



## **VEEDURÍA DISTRITAL**

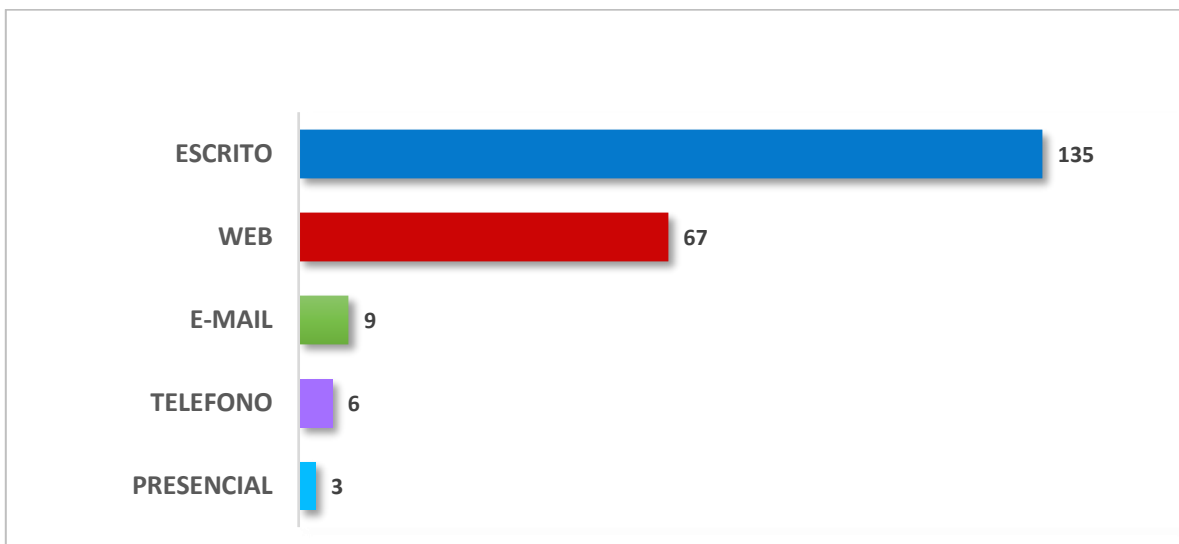
### **INFORME PQRS D MAYO 2018 SERVICIO A LA CIUDADANÍA**

## 1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS



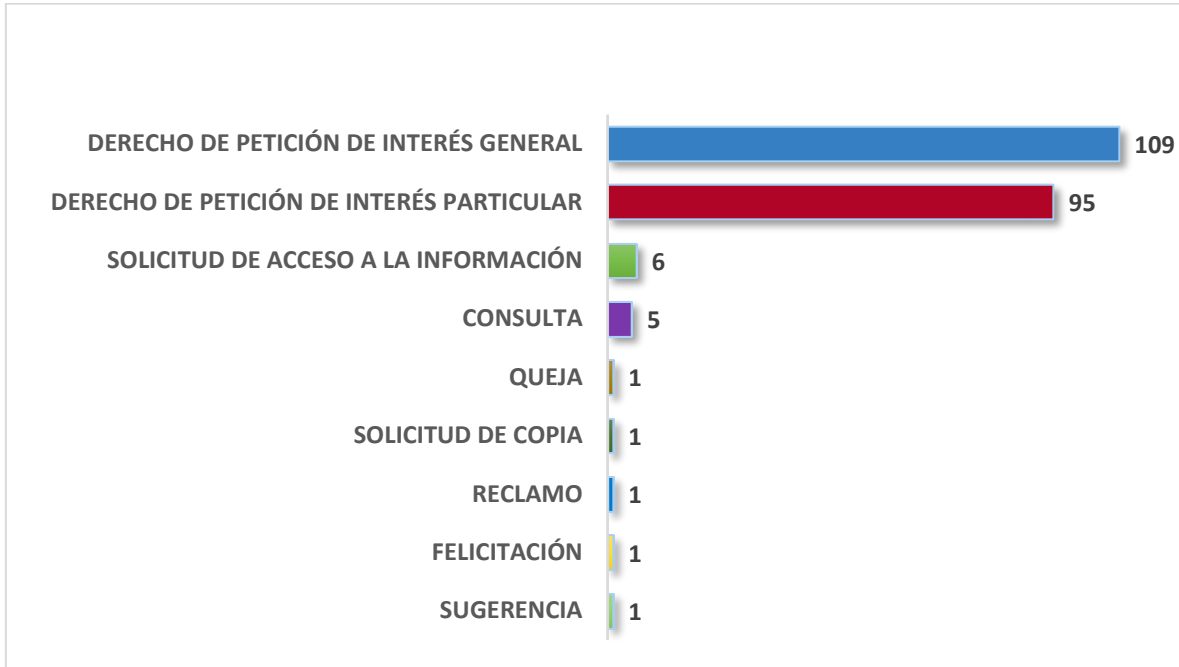
Durante el mes de mayo se recibieron un total de 220 peticiones ciudadanas, todas fueron incluidas en el SDQS, es decir, se tiene un cumplimiento del 100% de conformidad con el Decreto 371 de 2010.

