



VEEDURÍA DISTRITAL

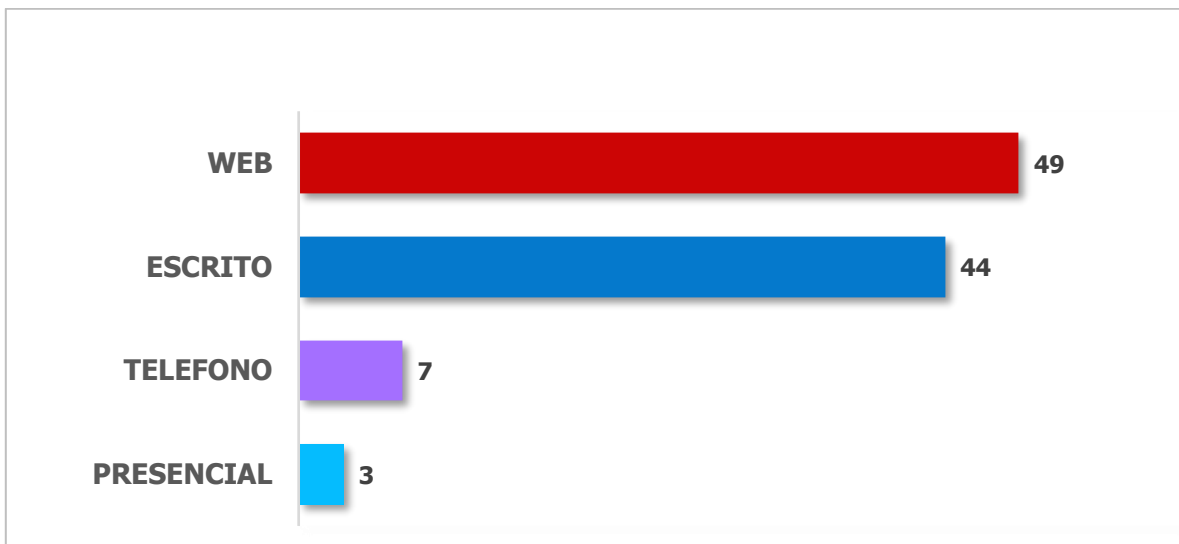
INFORME PQRS D ENERO 2018 SERVICIO AL CIUDADANO

1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS



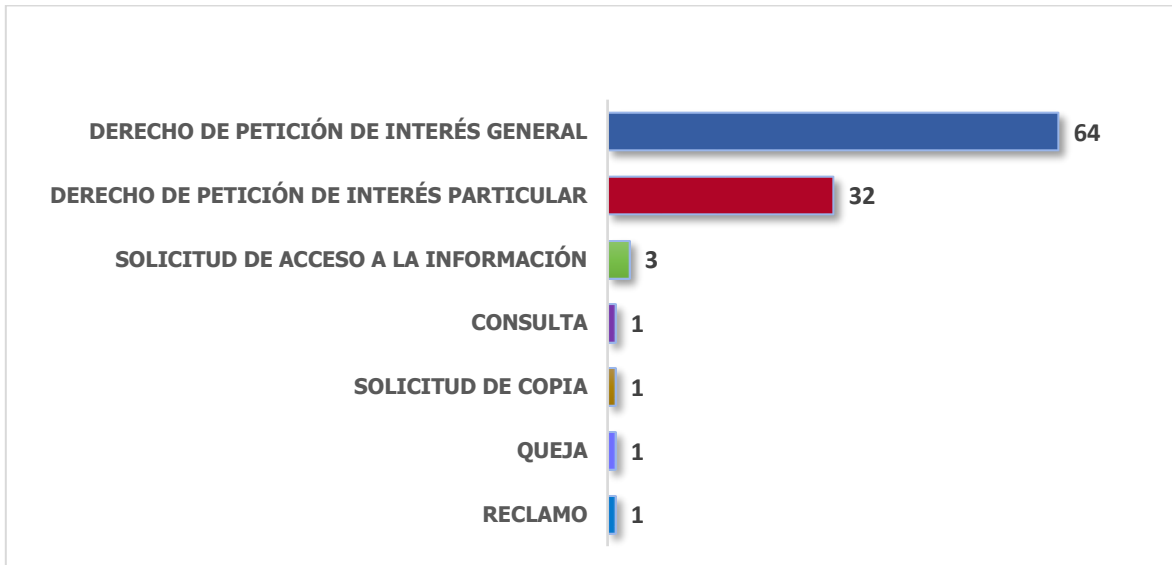
Durante el mes de enero se recibieron un total de 103 peticiones ciudadanas, todas fueron incluidas en el SDQS, es decir, se tiene un cumplimiento del 100% de conformidad con el Decreto 371 de 2010.

