuales se solucionaron en el mismo mes 149 es decir un 73%, el porcentaje restante se solucionó en el mes de junio encontrándose en términos para su respuesta. Las principales áreas que contestaron peticiones en su orden fueron la Delegada de atención de Quejas y Reclamos con 81.2%, Atención y Servicio al Ciudadano con un 8.1% y la Delegada de Contratación con un 7.4%.

DEPENDENCIAS	TOTAL DE REQUERIMIENTO		
	TOTAL REQUERIMIENTOS PENDIENTES DE PERIODO ANTERIORES	CERRADOS DE PERIODOS ANTERIORES	%
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	12	12	40%
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN	7	7	23%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	5	5	17%
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES	3	3	10%
DESPACHO VICEVEEDOR DISTRITAL	1	1	3%
DELEGADA PARA LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y PRESUPUESTAL	1	1	3%
OFICINA ASESORA DE JURÍDICA	1	1	3%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

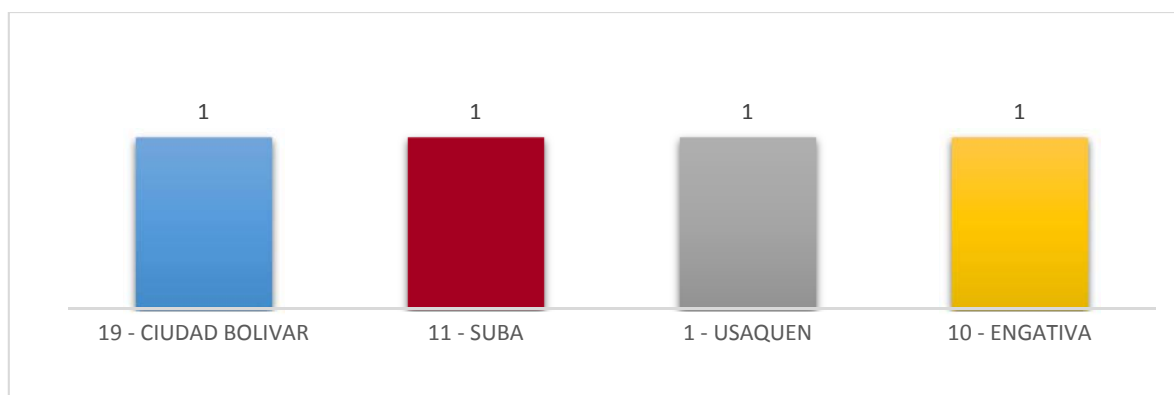
En el mes de mayo se solucionaron 29 solicitudes pendientes y un cierre por desistimiento de una solicitud de ampliación mes de abril; Cerrando así el 100% de los casos pendientes de periodos anteriores, dentro de los términos establecidos.

## 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	SUGERENCIA	TOTAL
⊕ DELEGADA PARA LA PARTICIPACION Y PROGRAMAS ESPECIALES		12	7						10
⊕ DESPACHO VICEVEEDOR DISTRITAL	10						6		8
⊕ ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA		7	3				5	6	6
⊕ OFICINA ASESORA DE JURIDICA			7				4		6
⊕ DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN		5							5
⊕ COMUNICACIONES ESTRATEGICAS			4						4
⊕ DELEGADA PARA LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y PRESUPUESTAL		4							4
⊕ DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	3	4	3	2	3	3	4		3
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>6</b>

