



## **VEEDURÍA DISTRITAL**

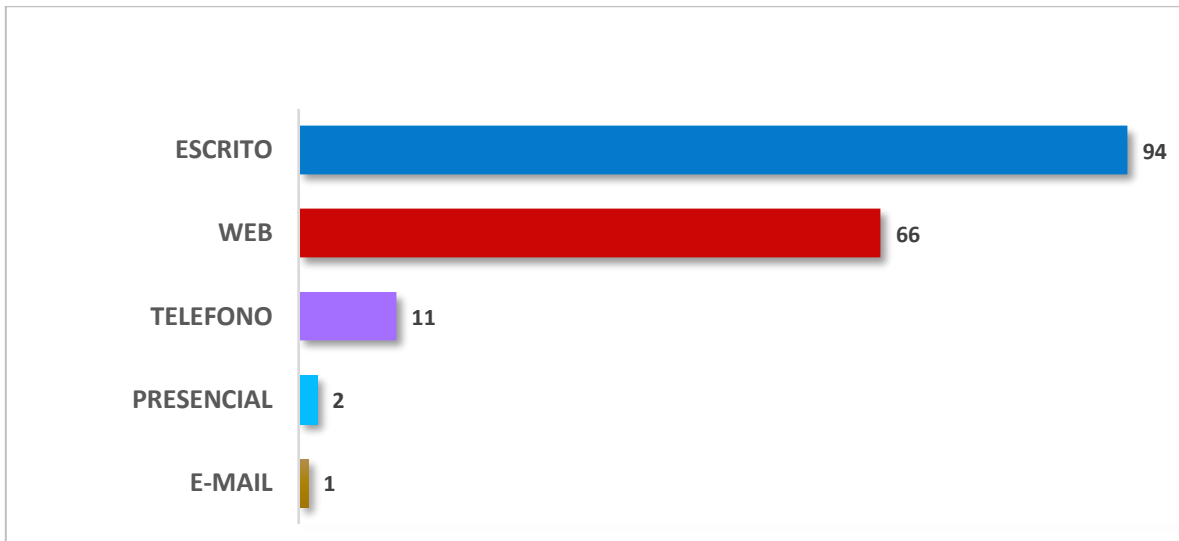
### **INFORME PQRS D FEBRERO 2018 SERVICIO AL CIUDADANO**

## 1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS



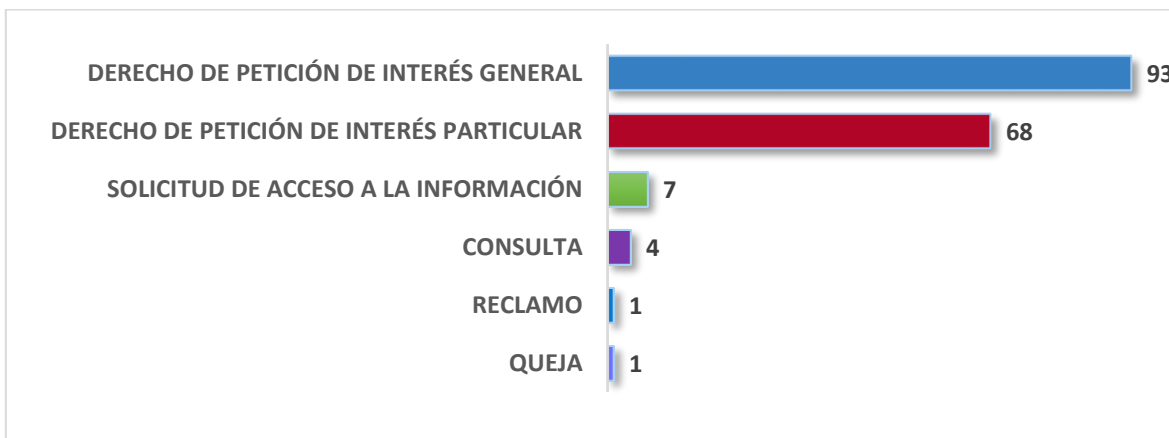
Durante el mes de febrero se recibieron un total de 174 peticiones ciudadanas, todas fueron incluidas en el SDQS, es decir, se tiene un cumplimiento del 100% de conformidad con el Decreto 371 de 2010.

