



INFORME SEGUNDO TRIMESTRE PQRSD

Junio 2017

Consolidado del segundo trimestre 2017 a la gestión realizada por el proceso de Atención a la Ciudadanía a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes y denuncias presentadas al Instituto a través de los diferentes canales.

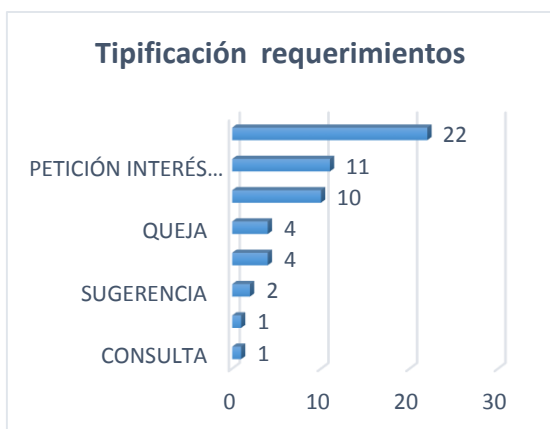
Juan Manuel Caicedo
atencionciudadano@idipron.gov.co

Tabla de contenido

1. GESTIÓN PQRS SUBDIRECCIÓN DE MÉTODOS EDUCATIVOS Y OPERATIVA.....	2
Canales	4
Oportunidad en respuesta	5
CALIDAD (Coherencia, Calidez y Claridad)	6
2. GESTIÓN PQRS COMEDORES.....	8
Canales	8
Oportunidad en respuesta	9
CALIDAD (Coherencia, Calidez y Claridad)	10
3. GESTIÓN PQRS SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE DESARROLLO HUMANO.....	10
Canales	12
Oportunidad en respuesta	12
CALIDAD (Coherencia, Calidez y Claridad)	13
4. GESTIÓN PQRS OFICINA ASESORA JURÍDICA.....	13
Canales	14
Oportunidad en respuesta	14
CALIDAD (Coherencia, Calidez y Claridad)	15
5. GESTIÓN PQRS DISTRITO JOVEN, DIRECCIÓN, PLANEACIÓN	15
Canales	15
Oportunidad en respuesta	15
CALIDAD (Coherencia, Calidez y Claridad)	16
TRASLADO POR NO COMPETENCIA.....	16
6. INFORMACIÓN Y DATOS ESTADÍSTICOS CONSOLIDADOS EN EL SDQS	16
7. REITERATIVIDAD DE PQRS II TRIMESTRE.....	18
8. SOLICITUDES NO INGRESADAS AL SDQS	19
9. MEJORAS REALIZADAS AL PROCESO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.....	19
10. ASPECTOS A MEJORAR	19
11. RESULTADOS DE ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN	20

1. GESTIÓN PQRS SUBDIRECCIÓN DE MÉTODOS EDUCATIVOS Y OPERATIVA

Durante el segundo trimestre 2017 se direccionó a esta Subdirección un total de 55 requerimientos tipificados así:

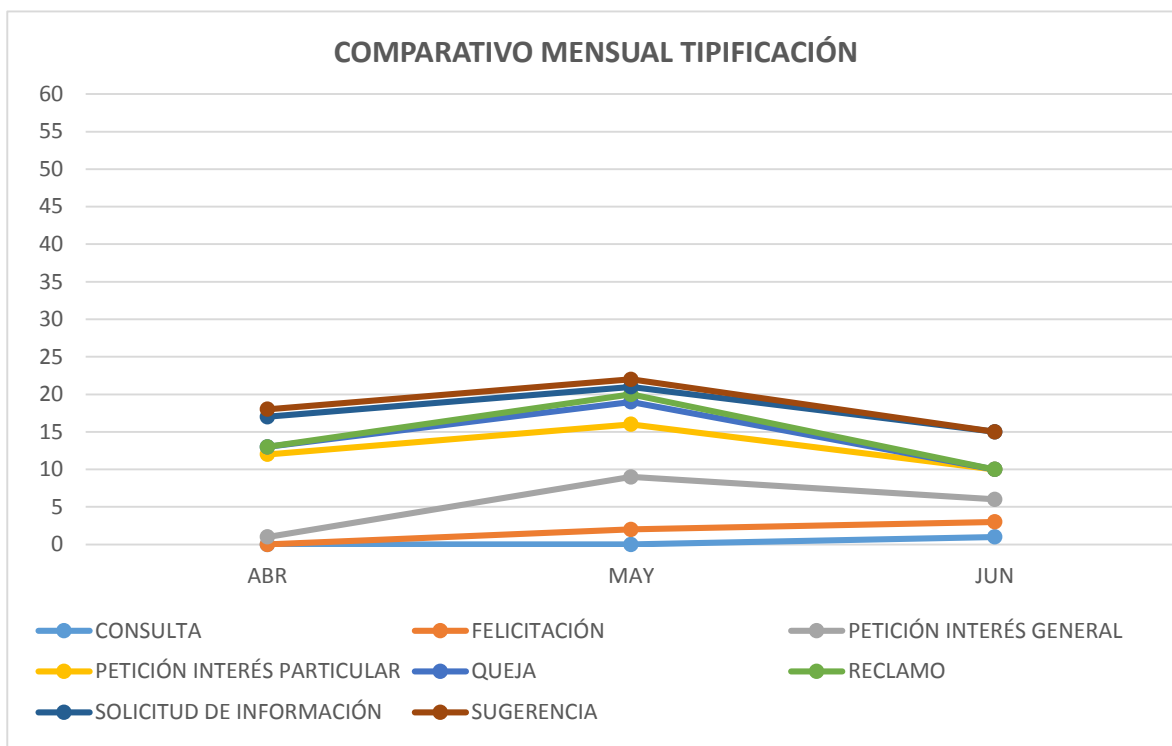


Tipificación	Total	%
CONSULTA	1	2%
RECLAMO	1	2%
SUGERENCIA	2	4%
FELICITACIÓN	4	7%
QUEJA	4	7%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	10	18%
PETICIÓN INTERÉS GENERAL	11	20%
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	22	40%
Total general	55	100%

Fuente: Registro A-ACI-FT-003 Control de requerimientos ciudadanos

Las Peticiones de interés particular son el tipo de requerimientos de mayor incidencia en la Subdirección de Métodos Educativos y Operativa con una participación del 40%; seguida de las Peticiones de interés general con una participación del 20%, las solicitudes de información con un 18% de participación, los demás requerimientos con un 22% de participación se conformó por sugerencias, reclamos, quejas felicitación y consulta

A continuación se representa el comportamiento mes a mes de la tipificación de requerimientos.



