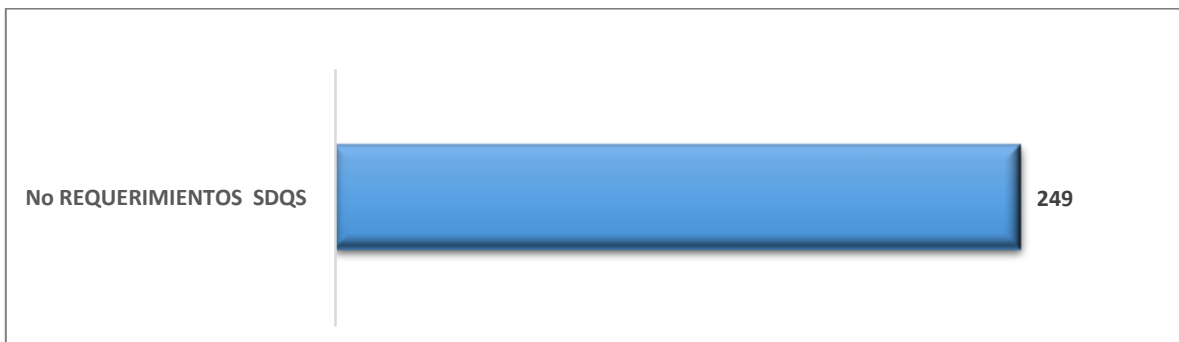




## **VEEDURIA DISTRITAL**

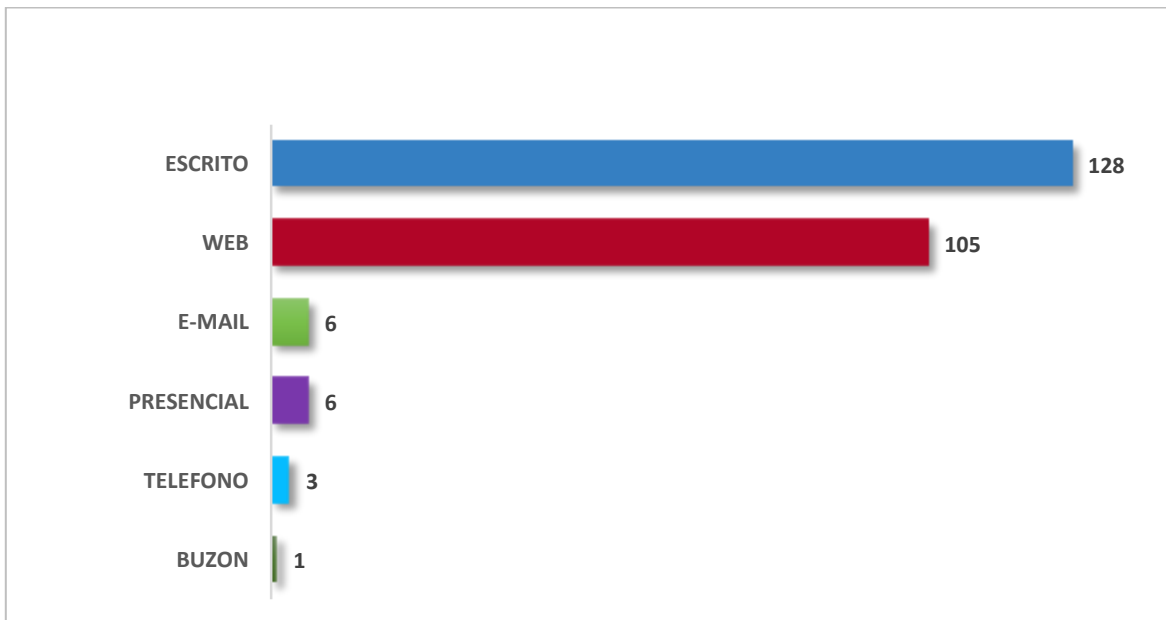
### **INFORME PQRS MARZO 2017 ATENCIÓN AL CIUDADANO**

