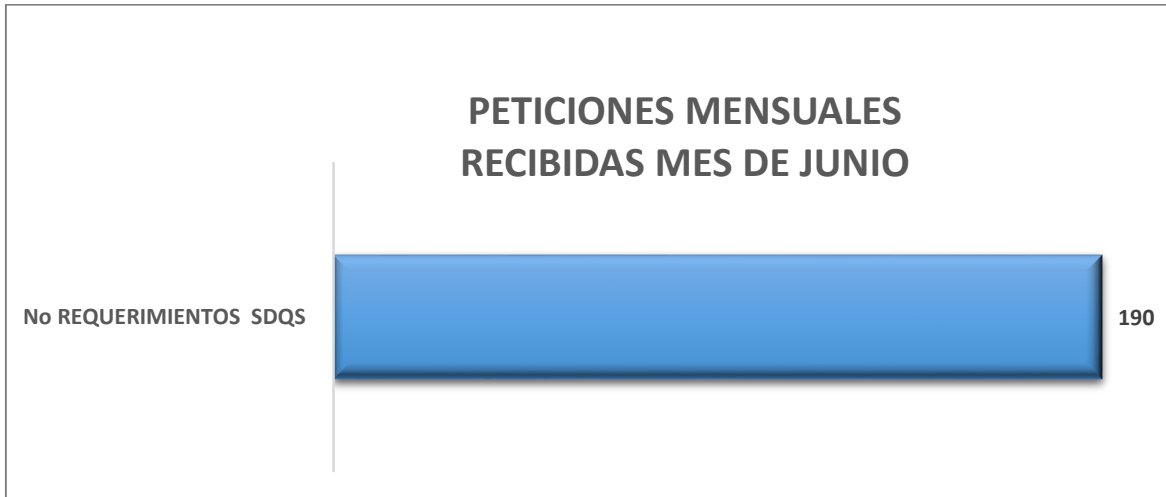




VEEDURIA DISTRITAL

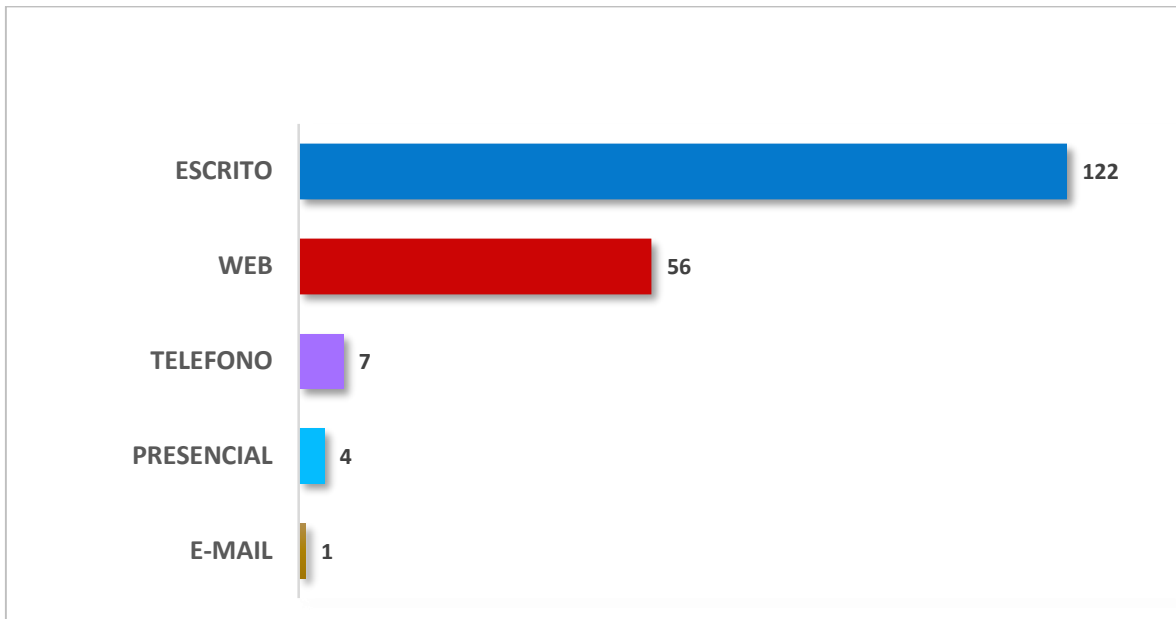
INFORME PQRS JUNIO 2017 ATENCIÓN AL CIUDADANO