TIPIFICACION	ABR	MAY	JUN	Total general
CONSULTA			1	1
FELICITACIÓN		2	2	4
PETICIÓN INTERÉS GENERAL	1	7	3	11
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	11	7	4	22
QUEJA	1	3		4
RECLAMO		1		1
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	4	1	5	10
SUGERENCIA	1	1		2
Total general	18	22	15	55

La razón por la cual en el segundo trimestre se disminuyeron las sugerencias con respecto al primer trimestre, se debe a que se cambió el procedimiento de apertura de buzones y atención a la ciudadanía quedando en cabeza de los funcionarios responsables de las UPIS y Comedores Comunitarios. Al realizar la apertura del buzón de

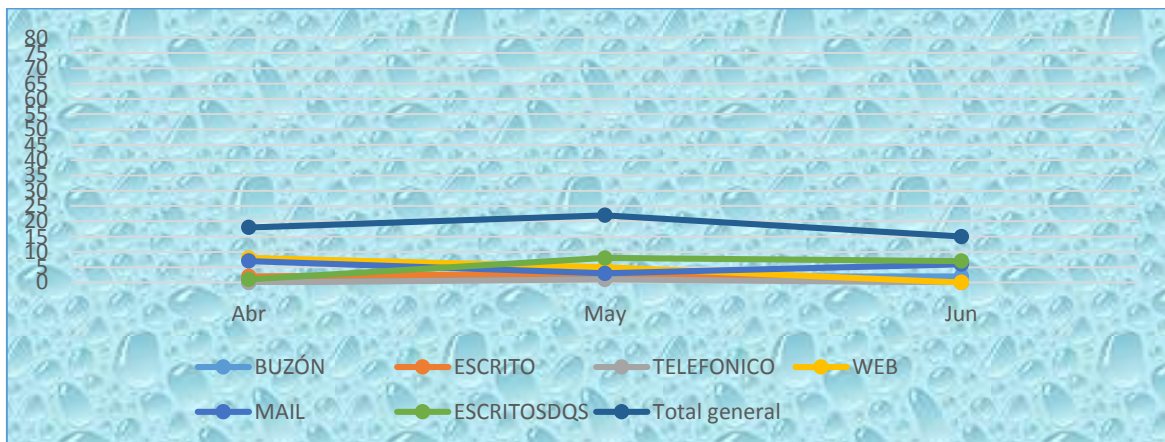
sugerencias se diligencia el acta correspondiente, si se encuentran requerimientos se relacionan y son enviados al área de atención al ciudadano para ser registrados en el portal de SDQS y se asignan según corresponda al área para dar trámite y cierre correspondiente en los tiempos legales.

SUBTEMAS MAS REITERATIVOS	TOTAL	%
SOLICITUD DE INTERVENCIÓN: Presencia de habitantes de calle, pand	14	25%
PREVENCION, PROTECCION, Y RESTITUCION DE DERECHOS A NIÑOS, N	6	11%
SISTEMA DE RESPONSABILIDAD PENAL ADOLESCENTE	6	11%
TEMAS MISIONALES UPI: Requerimientos por presencia de los asistid	6	11%
ATENCIÓN Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS	4	7%
CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	4	7%
NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES VICTIMAS Y EN RIESGO DE EXPLOTAC	4	7%
PREVENCION, PROTECCION, Y RESTITUCION DE DERECHOS A ADOLESC	4	7%
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES SERVIDORES-INCIDENCIA DISCIPLIN	3	5%
PROCESOS CONTRACTUALES Certificaciones de contratos, pago oport	2	4%
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO: Certificaciones, Reclamac	1	2%
CONVENIOS: INTERADMINISTRATIVOS E INTERINSTITUCIONALES, soli	1	2%
Total general	55	100%

Canales

Canales	Abr	%	May	%	Jun	%	Total general	%
BUZÓN		0%	2	9%	2	13%	4	7%
ESCRITO	2	11%	3	14%		0%	5	9%
TELEFONICO		0%	1	5%		0%	1	2%
WEB	8	44%	5	23%		0%	13	24%
MAIL	7	39%	3	14%	6	40%	16	29%
ESCRITOSDQS	1	6%	8	36%	7	47%	16	29%
Total general	18	100%	22	100%	15	100%	55	100%

Fuente: Registro A-ACI-FT-003 Control de requerimientos ciudadanos



El canal más utilizado por los ciudadanos para la presentación de requerimientos direccionados a la Subdirección de métodos son el sistema Escrito SDQS y el correo electrónico cada uno con 16 requerimientos, seguido del medio WEB con 13 requerimientos, el buzón de sugerencias disponible

en las diferentes sedes del Instituto, se delegó la responsabilidad de la apertura de los buzones a los responsables de las UPIS y de los comedores comunitarios, se nota que el buzón de sugerencias como canal de expresión es muy poco utilizado por los jóvenes de las unidades y los ciudadanos beneficiarios de los comedores.

