



## **VEEDURÍA DISTRITAL**

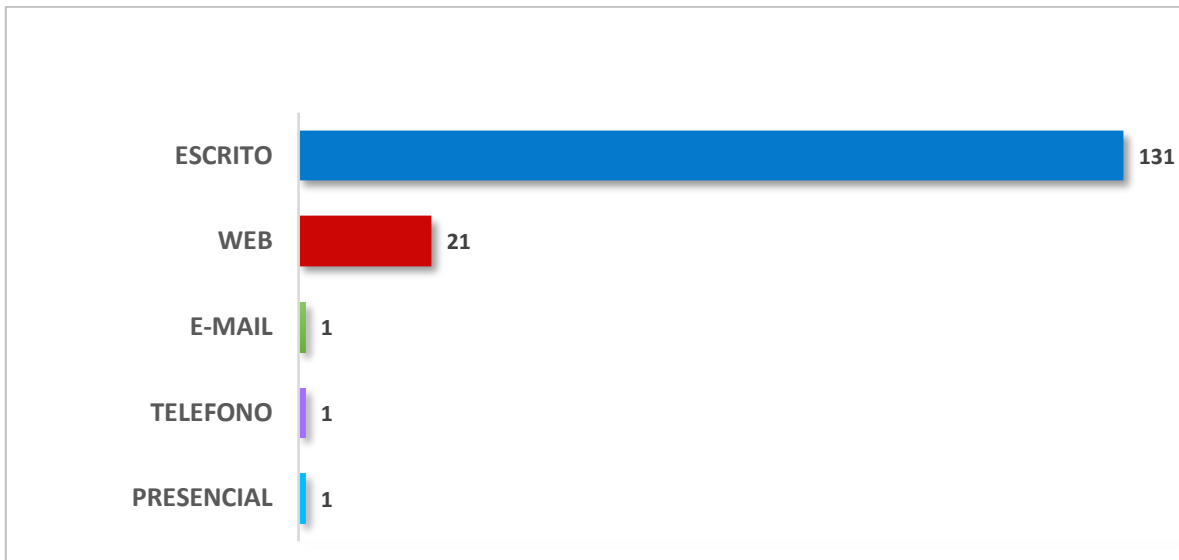
### **INFORME PQRS SEPTIEMBRE 2017 SERVICIO AL CIUDADANO**

## 1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS



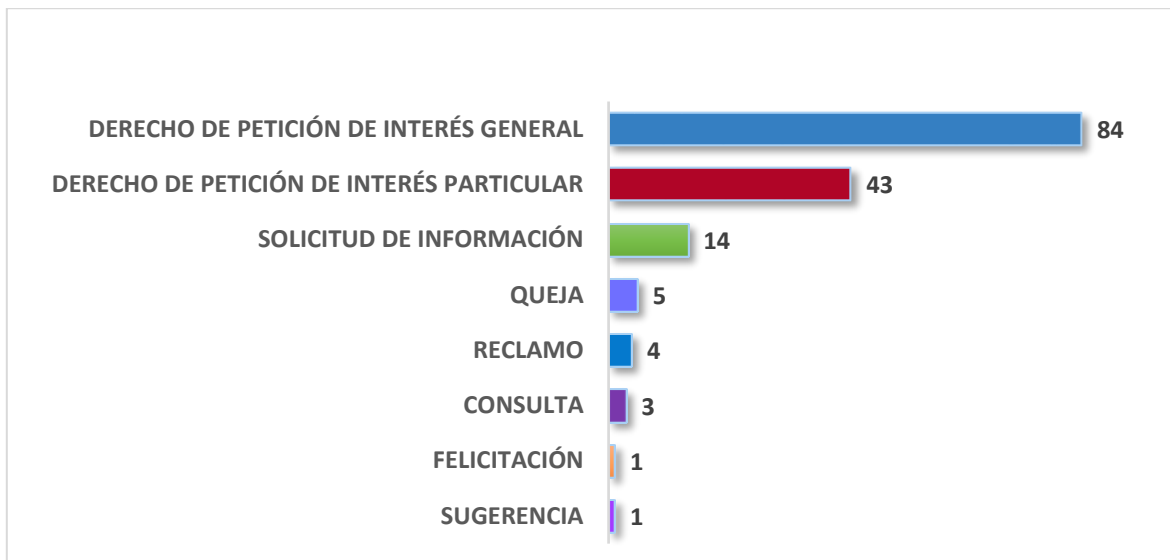
Durante el mes de septiembre se recibieron un total de 155 peticiones ciudadanas y todas fueron incluidas en el SDQS, es decir, se tiene un cumplimiento del 100% de conformidad con el Decreto 371 de 2010.