1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS



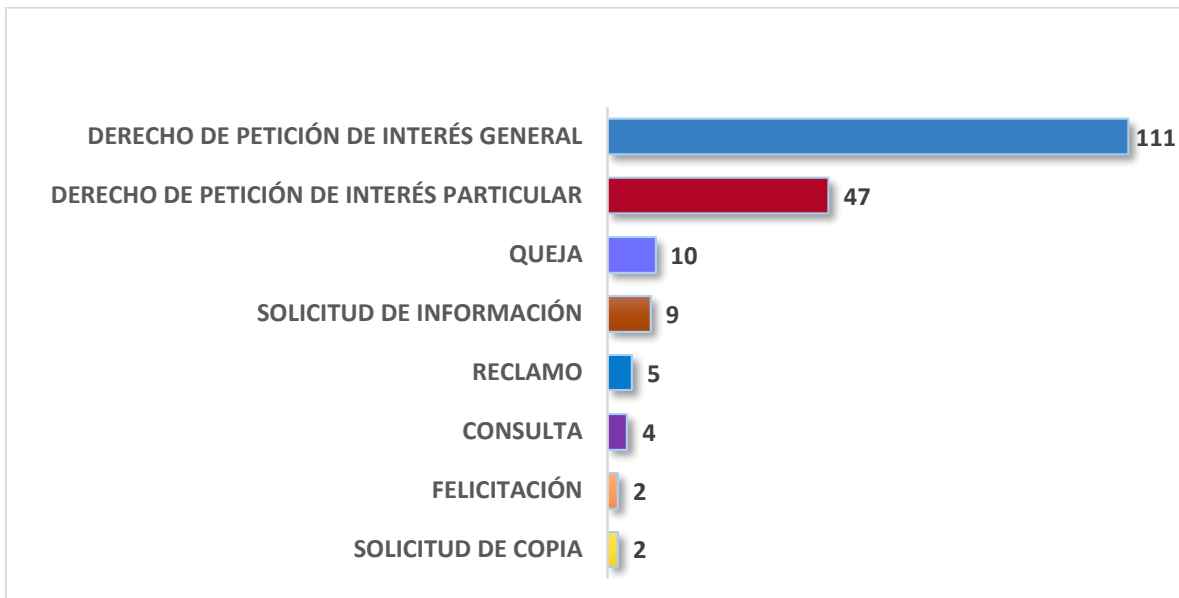
De acuerdo, a la gráfica anterior durante el mes de junio se recibieron un total de 190 peticiones ciudadanas y todas fueron incluidas en el SDQS, es decir, se tiene un cumplimiento del 100% del Decreto 371.

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 64% y el canal web con una participación del 29% 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 58 %, 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 25%, las quejas representan un 5%, dentro de las cuales solo una se refiere a la Veeduría Distrital, las otras nueve corresponden a la gestión de otras entidades del Distrito a las cuales se les dio el trámite correspondiente.