## 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 web con una participación del 54%, el canal escrito, con una participación del 38% (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), canal telefónico con una representación del 6%, el canal presencial con el 1% y por último el E-Mail con el 1% 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 53%, fue la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, seguida del Derecho de Petición de Interés Particular con 39%, las solicitudes de acceso a la información 4%, consultas 2% (ingresaron cinco (5), sin embargo es de aclarar que tres (3) son derechos de petición de interés general y las dos (2) restantes son Derechos de Petición de Interés Particular, los cuales al subir las respuestas en el SDQS le cambiaron la tipología), reclamo 1% (ingreso como Derecho de Petición de Interés Particular y por error al dar respuesta en el SDQS se le cambio la tipología). Por último una queja contra la Secretaria de Ambiente que representa el 1% (atendida por la Delegada de Quejas y Reclamos, es de aclarar que esta tipología también fue cambiada en el área que atendió el requerimiento). Igualmente se hace la salvedad que se les dio trámite a los requerimientos ante las entidades competentes por parte de la Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos.

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

Subtemas	Cuenta de Numero petición	Cuenta de Numero petición 2
GESTIÓN DE CASOS E INVESTIGACIONES	144	83%
CONTROL SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	11	6%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	6	3%
SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA GESTIÓN CONTRACTUAL	3	2%
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	3	2%
INFORMACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTIÓN	3	2%
QUEJAS Y SOLUCIONES - VEEDURÍA	2	1%
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	2	1%
<b>Total General</b>	<b>174</b>	<b>100%</b>

Para este período, los principales subtemas fueron: Gestión de Casos e Investigaciones, siendo el más relevante con una participación del 83% (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 Control Social y Participación Ciudadana, con el 6% (corresponde a peticiones relacionadas con actividades de participación ciudadana), La Atención y Servicio a la Ciudadanía, con el 3 % (esta corresponde a los requerimientos que los ciudadanos realizan directamente a la entidad como Órgano de Vigilancia y Control, relacionados con su quehacer), continua el Seguimiento y Control a la Gestión Contractual, con el 2% (Corresponde a solicitudes ciudadanas de seguimiento a procesos contractuales que cursan en el Distrito Capital); Traslado por no Competencia, con el 2% (Corresponde a solicitudes de competencia de Entidades del Nivel Nacional o Sector Privado). Información Interna y Externa de la Gestión, con el 2%, (Esta tipología corresponde a las solicitudes de información que realizan a la Entidad sobre su gestión); Quejas y Soluciones de la Veeduría con el 1% (se relaciona con asuntos relacionados con el que hacer de la entidad en temas y áreas específicas) y por último se encuentra Administración del Talento Humano, con el 1% (La tipología hace alusión a los requerimientos relacionados con los temas de recursos humanos de la Entidad).

## 5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	%
PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	2	67%
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	1	33%
<b>TOTAL, DE TRASLADOS POR NO COMPETENCIA</b>	<b>3</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 febrero se realizaron tres traslados por no competencia, dos a la Procuraduría General de la Nación y uno a la Superintendencia Nacional de Salud. (Es de anotar que a los requerimientos se les dio respuesta 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 febrero se recibieron 174 peticiones de las cuales se solucionaron en el mismo mes 102 es decir un 78%, el 22% de las solicitudes que hacen falta por atender al corte, se encuentran en términos para proferir respuesta.

Las principales áreas que contestaron peticiones en su orden fueron la Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos con 86%, Atención y Servicio a la Ciudadanía con un 5% y la Delegada para la Participación y Programas Especiales con un 5%.

DEPENDENCIAS	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDO PERIODO ACTUAL	TOTAL DE REQUERIMIENTO CERRADOS PERIODO ACTUAL	%
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	86	112	86%
OFICINA SERVICIO AL CIUDADANO	5	7	5%
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y PROGRAMAS ESPECIALES	5	6	5%
VICE VEEDURÍA DISTRITAL	2	2	2%
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA	2	3	2%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	1	0	0%
DESPACHO VEEDOR	1	0	0%
<b>Total General</b>	<b>102</b>	<b>130</b>	<b>100%</b>

En el mes de febrero se dio respuesta a 130 solicitudes de otros periodos, cerrando así el 100% de los requerimientos pendientes de periodos anteriores.