## 1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS



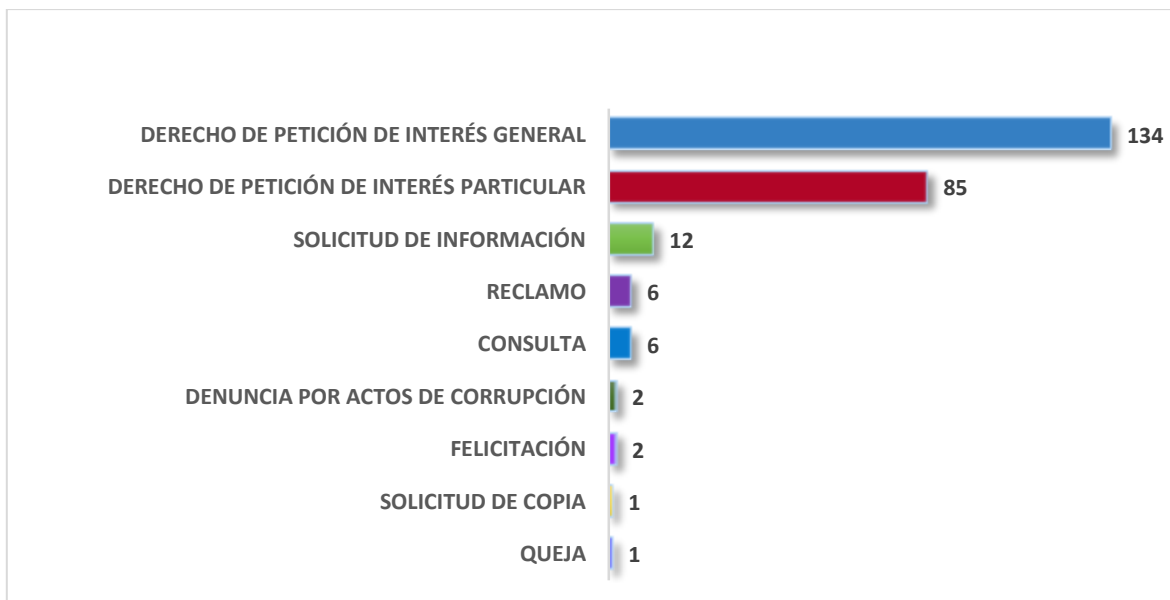
De acuerdo, a la gráfica anterior durante el mes de marzo se recibieron un total de 249 peticiones ciudadanas y todas fueron incluidas en el SDQS, es decir, se tiene un cumplimiento del 100% del Decreto 371.

## 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% del total de peticiones registradas; seguido del canal web con 42%.

### 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, seguidamente se encuentra el derecho de petición de interés particular representado en un 34%, las solicitudes de información con un 5%, los reclamos en contra de otras entidades y las consultas con un 2% respectivamente y por último se encuentran las denuncias por actos de corrupción que de acuerdo al informe se refiere a denuncias que realizan los ciudadanos respecto a otras entidades del Distrito, así mismo se encuentra las felicitaciones, solicitud de copia y quejas con una participación del 1% cada uno.

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

SUBTEMAS	TOTAL	%
GESTIÓN DE CASOS E INVESTIGACIONES	177	70%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	17	8%
CONTROL SOCIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA	15	7%
SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA GESTIÓN CONTRACTUAL	14	5%
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	10	4%
<b>TOTAL</b>	<b>233</b>	<b>94%</b>
OTROS SUBTEMAS	16	6%
<b>TOTAL, GENERAL</b>	<b>249</b>	<b>100%</b>

Para este período, el subtema Gestión de casos e investigaciones, es el más relevante con una participación del 70% este subtema incluyen todas las quejas, reclamos y denuncias que realizan los ciudadanos respecto a otras Entidades del Distrito, la Atención y servicio a la ciudadanía con un 8% hace referencia a las solicitudes ciudadanas de orientación sobre diferentes temas, el Control Social y Participación Ciudadana tiene una participación del 7%, el seguimiento y control a la

gestión contractual un 5%, relacionado con las denuncias o quejas de los ciudadanos respecto a procesos contractuales que cursan en el Distrito y por último se encuentra el traslado por no competencia con un 4%.