Las solicitudes de información representan un 5%, y corresponden a nueve solicitudes que se recibieron relacionadas con la gestión de la entidad, los reclamos tienen una participación del 3%, se recibieron en total cinco reclamos de los cuales solo uno está relacionado con la Veeduría Distrital, los otros cuatro se refieren a la gestión de otras entidades del Distrito; por último se encuentran las consultas, las felicitaciones y las solicitudes de copia, que en su conjunto representan un 4 % del total de requerimientos.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y / O BARRERAS DE ACCESO

SUBTEMAS	TOTAL	%
GESTIÓN DE CASOS E INVESTIGACIONES	131	69%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	17	9%
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	13	7%
CONTROL SOCIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA	11	6%
INFORMACION INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTION	8	4%
TOTAL	180	95%
OTROS SUBTEMAS	10	5%
TOTAL, GENERAL	190	100%

Para este período, los principales subtemas fueron: el subtema de gestión de casos e investigaciones, es el más relevante con una participación del 69% este subtema incluye todas las quejas, reclamos y denuncias que realizan los ciudadanos respecto a otras Entidades del Distrito, la atención y servicio a la ciudadanía y el traslado por no competencia representan un 16% hace referencia a las solicitudes ciudadanas que no son competencia de la entidad. Estas solicitudes se atienden suministrando la orientación o información del caso y efectuando el traslado correspondiente; el control social y la Participación ciudadana representan un 6%, este subtema está relacionado con las solicitudes de veedurías ciudadanas, encuentros ciudadanos, entre otros, y por último se encuentra la información interna y externa de la gestión con un participación del 4% .

5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	%
Procuraduría General de la Nación	7	54%
Superintendencia Nacional de Salud	2	15%
Personería de Bogotá	1	8%
Fiscalía General	1	8%
Aeronáutica Civil Regional Antioquia	1	8%
Ministerio de Educación Nacional	1	8%
TOTAL, DE TRASLADOS POR NO COMPETENCIA	13	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 junio se realizaron 13 traslados por no competencia, con mayor participación se encuentra la Procuraduría General de la Nación con un 54%, seguido de la Superintendencia de Salud con una participación del 15%.

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		TOTAL DE REQUERIMIENTO CERRADOS PERIODO	
	RECIBIDO PERIODO ACTUAL	ACTUAL	ACTUAL	%
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	136		125	78%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	29		21	13%
DELEGADA PARA LA PARTICIPACION Y PROGRAMAS ESPECIALES	13		7	4%
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN	4		3	2%
TALENTO HUMANO	3		3	2%
OFICINA ASESORA DE JURIDICA	3		1	1%
PRESUPUESTO	1		1	1%
DELEGADA PARA LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y PRESUPUESTAL	1			0%
Total general	190		161	100%

Durante el mes de junio se recibieron 190 peticiones de las cuales se solucionaron en el mismo mes 161 es decir un 85%, el porcentaje restante se solucionó en el mes de julio 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 78 %, Atención y Servicio a la Ciudadanía con un 13% y la Delegada de Participación y Programas Especiales con un 4%.

DEPENDENCIAS	TOTAL REQUERIMIENTOS PENDIENTES DE		TOTAL DE REQUERIMIENTO CERRADOS DE PERIODOS	
	PERIODO ANTERIORES	ANTERIORES	ANTERIORES	%
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	41		41	76%
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN	3		3	6%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	3		3	6%
DELEGADA PARA LA PARTICIPACION Y PROGRAMAS ESPECIALES	1		1	2%
TALENTO HUMANO	2		2	4%
OFICINA ASESORA DE JURIDICA	3		3	6%
DESPACHO VEEDOR	1		1	2%
TOTAL GENERAL	54		54	100%