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 48%, el canal escrito, con una participación del 43% (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 7% y por último el canal presencial con el 3% 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 tiene una participación del 62%, fue la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, seguida del Derecho de Petición de Interés Particular con 31%, las solicitudes de acceso a la información 3%, consultas 1% (ingreso una (1), a la cual se le dio trámite ante la Secretaría Distrital de Ambiente) y Solicitud de Copias con 1% (con una (1) solicitud recibida en el mes de enero, la cual fue atendida por la Entidad de conformidad con la Ley 1712 de 2014, Ley de Transparencia y Acceso a la Información, queja 1% (ingreso una (1) la cual corresponde a este Órgano de Vigilancia y Control, por información errada en la selección de candidatos de acuerdo al estudio de la hoja de vida, el cual se atendió y aclaró por la Oficina Asesora de Jurídica. Por último un Reclamo contra la Secretaria de Ambiente que representa el 1% (atendida por la Delegada de Quejas y Reclamos).

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y / O BARRERAS DE ACCESO

Subtemas	Cuenta de Numero petición	Cuenta de Numero petición2
GESTIÓN DE CASOS E INVESTIGACIONES	83	81%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	6	6%
SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA GESTIÓN CONTRACTUAL	5	5%
CONTROL SOCIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA	5	5%
INFORMACION INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTION	2	2%
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	1	1%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	1	1%
Total general	103	100%

Para este período, los principales subtemas fueron: Gestión de Casos e Investigaciones, siendo el más relevante con una participación del 81% (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 por Atención y Servicio a la Ciudadanía, con el 6 % (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 5% (Corresponde a solicitudes ciudadanas de seguimiento a procesos contractuales que cursan en el Distrito Capital); Control Social y Participación Ciudadana, con el 5% (corresponde a peticiones relacionadas con actividades de participación ciudadana). 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); Traslado por no Competencia, con el 1% (Corresponde a solicitudes de competencia de Entidades del Nivel Nacional o Sector Privado) 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	%
CONCEJO NACIONAL ELECTORAL	1	100%
TOTAL, POR TRASLADOS POR NO COMPETENCIA	1	100%

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 enero se realizó un traslado por no competencia, al Concejo Nacional Electoral. (Es de anotar que el requerimiento se le 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 enero se recibieron 103 peticiones de las cuales se solucionaron en el mismo mes 76 es decir un 74%, el 26% 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 82%, Atención y Servicio a la Ciudadanía con un 5% y la Delegada para la Participación y Programas Especiales con un 4%.

DEPENDENCIAS	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS PERIODO ACTUAL	TOTAL DE REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ACTUAL	%
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	82	62	82%
SERVICIO AL CIUDADANO	8	4	5%
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES	5	3	4%
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN	5	5	7%
OFICINA ASESORA DE JURÍDICA	2	2	3%
DESPACHO VICEVEEDURIA	1	0	0%
Total General	103	76	100%

En el mes de enero se dio respuesta a 76 solicitudes de otros periodos, cerrando así el 100% de los requerimientos pendientes de periodos anteriores.

