



VEEDURÍA DISTRITAL

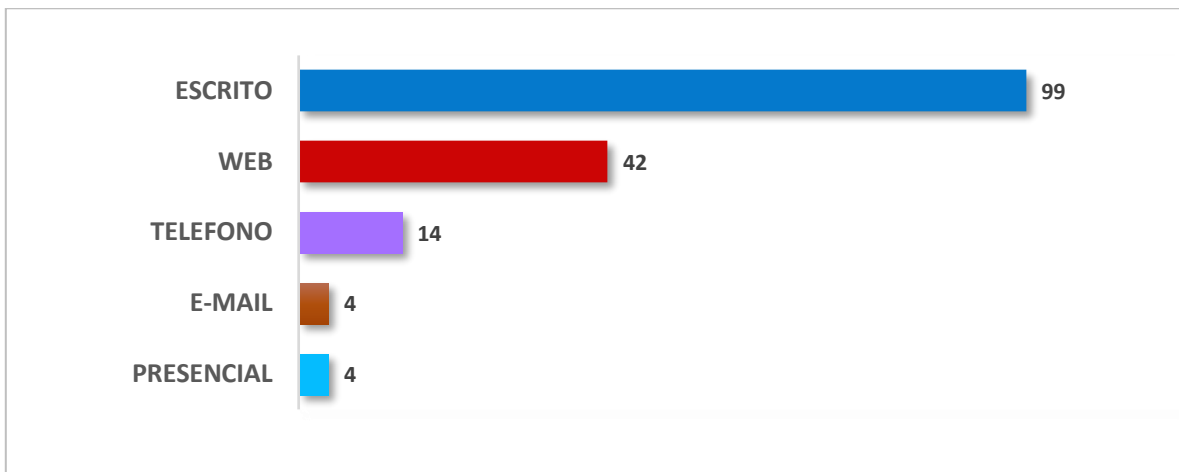
INFORME PQRSD MARZO 2018 SERVICIO AL CIUDADANO

1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS



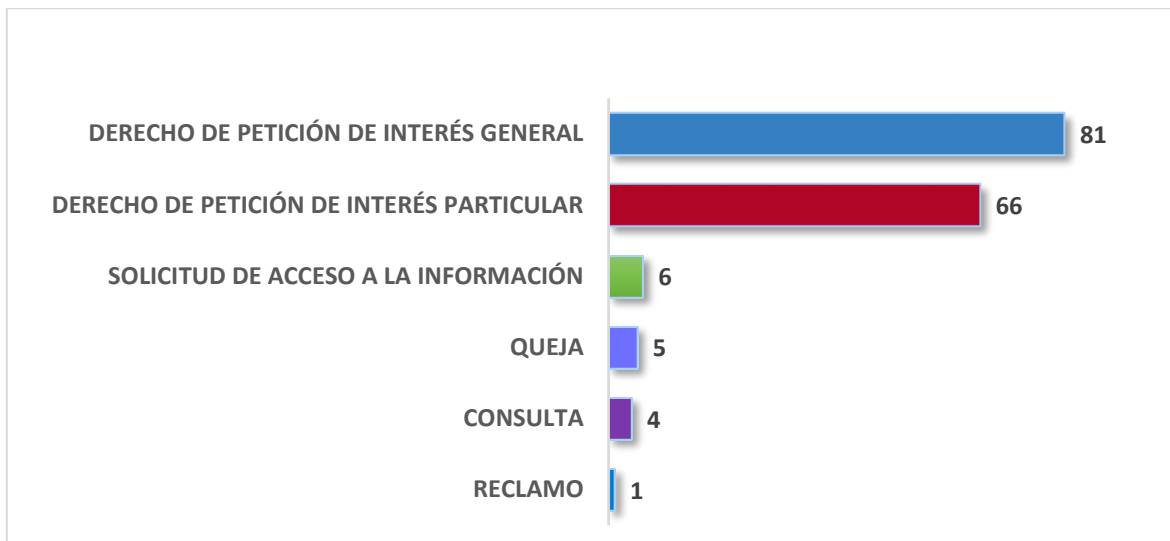
Durante el mes de marzo se recibieron un total de 163 peticiones ciudadanas, todas fueron incluidas en el SDQS, es decir, se tiene un cumplimiento del 100% de conformidad con el Decreto 371 de 2010.