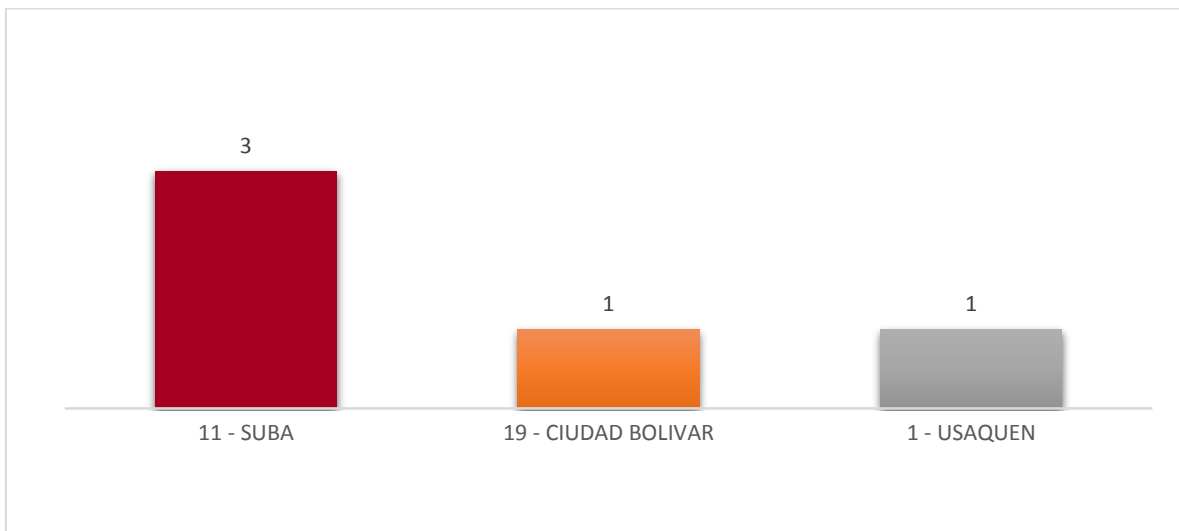
En el mes de junio se solucionaron 54 solicitudes pendientes; Cerrando así el 100% de los casos pendientes de periodos anteriores, solo una petición se cerró fuera de términos, las otras 53 solicitudes se cerraron dentro de los términos de ley.

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	TOTAL
⊕ DESPACHO VEEDOR			11							11
⊕ TALENTO HUMANO				10				10	8	9
⊕ OFICINA ASESORA DE JURIDICA				7					8	7
⊕ DELEGADA PARA LA PARTICIPACION Y PROGRAMAS ESPECIALES			5	2			9	6	8	6
⊕ ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA			4	3					6	3
⊕ DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	3	5	3	4	2	3	3		6	3
⊕ PRESUPUESTO				2						2
⊕ DELEGADA PARA LA CONTRATACION			2	2						2
TOTAL	3	5	3	4	2	3	3	8	7	3

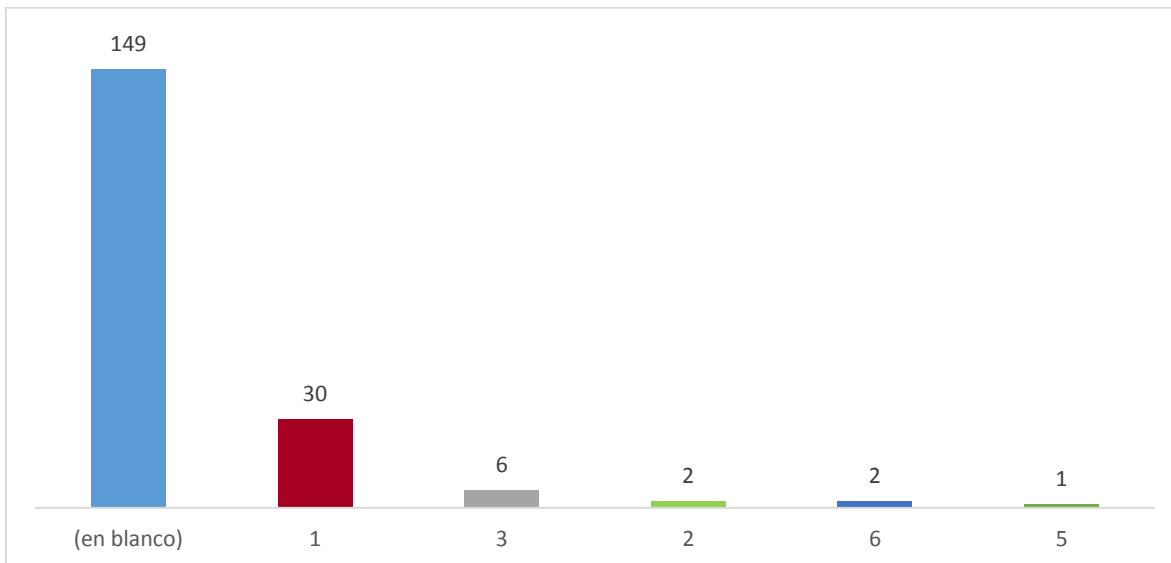
El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas es de 3 días, un día menos que el mes de mayo lo que indica que la entidad ha mejorado la oportunidad en la respuesta. Se evidencia que las áreas que presentan mayor número de días de respuesta son El Despacho del Veedor con 11 días, el Área de Talento Humano con un promedio de 9 días y la Oficina Asesora Jurídica con 7 días.