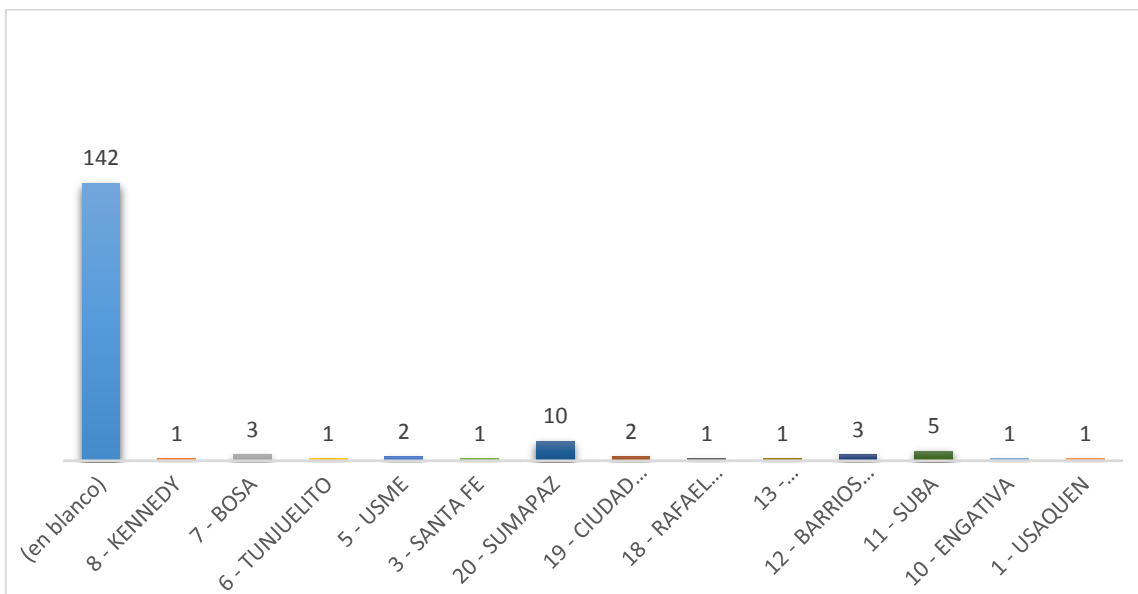
DEPENDENCIAS	TOTAL REQUERIMIENTOS PENDIENTES DE PERIODO ANTERIORES	TOTAL DE REQUERIMIENTO CERRADOS DE PERIODOS ANTERIORES	%
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	112	112	86%
OFICINA SERVICIO AL CIUDADANO	7	7	5%
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y PROGRAMAS ESPECIALES	6	6	5%
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA	3	3	2%
VICEVEEDURÍA DISTRITAL	2	2	2%
<b>Total General</b>	<b>130</b>	<b>130</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	QUEJA	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	RECLAMO	TOTAL
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y PROGRAMAS ESPECIALES		7	6	3			6
VICE VEEDURÍA DISTRITAL			6	6			6
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA			4				4
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	4	4	4	6		2	4
OFICINA SERVICIO AL CIUDADANO		4	3		2		3
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>4</b>

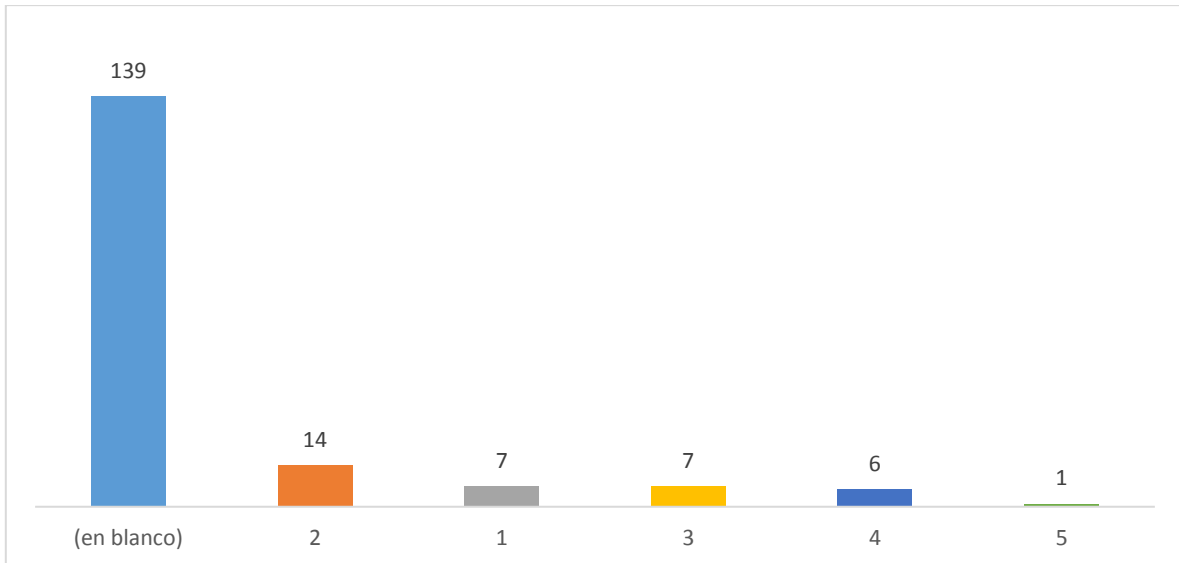
El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas es de cuatro (4) días; se evidencia que las áreas que presentan mayor número de días de respuesta para el mes de febrero fueron la Delegada para la Participación y Programas Especiales y el despacho del Viceveedor Distrital con 6 días.