## 5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	%
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	4	40%
PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	2	20%
UNIVERSIDAD JORGE TADEO LOZANO	1	10%
MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA	1	10%
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA	1	10%
COLPENSIONES	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 marzo se realizaron 10 traslados por no competencia, con mayor participación se encuentra la Superintendencia de Salud con un 40%, seguido de la Procuraduría General de la Nación 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 REQUERIMIENTOS RECIBIDO PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ACTUAL	%
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	187	172	78,2%
ATENCIÓN AL CIUDADANO	37	33	15,0%
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN	8	5	2,3%
DELEGADA PARA LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA	5	4	1,8%
OFICINA ASESORA DE JURIDICA	5	4	1,8%
VICEVEEDURÍA DISTRITAL	3	0	0,0%
TALENTO HUMANO	2	1	0,5%
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES	2	1	0,5%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>249</b>	<b>220</b>	<b>100%</b>

Durante el mes de marzo se recibieron 249 peticiones de las cuales se solucionaron en el mismo mes 220 es decir un 88%, el porcentaje restante fue recibido durante la última semana del mes de marzo por lo tanto se encuentra en términos para su respuesta.

DEPENDENCIAS	TOTAL REQUERIMIENTOS PENDIENTES DE PERIODO ANTERIORES	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS DE PERIODOS ANTERIORES	%
DELEGADA PARA LA ATENCION DE QUEJAS Y RECLAMOS	29	29	97%
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN	1	1	3%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

En el mes de marzo se solucionaron 30 solicitudes pendientes del mes de febrero, cerrando así el 100% de los casos pendientes de periodos anteriores, dentro de los términos establecidos.

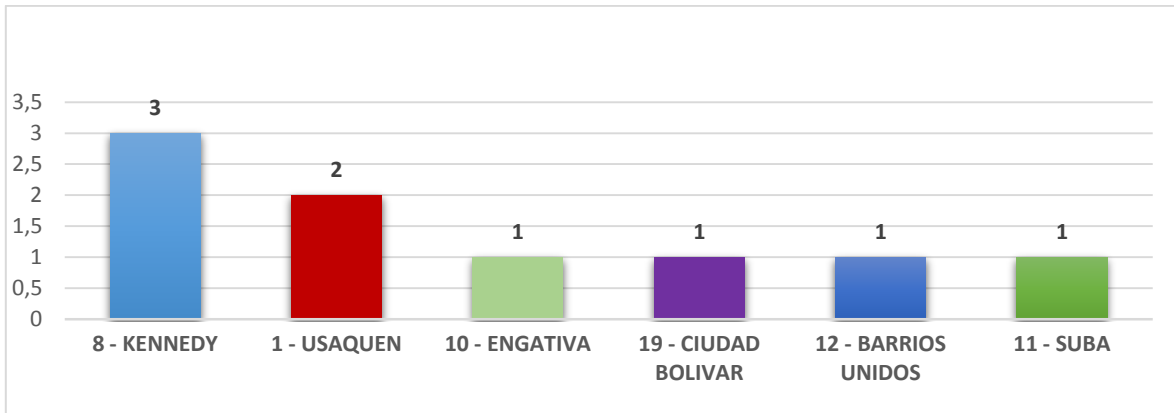
## 7. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA

DEPENDENCIAS	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	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				14							14
OFICINA ASESORA DE JURIDICA ATENCIÓN AL CIUDADANO			14					6	7		9
DELEGADA PARA LA ATENCION DE QUEJAS Y RECLAMOS	5	8	5	4					3		6
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN	4	3	5	4		4	6		4	5	5
DELEGADA PARA LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA			4	3					3	4	4
TALENTO HUMANO			6	4							6
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>

El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas es de 5 días, lo que indica que la entidad se encuentra dentro de los términos estipulados por la Ley, se evidencia que la

