



VEEDURIA DISTRITAL

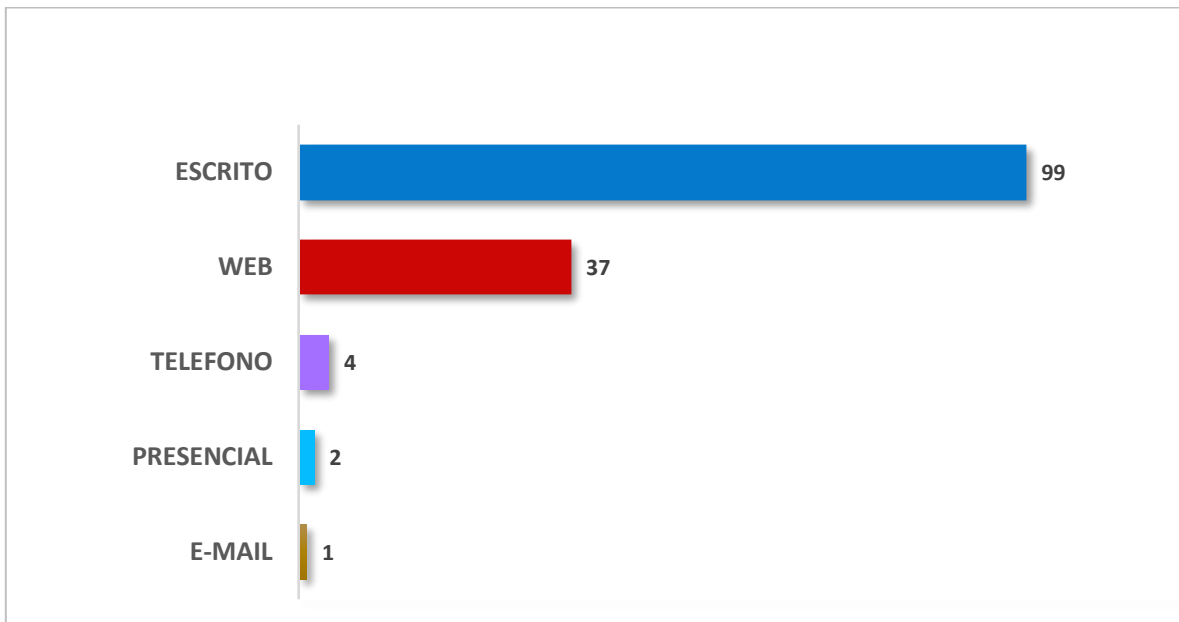
INFORME PQRS JULIO 2017 ATENCIÓN AL CIUDADANO

1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS



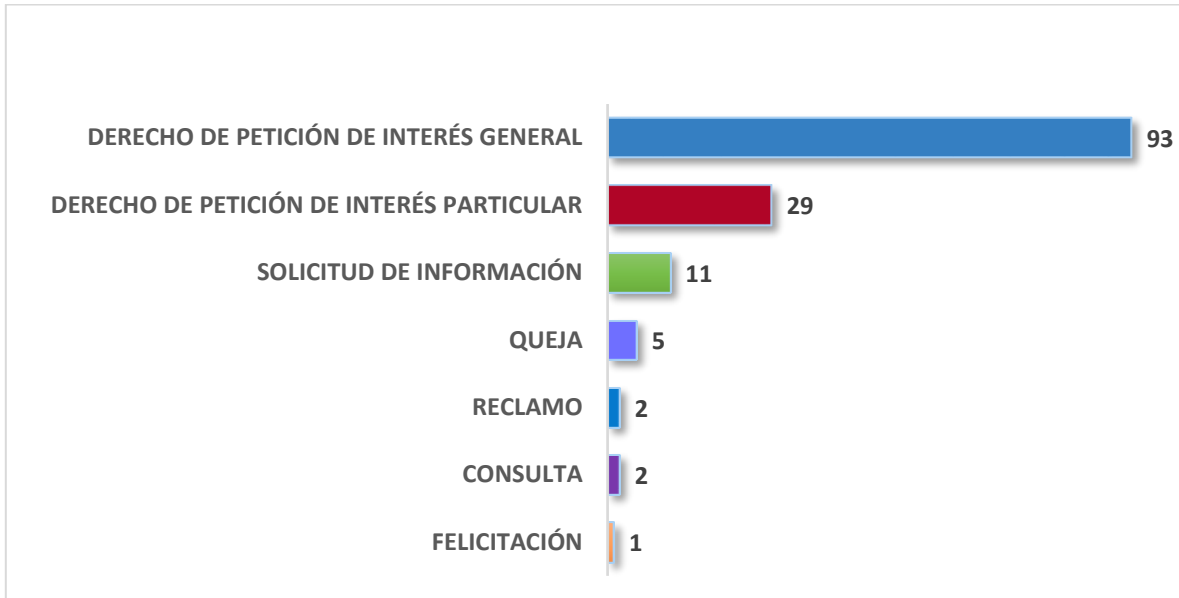
De acuerdo, a la gráfica anterior durante el mes de julio se recibieron un total de 143 peticiones ciudadanas y todas fueron incluidas en el SDQS, es decir, se tiene un cumplimiento del 100% del Decreto 371.