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

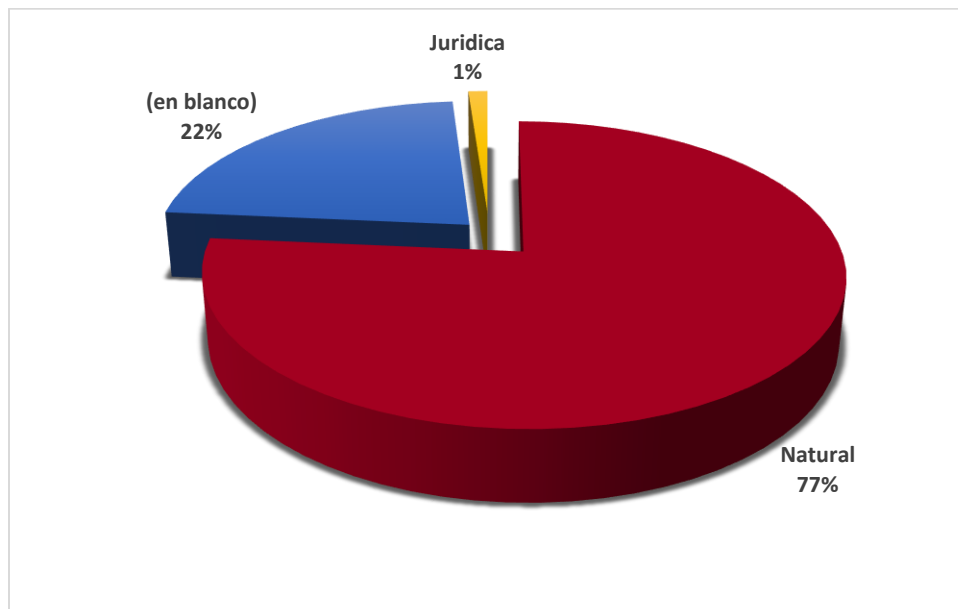


Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones solo el 18% de los ciudadanos suministro la localidad en la que tienen su domicilio.

## 10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO REQUERENTE



Dentro de la información reportada solo el 20% de los usuarios registraron su estrato. De esta información la mayor participación está en el estrato 2, con 14 peticiones, los estratos 1 y 3 con 7 requerimientos cada uno, el estrato 4 con 6 peticiones y por último el estrato 5 con el registro de una petición.



El 77% de las peticiones son realizadas por personas naturales, 22% corresponde a los peticionarios que interponen sus requerimientos de manera anónima y el restante 1% corresponde a personas jurídicas. Lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el SDQS en febrero de 2018.

## **11. CALIDAD DEL REQUIRIENTE**

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 77% corresponde a ciudadanos identificados y el 23% a ciudadanos anónimos.

<b>NOMBRE PETICIONARIO</b>	<b>No</b>	<b>%</b>
ANÓNIMO	40	23%
IDENTIFICADO	134	77%
<b>TOTAL</b>	<b>174</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 por el sistema ORFEO 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 ORFEO para que no se presenten inconsistencias en los tiempos de respuesta.
- ✓ Es importante tener en cuenta que los vistos buenos y las firmas pueden tardar lo que generaría posible vencimiento de términos.
- ✓ Se debe informar a las áreas la importancia de no cambiar la tipología de los SDQS al subir la respuesta o dar traslado, puesto que esto crea inconsistencias en los reportes que genera el SDQS.