## 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 85% (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) y el canal web con una participación del 14% 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 54%, fue la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, seguida del derecho de petición de interés particular con 28%, las solicitudes de información con 9% (con catorce solicitudes recibidas en el mes, de las cuales diez fueron de información correspondiente a la Entidad y cuatro fueron trasladadas a las entidades competentes), los reclamos 3% (correspondientes a cuatro: tres 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 del gobierno local), quejas 3% (de las cuales ninguna es contra la entidad, por lo cual se dio traslado a las entidades competentes). Las consultas 2% (de las tres ninguna es consulta, son requerimientos a los cuales se les dio trámite a las entidades competentes). El resto de tipologías: sugerencias y felicitaciones, representan el 2%.

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

Subtemas	Cuenta de Numero petición	Cuenta de Numero petición
<b>GESTIÓN DE CASOS E INVESTIGACIONES</b>	<b>108</b>	<b>70%</b>
<b>ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>14</b>	<b>9%</b>
<b>CONTROL SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	<b>11</b>	<b>7%</b>
<b>SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA GESTIÓN CONTRACTUAL</b>	<b>9</b>	<b>6%</b>
<b>INFORMACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTIÓN</b>	<b>6</b>	<b>4%</b>
<b>TRASLADO POR NO COMPETENCIA</b>	<b>5</b>	<b>3%</b>
<b>ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>	<b>2</b>	<b>1,3%</b>
<b>Total general</b>	<b>155</b>	<b>100,00%</b>

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 Atención y Servicio a la Ciudadanía, con el 9% (esta 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 7% (corresponde a peticiones relacionadas con actividades de participación ciudadana) el Seguimiento y Control a la Gestión Contractual con el 6% ( Corresponde solicitudes ciudadanas de seguimiento a procesos contractuales que cursan en el Distrito). 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); Traslado por no competencia, con el 3% (Corresponde a solicitudes de competencia de Entidades del Nivel Nacional o Sector Privado) y por último se encuentran la Administración del Talento Humano con el 1.3%.

## 5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	%
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA	2	40%
AERONÁUTICA CIVIL	1	20%
(en blanco)	1	20%
PROCURADURÍA GENERAL D LA NACIÓN	1	20%
<b>TOTAL, DE TRASLADOS POR NO COMPETENCIA</b>	<b>5</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 septiembre se realizaron 5 traslados por no competencia de los cuales 2 fueron trasladados a la Superintendencia Financiera, 1 a la Procuraduría General de la Nación y uno más a Aeronáutica civil. Estos requerimientos fueron cerrados en el SDQS por respuesta definitiva. Con mayor participación se encuentra la Superintendencia Financiera con un 40%, es de aclarar que el traslado que aparece en blanco, se le dio trámite en los términos de Ley a la Procuraduría General de la Nación.

## 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 septiembre se recibieron 155 peticiones de las cuales se solucionaron en el mismo mes 129 es decir un 83%, El 17% de las solicitudes que hacen falta por responder 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 74 %, Atención y Servicio a la Ciudadanía con un 11% y la Delegada para la Contratación con un 7%.

DEPENDENCIAS	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDO PERIODO ACTUAL	TOTAL DE REQUERIMIENTOS O CERRADOS PERIODO ACTUAL	%
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	110	95	74%
SERVICIO AL CIUDADANO	16	14	11%
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN	11	9	7%
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES	9	6	5%
VICEVEEDURÍA DISTRITAL	5	3	2%
DELEGADA PARA LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y PRESUPUESTAL	2	2	2%
<b>Total general</b>	<b>155</b>	<b>129</b>	<b>100%</b>

En el mes de septiembre se dio respuesta a 50 solicitudes de otros periodos, cerrando así el 100% de los requerimientos pendientes de periodos anteriores.