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 26%, canal telefónico con una representación del 9%, el canal presencial con el 2% y por último el E-Mail con el 2% 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 50%, fue la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, seguida del Derecho de Petición de Interés Particular con 40%, las Solicitudes de Acceso a la Información 4%, Queja 3% (ingresaron cinco (5), sin embargo se hace la salvedad que el requerimiento No. 736932018 fue un radicado de prueba realizado por la Veeduría Distrital, los cuatro restantes son Derechos de Petición de Interés General los cuales fueron tramitados por la Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos, y al generar el traslado a las entidades competentes para el seguimiento estas le cambiaron la tipología), Consulta 2% (una la respondió la Entidad por competencia y las tres restantes fueron tramitadas dos por la Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos y a la restante le dio respuesta la Oficina Asesora Jurídica, esta última se tramite en la entidad como una solicitud de información. Por último, el Reclamo con una representación del 1% (ingresó como Derecho de Petición de Interés General, al realizar el trámite la entidad a la cual se asignó le cambio la tipología en el SDQS).

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y / O BARRERAS DE ACCESO

Subtemas	Cuenta de Numero petición	Cuenta de Numero petición
GESTIÓN DE CASOS E INVESTIGACIONES	130	80%
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	7	4%
INFORMACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTIÓN	7	4%
CONTROL SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	5	3%
SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA GESTIÓN CONTRACTUAL	5	3%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	4	2%
EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y PRESUPUESTAL	2	1,23%
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	2	1%
CAPACITACIONES Y CAMPAÑAS	1	0,61%
Total general	163	100%

Para este período, los principales subtemas fueron: Gestión de Casos e Investigaciones, siendo el más relevante con una participación del 80% (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 los Traslado por no Competencia, con el 4% (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); Control Social y Participación Ciudadana, con el 3% (corresponde a peticiones relacionadas con actividades de participación ciudadana), el Seguimiento y Control a la Gestión Contractual, con el 3% (Corresponde a solicitudes ciudadanas de seguimiento a procesos contractuales que cursan en el Distrito Capital); la Atención y Servicio a la Ciudadanía, con el 2% (corresponde a los requerimientos que los ciudadanos realizan directamente a la entidad como Órgano de Vigilancia y Control, relacionados con su quehacer), Eficiencia Administrativa y presupuestal con el 1% (Corresponde a asuntos relacionados con el control interno de las entidades del distrito), la Administración del Talento Humano, con el 1% (La tipología hace alusión a los requerimientos relacionados con los temas de recursos humanos de la Entidad) y por último se encuentra con el 1% 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

ENTIDAD	TOTAL	%
ENTIDAD NACIONAL	7	100%
TOTAL, DE TRASLADOS POR NO COMPETENCIA	7	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 marzo se realizaron siete traslados por no competencia, de los cuales cuatro fueron remitidos, al Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, Ministerio de Trabajo, Registraduría Distrital del Estado Civil, Superintendencia Financiera de Colombia, y tres a la Procuraduría General de la Nación. (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 marzo se recibieron 163 peticiones de las cuales se solucionaron en el mismo mes 143 es decir un 83%, el 17% 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 83%, Atención y Servicio a la Ciudadanía con un 7% y la Delegada para la Contratación Administrativa con un 5%.

DEPENDENCIAS	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDO PERIODO ACTUAL	TOTAL DE REQUERIMIENTO CERRADOS PERIODO ACTUAL	%
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	128	119	83%
SERVICIO AL CIUDADANO	14	7	5%
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA	5	5	3%
VICEVEEDURÍA DISTRITAL	5	5	3%
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y PROGRAMAS ESPECIALES	4	2	1%
LABORATORIO DE INNOVACIÓN PARA LA GESTIÓN PÚBLICA DISTRITAL	2	2	1%
OFICINA ASESORA DE JURÍDICA	2	1	1%
DELEGADA PARA LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y PRESUPUESTAL	2	1	1%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	1	1	1%
Total General	163	143	100%

En el mes de febrero se dio respuesta a 143 solicitudes de otros periodos, cerrando así el 100% de los requerimientos pendientes de periodos anteriores.