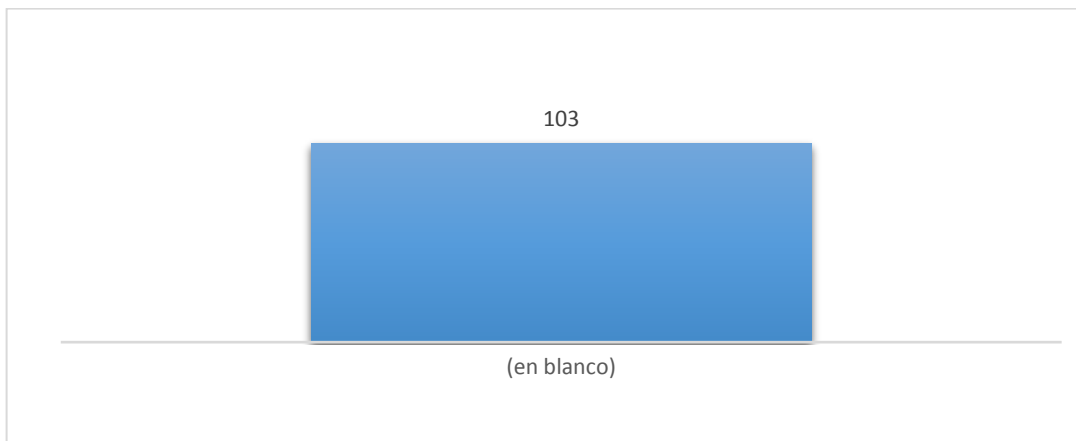
DEPENDENCIAS	TOTAL REQUERIMIENTOS PENDIENTES DE PERIODO ANTERIORES	TOTAL DE REQUERIMIENTOS CERRADOS DE PERIODOS ANTERIORES	%
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	62	62	82%
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN	5	5	7%
SERVICIO AL CIUDADANO	4	4	5%
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES	3	3	4%
OFICINA ASESORA DE JURÍDICA	2	2	3%
Total General	76	76	100%

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

DEPENDENCIAS	CONSULTA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICIPATIVO	QUEJA	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	RECLAMO	TOTAL
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES	12	7			9			9
OFICINA ASESORA DE JURÍDICA				10	6	10		9
DELEGADA PARA LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y PRESUPUESTAL					7			7
SERVICIO AL CIUDADANO	9	4	6		5			5
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN	4	6						4
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	2	4	2		4		3	3
TOTAL	2	4	3	8	5	10	3	4

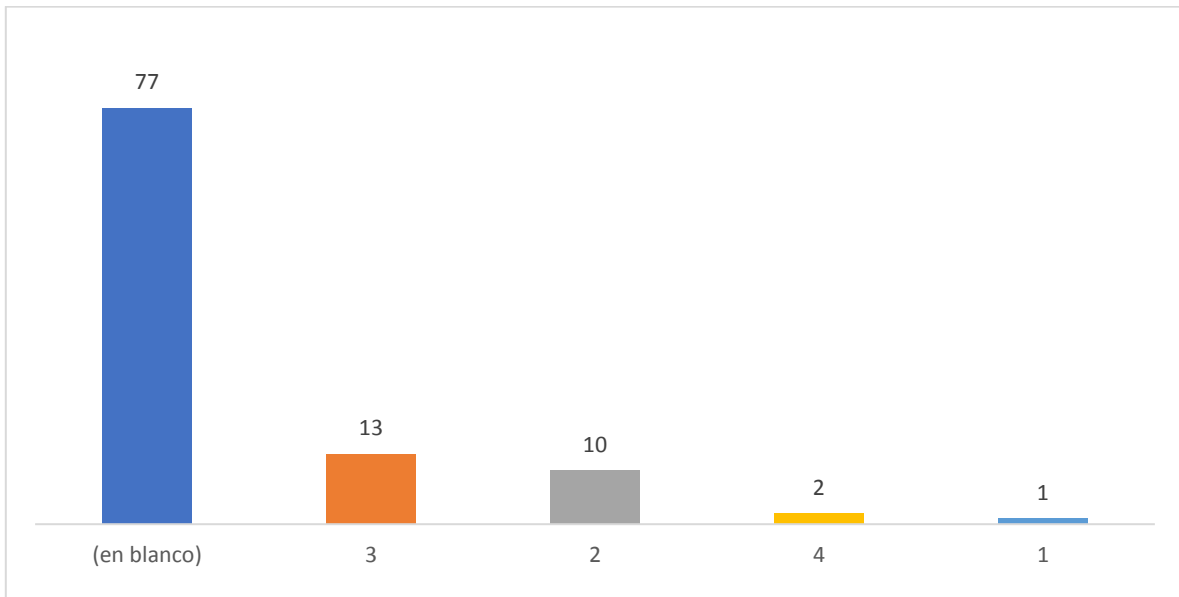
El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas es de cuatro (4) días; se evidencia que las áreas que presentan mayor número de días de respuesta para el mes de enero fueron la Delegada para la Participación y Programas Especiales y la Oficina Asesora de Jurídica con 9 días.