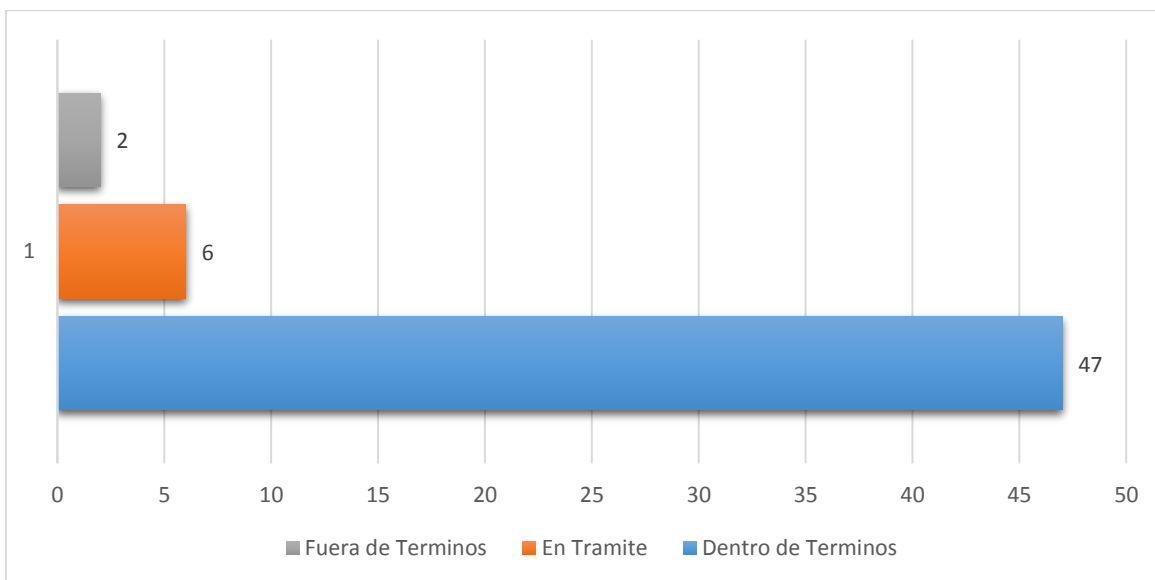
Se establece el medio Web escrito para controlar los requerimientos que llegan por escrito a otras entidades y estas los trasladan vía SDQS al IDIPRON.

Oportunidad en respuesta

En la siguiente tabla se representa la oportunidad de respuesta a las peticiones por parte de la Subdirección de Métodos Educativos y Operativa.

Oportunidad	Abr	May	Jun	Total	% Oportunidad
Dentro de Términos	18	21	8	47	85%
Fuera de Términos		1	1	2	4%
En Tramite			6	6	11%
Total	18	22	15	55	100%

Fuente: Registro A-ACI-FT-003 Control de requerimientos ciudadanos



Del total de 55 requerimientos cerrados, el 85% se tramitó y respondió dentro de los términos legales, el 11% de los requerimientos se encuentran en trámite y corresponden al mes de junio, el 4% de respuestas emitidas estuvieron fuera de términos en la oportunidad de respuesta. Durante el mes de abril se respondió la totalidad de los requerimientos que quedaron en trámite en el mes de marzo, los requerimientos con respuesta fuera de términos presentaron una demora de 2 días a la fecha de vencimiento.

En la siguiente tabla se muestra el tiempo promedio de respuesta por tipología.

Tipificación	Promedio en días	Tiempo Legal
FELICITACIÓN	8	15
PETICIÓN INTERÉS GENERAL	10	15
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	13	15
QUEJA	11	15
RECLAMO	7	15
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	7	10
SUGERENCIA	13	15

El resultado del tiempo promedio de respuesta es satisfactorio, sin embargo se debe continuar trabajando en no generar respuestas fuera de términos.

CALIDAD (Coherencia, Calidez y Claridad)

Las peticiones son tramitadas por personal del área e incluso son asignadas a otras áreas para la proyección de las respuestas, en la tabla que se muestra a continuación se relaciona la gestión realizada por las diferentes personas que participaron en el segundo trimestre dando respuesta a los requerimientos asignados inicialmente a la Subdirección de Métodos; relacionando tres criterios importantes de atención ciudadana como son:

- Calidad de las respuestas: Integración de los criterios de Coherencia, calidez y claridad.
- Demanda de seguimiento: Hace referencia al número de peticiones cerradas parcialmente, es decir, la respuesta proyectada se basa en actividades futuras, por lo cual se debe por parte del área reportar un seguimiento posterior para el cierre definitivo del requerimiento al interior del Instituto.
- Oportunidad: Número de peticiones atendidas dentro de los términos legales, según Ley 1755 de 2015.

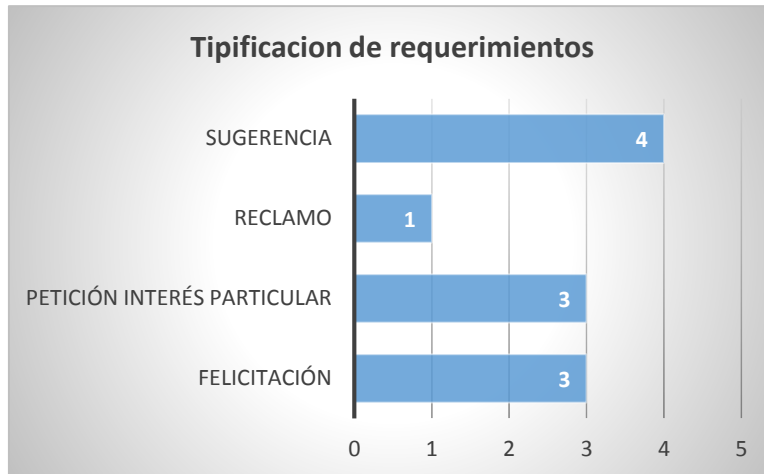
Se proyectó la respuesta a los 55 requerimientos cerrados cumpliendo los criterios de coherencia, Calidez y Claridad, ejecutando así el 93% del indicador de calidad de las respuestas.