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 69% y el canal web con una participación del 26% 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 65%, 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 20%, las solicitudes de información representan un 8% con once solicitudes recibidas en el mes de las cuales diez fueron de información correspondiente a la Entidad y una fue trasladada a la Secretaria Distrital de Ambiente por ser de su competencia.

Las quejas representan un 3% que corresponden a la gestión de otras entidades del Distrito a las cuales se les dio el trámite correspondiente; los reclamos tienen una participación del 1%, es de aclarar que de los dos reclamos recibidos durante el mes uno corresponde al ingreso a la entidad y el otro se encuentra relacionado con la gestión de otra Entidad del Distrito.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y / O BARRERAS DE ACCESO

SUBTEMAS	TOTAL	%
GESTIÓN DE CASOS E INVESTIGACIONES	104	73%
INFORMACION INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTION	11	8%
SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA GESTIÓN CONTRACTUAL	11	8%
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	8	6%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	5	3%
TOTAL	139	97%
OTROS SUBTEMAS	4	3%
TOTAL, GENERAL	143	100%

Para este período, los principales subtemas fueron: el subtema de gestión de casos e investigaciones, siendo el más relevante con una participación del 73% este subtema incluye todas las quejas, reclamos y denuncias que realizan los ciudadanos respecto a otras Entidades del Distrito, seguido de la información interna y externa de la gestión con un 8% relacionada con solicitudes de información que realizan a la entidad, el seguimiento y control a la gestión contractual representa un 6% relacionado con las solicitudes ciudadanas de seguimiento a procesos contractuales que cursan en el Distrito y por último se encuentran la atención y servicio a la ciudadanía y el traslado por no competencia que representan un 9%

5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	%
Procuraduría General de la Nación	3	38%
Registraduría Distrital del Estado Civil	1	13%
Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil	1	13%
Superintendencia Nacional de Salud	1	13%
Personería de Bucaramanga	1	13%
Gobernación de Putumayo	1	13%
TOTAL, DE TRASLADOS POR NO COMPETENCIA	8	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 julio se realizaron 8 traslados por no competencia, con mayor participación se encuentra la Procuraduría General de la Nación con un 38%.

6. SUBTEMA 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	110	83	80%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	11	8	8%
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN	9	6	6%
VICEVEEDURÍA DISTRITAL	5	0	0%
DELEGADA PARA LA PARTICIPACION Y PROGRAMAS ESPECIALES	4	3	3%
OFICINA ASESORA DE JURIDICA	3	3	3%
DELEGADA PARA LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA	1	1	1%
Total general	143	104	100%

Durante el mes de julio se recibieron 143 peticiones de las cuales se solucionaron en el mismo mes 104 es decir un 72%, el porcentaje restante se solucionó en el mes de agosto encontrándose 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 80 %, Atención y Servicio a la Ciudadanía con un 8 % y la Delegada Para la Contratación con un 6%.