## 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 escrito, con una participación del 61% (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), el canal web con una participación del 30%, el canal E-Mail con el 4%, el canal telefónico con el 3% del total de peticiones registradas, y por último canal presencial con una representación del 1%.

### 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 50%, fue la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, seguida del Derecho de Petición de Interés Particular con 43%, las Solicitudes de Acceso a la Información 3%, la Consulta con el 2% (las cinco peticiones ingresadas, tres son Derechos de Petición de Interés General y dos como Derecho de Petición de Interés Particular, y al realizar el trámite las entidades a las cuales se asignó les cambiaron la tipología en el SDQS); Quejas 1%, Solicitud de Copias 1% (ingresó un Derecho de Petición de Interés General, el cual fue atendido por la Delegada para la Atención de quejas y Reclamos), Reclamo con el 1% (ingresó un derecho de Petición de Interés Particular y fue atendido por la Delegada para la Atención de quejas y Reclamos), felicitaciones con representación del 1%. Por último, la Sugerencia con una representación del 1%.

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

Subtemas	Cuenta de Numero petición	Cuenta de Numero petición 2
GESTIÓN DE CASOS E INVESTIGACIONES	162	74%
SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA GESTIÓN CONTRACTUAL	20	9%
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	15	7%
INFORMACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTIÓN	9	4%

<b>CONTROL SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	<b>6</b>	<b>3%</b>
<b>ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>6</b>	<b>3%</b>
<b>EQUIPO DE TRANSPARENCIA</b>	<b>1</b>	<b>0,45%</b>
<b>CAPACITACIONES Y CAMPAÑAS</b>	<b>1</b>	<b>0,45%</b>
<b>Total general</b>	<b>220</b>	<b>100%</b>

Para este período, los principales subtemas fueron: Gestión de Casos e Investigaciones, siendo el más relevante con una participación del 74% (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 el Seguimiento y Control a la Gestión Contractual, con el 9% (Corresponde a solicitudes ciudadanas de seguimiento a procesos contractuales que cursan en el Distrito Capital); los Traslado por no Competencia, con el 7% (Corresponde a solicitudes de competencia de Entidades del Nivel Nacional o Sector Privado), la 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), ); el Control Social y Participación Ciudadana, con el 3% (corresponde a peticiones relacionadas con actividades de participación ciudadana); la Atención y Servicio a la Ciudadanía, con el 3% (corresponde a los requerimientos que los ciudadanos realizan directamente a la entidad como Órgano de Vigilancia y Control, relacionados con su quehacer); Equipo de Transparencia tiene una representación del 0,45% (Esta tipología corresponde a las solicitudes de información que realizan a la Entidad sobre temas relacionados con el Proyecto Estratégico Transparencia, Acceso a la Información Pública y Medidas Anticorrupción) y por último se encuentra con el 0,45% las Capacitaciones y Campañas (En temas de interés para la ciudadanía y sobre el quehacer de la Entidad)

## **5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA**

**6.**

<b>ENTIDAD</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
ENTIDAD NACIONAL	15	100%
<b>TOTAL, DE TRASLADOS POR NO COMPETENCIA</b>	<b>15</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 mayo se realizaron 15 traslados por no competencia, de los cuales tres fueron remitidos, al Ministerio de Educación Nacional, dos requerimientos fueron trasladados a la Superintendencia Nacional de Salud y un requerimiento al Ministerio de Minas y Energía y por ultimo 9 requerimientos trasladados a la Procuraduría General de la Nación. (Es de anotar que a los requerimientos se les dio respuesta dentro de los términos de Ley).