Persona quien proyectó la respuesta	Calidad de respuestas		Demanda seguimiento		Oportunidad		Total
	NO	SI	NO	SI	Dentro de términos	Fuera de términos	
ADRIANA L BERNAL		6	6		6		6
BLANCA A. RIAÑO		2	2		2		2
DIANA ELIZABETH VIANCHA		5	5		3	2	5
DIANA PATRICIA DUARTE		1	1		1		1
GIOVANNI ANDRÉS COCK		2	2		2		2
GRACIELA POLANIA		8	8		6	2	8
JAIME URREÑA ANDRADE		1	1		1		1
KAREN ELENA LÓPEZ		1	1		1		1
LAURA MARÍA PENAGOS		1	1		1		1
MARTHA CECILIA IGLESIAS		27	27		27		27
NIDDYA YAZMIN PEÑA		1	1		1		1
Total		55	55	0	51	4	55

Se debe trabajar en la proyección de respuestas con calidad para lograr así el 100% de cumplimiento para este indicador.

2. GESTIÓN PQRS COMEDORES

En el segundo trimestre 2017 se direccionó a Comedores un total de 11 requerimientos tipificados así:



Las sugerencias son el tipo de requerimientos de mayor incidencia asignados a comedores con una participación del 36%; seguida de las felicitaciones con el 27%, peticiones de interés particular 27%, reclamos con el 9%

Fuente: Registro A-ACI-FT-003 Control de requerimientos ciudadanos

A continuación se presenta el comportamiento mes a mes de la tipificación de requerimientos.

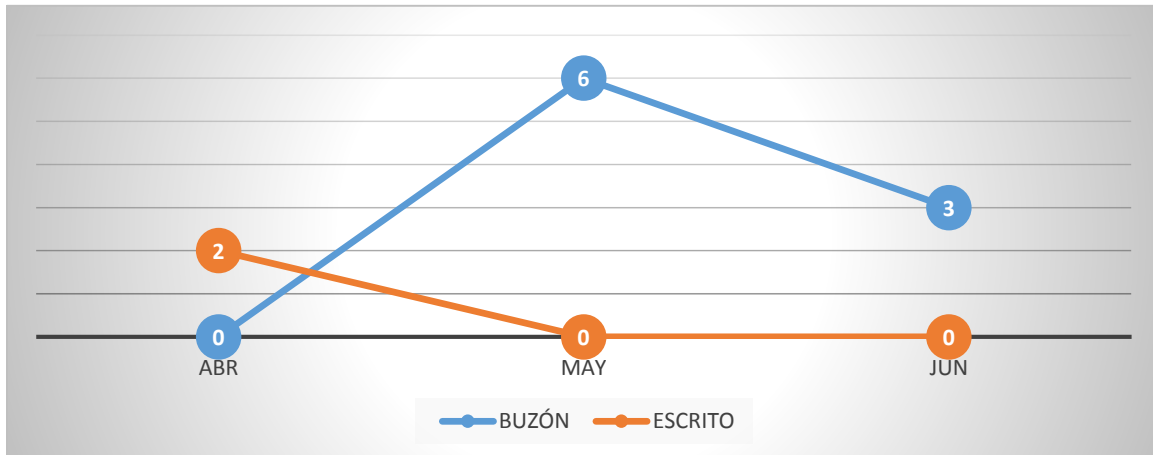
Tipificación	abr	may	jun	Total
FELICITACIÓN		1	2	3
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	2	1		3
RECLAMO			1	1
SUGERENCIA		4		4
Total general	2	6	3	11

Fuente: Registro A-ACI-FT-003 Control de requerimientos ciudadanos

Canales

Canales	Abr	%	May	%	Jun	%	Total	%
BUZÓN	0	0%	6	100%	3	100%	9	82%
ESCRITO	2	100%	0	0%		0%	2	18%
Total general	2		6		3		11	100%

Fuente: Registro A-ACI-FT-003 Control de requerimientos ciudadanos



El canal más utilizado por los ciudadanos para la presentación de requerimientos direccionados a la Comedores es, el medio Buzón de Sugerencias es a través del cual se recibió 9 requerimientos seguido del Escrito, 2 requerimientos se recibieron a través de este canal

Oportunidad en respuesta

En la siguiente tabla se representa la oportunidad de respuesta a las peticiones por parte de Comedores.

Dentro de términos	Abr	May	Jun	Total	%
COMEDORES	2	6	3	11	100%

Del total de 11 requerimientos cerrados, el 100% se tramitó y respondió dentro de los términos legales logrando así un cumplimiento del 100% en la oportunidad de respuesta.

En la siguiente tabla se muestra el tiempo promedio de respuesta por tipología.

Tipificación	Días Prom.	Tiempo legal
FELICITACIÓN	8	15
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	12	15
SUGERENCIA	13	15
PROMEDIO	11	15

El tiempo de respuesta a los requerimientos ciudadanos por parte del Comedores es bueno y da cumplimiento al Decreto 1755 de 2015.

CALIDAD (Coherencia, Calidez y Claridad)

A continuación se relacionan los tres aspectos importantes de atención ciudadana:

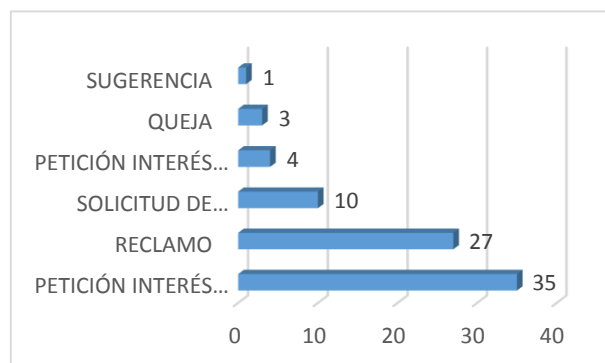
- Calidad de las respuestas: Integración de los criterios de Coherencia, calidez y claridad.
- Demanda de seguimiento
- Oportunidad: según Ley 1755 de 2015.

