



# INFORME TERCER TRIMESTRE PQRSD

SEPTIEMBRE 2018

Consolidado del tercer trimestre 2018 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.

Rodolfo Carrillo Quintero  
[atencionciudadano@idipron.gov.co](mailto:atencionciudadano@idipron.gov.co)

## Tabla de contenido

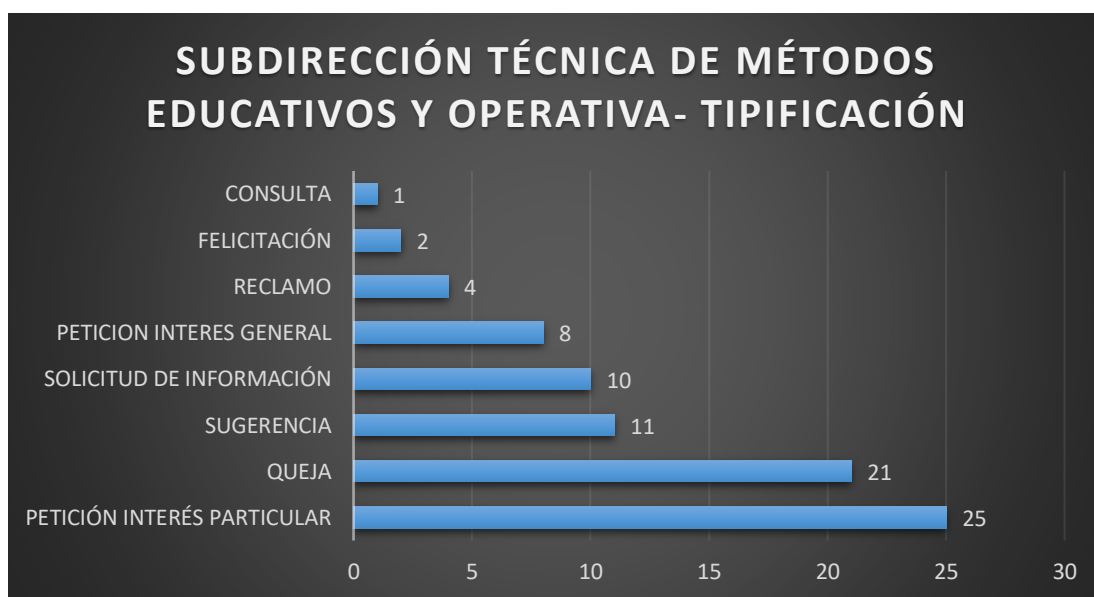
|                                                                         |          |
|-------------------------------------------------------------------------|----------|
| 1. GESTIÓN PQRS SUBDIRECCIÓN DE MÉTODOS EDUCATIVOS Y OPERATIVA .....    | 2        |
| Canales .....                                                           | 6        |
| Oportunidad en respuesta .....                                          | 7        |
| <b>CALIDAD (Coherencia, Calidez y Claridad) .....</b>                   | <b>8</b> |
| 2. GESTIÓN PQRS SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE DESARROLLO HUMANO .....         | 10       |
| Canales .....                                                           | 13       |
| Oportunidad en respuesta .....                                          | 14       |
| CALIDAD (Coherencia, Calidez y Claridad).....                           | 15       |
| 3. GESTIÓN PQRS OFICINA ASESORA JURÍDICA .....                          | 15       |
| Canales .....                                                           | 18       |
| Oportunidad en respuesta .....                                          | 19       |
| CALIDAD (Coherencia, Calidez y Claridad).....                           | 19       |
| 4. GESTIÓN PQRS SUBDIRECCIÓN TÉCNICA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA .....  | 20       |
| Canales .....                                                           | 21       |
| Oportunidad en respuesta .....                                          | 22       |
| CALIDAD (Coherencia, Calidez y Claridad).....                           | 23       |
| 5. GESTIÓN PQRS DIRECCIÓN GENERAL Y OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN ..... | 23       |
| Canales .....                                                           | 24       |
| Oportunidad en respuesta .....                                          | 25       |
| CALIDAD (Coherencia, Calidez y Claridad).....                           | 26       |
| TRASLADO POR NO COMPETENCIA .....                                       | 27       |
| 6. INFORMACIÓN Y DATOS ESTADÍSTICOS CONSOLIDADOS .....                  | 28       |
| 7. REITERATIVIDAD DE PQRS II TRIMESTRE .....                            | 33       |
| 8. SOLICITUDES NO INGRESADAS AL SDQS.....                               | 35       |
| 9. MEJORAS REALIZADAS AL PROCESO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA .....      | 35       |
| 10. RESULTADOS DE ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN .....                         | 37       |
| 11. SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.....                           | 38       |
| 12. ASPECTOS A MEJORAR .....                                            | 40       |

## 1. GESTIÓN PQRS SUBDIRECCIÓN DE MÉTODOS EDUCATIVOS Y OPERATIVA

Durante el tercer trimestre del año 2018 se direccionó a esta Subdirección un total de (82) ochenta y dos requerimientos ciudadanos tipificados así:

| Tipo de Requerimiento       | SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE MÉTODOS EDUCATIVOS Y OPERATIVA | %    |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------|------|
| PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR | 25                                                     | 30%  |
| QUEJA                       | 21                                                     | 26%  |
| SUGERENCIA                  | 11                                                     | 13%  |
| SOLICITUD DE INFORMACIÓN    | 10                                                     | 12%  |
| PETICION INTERES GENERAL    | 8                                                      | 10%  |
| RECLAMO                     | 4                                                      | 5%   |
| FELICITACIÓN                | 2                                                      | 2%   |
| CONSULTA                    | 1                                                      | 1%   |
| Total general               | 82                                                     | 100% |

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



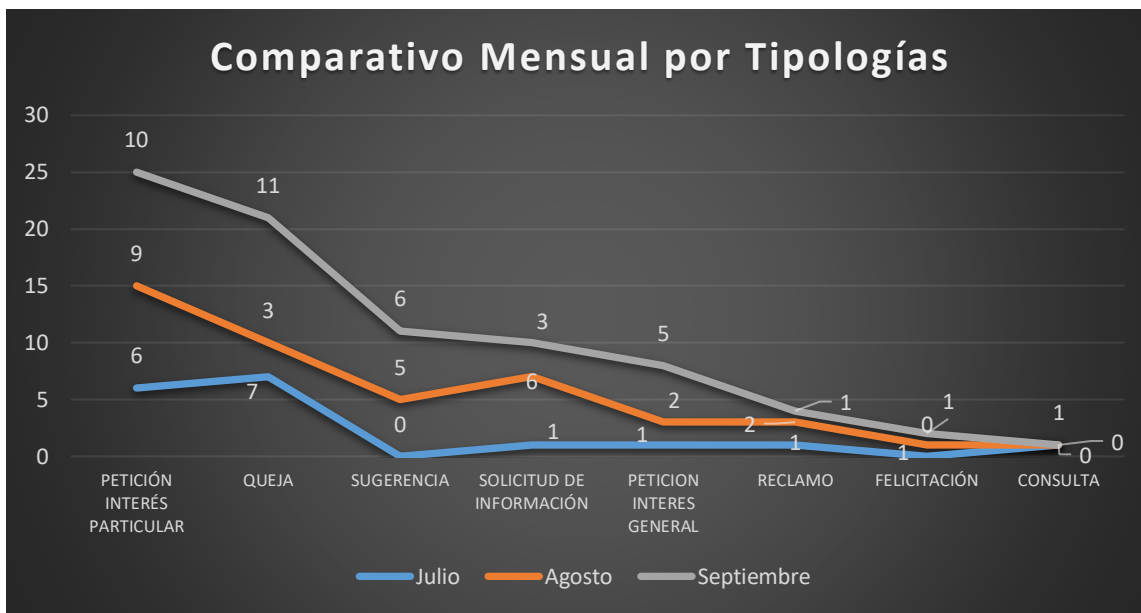
**Total de Requerimientos 82**

Para el tercer trimestre del año 2018, la Petición de Interés Particular es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus requerimientos con una incidencia de (25) veinticinco requerimientos ciudadanos, dirigidos a la Subdirección Técnica de Métodos Educativos y Operativa con una participación del 30%; en segundo lugar tenemos la Queja con una incidencia de (21) veintiún requerimientos ciudadanos y una representatividad del 26%; la Sugerencia se mantiene en su posición con respecto al segundo trimestre del año 2018, ocupando el tercer lugar con una incidencia de (11) once requerimientos ciudadanos y una representatividad del 13%. En cuarto lugar escalando un puesto con respecto al trimestre anterior tenemos la Solicitud de Información con una incidencia de (10) diez requerimientos ciudadanos y una representatividad del 12% respectivamente; en quinto lugar la Petición de Interés General con un total de (8) ocho requerimientos ciudadanos y una representatividad del 10%; le sigue en sexto lugar el Reclamo con un total para el trimestre de (4) cuatro requerimientos ciudadanos y una representatividad del 5%. La felicitación con un total de (2) dos requerimientos ciudadanos y una representatividad del 2%. Finalmente tenemos la Consulta con un total de (1) un requerimiento ciudadano y una representatividad del 1% respecto del total de tipologías asignadas a esta Subdirección para el tercer trimestre del año 2018.

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

| Tipo de Requerimiento       | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | Total |
|-----------------------------|-------|--------|------------|-------|
| PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR | 6     | 9      | 10         | 25    |
| QUEJA                       | 7     | 3      | 11         | 21    |
| SUGERENCIA                  | -     | 5      | 6          | 11    |
| SOLICITUD DE INFORMACIÓN    | 1     | 6      | 3          | 10    |
| PETICION INTERES GENERAL    | 1     | 2      | 5          | 8     |
| RECLAMO                     | 1     | 2      | 1          | 4     |
| FELICITACIÓN                | -     | 1      | 1          | 2     |
| CONSULTA                    | 1     | -      | -          | 1     |
| Total general               | 17    | 28     | 37         | 82    |

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



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

Al realizar un comparativo con el trimestre anterior (segundo trimestre del año 2018), se puede observar una disminución de los requerimientos dirigidos y/o asignados a esta Subdirección pasando de (129) ciento veintinueve a (82) ochenta y dos; de igual forma el área de atención a la ciudadanía en este tercer trimestre del año 2018 continua desarrollando y ejecutando las acciones estrategicas correspondientes al Plan de Acción Atención a la Ciudadania 2018, dentro de las cuales se enmarca y se destaca como se ha manifestado en informes anteriores, un plan capacitaciones importante al interior de la entidad: Dictar veintiocho (28) capacitaciones, en las Unidades de Protección Integral (22) y Comedores (6) para el reconocimiento en la entidad del Proceso de Atención a la Ciudadanía, la importancia de la utilización de los Buzones de Sugerencias en cada unidad, Figura del Defensor del Ciudadano, Clasificación de requerimientos según ley 1775 de 2015, así como el fortalecimiento respecto al cambio el procedimiento de apertura de buzones y atención a la ciudadanía, quedando en cabeza de los funcionarios responsables de las UPIS y Comedores Comunitarios.