DEPENDENCIAS	TOTAL REQUERIMIENTOS PENDIENTES DE PERIODO ANTERIORES	TOTAL DE REQUERIMIENTO CERRADOS DE PERIODOS	
		ANTERIORES	%
Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos	13	13	45%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	6	6	21%
Delegada para la Participación y los Programas Especiale	6	6	21%
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN	2	2	7%
OFICINA ASESORA DE JURIDICA	1	1	3%
Delegada para la Eficiencia Administrativa	1	1	3%
TOTAL GENERAL	29	29	100%

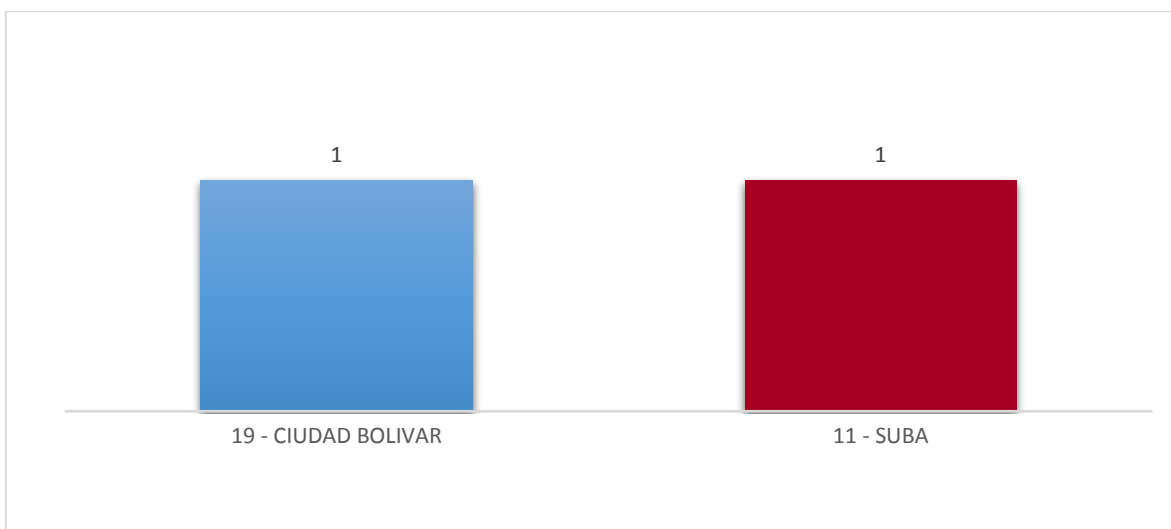
En el mes de julio se solucionaron 29 solicitudes pendientes; Cerrando así el 100% de los casos pendientes de periodos anteriores, solo una petición se cerró fuera de término, las otras 28 solicitudes se cerraron dentro de los términos de ley.

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 INFORMACIÓN	TOTAL
DELEGADA PARA LA PARTICIPACION Y PROGRAMAS ESPECIALES		9	13	3			6	9
DELEGADA PARA LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA							6	6
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN		6	5		3			5
OFICINA ASESORA DE JURIDICA			6				5	5
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA		6	4		4			5
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	3	3	3	6	8	4	5	3
TOTAL	3	4	4	5	6	4	5	4

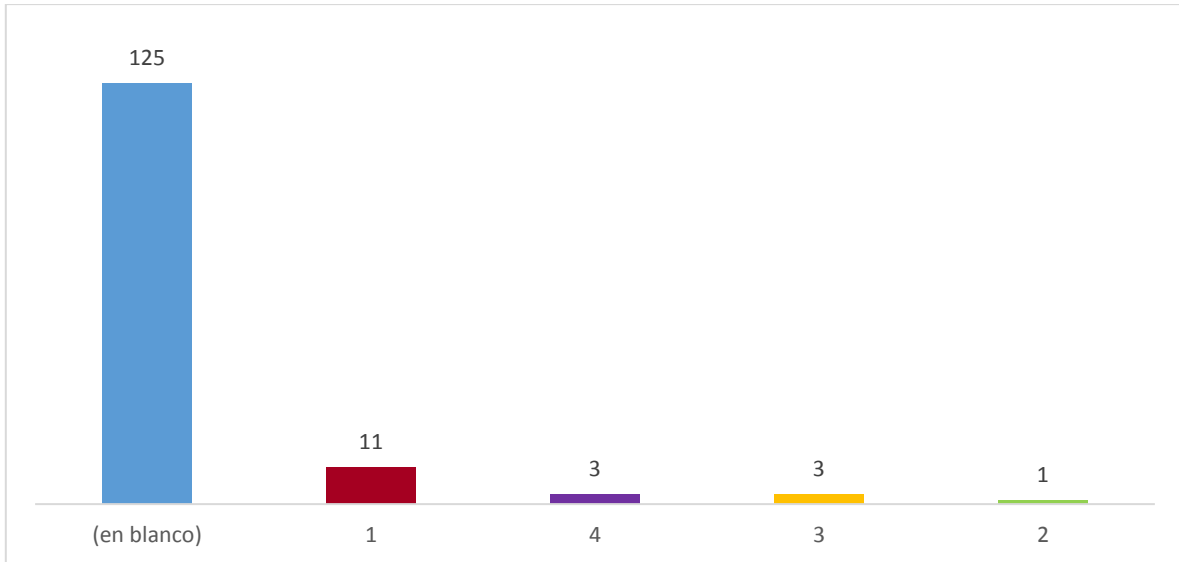
El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas es de 4 días; se evidencia que las áreas que presentan mayor número de días de respuesta son la Delegada de Participación y programas especiales con 9 días y Delegada para la Eficiencia Administrativa con un promedio de 6