Se proyectó la respuesta a los 11 requerimientos cerrados cumpliendo los criterios de coherencia, Calidez y Claridad, ejecutando así el 100% del indicador de calidad de las respuestas.

Persona quien proyectó la respuesta	Calidad de respuestas		Demanda seguimiento		Oportunidad	Total
	NO	SI	NO	SI	Dentro de términos	
ADRIANA L BERNAL	0	11	11	0	11	11
Total	0	11	11	0	11	11

3. GESTIÓN PQRS SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE DESARROLLO HUMANO

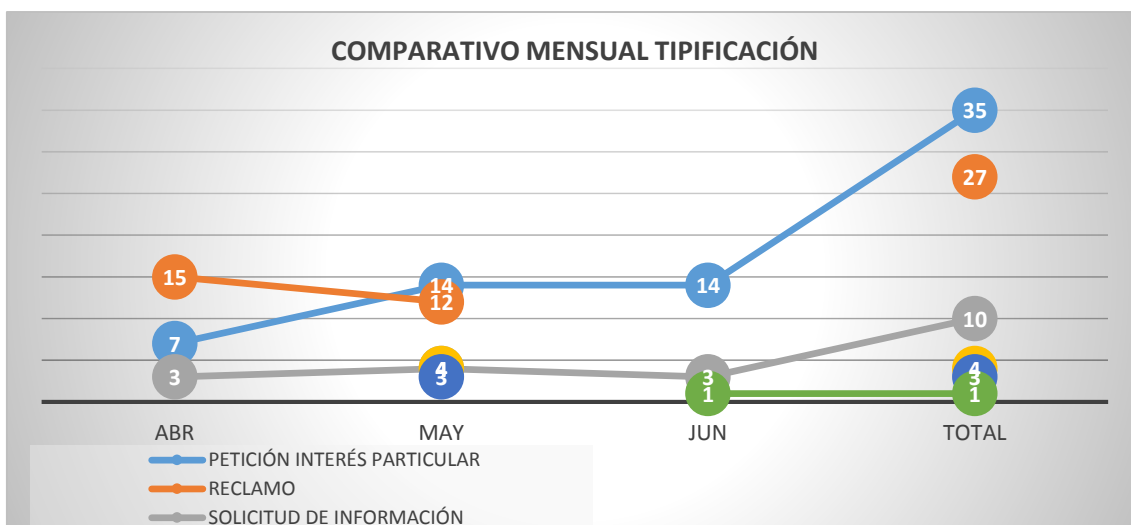
Tipificación	Total	%
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	35	44%
RECLAMO	27	34%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	10	13%
PETICIÓN INTERÉS GENERAL	4	5%
QUEJA	3	4%
SUGERENCIA	1	1%
Total general	80	100%



En el segundo trimestre 2017 se direccionó a esta Subdirección un total de 80 requerimientos tipificados así:

Las Peticiones de Interés Particular son el tipo de requerimientos de mayor incidencia asignados a esta Subdirección con una participación del 44%, (66 de los requerimiento asignados a esta subdirección, se relacionaron con la convocatoria de planta temporal); 27 reclamos equivalentes al 34%, 10 solicitudes de información equivalentes al 13%, 4 peticiones de Interés General representativos a un 5%, 3 requerimientos asociados a Quejas y finalmente una 1 sugerencia.

La siguiente gráfica muestra el comparativo mensual por tipo de requerimiento.



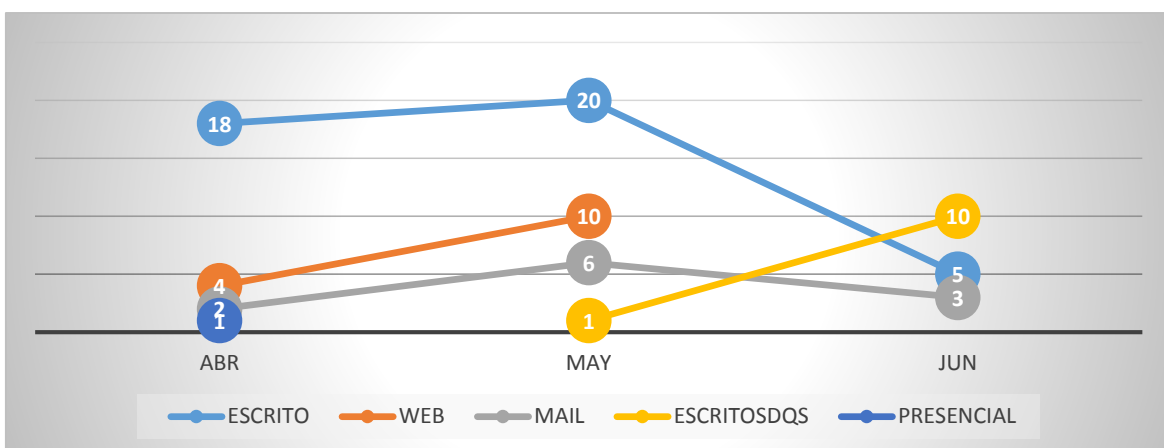
Tipificación	abr	may	jun	Total
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	7	14	14	35
RECLAMO	15	12		27
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	3	4	3	10
PETICIÓN INTERÉS GENERAL		4		4
QUEJA		3		3
SUGERENCIA			1	1
Total general	25	37	18	80

El mes que mayor número de requerimientos recibió fue mayo, los requerimientos se asociaron en su mayoría a la convocatoria de la planta temporal.