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

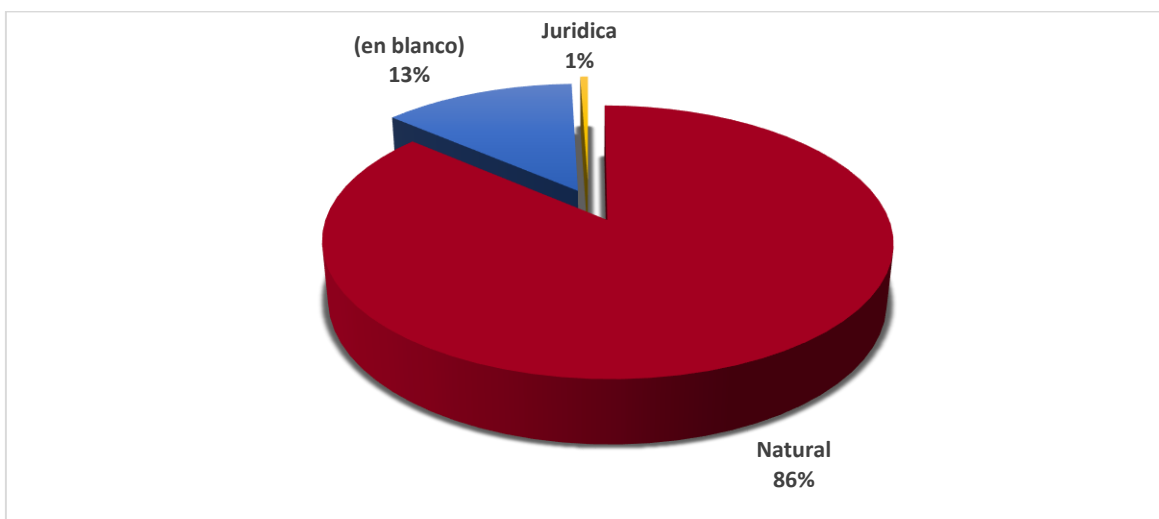


Dentro de la información Suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones solo el 3% de los ciudadanos suministro la localidad en la que vive.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO REQUERENTE



Dentro de la información reportada solo el 22% de los usuarios registraron su estrato, de esta información la mayor participación está en el estrato 1, con 30 peticionarios, y el estrato 3, con 6 peticionarios.



El 86 % de las peticiones son realizadas por personas naturales, el 1% por personas jurídicas y el porcentaje restante 13%, corresponde a los peticionarios que interponen las peticiones de manera anónima. Lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el SDQS en junio 2017 de los peticionarios que lo hacen de manera identificada.

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 84% corresponde a ciudadanos identificados y el 16% a ciudadanos anónimos.

NOMBRE PETICIONARIO	No	%
ANONIMO	31	16%
IDENTIFICADO	159	84%
TOTAL	190	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.