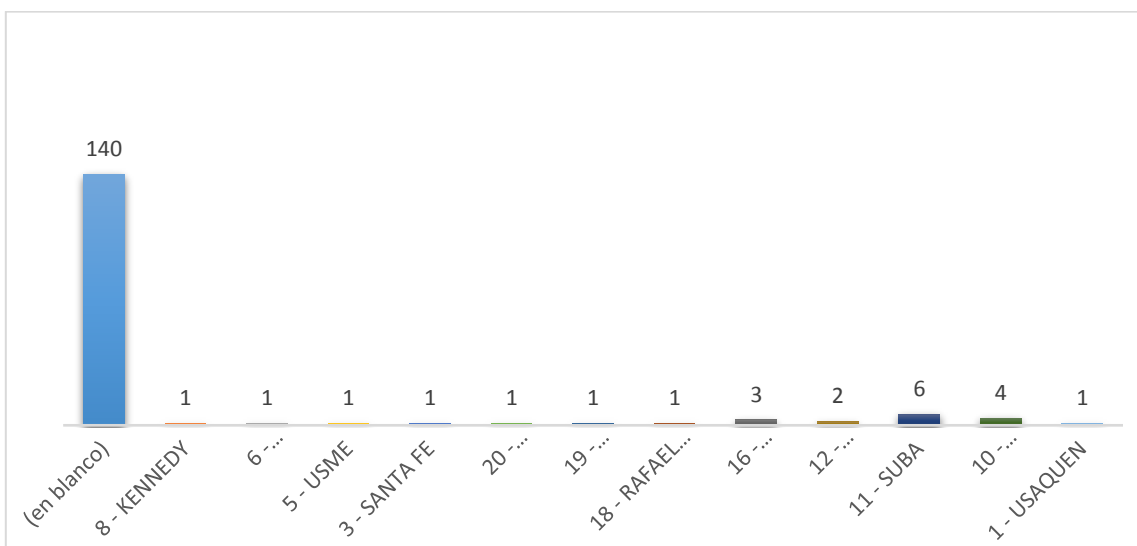
DEPENDENCIAS	TOTAL REQUERIMIENTOS PENDIENTES DE PERIODO ANTERIORES	TOTAL DE REQUERIMIENTO CERRADOS DE PERIODOS ANTERIORES	%
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	119	119	83%
SERVICIO AL CIUDADANO	7	7	5%
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA	5	5	3%
VICEVEEDURÍA DISTRITAL	5	5	3%
LABORATORIO DE INNOVACIÓN PARA LA GESTIÓN PÚBLICA DISTRITAL	2	2	1%
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y PROGRAMAS ESPECIALES	2		1%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	1	1	1%
DELEGADA PARA LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y PRESUPUESTAL	1	1	1%
OFICINA ASESORA DE JURÍDICA	1	1	1%
	143	143	100%

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
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN		11			11		11
DESPACHO VEEDOR					10		10
OFICINA ASESORA DE JURÍDICA	9						9
DELEGADA PARA LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y PRESUPUESTAL					7		7
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y PROGRAMAS ESPECIALES		7	6		1		6
LABORATORIO DE INNOVACIÓN PARA LA GESTIÓN PÚBLICA DISTRITAL		6			3		5
VICEVEEDURÍA DISTRITAL			3		5		4
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	6	4	3	4	7	5	4
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA		3	5				4
SERVICIO AL CIUDADANO		3	3	1			3
TOTAL	7	4	3	3	6	5	4