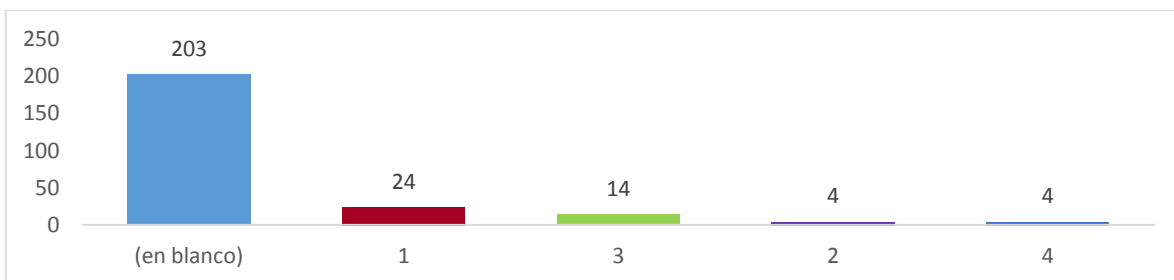
Delegada de Participación y programas especiales es la dependencia que cuenta con mayor número de días de respuesta.

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

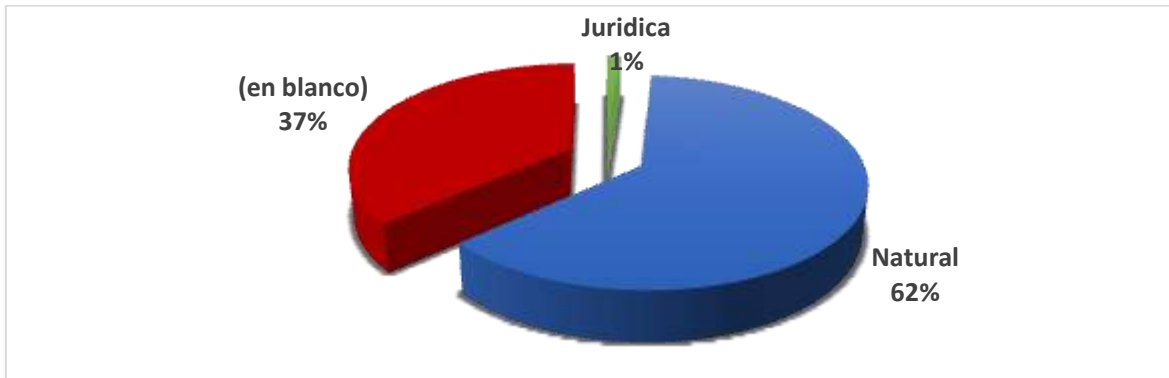


Dentro de la información Suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones solo el 4% de los ciudadanos suministro la localidad en la que vive, de esta información la mayor participación la tiene la localidad de Kennedy y Usaquén.

### 10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO REQUERENTE



Dentro de la información reportada solo el 18% de los usuarios registraron su estrato, de esta información la mayor participación está en el estrato 1, con 24 peticionarios, que representa el 10% y el estrato 3, con el 6%.



El 43% de las peticiones son realizadas por personas naturales, y el 1% corresponde a personas jurídicas, lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el SDQS en marzo 2017 de los peticionarios que lo hacen de manera identificada. El porcentaje restante 37%, corresponde a los peticionarios que interponen las peticiones de manera anónima.