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

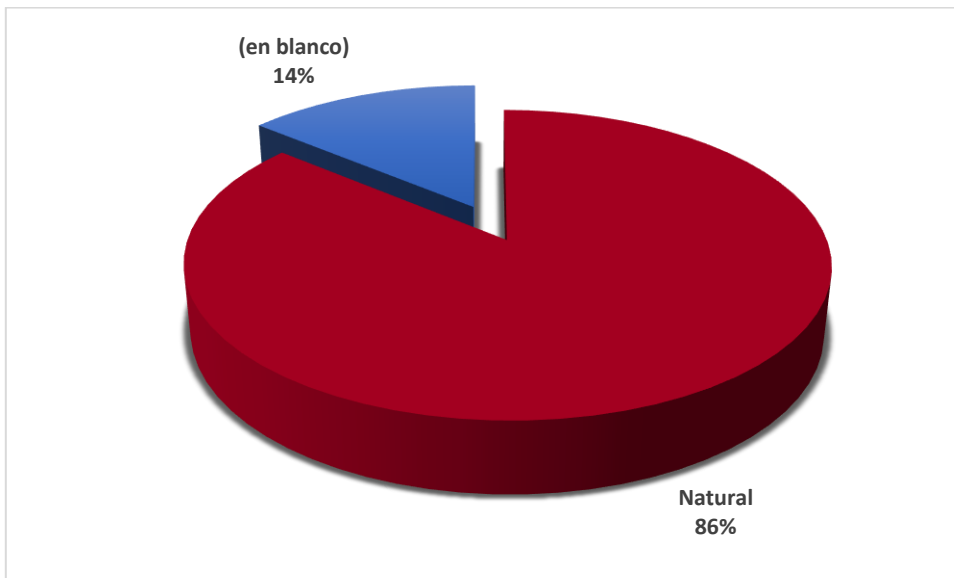


Dentro de la información Suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones solo el 1% de los ciudadanos suministro la localidad en la que vive.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO REQUERENTE



Dentro de la información reportada solo el 13% de los usuarios registraron su estrato, de esta información la mayor participación está en el estrato 1, con 11 peticionarios, y el estrato 3, con 4 peticionarios.



El 86 % de las peticiones son realizadas por personas naturales, el porcentaje restante 14%, corresponde a los peticionarios que interponen las peticiones de manera anónima. Lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el SDQS en julio 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 86% corresponde a ciudadanos identificados y el 14% a ciudadanos anónimos.

NOMBRE PETICIONARIO	No	%
ANONIMO	20	14%
IDENTIFICADO	123	86%
TOTAL	143	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, 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.

Se precisa que la información consultada en el reporte del SDQS al periodo mostro 141 requerimientos en el mes de julio, pero al verificar la información se encontraron dos requerimiento que ingresaron en el mes de junio al SDQS pero fueron trasladados a la Veeduría en el mes de julio, por lo tanto estos requerimientos se tuvieron en cuenta para la realización de este informe para un total de 143 requerimientos en el mes de julio