## **7. SUBTEMA VEEDURÍAS CIUDADANAS**

Para este periodo en la entidad se registraron 0 peticiones referentes a veedurías ciudadanas.

## 8. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

Durante el mes de mayo se recibieron 220 peticiones de las cuales se solucionaron en el mismo mes 181 es decir un 82%, el 18% 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 75%, Atención y Servicio a la Ciudadanía con un 11% y la Delegada para la Contratación Administrativa con un 9%.

DEPENDENCIAS	TOTAL DE REQUERIMIENTO		
	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDO PERIODO ACTUAL	CERRADOS PERIODO ACTUAL	%
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	158	135	75%
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	24	20	11%
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN	21	16	9%
DESPACHO VICEVEEDOR	6	4	2%
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES	5	2	1%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	2	2	1%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	2	1	1%
EQUIPO DE TRANSPARENCIA	1		0%
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	1	1	1%
<b>Total General</b>	<b>220</b>	<b>181</b>	<b>100%</b>

En el mes de mayo se dio respuesta a 32 solicitudes de otros periodos, cerrando así el 100% de los requerimientos pendientes de periodos anteriores.

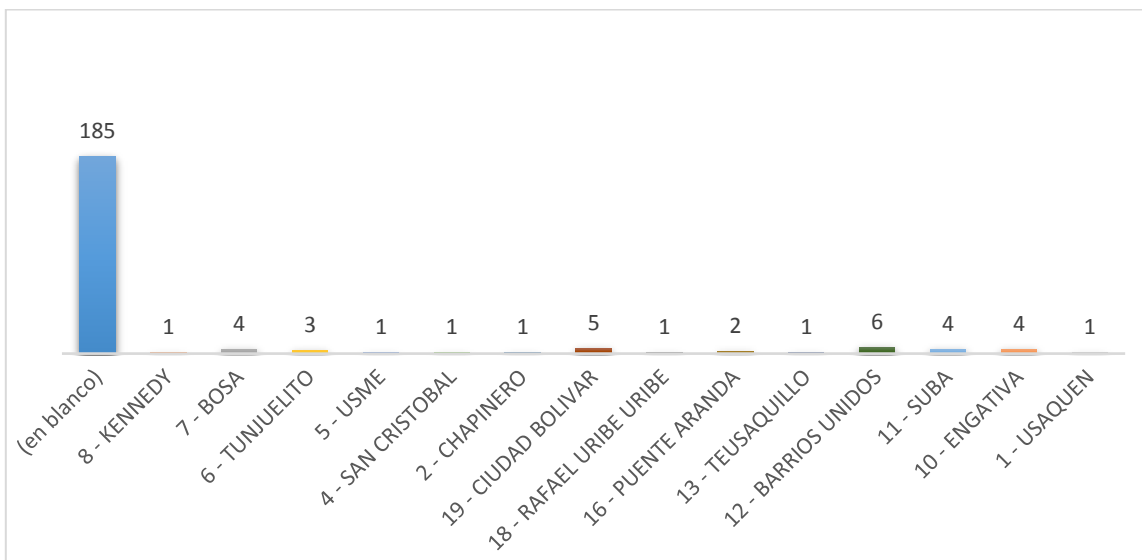
DEPENDENCIAS	TOTAL REQUERIMIENTOS PENDIENTES DE PERIODO ANTERIORES	TOTAL DE REQUERIMIENTO CERRADOS DE PERIODOS ANTERIORES	
			%
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	20	20	63%
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN	4	4	13%
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	3	3	9%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	2	2	6%
DESPACHO VICEVEEDOR	1	1	3%
DESPACHO VEEDOR	1	1	3%
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES	1	1	3%
<b>Total General</b>	<b>32</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