Subtemas más reiterados	Total general	%
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO: Certificaciones, Reclamaciones Laborales, Capacitaciones, Solicitud de trabajo, solicitud de desvinculación	74	93%
ATENCIÓN Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS	1	1%
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES SERVIDORES-INCIDENCIA DISCIPLINARIA	1	1%
PAGINA WEB Y SISTEMAS DE INFORMACION	4	5%
Total general	80	100%

Canales

Etiquetas de fila	abr	%	may	%	jun	%	Total	%
ESCRITO	18	72%	20	54%	5	28%	43	54%
WEB	4	16%	10	27%		0%	14	18%
MAIL	2	8%	6	16%	3	17%	11	14%
ESCRITOSDQS		0%	1	3%	10	56%	11	14%
PRESENCIAL	1	4%		0%		0%	1	1%
Total general	25	100%	37	100%	18	100%	80	100%



El canal más utilizado por los ciudadanos para la presentación de requerimientos direccionados a la Subdirección Técnica de Desarrollo Humano es el Sistema escrito, 43 requerimientos se recibieron a través de este canal, seguido del medio página WEB a través del cual se recibió 14 solicitudes, y por mail 11 solicitudes.

Oportunidad en respuesta

Oportunidad	Abr	May	Jun	Total	%
Dentro de Términos	25	37	15	77	96%
Fuera de Términos	0	0	0	0	0%
En Trámite			3	3	4%
Total	25	37	18	80	100%

El 96% de los requerimientos asignados a la Subdirección Técnica de Desarrollo Humano se tramitaron y respondieron dentro de los términos legales, no se presentó ninguna respuesta fuera de términos, se encuentran 3 requerimientos en trámite, logrando así un cumplimiento del 96% en la oportunidad de respuesta.

En la siguiente tabla se muestra el tiempo promedio de respuesta por tipología.

Tipificación	Promedio en días	Tiempo Legal
PETICIÓN INTERÉS GENERAL	4	15
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	3	15
QUEJA	7	15
RECLAMO	6	15
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	5	10
SUGERENCIA	6	15
Promedio general	5	

La gestión de esta subdirección es una de las más eficientes en la entidad, como se muestra la tabla, el promedio tiempo de respuesta a los diferentes requerimientos no supera los 5 días.

CALIDAD (Coherencia, Calidez y Claridad)

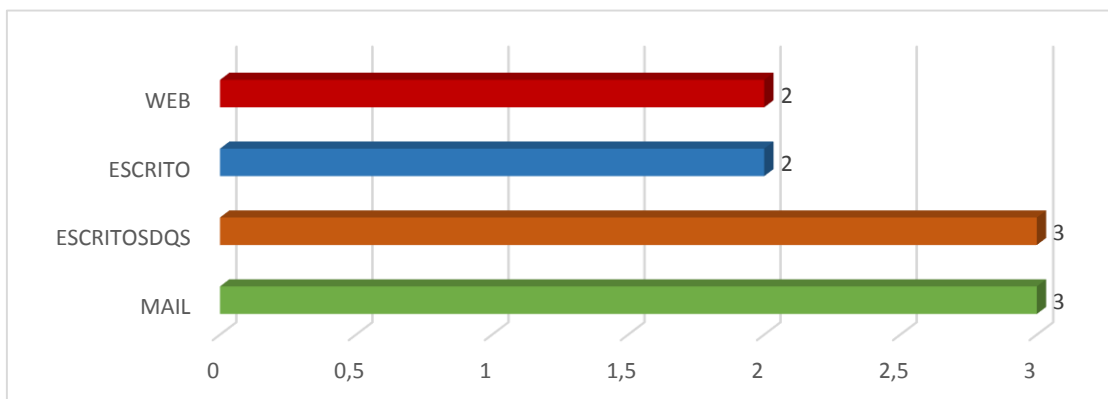
Las respuestas definitivas cumplieron en un 100% el indicador de calidad; debido a que se proyectaron en términos de claridad, coherencia y calidez.

4. GESTIÓN PQRS OFICINA ASESORA JURÍDICA

En el segundo trimestre se direccionó a esta Oficina un total de 10 requerimientos, la tipificación más reiterativa son los derechos de petición de interés particular con el 70% de participación, seguido de las solicitudes de información con el 20%. El 10% lo conforma una 1 solicitud de copia.

Tipificación requerimiento	ABR	MAY	JUN	TOTAL	%
SOLICITUD DE COPIA		1		1	10%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN		2		2	20%
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	3	2	2	7	70%
Total general	3	5	2	10	100%

Canales



El canal utilizado por los ciudadanos en el segundo trimestre para la presentación de requerimientos atendidos por la Oficina Asesora Jurídica, es el Sistema Escrito SDQS y el canal de correo electrónico.

SUBTEMA MAS REITERATIVO	TOTAL	%
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO: Certificaciones, Reclamaciones Laborales, Capacitaciones, Solicitud de trabajo, solicitud de desvinculación	1	10%
PROCESOS CONTRACTUALES Certificaciones de contratos, pago oportuno de los contratos, desvinculación, Familiares de los beneficiarios de los programas solicitando pagos por fallecimiento del asistido	4	40%
VEEDURÍAS CIUDADANAS	3	30%
TEMAS FINANCIEROS Ejecución presupuestal, demora en pagos a terceros	1	10%
INFRAESTRUCTURA E INSTALACIONES	1	10%
Total general	10	100%

Oportunidad en respuesta

Oportunidad	Abr	May	Jun	Total	%
Dentro de Términos	3	4	1	8	80%
Fuera de Términos	0	1	0	1	10%
En Tramite	0	0	1	1	10%
Total	3	5	2	10	100%

De los 10 requerimientos asignados a la Oficina Asesora jurídica se dio respuesta a 8 requerimientos, el 80% se tramitó y respondió dentro de los términos legales, el 10% (1) de las respuestas emitidas estuvieron fuera de términos logrando un cumplimiento del 80% del indicador de oportunidad.