Nuevamente vale la pena recalcar y recordar a cada una de las dependencias de la entidad, que según el procedimiento contenido dentro del proceso de atención a la ciudadanía, la apertura del buzón de sugerencias se encuentra en cabeza del responsable de la unidad, quien debera diligenciar el acta de apertura de buzón correspondiente, anexando y relacionando los requerimientos ciudadanos encontrados en el mismo. Acta que debera ser enviada al área de atención al ciudadano, para que dichos requerimientos ciudadanos sean registrados en el portal Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) Bogota Te Escucha; y se procedan a asignar según corresponda al área competente, para dar trámite y cierre correspondiente en los terminos de ley. Las aperturas de buzón llevan un seguimiento especial por medio del formato, CRONOGRAMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO A-ACI-FT-007.

| Subtemas Mas Reiterativos                                                                                                                                                                                                                                                                                 | No Requerimientos | %           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------|
| <b>TEMAS MISIONALES UPI:</b> Requerimientos por presencia de los asistidos de las UPI, sugerencias de los NNAJ en las UPI, solicitudes de charlas, solicitud de vinculación a internado o externado.                                                                                                      | 23                | 28%         |
| <b>COMEDORES COMUNITARIOS</b>                                                                                                                                                                                                                                                                             | 18                | 22%         |
| <b>SOLICITUD DE INTERVENCIÓN:</b> (Presencia de habitantes de calle, pandilleros, NNAJ con vulneración de derechos o situación de fragilidad en los sectores. Ciudadanos Habitantes de Calle y PREVENCIÓN, PROTECCIÓN, Y RESTITUCIÓN DE DERECHOS A NIÑOS, NIÑAS y JÓVENES CON VULNERACIÓN DE LOS MISMOS). | 18                | 22%         |
| <b>VEEDURIAS CIUDADANAS</b>                                                                                                                                                                                                                                                                               | 10                | 12%         |
| <b>ADMINISTRACIÓN BAÑOS PÚBLICOS</b>                                                                                                                                                                                                                                                                      | 8                 | 10%         |
| <b>Total (5 Subtemas más Reiterativos).</b>                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>77</b>         | <b>94%</b>  |
| <b>Otros Subtemas</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 5                 | 6%          |
| <b>Total</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>82</b>         | <b>100%</b> |

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

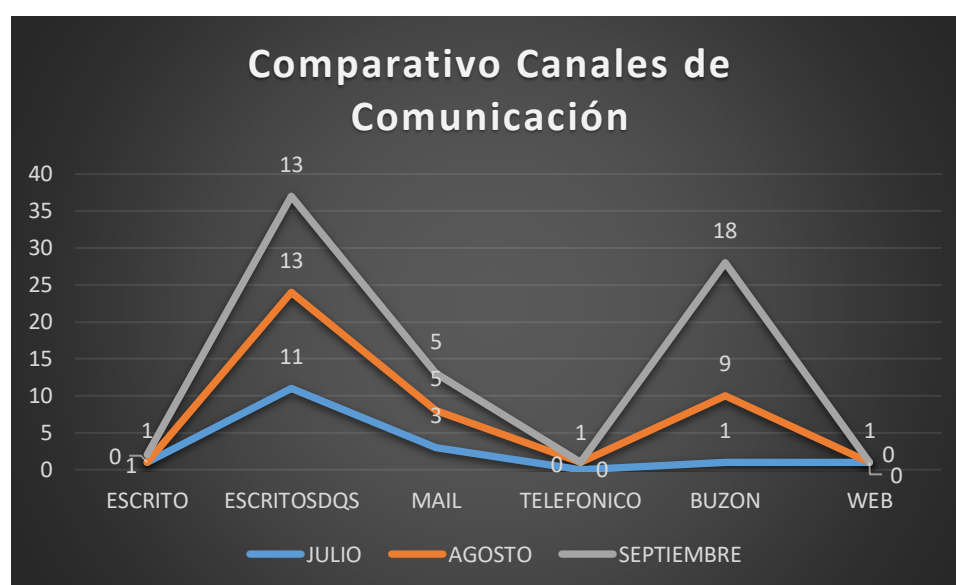
Referente a los subtemas más reiterativos generados en el tercer trimestre del año 2018, dirigidos a la Subdirección Técnica de Métodos Educativos y Operativa (se tomaron los 5 primeros subtemas), se puede evidenciar que el subtema **TEMAS MISIONALES UPI:** Requerimientos por presencia de los asistidos de las UPI, sugerencias de los NNAJ en las UPI, solicitudes de charlas, solicitud de vinculación a internado o externado, continua liderando la temática referenciada con un total de (23) veintitrés requerimientos ciudadanos, con una representación del 28%; en segundo lugar se encuentran dos subtemas así: el subtema **COMEDORES COMUNITARIOS y SOLICITUD DE INTERVENCIÓN:** (Presencia de habitantes de calle, pandilleros, NNAJ con vulneración de derechos o situación de fragilidad en los sectores; cada uno de estos con un total de (18) dieciocho requerimientos ciudadanos asociados y una representatividad del 22% respectivamente; en tercer lugar el subtema **VEEDURIAS CIUDADANAS**, con un total de (10) diez requerimientos ciudadanos asociados a este subtema y una representatividad del 12%. Finalmente tenemos el subtema **ADMINISTRACIÓN BAÑOS PÚBLICOS**, con un total de (8) ocho requerimientos ciudadanos y una representatividad del 10%. Estos (5) cinco subtemas más reiterativos dan una equivalencia del 94% de representatividad de subtemas relacionados a esta Subdirección con un total de (77) setenta y siete requerimientos ciudadanos.

Los restantes subtemas con una equivalencia de (5) cinco requerimientos ciudadanos y una representatividad del 6%.

## Canales

| Canales              | JULIO     | AGOSTO    | SEPTIEMBRE | Total General | %           |
|----------------------|-----------|-----------|------------|---------------|-------------|
| ESCRITO              | 1         | -         | 1          | 2             | 2%          |
| ESCRITOSDQS          | 11        | 13        | 13         | 37            | 45%         |
| MAIL                 | 3         | 5         | 5          | 13            | 16%         |
| TELEFONICO           | 0         | 1         | -          | 1             | 1%          |
| BUZON                | 1         | 9         | 18         | 28            | 34%         |
| WEB                  | 1         | -         | -          | 1             | 1%          |
| <b>Total general</b> | <b>17</b> | <b>28</b> | <b>37</b>  | <b>82</b>     | <b>100%</b> |

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



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

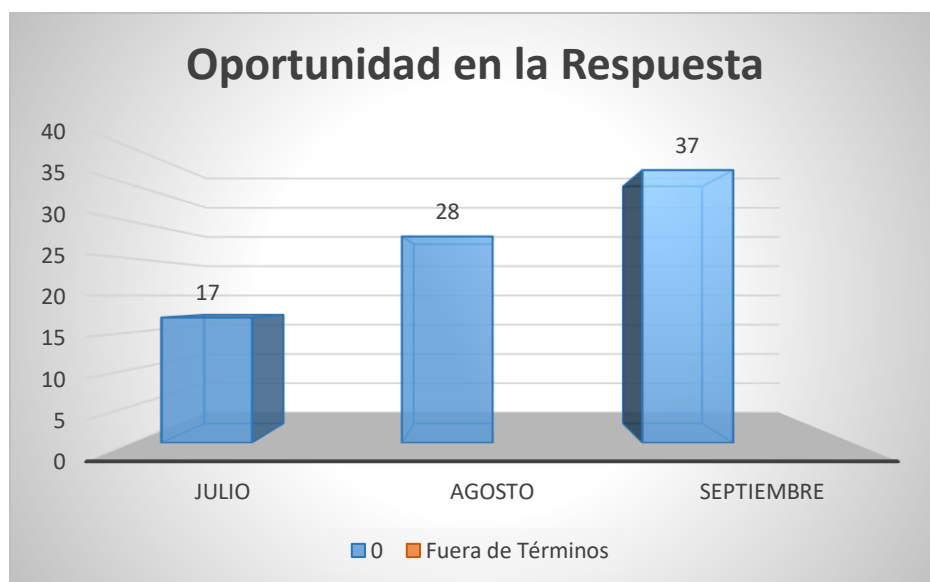
El canal más utilizado por los ciudadanos para la presentación de requerimientos direccionados a la Subdirección de Métodos Educativos y Operativa en el presente trimestre, es el canal Escrito SDQS, con un total de (37) treinta y siete requerimientos ciudadanos y una representatividad del 45%; en segundo lugar se encuentra el canal Buzón de Sugerencias descendiendo al segundo lugar respecto al trimestre anterior (este canal hace referencia a los requerimientos que ingresan a la entidad a través de los buzones designados para su recepción, ubicados en las diferentes sedes (Upis/Comedores), con un total de (28) veintiocho requerimientos ciudadanos y una representatividad del 34%; el canal Mail se mantiene en tercer lugar con un total de (13) trece requerimientos ciudadanos, con un porcentaje de participación que se establece en un 16%; en cuarto lugar tenemos el canal Escrito con un total de (2) dos requerimientos ciudadanos y una representatividad del 2% respectivamente. Finalmente tenemos los canales WEB (hace relación a los requerimientos ciudadanos allegados por medio de redes sociales-Facebook) y Telefónico, con un total de (1) un requerimiento ciudadano por canal y una representatividad del 1% respectivamente, frente al total de canales relacionados en el trimestre asignados a esta subdirección.

## Oportunidad en respuesta

En la siguiente tabla se representa la oportunidad de respuesta a los requerimientos ciudadanos por parte de la Subdirección Técnica de Métodos Educativos y Operativa para el tercer trimestre del año 2018.

| Oportunidad        | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | Total | % Oportunidad |
|--------------------|-------|--------|------------|-------|---------------|
| Dentro de Términos | 17    | 28     | 34         | 82    | 100%          |
| Fuera de Términos  | -     | -      | -          | -     | -             |
| En Trámite         | -     | -      | -          | -     | -             |
| Total              | 17    | 28     | 37         | 82    | 100%          |

**Fuente:** Registro A-ACI-FT-003 Control de requerimientos ciudadanos. Fecha de Corte 04/abril/2018.



**Total de Requerimientos 82**

A la fecha de corte del presente informe (13 de noviembre de 2018). Del total de los (82) ochenta y dos requerimientos ciudadanos asignados a la Subdirección Técnica de Métodos Educativos y Operativa en el presente trimestre; se informa según la anterior tabla y gráfica que la totalidad de los requerimientos (82) ochenta y dos, requerimientos ciudadanos se les dio respuesta dentro de términos de ley, dando cumplimiento a las directrices establecidas en la ley 1755 de 2015, y con un porcentaje de representación del 100% frente a la oportunidad de las respuestas.



Varios requerimientos durante el presente trimestre se solicitó ampliación del termino para dar respuesta, esto de conformidad al parágrafo del artículo 14 que establece: “(...) *Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.(...)*”.

Así mismo es importante conocer que los términos para dar respuesta a los diferentes requerimientos ciudadanos son contados en días hábiles.

En virtud de lo anterior y teniendo en cuenta la fecha de corte del presente informe (13 de noviembre de 2018) aún no se han presentado respuestas fuera de términos teniendo en cuenta el período a evaluar el cuál comprende los meses de (julio, agosto, septiembre). Se recomienda a esta Subdirección mantener el nivel de respuesta con el fin de seguir cumpliendo en un 100% este indicador.