### 11. CALIDAD DEL REQUERENTE

NOMBRE PETICIONARIO	No	%
ANONIMO	97	39%
IDENTIFICADO	152	61%
<b>TOTAL</b>	<b>249</b>	<b>100%</b>

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

### 12 SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

NUMERO DE PETICIÓN	ASUNTO	DIAS PROMEDIO
404282017	SOLICITUD RELACIÓN DE CONTRATOS CELEBRADOS CON CORPOVISIONARIOS.	4
459232017	SOLICITUD DE INFORMACIÓN DE UNA FUNCIONARIA	5
476412017	SOLICITA SE LE INFORMEN LOS CANALES DE ATENCIÓN CON LOS QUE CUENTA LA VEEDURIA DISTRITAL	3
484002017	RADICADO ORFEO VEEDURIA NO: 20172200023152 ASUNTO: SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE TEMA DE CONTRATOS CON ENTIDADES DEL DISTRITO	3
488962017	RADICADO ORFEO VEEDURIA NO: 20172200023352 ASUNTO: SOLICITA SE INFORME LAS DECISIONES QUE SE TOMARON EN EL DESARROLLO DE AUDIENCIA REALIZADA CON TANDEM S.A	10

564032017	CERTIFICADO DE REPRESENTACIÓN LEGAL, SOLICITAMOS LA INSCRIPCIÓN DEL NUEVO REPRESENTANTE EL DÍA 8 DE MARZO. INICIALMENTE NOS INFORMARON QUE EN 8 DÍAS LO ENTREGABAN Y LUEGO NOS INFORMAN QUE EN 15 DÍAS HÁBILES, ESTA DEMORA EN EL TRAMITE NOS PERJUDICA YA QUE EL REPRESENTANTE LEGAL O ADMINISTRADOR DE LA PH ES EL ÚNICO AUTORIZADO PARA REALIZAR TRANSACCIONES BANCARIAS, CONTRATOS ETC. POR LO CUAL ESTAMOS INCUMPLIENDO CON NUESTRAS OBLIGACIONES CON PROVEEDORES Y URGENCIAS QUE REQUIERE NUESTRA COMUNIDAD	4
576282017	RADICADO ORFEO VEEDURIA NO: 20172200026832 ASUNTO: SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE TRÁMITE DE SOLICITUD 20162200100792	3
588412017	RADICADO ORFEO VEEDURIA NO: 20172200027642 ASUNTO: SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE EL PERSONAL DE LA VEEDURÍA Y EL ESTUDIO TÉCNICO DE CARGA LABORALES	10
594652017	RADICADO ORFEO VEEDURIA NO: 20172200027812 ASUNTO: PETICIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE LA ENTIDAD	10
622442017	RADICADO ORFEO VEEDURIA NO: 20172200028892 ASUNTO: FWD: RV: CIRCULAR NO. 007 DE 2017 DDP - TRASLADO DERECHO DE PETICIÓN INTERPUESTO POR EL VEEDOR CIUDADANO SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE LOS CANONES DE ARRENDAMIENTO	9
643492017	RADICADO ORFEO VEEDURIA NO: 20172200029902 ASUNTO: SOLICITA INFORME DE LOS AVANCES SOBRE EL RADICADO 20172200014492, EXPEDIENTE 201750030500100070E	7
644242017	NECESITO SOLICITAR UNA VEEDURIA Y PRESENCIA POLICIVA EN ASAMBLEA EXTRAORDINARIA QUE SE REALIZARA EL 6 DE ABRIL DE 2017 A LAS 7:00 P.M. EN EL CONJUNTO RESIDENCIAL EDIFICIO RIOPRADO PH UBICADO EN LA CALLE 159 # 19B-26, POR PROBLEMAS PRESENTADOS EN LA ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DEL 9 DE FEBRERO DE 2017	4
<b>TOTAL DIAS PROMEDIO</b>		<b>7,2</b>

En el mes de marzo se recibieron 10 solicitudes de información, con un promedio de respuesta de 7,2 días, no se presentó ningún caso en el que se negara el acceso a la información

### **13. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.**

La Veeduría Distrital, durante el primer trimestre del año ha venido trabajando en la descentralización del SDQS al interior de la Entidad, esfuerzo que se ve reflejado en el mes de marzo donde se tramitaron todas las peticiones a través del SDQS, cumpliendo así con lo establecido en la normatividad vigente. Se recomienda continuar con el seguimiento interno a cada una de las peticiones que llegan a la Entidad y al aplicativo SDQS, igualmente es importante mejorar los tiempos de respuesta de la Delegada de Participación y Programas Especiales.