## 9. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

DEPENDENCIAS	CONSULTA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	RECLAMO	SUGERENCIA	SOLICITUD DE COPIA	QUEJA	TOTAL
DESPACHO VEEDOR	15								15
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN		9	8						9
OFICINA ASESORA JURÍDICA		5	8	10					8
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES	8	6	2						5
DESPACHO VICEVEEDOR		3	8						5
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	5	4			4				4
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN	4	6	3			1			4
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	4	3	3	3	2	2		5	3
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	3								3
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>4</b>

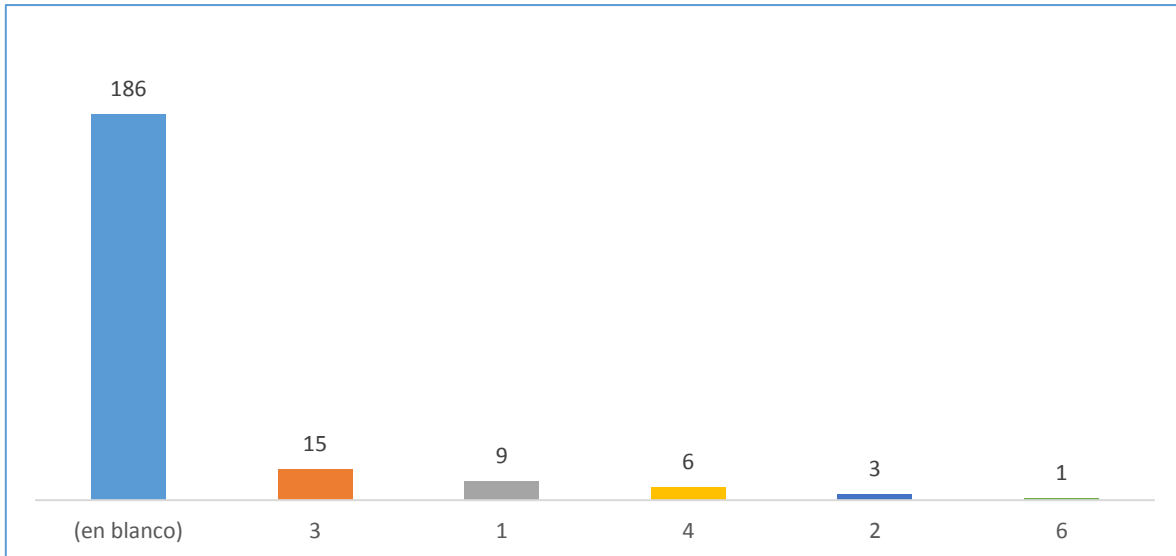
El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas es de cuatro (4) días; se evidencia que las áreas que presentan mayor número de días de respuesta para el mes de mayo fueron el Despacho de Veedor y la Oficina Asesora Planeación con 15 y 9 días.