De igual manera se solicita a esta Subdirección tener presente la necesidad de cargar los archivos digitales de las respuestas y anexos, en el aplicativo Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS-Bogotá te Escucha, dentro de los términos de ley establecidos en la ley 1755 de 2015.

#### 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 los diferentes funcionarios que participaron en el segundo trimestre del año 2018, dando respuesta a los requerimientos asignados inicialmente a la Subdirección Técnica de Métodos Educativos; relacionando tres criterios importantes de atención ciudadana como son:

- Calidad de las respuestas: Integración de los criterios de Coherencia, calidez y claridad.  
**COHERENCIA:** Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.  
**CLARIDAD:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad, se brinde en términos comprensibles para el ciudadano (a).  
**CALIDEZ:** Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano o ciudadana con la respuesta a su requerimiento.
- Demanda de seguimiento: Hace referencia al número de peticiones cerradas que requieren seguimiento, 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 (82) ochenta y dos requerimientos ciudadanos, de los cuales se dio cumplimiento a los criterios de Coherencia, Calidez y Claridad, a (79) setenta y nueve requerimientos, ejecutando así el 99% del indicador de calidad de las respuestas. (1) un requerimiento ciudadano no da cumplimiento al referente criterio afectando en un porcentaje del 1% el indicador.

El requerimiento No 2208732018, no dio cumplimiento al indicador de Calidad, por cuanto se afecta en su respuesta el criterio de Coherencia por cuanto no existe debido fundamento y/o sustento entre lo solicitado y la respuesta emitida, por tal se configura una afectación clara a este indicador.

A la fecha de Corte del presente informe (13 de noviembre de 2018), se encontraron (2) dos requerimientos ciudadanos a los cuales se les solicitó ampliación de la información por parte del peticionario, es decir se les dio cierre ya que los usuarios no ampliaron la información solicitada, los requerimientos ciudadanos son: 1637532018, 1705862018 por tanto no se les puede medir aun el indicador de Calidad. Sin embargo se hace la claridad que se están respetando las directrices emanadas de la ley 1755 de 2015.

Finalmente se recomienda a esta Subdirección seguir trabajando en la proyección de respuestas a los requerimientos ciudadanos con calidad (Coherencia, Claridad y Calidez) para lograr así el 100% de cumplimiento para este indicador.

| FUNCIONARIO            | CALIDAD EN LA RESPUESTA |    | DEMANDA SEGUIMIENTO |    | OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA |                   |
|------------------------|-------------------------|----|---------------------|----|-----------------------------|-------------------|
|                        | NO                      | SI | NO                  | SI | DENTRO DE TERMINOS          | FUERA DE TERMINOS |
| AMALIA FRANCO          |                         | 1  | 1                   |    | 1                           |                   |
| ANDREA CORREA          |                         | 1  | 1                   |    | 1                           |                   |
| AUDI FLOREZ            |                         | 2  |                     | 2  | 2                           |                   |
| DANIELA ARIAS          |                         | 1  | 1                   |    | 1                           |                   |
| DAVID CAMARGO          |                         | 4  | 4                   |    | 4                           |                   |
| DAVID DIAZ             |                         | 1  | 1                   |    | 1                           |                   |
| DIANA DUARTE           |                         | 4  | 4                   |    | 4                           |                   |
| DIANA PAOLA TORRES     |                         | 5  | 4                   | 1  | 5                           |                   |
| ELIANA CONTRERAS       |                         | 2  | 2                   |    | 2                           |                   |
| FREDY MARTINEZ         |                         | 2  | 2                   |    | 2                           |                   |
| GERMAN RAMIREZ         |                         | 2  | 2                   |    | 2                           |                   |
| GIOVANNY COCK          |                         | 1  |                     | 1  | 1                           |                   |
| HELENA SOCHA CARDENAS  |                         | 1  | 1                   |    | 1                           |                   |
| HERNAN PARRA           |                         | 1  | 1                   |    | 1                           |                   |
| JAVIER ALDANA          |                         | 6  | 6                   |    | 6                           |                   |
| KAREN RODRIGUEZ        |                         | 1  | 1                   |    | 1                           |                   |
| LUZ DARY GARCIA        |                         | 6  | 4                   | 2  | 6                           |                   |
| MABEL CASTILLO         | 1                       | 5  | 4                   | 2  | 6                           |                   |
| MARIA ALEJANDRA ROBLES |                         | 1  | 1                   |    | 1                           |                   |
| MARIA VICTORIA NARVAEZ |                         | 2  | 2                   |    | 2                           |                   |
| MARITZA RUIZ           |                         | 2  | 1                   | 1  | 2                           |                   |
| NORELY CUELLO          |                         | 1  |                     | 1  | 1                           |                   |
| PABLO MATAALLANA       |                         | 1  | 1                   |    | 1                           |                   |
| SANDRA CARVAJAL        |                         | 2  | 2                   |    | 2                           |                   |

|                         |          |           |           |           |           |          |
|-------------------------|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------|
| SANDRA MARTINEZ MURILLO |          | 1         | 1         |           | 1         |          |
| SANDRA MILENA PINEDA    |          | 10        | 10        |           | 10        |          |
| SHERLEY REVILLA         |          | 1         | 1         |           | 1         |          |
| SOFIA BUSTOS            |          | 1         | 1         |           | 1         |          |
| YENNY ANDREA CORZO      |          | 5         | 5         |           | 5         |          |
| YOLANDA BENAVIDES       |          | 5         | 4         | 1         | 5         |          |
| YULIANA VANEGAS         |          | 1         | 1         |           | 1         |          |
| <b>TOTAL GENERAL</b>    | <b>1</b> | <b>79</b> | <b>69</b> | <b>11</b> | <b>80</b> | <b>0</b> |

De igual manera se recomienda a esta Subdirección tener presente emitir los seguimientos periódicos, a las respuestas a requerimientos ciudadanos que de conformidad a su contenido así lo requieran. En la presente tabla se observa el comportamiento de los diferentes requerimientos asignados a esta Subdirección durante el tercer trimestre del año 2018:

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

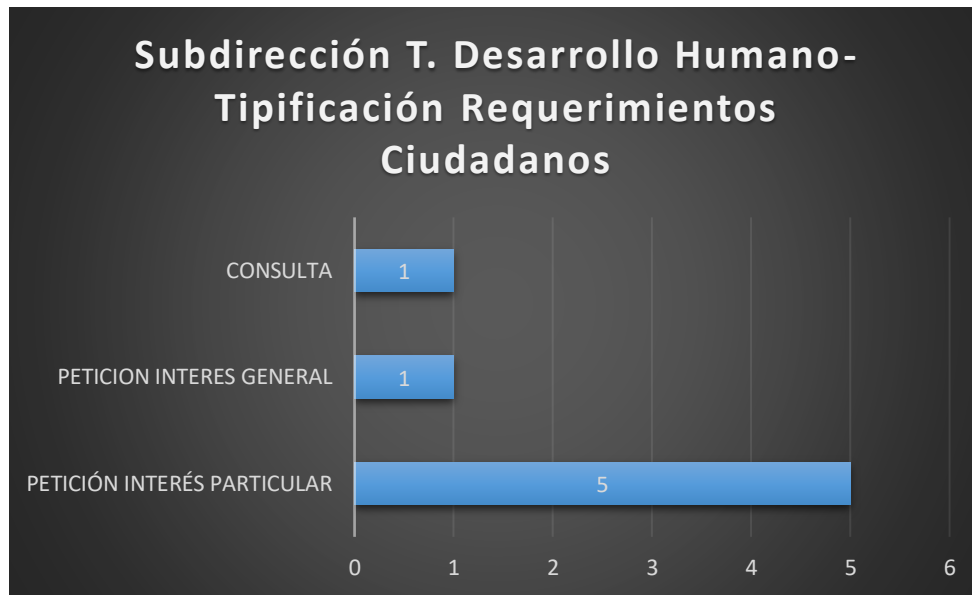
Como se puede observar, a la fecha de Corte del presente informe (13 de noviembre de 2018), el análisis de la anterior grafica se proyectó la respuesta a (80) ochenta requerimientos ciudadanos; así mismo se encuentran (2) dos requerimientos ciudadanos a los cuáles se les solicitó la ampliación de la información al usuario y estos no la procedieron a realizar, es decir se cierran ya que no hay aclaración de la información, para un total de este trimestre de (82) ochenta y dos requerimientos ciudadanos asignados a esta subdirección.

## 2. GESTIÓN PQRS SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE DESARROLLO HUMANO

**Durante el tercer trimestre del año 2018 se direccionó a esta Subdirección un total de (7) siete requerimientos ciudadanos tipificados así:**

| Tipo de Requerimiento       | Subdirección T. Desarrollo Humano | %           |
|-----------------------------|-----------------------------------|-------------|
| PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR | 5                                 | 71%         |
| PETICION INTERES GENERAL    | 1                                 | 14%         |
| CONSULTA                    | 1                                 | 14%         |
| <b>Total general</b>        | <b>7</b>                          | <b>100%</b> |

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



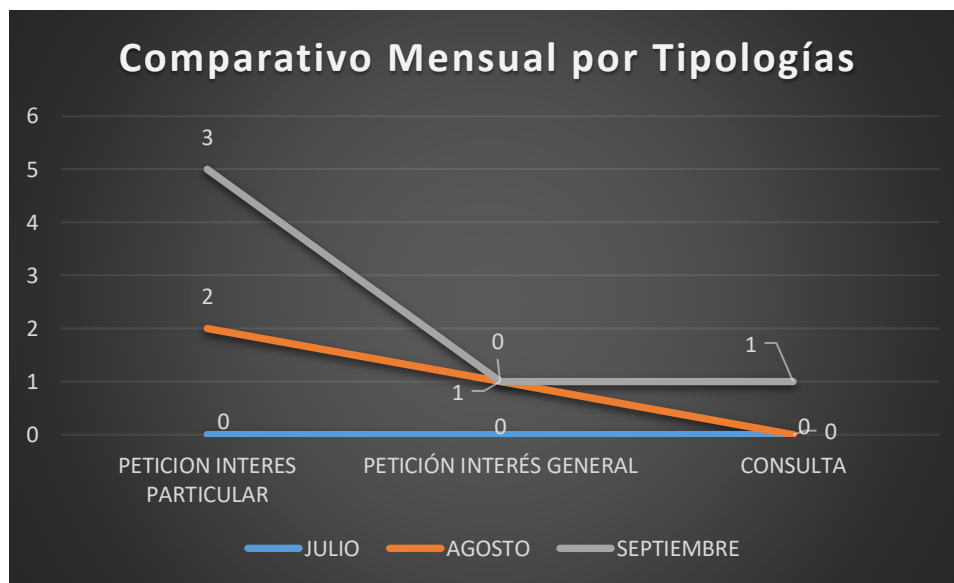
**Total de Requerimientos 7**

Para el tercer trimestre del año 2018, la Petición de Interés Particular es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus requerimientos con una incidencia de (5) cinco requerimientos ciudadanos, dirigidos a la Subdirección Técnica de Desarrollo Humano con una participación del 71%; en segundo lugar tenemos dos tipologías a saber: La Petición de Interés General y la Consulta, con un total de (1) un requerimiento ciudadano por tipología y una representatividad del 14% respectivamente, de acuerdo a la totalidad de requerimientos allegados a esta Subdirección.