El 10% de los requerimientos restantes se encuentran en trámite.

CALIDAD (Coherencia, Calidez y Claridad)

Las respuestas emitidas cumplieron los criterios de coherencia, calidez y claridad ejecutando en un 100% este indicador.

5. GESTIÓN PQRS DISTRITO JOVEN, DIRECCIÓN, PLANEACIÓN

Durante el segundo trimestre 2017 se direccionó estas tres áreas un total de 37 requerimientos como se muestra a continuación.

TIPIFICACION	DIRECCION	PLANEACION	PROYECTO1104	TOTAL
PETICIÓN INTERÉS GENERAL	3	3	6	12
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	4		3	7
QUEJA	2		3	5
RECLAMO			4	4
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1	5		6
SUGERENCIA	1		2	3
Total general	11	8	18	37

Canales

CANAL	abr	%	may	%	jun	%	Total	%
ESCRITO	1	9%	2	17%		0%	3	8%
TELEFONICO	1	9%		0%		0%	1	3%
WEB	4	36%	4	33%	1	7%	9	24%
MAIL	3	27%		0%	1	7%	4	11%
ESCRITOSDQS	2	18%	6	50%	12	86%	20	54%
Total general	11		12		14		37	100%

El canal más utilizado por los ciudadanos para la presentación de requerimientos direccionados a las áreas Distrito Joven, Dirección y Planeación es el medio Escrito SDQS a través del cual se recibió 20 requerimientos seguido del canal WEB con 9 requerimientos.

Oportunidad en respuesta

Durante el II trimestre se presentaron 4 respuestas a requerimientos ciudadanos fuera de términos 1 por parte de la Dirección, 1 por parte de Planeación y 2 de Proyecto 1104, las demás respuestas se generaron dentro de términos.

OPORTUNIDAD	DIRECCION	PLANEACION	PROYECTO1104	Total
Dentro de términos	8	4	13	25
Fuera de términos	1	1	2	4
En Tramite	2	3	3	8
Total general	11	8	18	37

CALIDAD (Coherencia, Calidez y Claridad)

Las 37 respuestas emitidas cumplieron los criterios de coherencia, calidez y claridad.

TRASLADO POR NO COMPETENCIA

En el segundo trimestre del año se trasladó un total de 5 requerimientos por no competencia

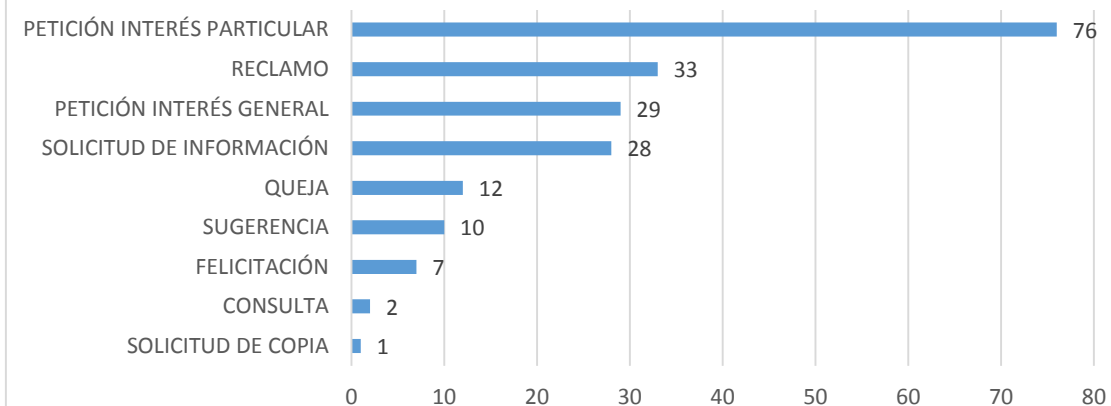
Entidad	Total	%
SECRETARIA GENERAL	3	60%
POLICIA METROPOLITANA	2	40%
TOTAL	5	100%

6. INFORMACIÓN Y DATOS ESTADÍSTICOS CONSOLIDADOS EN EL SDQS

Total de peticiones recibidas en el trimestre y registradas en el SDQS [198](#)

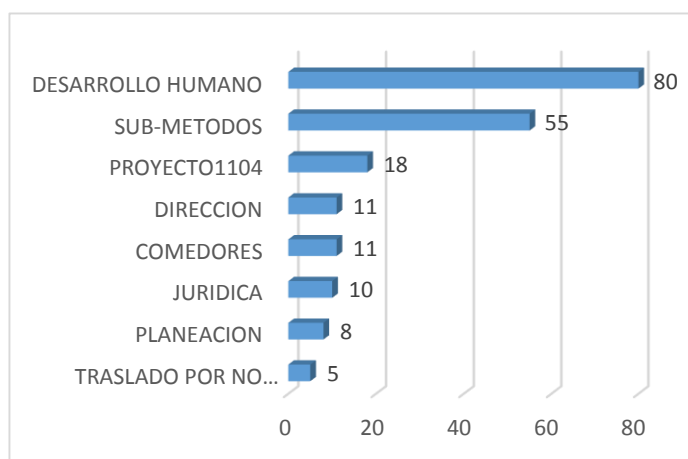
Tipificación de requerimientos	ABR	MAY	JUN	TOTAL	%
SOLICITUD DE COPIA		1		1	1%
CONSULTA	1		1	2	1%
FELICITACIÓN		3	4	7	4%
SUGERENCIA	1	6	3	10	5%
QUEJA	3	7	2	12	6%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	11	8	9	28	14%
PETICIÓN INTERÉS GENERAL	4	15	10	29	15%
RECLAMO	16	15	2	33	17%
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	26	29	21	76	38%
Total general	62	84	52	198	100%