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

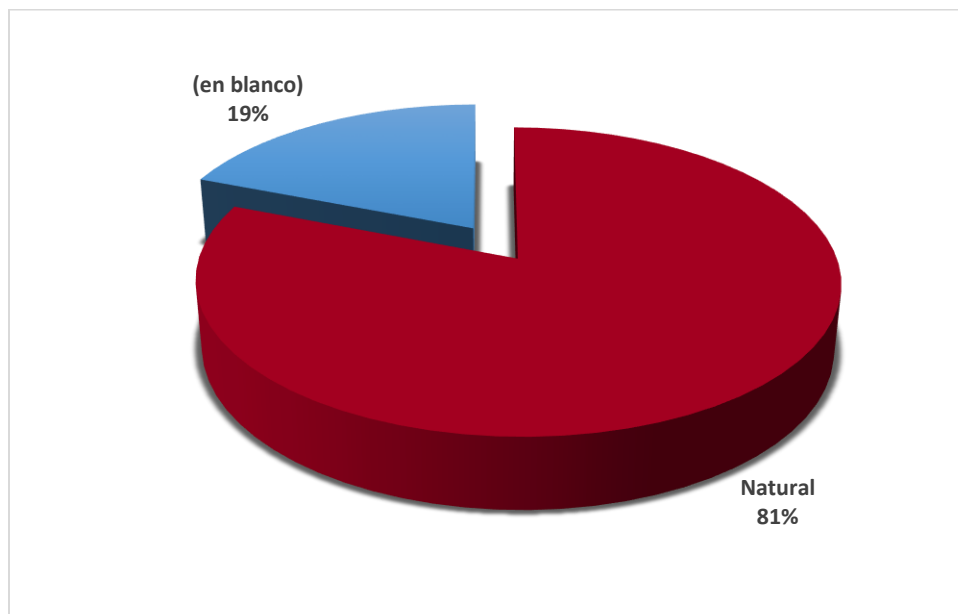


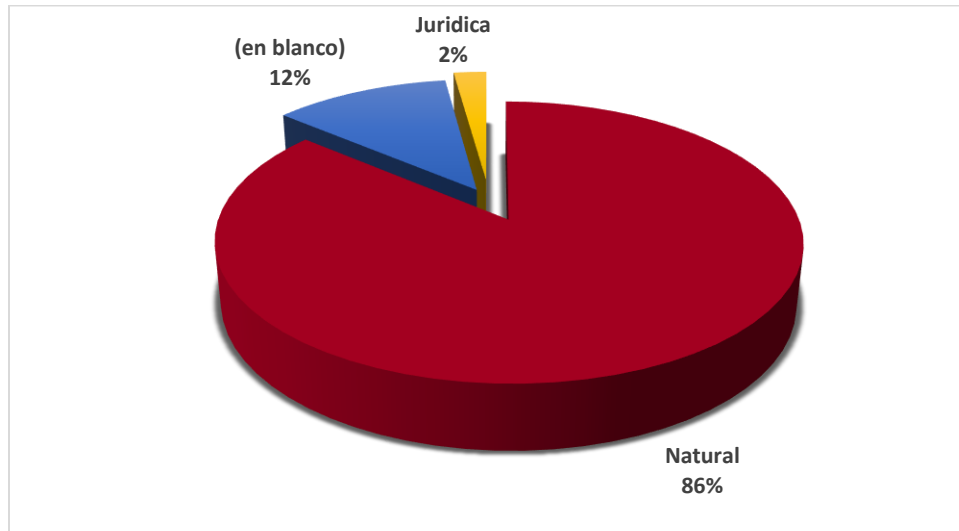
Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones solo el 16% de los ciudadanos suministró la localidad en la que tienen su domicilio.

### 11. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO REQUERENTE



Dentro de la información reportada solo el 15% de los usuarios registraron su estrato. De esta información la mayor participación está en el Estrato Tres, con 15 peticiones, el Estratos Uno, con 9 requerimientos, el estrato Cuatro presento 6, el Estrato Dos con tres requerimientos, y finalmente el estrato seis con un requerimiento.





El 81% de las peticiones son realizadas por personas naturales, 19% corresponde a los peticionarios que interponen sus requerimientos de manera anónima. Lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el SDQS en el mes de mayo de 2018.

## 12. CALIDAD DEL REQUIRIENTE

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 80% corresponde a ciudadanos identificados y el 20% a ciudadanos anónimos.

NOMBRE PETICIONARIO	No	%
IDENTIFICADO	175	80%
ANONIMO	45	20%
<b>Total</b>	<b>220</b>	<b>100%</b>

## 13. 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 mantienen los tiempos de respuesta, pero es importante mejorar la oportunidad por parte de las dependencias que para este mes 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.
- ✓ Se recomienda coordinar el proceso de atención de peticiones, de manera que una vez se genere el oficio de respuesta, los vistos buenos y firmas se realicen en el menor tiempo



posible y se suban los documentos al SDQS. Lo anterior, atendiendo los lineamientos para el manejo del SDQS impartidos por la Secretaría General.

- ✓ Se recuerda a las áreas la importancia de no cambiar la tipología de los SDQS al momento de subir la respuesta o dar traslado, puesto que esto crea inconsistencias en los reportes que genera el SDQS,
- ✓ Se evidencia que los cambios de las tipologías se generan ya que al dar el traslado a las entidades competentes, con el objeto de realizar el seguimiento que nos corresponde como órgano de control y vigilancia, estas las cambian y no queda evidencia ni trazabilidad de quien es la última entidad que realiza la modificación.