La siguiente gráfica muestra el comparativo mensual por tipo de requerimiento

| Tipo de Requerimiento       | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | TOTAL |
|-----------------------------|-------|--------|------------|-------|
| PETICION INTERES PARTICULAR | -     | 2      | 3          | 5     |
| PETICIÓN INTERÉS GENERAL    | -     | 1      | -          | 1     |
| CONSULTA                    | -     | -      | 1          | 1     |
| Total general               | -     | 3      | 4          | 7     |

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



**Total de Requerimientos 7**

El mes que mayor número de requerimientos ciudadanos se recibió para asignación de esta Subdirección fue en el mes de septiembre de 2018, con un total de (4) cuatro requerimientos ciudadanos; en segundo lugar está el mes de agosto con un total de (3) tres requerimientos ciudadanos. Algunos de los requerimientos para estos meses, se asociaron principalmente a solicitud de información de concursos de carrera administrativa, empleabilidad y solicitud de documentos asociados a obtención de derechos laborales (reconocimiento derecho a pensión).

| Subtemas Mas Reiterativos                                                                                                                               | No Requerimientos | %           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------|
| ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO:<br>Certificaciones, Reclamaciones Laborales,<br>Capacitaciones, Solicitud de trabajo,<br>solicitud de desvinculación | 7                 | 100%        |
| <b>Total General</b>                                                                                                                                    | <b>7</b>          | <b>100%</b> |

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

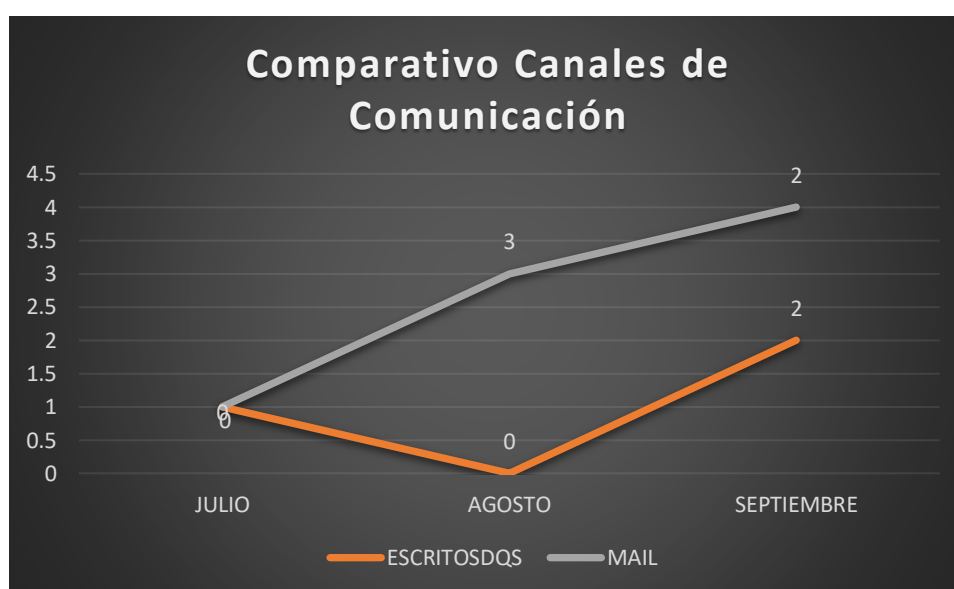
El único subtema y por ende el más reiterativo para el tercer trimestre del año 2018, hace referencia principalmente a: **ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO:** Certificaciones, Reclamaciones Laborales, Capacitaciones, Solicitud de trabajo, solicitud de desvinculación, con un total de (7) siete requerimientos ciudadanos, equivalentes al 100% de participación.

### Canales

La tipología de canales de comunicación utilizados por los ciudadanos en el tercer trimestre del año 2018, dirigidos a la Subdirección Técnica de Desarrollo Humano se desarrolla de la siguiente manera:

| Canales       | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | Total General | %    |
|---------------|-------|--------|------------|---------------|------|
| ESCRITOSDQS   | -     | -      | 2          | 2             | 29%  |
| MAIL          | -     | 3      | 2          | 5             | 71%  |
| Total general | -     | 3      | 4          | 7             | 100% |

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



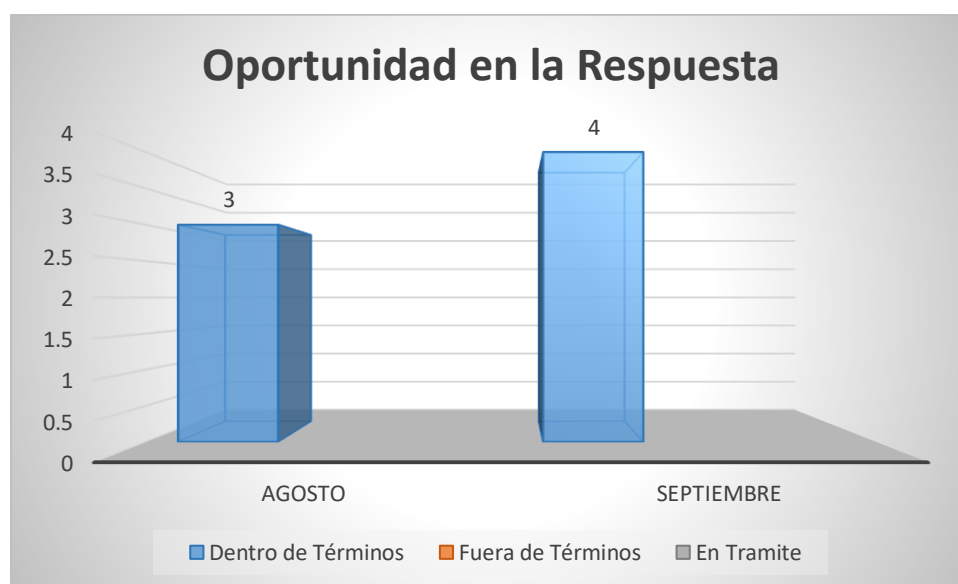
**Total de Requerimientos 7**

El canal más utilizado en el tercer trimestre del año 2018 por los ciudadanos, para la presentación de requerimientos direccionados a la Subdirección Técnica de Desarrollo Humano es el canal Mail por medio del cual se recibió un total de (5) cinco requerimientos ciudadanos, equivalentes al 71% de participación. En segundo lugar tenemos el canal Sistema Escrito SDQS, por medio del cual se recibió un total de (2) dos requerimientos ciudadanos, equivalentes al 29% de participación.

#### Oportunidad en respuesta

| Oportunidad              | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | Total    | % Oportunidad |
|--------------------------|-------|--------|------------|----------|---------------|
| Dentro de Términos       | -     | 3      | 4          | 7        | 100%          |
| <b>Fuera de Términos</b> | -     | -      | -          | -        | -             |
| En Tramite               | -     | -      | -          | -        | -             |
| <b>Total</b>             | -     | 3      | 4          | <b>7</b> | <b>100%</b>   |

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



**Total de Requerimientos 7**

De los (7) siete requerimientos asignados a la Subdirección Técnica de Desarrollo Humano, a la fecha del presente informe (13 de noviembre de 2018), se tramitaron y respondieron dentro de los términos legales (7 requerimientos ciudadanos) dando cumplimiento a lo estipulado en la ley 1755 de 2015. Y con un porcentaje de cumplimiento estimativo al 100%. Se recomienda mantener el indicador de oportunidad y mejorar los tiempos de respuesta.

De igual manera se solicita a esta Subdirección tener presente la necesidad de cargar los archivos digitales de las respuestas y anexos, en el aplicativo Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS-Bogotá te Escucha, dentro de los términos de ley establecidos en la ley 1755 de 2015.

## CALIDAD (Coherencia, Calidez y Claridad)

De las respuestas definitivas (6 requerimientos ciudadanos), las mismas (6) seis de ellas cumplieron a cabalidad el indicador de calidad; debido a que se proyectaron en términos de claridad, coherencia y calidez. Dando un total de representación de cumplimiento de un 100%.

Calidad de las respuestas: Integración de los criterios de Coherencia, calidez y claridad.

**COHERENCIA:** Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.

**CLARIDAD:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad, se brinde en términos comprensibles para el ciudadano (a).

**CALIDEZ:** Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano o ciudadana con la respuesta a su requerimiento.

En virtud de lo anterior se recomienda a esta subdirección tomar las medidas pertinentes tendientes a mantener, mejorar y dar un cumplimiento del 100% del indicador.

| FUNCIONARIO       | CALIDAD EN LA RESPUESTA |    | DEMANDA SEGUIMIENTO |    | OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA |                   |
|-------------------|-------------------------|----|---------------------|----|-----------------------------|-------------------|
|                   | NO                      | SI | NO                  | SI | DENTRO DE TERMINOS          | FUERA DE TERMINOS |
| CAMILO CRUZ BRAVO | -                       | 6  | 6                   | -  | 6                           | -                 |
| LEYDY RODRIGUEZ   | -                       | 1  | 1                   | -  | 1                           | -                 |
| Total             | -                       | 7  | 7                   | -  | 7                           | -                 |

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

Como se puede observar, a la fecha de corte del presente informe (13 de noviembre de 2018), el análisis de la anterior gráfica se proyectó la respuesta a (7) siete requerimientos ciudadanos asignados a esta subdirección.

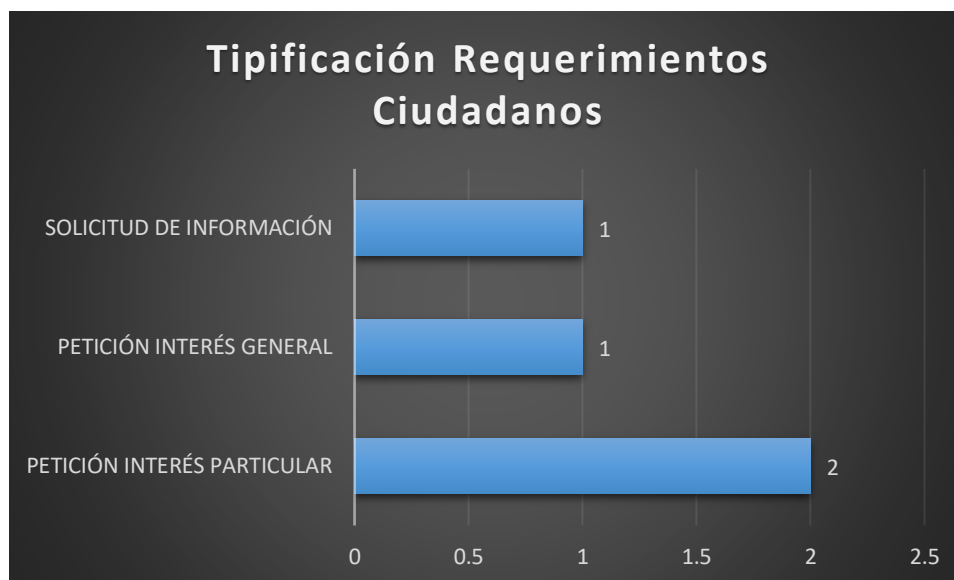
## 2. GESTIÓN PQRS OFICINA ASESORA JURÍDICA

Durante el tercer trimestre del año 2018 se direccionó a esta oficina un total de (4) cuatro requerimientos ciudadanos tipificados así:

| Tipo de Requerimiento       | Oficina Asesora Jurídica | %    |
|-----------------------------|--------------------------|------|
| PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR | 2                        | 50%  |
| PETICIÓN INTERÉS GENERAL    | 1                        | 25%  |
| SOLICITUD DE INFORMACIÓN    | 1                        | 25%  |
| Total general               | 4                        | 100% |

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





**Total de Requerimientos 4**

Para el tercer trimestre del año 2018, la Petición de Interés Particular es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus requerimientos con una incidencia de (2) dos requerimientos ciudadanos, dirigidos a la Oficina Asesora Jurídica con una participación del 50%. Finalmente y en segundo lugar se encuentran dos tipologías así: la Petición de Interés General y la Solicitud de Información, cada una con un total de (1) un requerimiento ciudadano y una representatividad del 25% respectivamente, del total de requerimientos asignados para el respectivo trimestre.