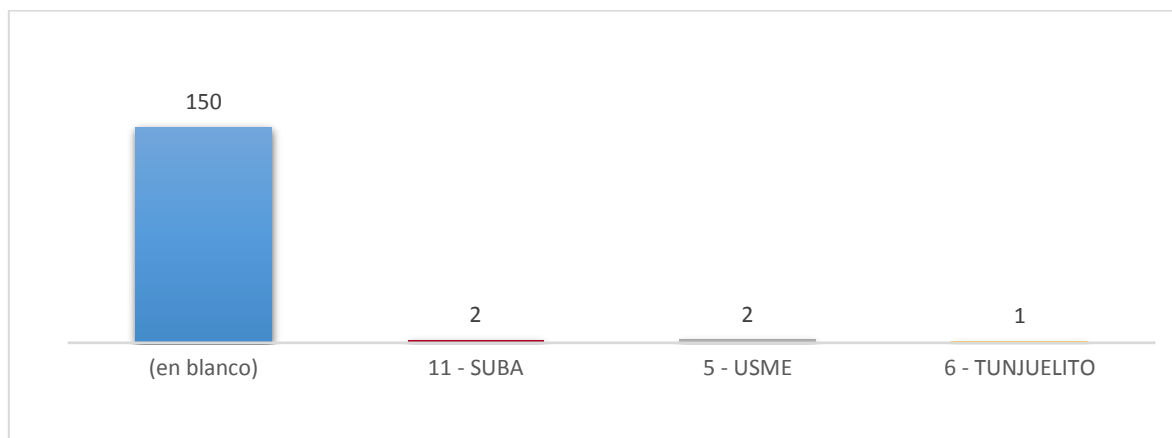
DEPENDENCIAS	TOTAL REQUERIMIENTOS PENDIENTES DE PERIODO ANTERIORES	TOTAL DE REQUERIMIENTOS CERRADOS DE PERIODOS ANTERIORES	%
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	24	24	48%
VICEVEEDURÍA DISTRITAL	9	9	18%
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES	7	7	14%
OFICINA ASESORA DE JURÍDICA	4	4	8%
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN	3	3	6%
SERVICIO AL CIUDADANO	3	3	6%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>50</b>	<b>50</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	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE COPIA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SUGERENCIA	TOTAL
<b>DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES</b>		<b>13</b>			<b>9</b>			<b>4</b>		<b>10</b>
<b>VICEVEEDURÍA DISTRITAL</b>		<b>8</b>			<b>15</b>			<b>7</b>	<b>18</b>	<b>9</b>
<b>OFICINA ASESORA DE JURÍDICA</b>								<b>8</b>		<b>8</b>
<b>DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN</b>		<b>5</b>		<b>6</b>		<b>10</b>	<b>10</b>	<b>13</b>		<b>7</b>
<b>DELEGADA PARA LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y PRESUPUESTAL</b>				<b>5</b>				<b>7</b>		<b>6</b>
<b>SERVICIO AL CIUDADANO</b>		<b>3</b>	<b>4</b>			<b>6</b>		<b>2</b>	<b>7</b>	<b>4</b>
<b>DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>4</b>		<b>2</b>	<b>2</b>		<b>3</b>		<b>3</b>
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>13</b>	<b>4</b>