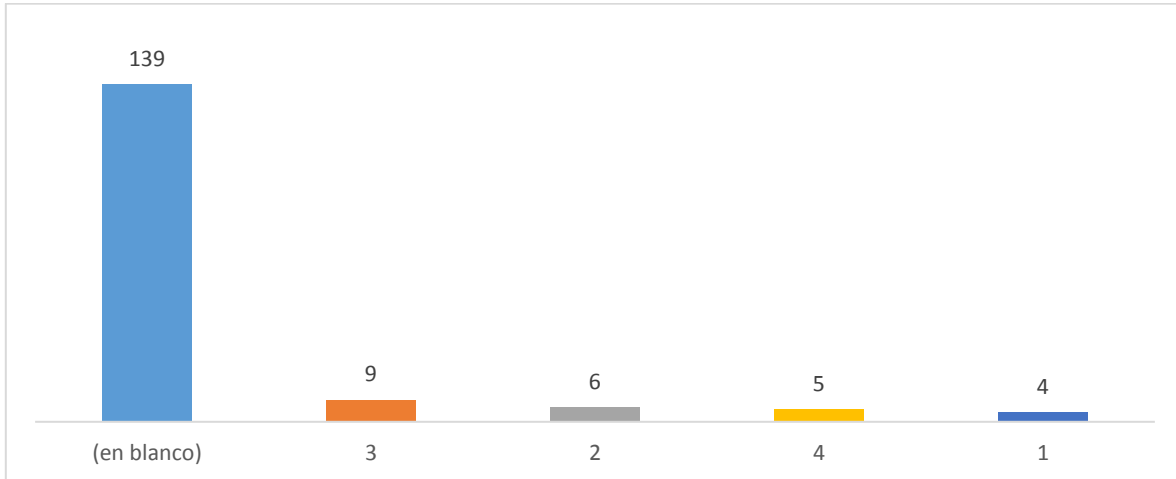
El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas es de cuatro (4) días; se evidencia que las áreas que presentan mayor número de días de respuesta para el mes de marzo fueron la Oficina Asesora de Planeación y el Despacho del Veedor Distrital con 10 y 10 días.

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

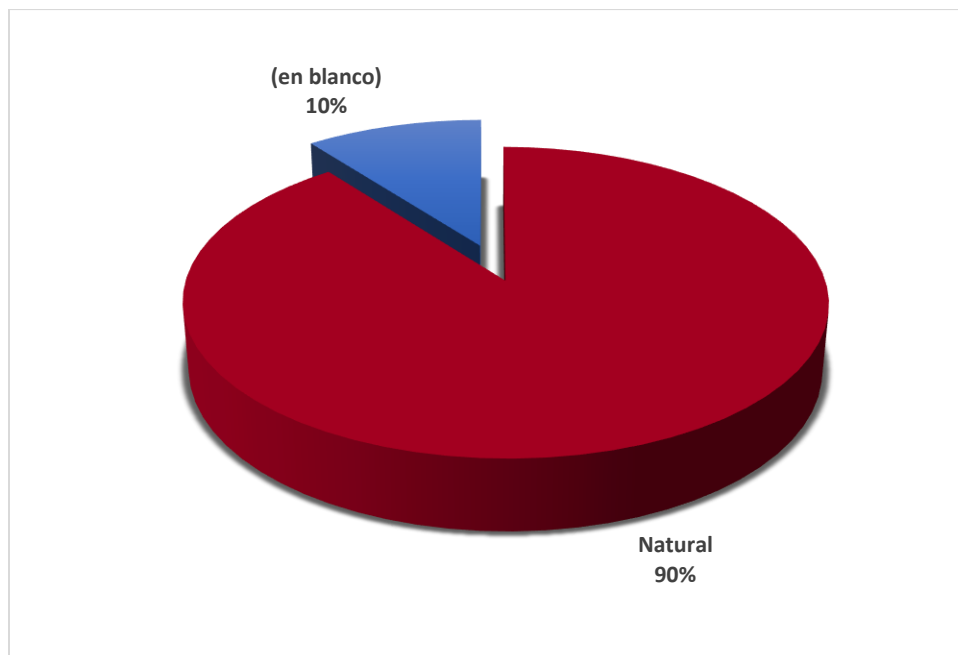


Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones solo el 14% de los ciudadanos suministró la localidad en la que tienen su domicilio.

10. 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 9 peticiones, el estrato Dos con 6 requerimientos, el estrato Cuatro presento 5 requerimientos, y finalmente el estrato Uno con cuatro requerimientos.



El 90% de las peticiones son realizadas por personas naturales, 10% 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 marzo 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.

NOMBRE PETICIONARIO	No	%
IDENTIFICADO	145	89%
ANÓNIMO	18	11%
Total	163	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 mantienen 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.
- ✓ 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.