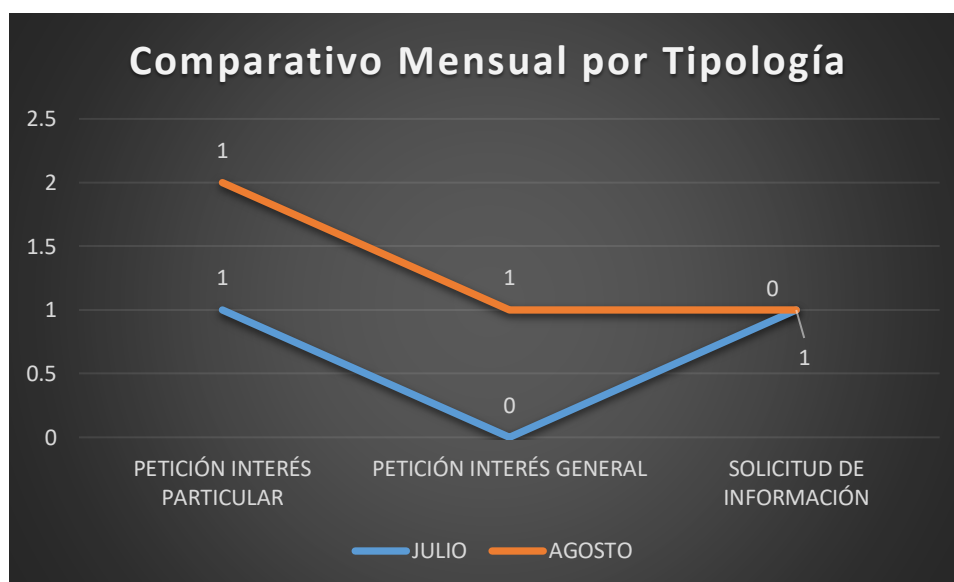
La siguiente gráfica muestra el comparativo mensual por tipo de requerimiento:

| Tipo de Requerimiento       | JULIO    | AGOSTO   | SEPTIEMBRE | Total    | %           |
|-----------------------------|----------|----------|------------|----------|-------------|
| PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR | 1        | 1        | -          | 2        | 50%         |
| PETICIÓN INTERÉS GENERAL    | -        | 1        | -          | 1        | 25%         |
| SOLICITUD DE INFORMACIÓN    | 1        | -        | -          | 1        | 25%         |
| <b>Total general</b>        | <b>2</b> | <b>2</b> | <b>-</b>   | <b>4</b> | <b>100%</b> |

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

En la anterior tabla se puede observar el comportamiento en el tercer trimestre del 2018, referente a los diferentes tipos de requerimientos formulados por parte de los ciudadanos y asignados a la Oficina Asesora Jurídica del IDIPRON. Donde resalta para el respectivo trimestre, que en los meses

de julio y agosto, fue donde se asignaron la totalidad de requerimientos ciudadanos asignados a esta oficina, principalmente y referidos a solicitudes de empleabilidad y temas de contratación.



**Total de Requerimientos 4**

Respecto a los subtemas más reiterativos asignados a la Oficina Asesora Jurídica en el tercer trimestre del año 2018, podemos encontrar los siguientes:

| Subtemas más reiterados                                                                                                                                                                                        | Total general | %           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------|
| <b>PROCESOS CONTRACTUALES:</b> Certificaciones de contratos, pago oportuno de los contratos, desvinculación, Familiares de los beneficiarios de los programas solicitando pagos por fallecimiento del asistido | 2             | 50%         |
| <b>ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO:</b> Certificaciones, Reclamaciones Laborales, Capacitaciones, Solicitud de trabajo, solicitud de desvinculación                                                          | 1             | 25%         |
| <b>VEEDURIAS CIUDADANAS</b>                                                                                                                                                                                    | 1             | 25%         |
| <b>Total General</b>                                                                                                                                                                                           | <b>4</b>      | <b>100%</b> |

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

El subtema más reiterativo referenciado a esta oficina, está en primer lugar **PROCESOS CONTRACTUALES:** Certificaciones de contratos, pago oportuno de los contratos, desvinculación, Familiares de los beneficiarios de los programas solicitando pagos por fallecimiento del asistido, con

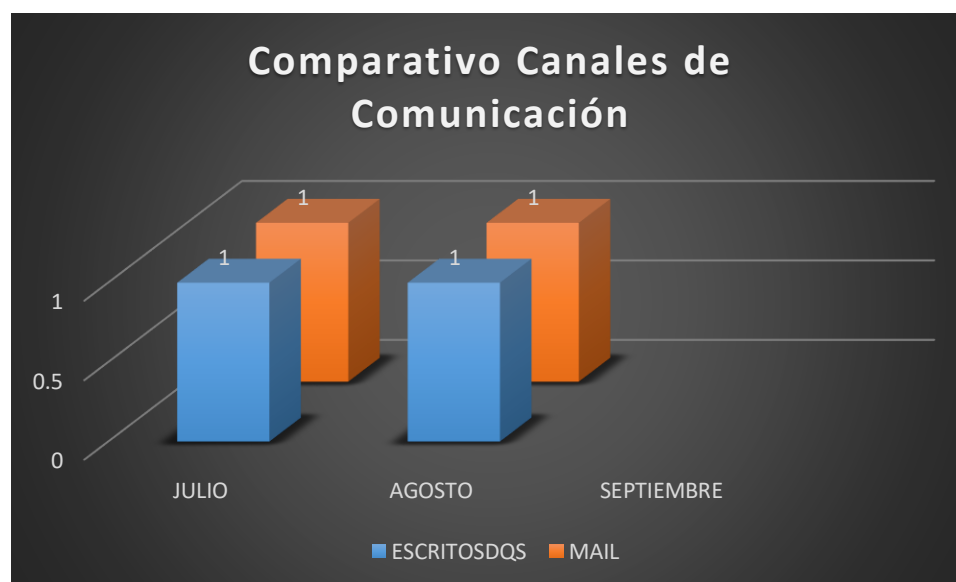
un total de (2) dos requerimientos ciudadanos con una representatividad del 50% de los requerimientos asignados a esta dependencia en el tercer trimestre del año 2018. En segundo lugar tenemos dos subtemas así: **ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO**: Certificaciones, Reclamaciones Laborales, Capacitaciones, Solicitud de trabajo, solicitud de desvinculación y **VEEDURIAS CIUDADANAS** con un total de (1) un requerimiento ciudadano por subtema y una representatividad del 25% respectivamente del total de subtemas generados en el presente periodo.

### Canales

Los tipos de Canales usados por los ciudadanos en el tercer trimestre del año 2018, dirigidos a la oficina Asesora Jurídica se desarrollan de la siguiente manera:

| Canales              | JULIO    | AGOSTO   | SEPTIEMBRE | Total    | %           |
|----------------------|----------|----------|------------|----------|-------------|
| ESCRITOSDQS          | 1        | 1        | -          | 2        | 50%         |
| MAIL                 | 1        | 1        | -          | 2        | 50%         |
| <b>Total general</b> | <b>2</b> | <b>2</b> | <b>-</b>   | <b>4</b> | <b>100%</b> |

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



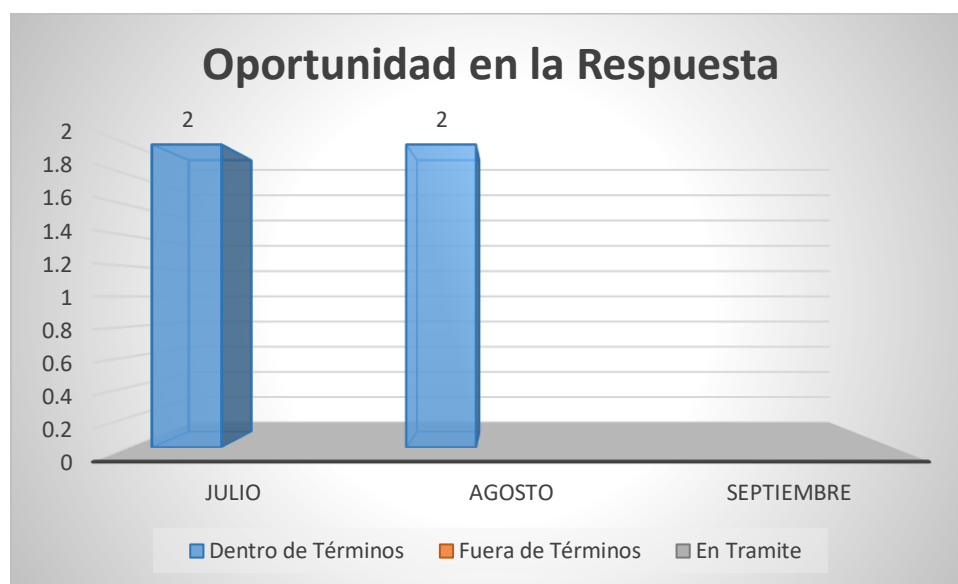
**Total de Requerimientos 4**

Los canales más utilizados por los ciudadanos en el tercer trimestre del año 2018 para la presentación de requerimientos atendidos por la Oficina Asesora Jurídica, son los canales Escrito y Mail con un total de (2) dos requerimientos ciudadanos por canal, con un porcentaje de participación para cada uno de ellos en un 50%, del total de asignaciones a esta oficina. En el mes de septiembre no se presentaron requerimientos asignados a esta oficina.

## Oportunidad en respuesta

| Oportunidad        | JULIO    | AGOSTO   | SEPTIEMBRE | Total    | % Oportunidad |
|--------------------|----------|----------|------------|----------|---------------|
| Dentro de Términos | 2        | 2        | -          | 4        | 100%          |
| Fuera de Términos  | -        | -        | -          | -        | 0%            |
| En Tramite         | -        | -        | -          | -        | 0%            |
| <b>Total</b>       | <b>2</b> | <b>2</b> | <b>-</b>   | <b>4</b> | <b>100%</b>   |

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



**Total de Requerimientos 4**

De los (4) cuatro requerimientos ciudadanos asignados a la Oficina Asesora jurídica durante el tercer trimestre del año 2018 se dio respuesta a los (4) cuatro requerimientos ciudadanos, equivalentes a una representación del 100%, los cuales se tramitaron y respondieron dentro de los términos legales. De conformidad a lo dispuesto en la ley 1755 de 2015. En virtud de lo anterior se solicita a esta oficina mantener el indicador de oportunidad y trabajar a la vez en la reducción de los tiempos de respuesta, con el fin de mantener y lograr la excelencia dentro de la entidad.