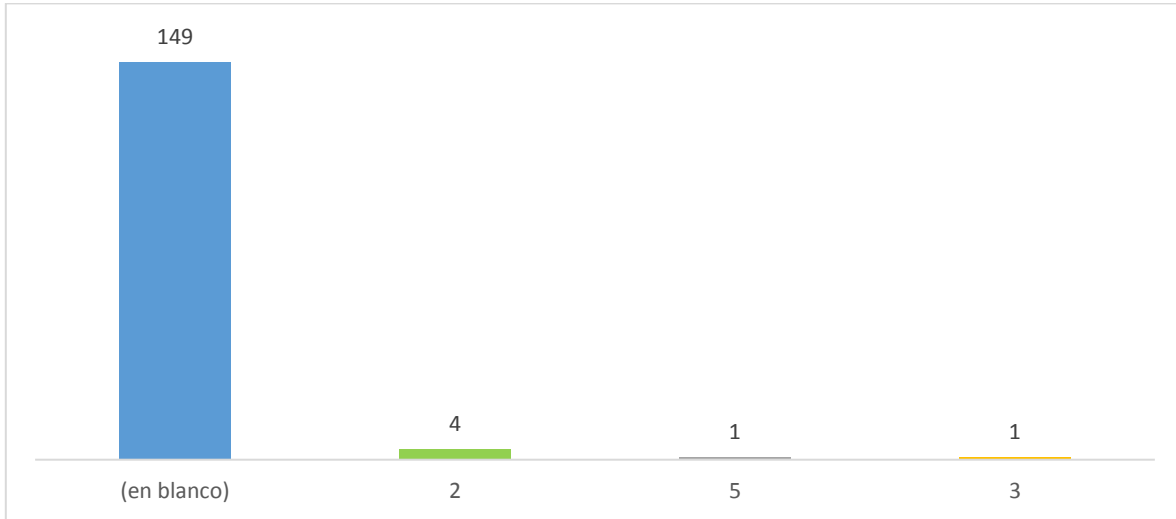
El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas es de 4 días; se evidencia que las áreas que presentan mayor número de días de respuesta son la Delegada de Participación y programas especiales con 10 días (Esta Delegada respondió fuera de los términos legales los requerimiento 1861512017 (1 día) y 2020832017 (2 días)) y la Viceveeduría Distrital con un promedio de 9 días, con el requerimiento 1955452017 fuera de términos (2 días).

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

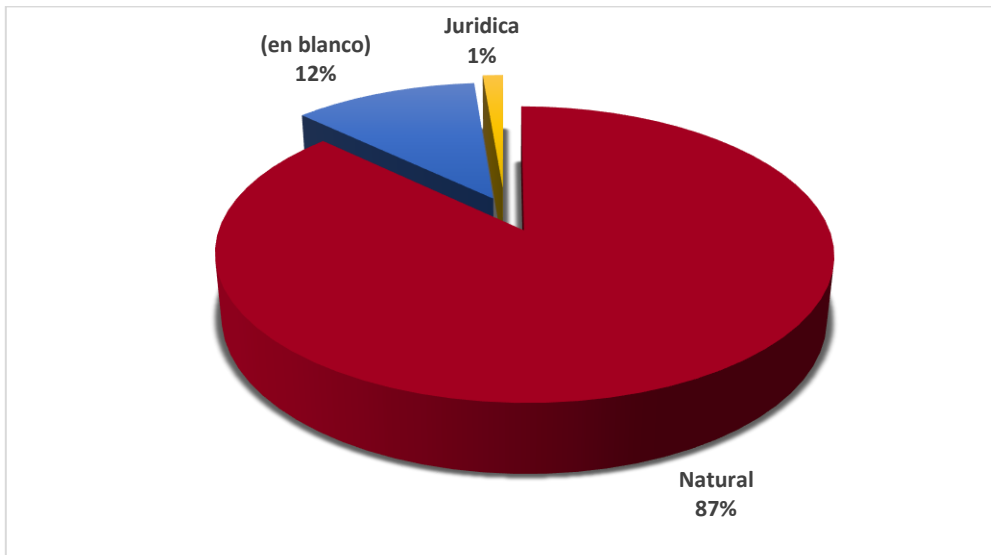


Dentro de la información Suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones solo el 3% de los ciudadanos suministro la localidad en la que vive.

### 10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO REQUIRENTE



Dentro de la información reportada solo el 4 % de los usuarios registraron su estrato, de esta información la mayor participación está en el estrato 2, con 4 peticiones por último el estrato 5 y 3 con el registro de una petición cada uno.



El 87% de las peticiones son realizadas por personas naturales, el 2% es realizado por personas jurídicas y el restante 12%, corresponde a los peticionarios que interponen las peticiones de manera anónima. Lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el SDQS en septiembre 2017 de los peticionarios que se identifican.

## 11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 86% corresponde a ciudadanos identificados y el 14% a ciudadanos anónimos.

<b>NOMBRE PETICIONARIO</b>	<b>No</b>	<b>%</b>
ANÓNIMO	21	14%
IDENTIFICADO	134	86%
<b>TOTAL</b>	<b>155</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 que presentan los mayores tiempos para responder.