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

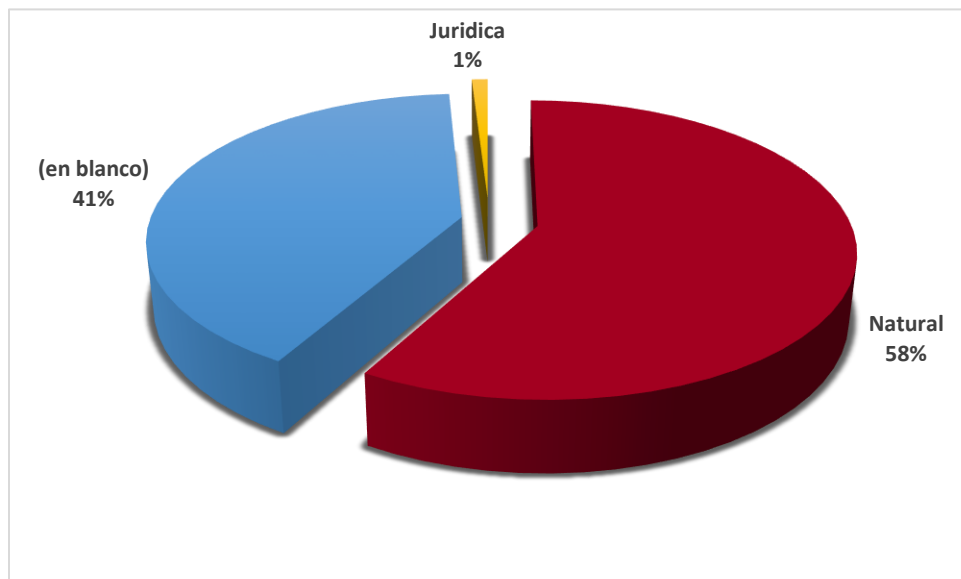


Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones ningún ciudadano suministro la localidad en la que tienen su domicilio.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO REQUIRIENTE



Dentro de la información reportada solo el 25% de los usuarios registraron su estrato. De esta información la mayor participación está en el estrato 3, con 13 peticiones, el estrato 2 con 10 requerimientos, el estrato 4 con 2 peticiones y por último el estrato 1 con el registro de una petición.



El 58% de las peticiones son realizadas por personas naturales, 41% 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 enero de 2018.

11. CALIDAD DEL REQUIRIENTE

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 58% corresponde a ciudadanos identificados y el 42% a ciudadanos anónimos.

NOMBRE PETICIONARIO	No	%
ANÓNIMO	43	42%
IDENTIFICADO	60	58%
TOTAL	103	100%

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.