## CALIDAD (Coherencia, Calidez y Claridad)

De las respuestas emitidas, para un total de (4) cuatro requerimientos ciudadanos, cumplieron los criterios de coherencia, calidez y claridad ejecutando en un 100% este indicador respecto los cuatro requerimientos en relación. Entendidos estos conceptos, tal como lo define la Alcaldía Mayor de Bogotá, así:

**COHERENCIA:** Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.

**CLARIDAD:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad, se brinde en términos comprensibles para el ciudadano (a).

**CALIDEZ:** Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano o ciudadana con la respuesta a su requerimiento.

Se invita a esta oficina a mantener los estándares de calidad manejados en el presente trimestre, con el fin de mantener este indicador dentro del 100% de rendimiento.

En la presente tabla se observa el comportamiento de los diferentes requerimientos asignados a esta Oficina así:

| FUNCIONARIO            | CALIDAD EN LA RESPUESTA |    | DEMANDA SEGUIMIENTO |    | OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA |                   |
|------------------------|-------------------------|----|---------------------|----|-----------------------------|-------------------|
|                        | NO                      | SI | NO                  | SI | DENTRO DE TERMINOS          | FUERA DE TERMINOS |
| JESUS LEANDRO TARAZONA | -                       | 2  | 2                   | -  | 2                           | -                 |
| SOFIA BUSTOS           | -                       | 2  | 2                   | -  | 2                           | -                 |
| <b>Total General</b>   | -                       | 4  | 4                   | -  | 4                           | -                 |

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

Como se puede observar, a la fecha de Corte del presente informe (13 de noviembre de 2018), el análisis de la anterior grafica se proyectó la respuesta a (4) cuatro requerimientos ciudadanos que equivalen a un 100% de los requerimientos asignados para el presente trimestre a esta oficina.

#### 4. GESTIÓN PQRS SUBDIRECCIÓN TÉCNICA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

Durante el tercer trimestre 2018 se direccionó a esta Subdirección (Incluida la Oficina de Control Interno Disciplinario) un total de (5) cinco requerimientos ciudadanos, como se muestra a continuación.

| Tipo de Requerimiento       | SUBDIRECCIÓN TÉCNICA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | %           |
|-----------------------------|--------------------------------------------------|-------------|
| PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR | 1                                                | 25%         |
| QUEJA                       | 1                                                | 25%         |
| RECLAMO                     | 1                                                | 25%         |
| SOLICITUD DE INFORMACIÓN    | 1                                                | 25%         |
| <b>Total general</b>        | <b>4</b>                                         | <b>100%</b> |

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

| CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO |            |               |      |
|-------------------------------|------------|---------------|------|
| Tipologías                    | SEPTIEMBRE | Total General | %    |
| DENUNCIAS                     | 1          | 1             | 100% |
| TOTAL                         | 1          | 1             | 100% |

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

Para el tercer trimestre del año 2018, la Petición de Interés Particular, la Queja, el Reclamo y la Solicitud de Información son las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus requerimientos, con una incidencia de (1) un requerimiento ciudadano por tipología, dirigido a la Subdirección Administrativa y Financiera, con una representación por cada uno del 25%. Tres (3) de ellas fueron asignadas al área de Gestión Documental y de la misma forma (1) una de ellas se asignó al área de Gestión Ambiental, dependencias que hacen parte de esta subdirección.

De igual manera para el tercer trimestre del año 2018, la Denuncia es la tipología utilizada por la ciudadanía para interponer sus requerimientos con una incidencia de (1) un requerimiento ciudadano, dirigido a la Oficina de Control Interno Disciplinario, con una representación del 100% de las tipologías utilizadas y asignadas a esta dependencia.

## Canales

| SUBDIRECCIÓN TÉCNICA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA |       |        |            |               |      |
|--------------------------------------------------|-------|--------|------------|---------------|------|
| Canales                                          | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | Total General | %    |
| ESCRITOSDQS                                      | 1     | 2      | 1          | 4             | 100% |
| Total general                                    | 1     | 2      | 1          | 4             | 100% |

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

| OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO |            |               |      |
|---------------------------------------|------------|---------------|------|
| Canales                               | SEPTIEMBRE | Total General | %    |
| ESCRITOSDQS                           | 1          | 1             | 100% |
| Total General                         | 1          | 1             | 100% |

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

Con respecto a los canales de comunicación más utilizados en el tercer trimestre del año 2018, respecto a las dependencias en relación tenemos las siguientes cifras:

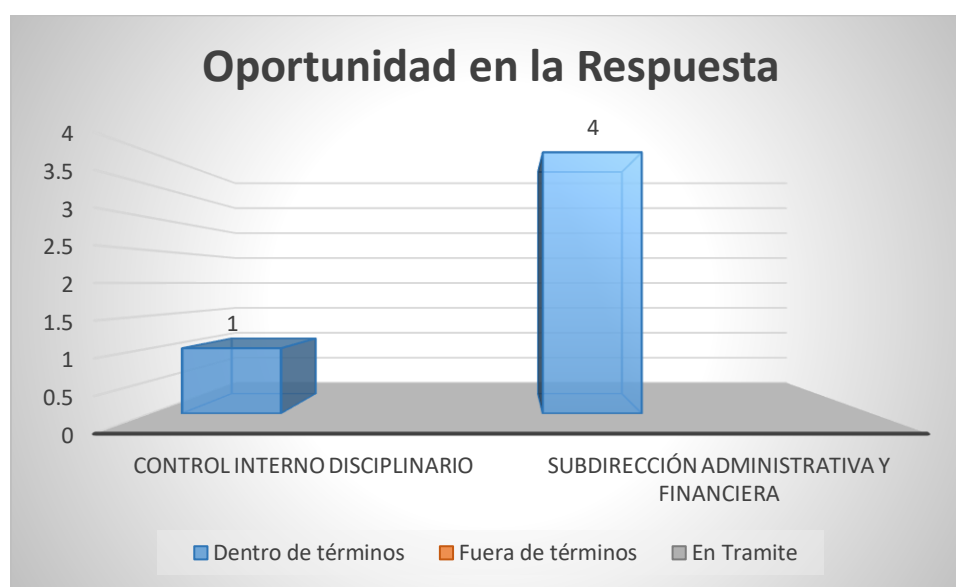
Con respecto a los canales utilizados por los ciudadanos para la presentación de los requerimientos asignados a la Subdirección Técnica Administrativa y Financiera, en el tercer trimestre del año 2018, el único canal utilizado por la ciudadanía en general para interponer sus requerimientos a esta dependencia, es el canal Escrito SDQS, con un total de (4) cuatro requerimientos ciudadanos y una representación del 100%.

Con referencia a la oficina de Control Interno Disciplinario, el canal utilizado por los ciudadanos para la presentación del requerimiento ciudadano, es el canal Escrito SDQS, con un total de (1) un requerimiento ciudadano y una representatividad del 100%.

#### Oportunidad en respuesta

| OPORTUNIDAD          | CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO | %           | SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | %           | TOTAL    |
|----------------------|-------------------------------|-------------|------------------------------------------|-------------|----------|
| Dentro de términos   | 1                             | 100%        | 4                                        | 100%        | 5        |
| Fuera de términos    | -                             | 0%          | -                                        | 0%          | -        |
| En Tramite           | -                             | 0%          | -                                        | 0%          | -        |
| <b>Total general</b> | <b>1</b>                      | <b>100%</b> | <b>4</b>                                 | <b>100%</b> | <b>5</b> |

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



**Total requerimientos 5**

Durante el tercer trimestre del año 2018 se presentaron (5) cinco respuestas a requerimientos ciudadanos; de la siguiente manera:

Durante el tercer trimestre del año 2018, se asignó (4) cuatro requerimientos ciudadanos a la Subdirección Administrativa y Financiera, de los cuales fueron asignados (3) tres requerimientos al área de Gestión Documental y (1) un requerimiento al área de Gestión Ambiental; los cuales en su totalidad se tramitaron y se les otorgo respuesta dentro de términos de ley, con una equivalencia del 100%; dando cumplimiento al indicador de oportunidad por parte de esta Subdirección. De igual manera se solicita mantener este indicador y buscar la manera de mejorar tiempos de respuesta con el fin de lograr la excelencia dentro de la entidad.

Durante el tercer trimestre del año 2018, se asignó (1) un requerimiento ciudadano a la Oficina de Control Interno Disciplinario; el cual se tramitó y se le otorgó respuesta dentro de términos de ley, con una equivalencia del 100%, lo que nos indica una oportunidad en la respuesta del 100% por parte de esta dependencia frente al requerimiento asignado en el respectivo trimestre del año 2018.

#### CALIDAD (Coherencia, Calidez y Claridad)

De las (5) cinco respuestas emitidas (Subdirección Técnica Administrativa y Financiera y Oficina de Control Interno Disciplinario), (2) dos de ellas cumplieron los criterios de coherencia, calidez y claridad, de conformidad a los parámetros establecidos por parte de la Secretaria General Alcaldía Mayor de Bogotá, proyectándose una respuesta del 100% frente al tema de Indicador de calidad.

Tres requerimientos ciudadanos no tuvieron valoración de este indicador de calidad, (2) dos de ellas por cierre de la petición por desistimiento tácito del peticionario (se solicitó ampliación de los requerimientos por no contener información suficiente de modo, tiempo y lugar que permitiera su trámite y no se presentó aclaración por parte del peticionario) de conformidad a las directrices manejadas por el aplicativo Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) Bogotá Te Escucha.

El requerimiento ciudadano No2261412018, asignado a la Oficina de Control Interno Disciplinario no fue susceptible de igual forma de valoración del indicador de calidad, por cuanto en el solamente se informa por parte de la misma, la decisión de ordenar apertura de expediente disciplinario.

## 5. GESTIÓN PQRS DIRECCIÓN GENERAL Y OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

**Durante el tercer trimestre 2018 se direccionó a la Dirección General y a la Oficina Asesora de Planeación un total de (2) dos requerimientos ciudadanos, como se muestra a continuación.**

| Tipo de Requerimiento    | DIRECCIÓN GENERAL | %           |
|--------------------------|-------------------|-------------|
| PETICIÓN INTERÉS GENERAL | 1                 | 100%        |
| <b>Total general</b>     | <b>1</b>          | <b>100%</b> |

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



| Tipo de Requerimiento       | OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN | %    |
|-----------------------------|-------------------------------|------|
| PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR | 1                             | 100% |
| Total general               | 1                             | 100% |

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

Para el tercer trimestre del año 2018, la Petición de Interés General, es la única tipología utilizada por la ciudadanía para interponer su requerimiento, con una incidencia de (1) un requerimiento ciudadano, dirigido a la Dirección General, con una representación total del 100%.