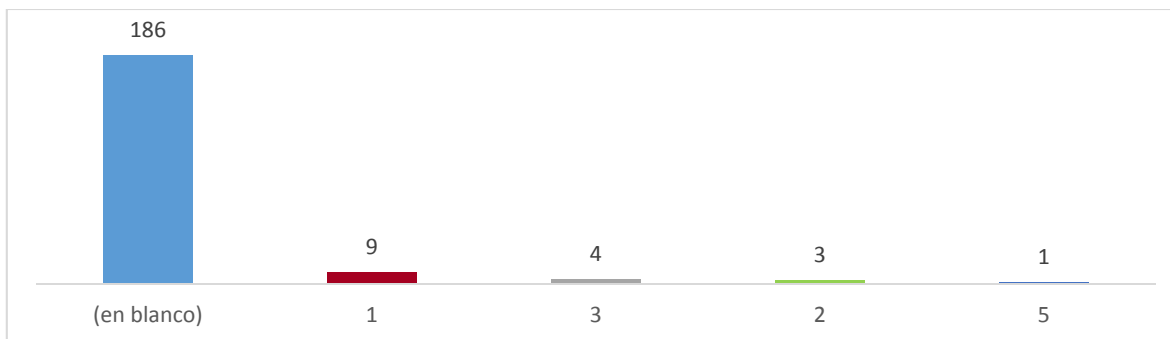
El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas es de 4 días, lo que indica que la entidad se encuentra dentro de los términos estipulados por la Ley, se evidencia que las áreas que presentan mayor número de días de respuesta son la Delegada para la Participación y Programas Especiales con 10 días y el Despacho del Viceveedor con 8 días.

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

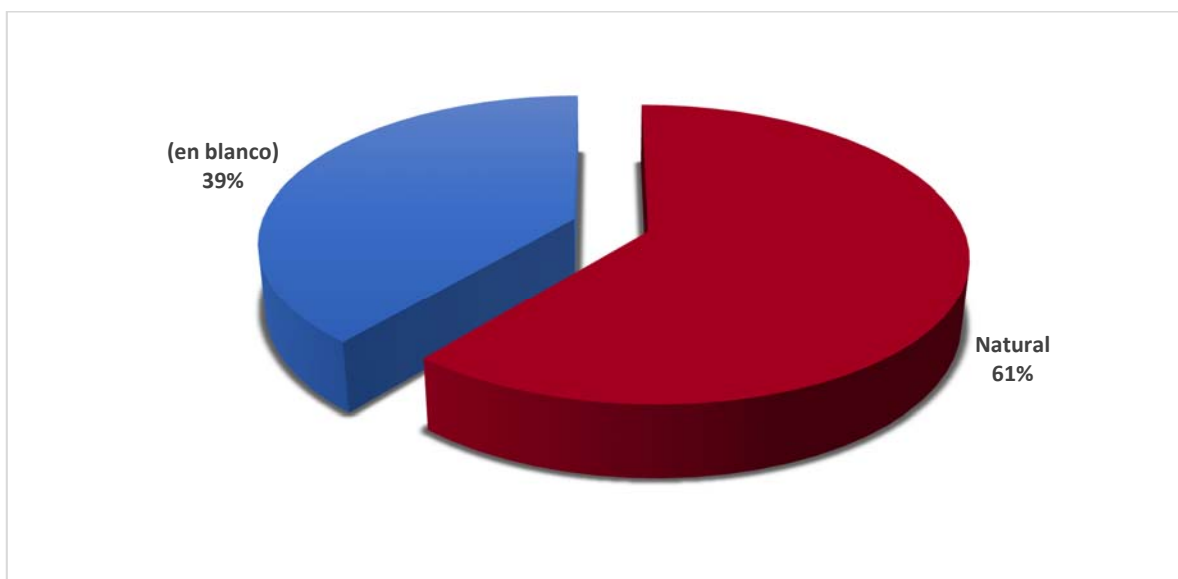


Dentro de la información Suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones solo el 2% de los ciudadanos suministro la localidad en la que vive.

## 10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO REQUERENTE



Dentro de la información reportada solo el 8% de los usuarios registraron su estrato, de esta información la mayor participación está en el estrato 1, con 9 peticionarios, y el estrato 3, con 4 peticionarios.



El 61 % de las peticiones son realizadas por personas naturales, el porcentaje restante 39%, corresponde a los peticionarios que interponen las peticiones de manera anónima. Lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el SDQS en mayo 2017 de los peticionarios que lo hacen de manera identificada.

## 11. CALIDAD DEL REQUERENTE

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 61% corresponde a ciudadanos identificados y el 39% a ciudadanos anónimos.

NOMBRE PETICIONARIO	No	%
ANONIMO	80	39%
IDENTIFICADO	123	61%
<b>TOTAL</b>	<b>203</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 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 responde