Tipificación de requerimientos II trimestre



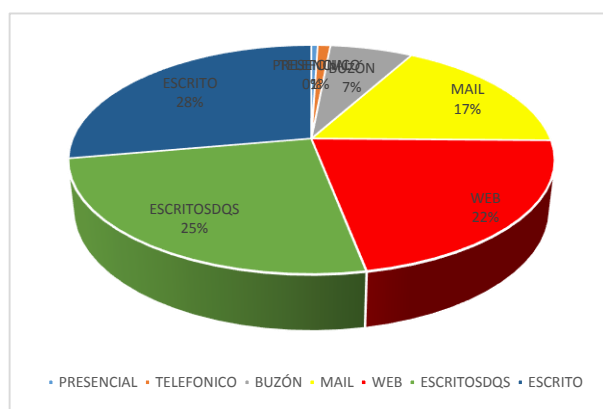
Requerimientos por Área II trimestre

REQUERIMIENTOS POR AREA	TOTAL
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	5
PLANEACION	8
JURIDICA	10
COMEDORES	11
DIRECCION	11
PROYECTO1104	18
SUB-METODOS	55
DESARROLLO HUMANO	80
Total general	198



Canales utilizados II Trimestre

Canal	ABR	MAY	JUN	TOTAL	%
PRESENCIAL	1			1	1%
TELEFONICO	1	1		2	1%
BUZÓN		8	5	13	7%
MAIL	14	10	10	34	17%
WEB	20	21	2	43	22%
ESCRITOSDQS	3	17	30	50	25%
ESCRITO	23	27	5	55	28%
Total general	62	84	52	198	100%



7. REITERATIVIDAD DE PQRS II TRIMESTRE

Una vez analizado el Control de Requerimientos Ciudadanos, se evidencian varios temas reiterativos de quejas:

Peticiones	#
Dentro de términos	173
COMEDORES	11
DESARROLLO HUMANO	77
DIRECCION	8
JURIDICA	8
PLANEACION	4
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	5
SUB-METODOS	47
PROYECTO1104	13
Fuera de términos	7
DIRECCION	1
JURIDICA	1
PLANEACION	1
SUB-METODOS	2
PROYECTO1104	2
En Tramite	18
DESARROLLO HUMANO	3
DIRECCION	2
JURIDICA	1
PLANEACION	3
SUB-METODOS	6
PROYECTO1104	3
Total general	198

8. SOLICITUDES NO INGRESADAS AL SDQS

1. *Llamadas telefónicas de tipo informativo:* En el segundo trimestre se registró un total de **185** llamadas de las cuales 2 se ingresaron al SDQS, las demás llamadas son de tipo informativas y son atendidas inmediatamente vía telefónica, registrando en la planilla la respuesta dada a la ciudadanía.
2. *Hojas de vida y solicitud de trabajo a través del correo electrónico:* Se recibió en el correo de atenciónciudadano@idipron.gov.co un total de **33** hojas de vida, **18** correos preguntando por convocatorias vigentes y opciones de empleo; cada uno de los correos se les brindó una respuesta en términos de coherencia, claridad, calidez y oportunidad, se habilitó el correo hojasdevida@idipron.gov.co y el link <https://goo.gl/forms/dOWoQVRBcr8LQgLx2> , el cual se suministra a los ciudadanos que escriben o llaman solicitando enviar su hoja de vida, por no haber cumplido los requerimientos de la selección de la convocatoria 001 de aspirantes a planta temporal del IDIPRON 2017, o porque no pasaron las pruebas pero que desean tener una oportunidad laboral como contratistas.
3. *Información de convenios a través de correo electrónico:* Se recibió en el correo de atenciónciudadano@idipron.gov.co 8 solicitudes ciudadana preguntando por las anteriores líneas estratégicas de convenios, a estas solicitudes se les dio respuesta el mismo día a través del correo informando los perfiles y condiciones de acceso a convenios.

9. MEJORAS REALIZADAS AL PROCESO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

1. Registro en planilla de llamadas recibidas a través de la línea directa de atención al ciudadano 2112287.
2. Seguimiento a cada una de las respuestas dadas a los ciudadanos en el SDQS para medir calidez, calidad y coherencia.
3. Seguimiento semanal de los requerimientos en trámite (pendientes por cierre) de cada una de las dependencias y envío de correos a las diferentes suministrando esta información.
4. Articulación de jornadas de cualificación con la Dirección de Calidad del Servicio de la Alcaldía Mayor, sobre concepto de Atención al Ciudadano, dirigida a funcionarios y contratistas que manejan el SDQS y proyectan respuestas a los requerimientos.
5. Creación del link de la carta de trato digno a la ciudadanía, publicada en la página web del instituto.

10. ASPECTOS A MEJORAR

1. Contratación de un apoyo al área para la apertura de buzones en todas las UPI y comedores, aplicación de encuestas y capacitación en tema de atención a la ciudadanía.

11. RESULTADOS DE ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN

Durante el segundo trimestre no se aplicaron encuestas de percepción a la ciudadanía ya que no se entregaron respuestas de requerimientos ciudadanos de forma personalizada, la responsabilidad de la apertura de los buzones de sugerencias, verificación de existencia de requerimientos ciudadanos fue delegada a los responsables de las UPIS y coordinadores de comedores comunitarios.

En el segundo trimestre la encuesta virtual no ha sido una herramienta utilizada por los usuarios lo que no permite evaluar la coherencia, claridad y calidez de las respuestas; por lo tanto es necesario evaluar este procedimiento base para la toma de decisiones por parte de la Dirección General del Instituto y del defensor del ciudadano.