De igual manera para el tercer trimestre del año 2018, la Petición de Interés Particular es la única tipología utilizada por la ciudadanía para interponer su requerimiento con una incidencia de (1) un requerimiento ciudadano, dirigido a la Oficina Asesora de Planeación, con una representación del 100% de las tipologías utilizadas y asignadas a esta dependencia.

## Canales

| DIRECCIÓN GENERAL |       |               |      |
|-------------------|-------|---------------|------|
| Canales           | JULIO | Total General | %    |
| ESCRITOSDQS       | 1     | 1             | 100% |
| Total General     | 1     | 1             | 100% |

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

| OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN |        |               |      |
|-------------------------------|--------|---------------|------|
| Canales                       | AGOSTO | Total General | %    |
| ESCRITOSDQS                   | 1      | 1             | 100% |
| Total General                 | 1      | 1             | 100% |

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

Con respecto a los canales de comunicación más utilizados en el tercer trimestre del año 2018, respecto a las dependencias en relación tenemos las siguientes cifras:

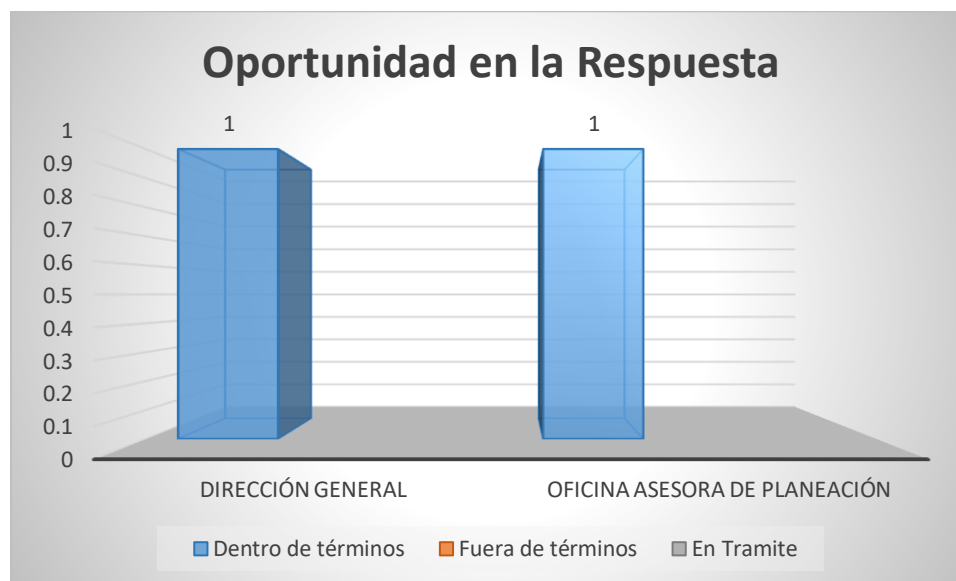
Con respecto a los canales utilizados por los ciudadanos para la presentación de los requerimientos asignados a la Dirección General del IDIPRON, en el tercer trimestre del año 2018, el único canal utilizado por la ciudadanía en general para interponer su requerimiento a esta dependencia, es el canal Escrito SDQS, con un total de (1) un requerimiento ciudadano y una representación del 100%.

Con referencia a la oficina Asesora de Planeación, el canal utilizado por los ciudadanos para la presentación del requerimiento ciudadano, es el canal Escrito SDQS, con un total de (1) un requerimiento ciudadano y una representatividad del 100%.

### Oportunidad en respuesta

| OPORTUNIDAD              | DIRECCIÓN GENERAL | %           | OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN | %           | TOTAL    |
|--------------------------|-------------------|-------------|-------------------------------|-------------|----------|
| Dentro de términos       | 1                 | 100%        | 1                             | 100%        | 2        |
| <b>Fuera de términos</b> | -                 | <b>0%</b>   | -                             | <b>0%</b>   | -        |
| En Tramite               | -                 | 0%          | -                             | 0%          | -        |
| <b>Total general</b>     | <b>1</b>          | <b>100%</b> | <b>1</b>                      | <b>100%</b> | <b>2</b> |

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



**Total requerimientos 2**

Durante el tercer trimestre del año 2018 se presentaron (2) dos respuestas a requerimientos ciudadanos; de la siguiente manera:

Durante el tercer trimestre del año 2018, se asignó (1) un requerimiento ciudadano a la Dirección General, el cual se tramitó y se les otorgó respuesta dentro de términos de ley, con una equivalencia del 100%; dando cumplimiento al indicador de oportunidad por parte de la Dirección. De igual manera se solicita mantener este indicador y buscar la manera de mejorar tiempos de respuesta con el fin de lograr la excelencia dentro de la entidad.

Durante el tercer trimestre del año 2018, se asignó (1) un requerimiento ciudadano a la Oficina de Asesora de Planeación; el cual se tramitó y se le otorgó respuesta dentro de términos de ley, con una equivalencia del 100%, lo que nos indica una oportunidad en la respuesta del 100% por parte de esta dependencia frente al requerimiento asignado en el respectivo trimestre del año 2018. De igual manera se solicita mantener este indicador y buscar la manera de mejorar tiempos de respuesta con el fin de lograr la excelencia dentro de la entidad.

#### **CALIDAD (Coherencia, Calidez y Claridad)**

De las respuestas emitidas, para un total de (2) dos requerimientos ciudadanos, cumplieron los criterios de coherencia, calidez y claridad ejecutando en un 100% este indicador respecto los dos requerimientos en relación. Entendidos estos conceptos, tal como lo define la Alcaldía Mayor de Bogotá, así:

**COHERENCIA:** Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.

**CLARIDAD:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad, se brinde en términos comprensibles para el ciudadano (a).

**CALIDEZ:** Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano o ciudadana con la respuesta a su requerimiento.

Se invita tanto a la Dirección General y a la Oficina Asesora de planeación a mantener los estándares de calidad manejados en el presente trimestre, no solo con el fin de mantener este indicador en un 100% de cumplimiento, sino tratar de buscar la excelencia dentro de la entidad buscando la mejora continua.

## TRASLADO POR NO COMPETENCIA

En el tercer trimestre del año 2018 se trasladó un total de (11) once requerimientos ciudadanos por no competencia:

| Entidad                                    | Total     | %           |
|--------------------------------------------|-----------|-------------|
| SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL | 6         | 55%         |
| IDRD                                       | 1         | 9%          |
| SECRETARIA JURIDICA                        | 1         | 9%          |
| SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO           | 1         | 9%          |
| INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES | 1         | 9%          |
| DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO             | 1         | 9%          |
| <b>Total general</b>                       | <b>11</b> | <b>100%</b> |

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

Durante el tercer trimestre del año 2018 se trasladaron por no competencia de la Entidad (11) once requerimientos ciudadanos así:

### Julio de 2018:

1. Requerimiento ciudadano No 1683182018 clasificado en la tipología del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, como un Derecho de Petición de Interés Particular; el cual se estableció traslado a la Secretaria Distrital de Integración Social por hacer parte su misionalidad de conformidad a la solicitud del peticionario.
2. Requerimiento ciudadano No 1739712018 clasificado en la tipología del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, como un Derecho de Petición de Interés Particular; el cual se estableció traslado al Instituto Distrital de Recreación y Deporte IDRD; por ser objeto de su misionalidad y funciones de conformidad a la solicitud del peticionario.
3. Requerimiento ciudadano No 1672692018 clasificado en la tipología del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, como un Derecho de Petición de Interés Particular; el cual se estableció traslado a la Secretaria Distrital de Integración Social por hacer parte su misionalidad.
4. De igual forma el requerimiento No 1867532018 clasificado en la tipología del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, como una Solicitud de Información, la cual se estableció por la funcionaria competente como un traslado por no competencia y direccionado a la Secretaria Jurídica de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

### Agosto de 2018:

5. Requerimiento ciudadano No 1913822018 clasificado en la tipología del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha, como una Denuncia; el cual se estableció traslado

a la Secretaria Distrital de Gobierno por cuanto la funcionaria establece que: el Grupo de Trabajo para el Ejercicio de Control Interno Disciplinario del IDIPRON no es el área competente para dar solución a la petición del ciudadano, ni es conducta de algún funcionario presuntamente infractor descrita en la ley 734 de 2002, por lo anterior, remito para lo de su competencia. se traslada a Secretaria Distrital de Gobierno.

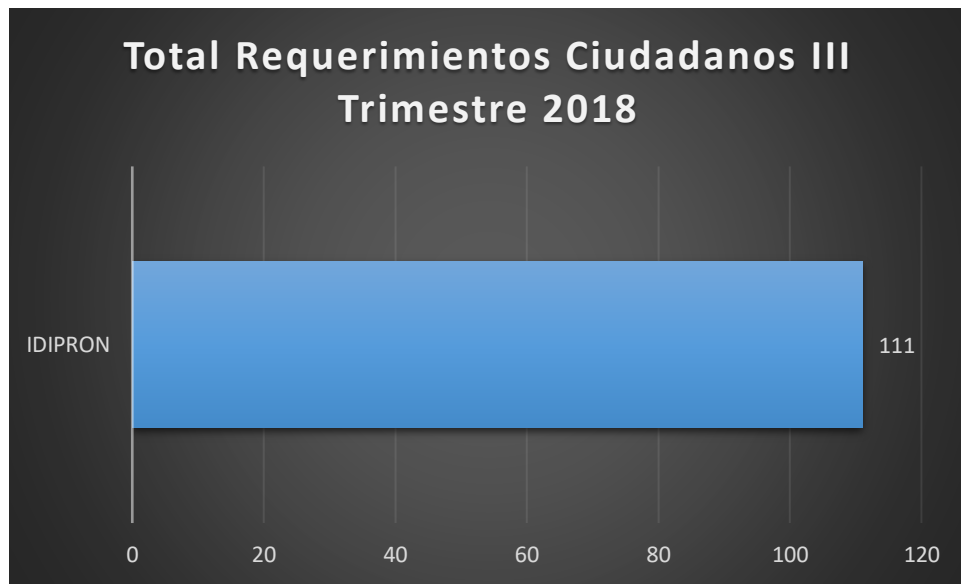
6. Requerimiento ciudadano No 2075832018 clasificado en la tipología del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha, como un Derecho de Petición de Interés Particular el cual se estableció traslado a la Secretaria Distrital de Integración Social por hacer parte su misionalidad de conformidad a la solicitud del peticionario
7. Requerimiento ciudadano No 2129662018 clasificado en la tipología del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha, como un Derecho de Petición de Interés Particular el cual se estableció traslado a la Secretaria Distrital de Integración Social, por cuanto el peticionario relaciona una inconformidad frente a la respuesta emitida por parte de esta entidad.

#### **Septiembre de 2018:**

8. Requerimiento ciudadano No 2262172018 clasificado en la tipología del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, como un Derecho de Petición de Interés Particular; el cual se estableció traslado a la Secretaria Distrital de Integración Social por hacer parte su misionalidad de conformidad a las características del ciudadano a intervenir (grupo etario supera los 28 años de edad).
9. Requerimiento ciudadano No 2185862018 clasificado en la tipología del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, como una Petición de Interés Particular; el cual se estableció por parte del funcionario competente traslado por no competencia y remitido Instituto Distrital de las Artes - IDARTES , dada la pertinencia de su misionalidad en virtud de la petición registrada.
10. De igual forma el requerimiento No 2324262018 clasificado en la tipología del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, como una Petición de Interés Particular, el cual se estableció traslado a la Secretaria Distrital de Integración Social por hacer parte su misionalidad de conformidad a las características del ciudadano a intervenir (grupo etario supera los 28 años de edad).
11. Requerimiento ciudadano No 2409232018 clasificado en la tipología del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, como una Petición de Interés General, la cual se procedió a su traslado porque de acuerdo a la temática relacionada procede dar respuesta a la Defensoría del Espacio Público, por cuanto su misionalidad y sus funciones establecen coordinar y promover con las autoridades distritales y locales actividades que promuevan el buen uso del espacio público y prevenir su deterioro.

## **6. INFORMACIÓN Y DATOS ESTADÍSTICOS CONSOLIDADOS**

Total de requerimientos ciudadanos recibidos en el tercer trimestre del 2018 y registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) Bogotá te Escucha, total **111**:



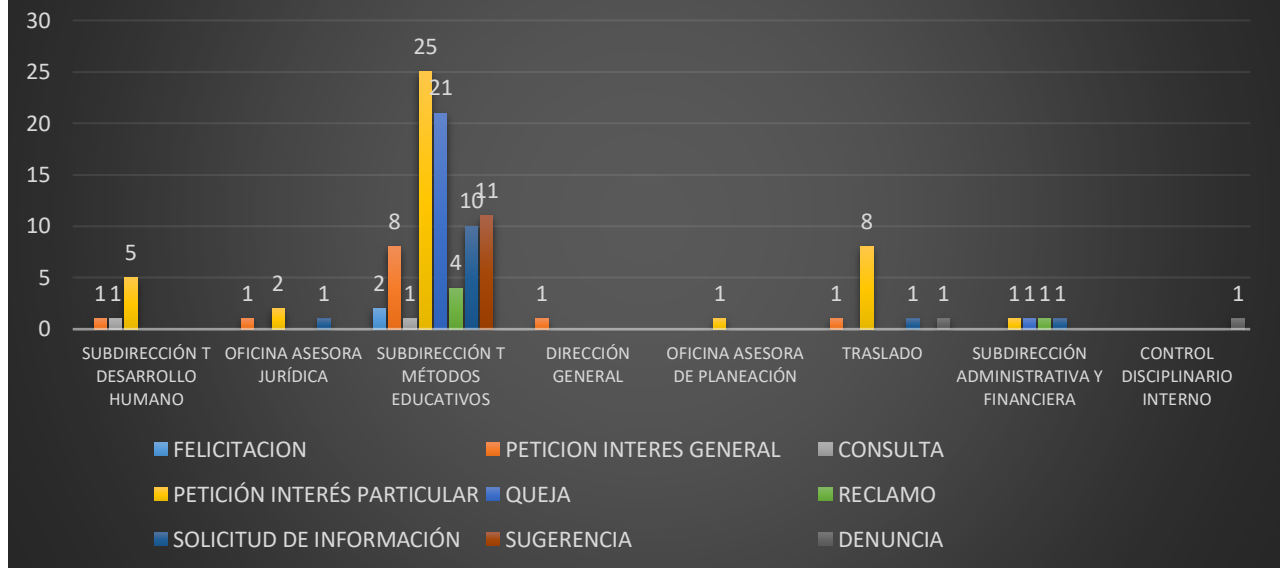
**Total Requerimientos 111**

El siguiente cuadro referencia las diferentes tipologías de requerimientos en el tercer trimestre del año 2018 así:

| Tipo de Requerimiento             | SUBDIRECCIÓN<br>T DESARROLLO<br>HUMANO | OFICINA<br>ASESORA<br>JURÍDICA | SUBDIRECCIÓN<br>T MÉTODOS<br>EDUCATIVOS | DIRECCIÓN<br>GENERAL | OFICINA<br>ASESORA DE<br>PLANEACIÓN | TRASLADO  | SUBDIRECCIÓN<br>ADMINISTRATIVA<br>Y FINANCIERA | CONTROL<br>DISCIPLINARIO<br>INTERNO | Total<br>general | %           |
|-----------------------------------|----------------------------------------|--------------------------------|-----------------------------------------|----------------------|-------------------------------------|-----------|------------------------------------------------|-------------------------------------|------------------|-------------|
| FELICITACION                      | -                                      | -                              | 2                                       | -                    | -                                   | -         | -                                              | -                                   | 2                | 2%          |
| PETICION<br>INTERES<br>GENERAL    | 1                                      | 1                              | 8                                       | 1                    | -                                   | 1         | -                                              | -                                   | 12               | 11%         |
| CONSULTA                          | 1                                      | -                              | 1                                       | -                    | -                                   | -         | -                                              | -                                   | 2                | 2%          |
| PETICIÓN<br>INTERÉS<br>PARTICULAR | 5                                      | 2                              | 25                                      | -                    | 1                                   | 8         | 1                                              | -                                   | 42               | 38%         |
| QUEJA                             | -                                      | -                              | 21                                      | -                    | -                                   | -         | 1                                              | -                                   | 22               | 20%         |
| RECLAMO                           | -                                      | -                              | 4                                       | -                    | -                                   | -         | 1                                              | -                                   | 5                | 5%          |
| SOLICITUD DE<br>INFORMACIÓN       | -                                      | 1                              | 10                                      | -                    | -                                   | 1         | 1                                              | -                                   | 13               | 12%         |
| SUGERENCIA                        | -                                      | -                              | 11                                      | -                    | -                                   | -         | -                                              | -                                   | 11               | 10%         |
| DENUNCIA                          | -                                      | -                              | -                                       | -                    | -                                   | 1         | -                                              | 1                                   | 2                | 2%          |
| SOLICITUD<br>COPIAS               | -                                      | -                              | -                                       | -                    | -                                   | -         | -                                              | -                                   | 0                | 0%          |
| <b>Total general</b>              | <b>7</b>                               | <b>4</b>                       | <b>82</b>                               | <b>1</b>             | <b>1</b>                            | <b>11</b> | <b>4</b>                                       | <b>1</b>                            | <b>111</b>       | <b>100%</b> |

**Total Requerimientos 111**

## Tipología Requerimientos Ciudadanos III Trimestre 2018



### Total Requerimientos 111

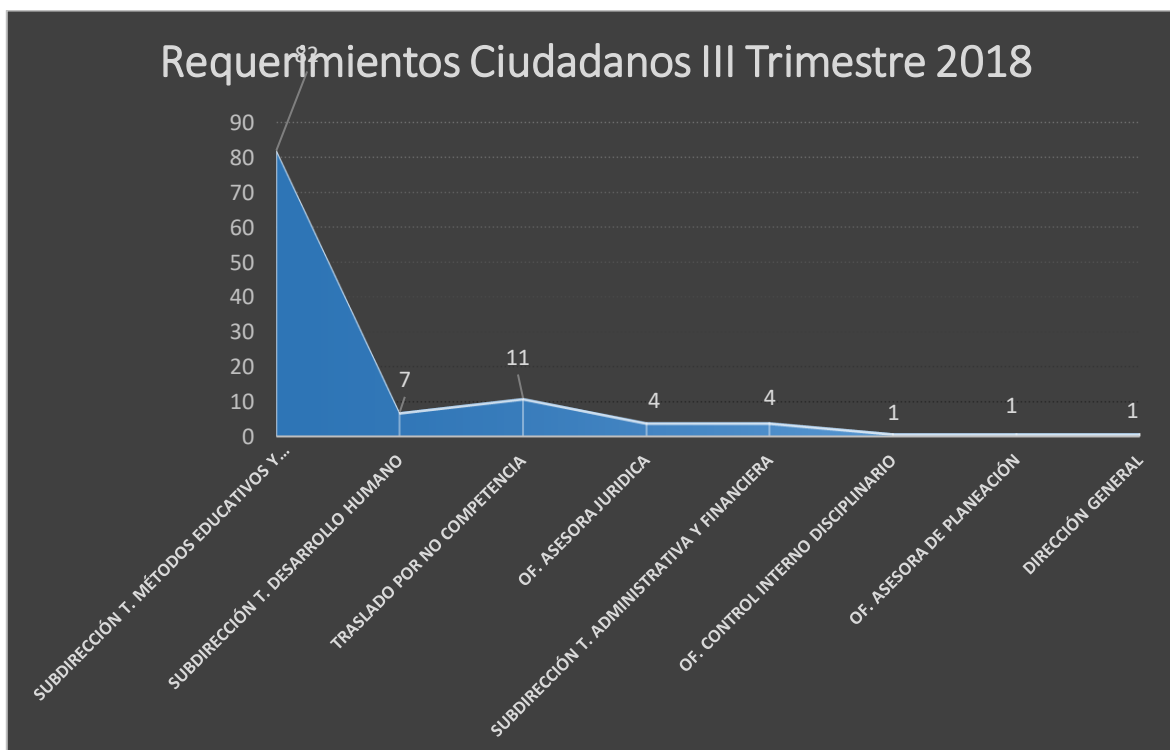
De conformidad a la información registrada, reportada y emitida, se puede evidenciar que la tipología más utilizada en el tercer trimestre del año 2018 por los ciudadanos, es la Petición de Interés Particular la cual se mantiene en primer lugar (II trimestre) con un total de (42) cuarenta y dos requerimientos ciudadanos, con una participación del 38%; en segundo lugar se encuentra la Queja (Se mantiene respecto al II Trimestre) con un total de (22) veintidós requerimientos ciudadanos, con una participación del 20%; en tercer lugar se ubica la Solicitud de Información con un total de (13) trece requerimientos ciudadanos y una representatividad del 12%; la Petición de Interés General en cuarto lugar se mantiene con un total de (12) doce requerimientos ciudadanos y una participación del 11%; la Sugerencia ocupa el quinto lugar con un total de (11) once requerimientos ciudadanos y una representatividad del 10%; El Reclamo ocupa la sexta posición con un total de (5) cinco requerimientos ciudadanos y una representatividad del 5%. Finalmente en séptimo lugar tenemos tres tipologías a saber: La Felicitación, La Consulta y la Denuncia, cada uno de ellos con un total de (2) dos requerimientos ciudadanos y una representatividad del 2% respectivamente por tipología.

### Requerimientos por Área III trimestre 2018:

La siguiente tabla nos referencia los diferentes requerimientos allegados y asignados a cada una de las dependencias en el tercer trimestre del año 2018 así:

| REQUERIMIENTOS POR ÁREA                        | TOTAL      |
|------------------------------------------------|------------|
| SUBDIRECCIÓN T. MÉTODOS EDUCATIVOS Y OPERATIVA | 82         |
| SUBDIRECCIÓN T. DESARROLLO HUMANO              | 7          |
| TRASLADO POR NO COMPETENCIA                    | 11         |
| OF. ASESORA JURIDICA                           | 4          |
| SUBDIRECCIÓN T. ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA    | 4          |
| OF. CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO              | 1          |
| OF. ASESORA DE PLANEACIÓN                      | 1          |
| DIRECCIÓN GENERAL                              | 1          |
| <b>Total general</b>                           | <b>111</b> |

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



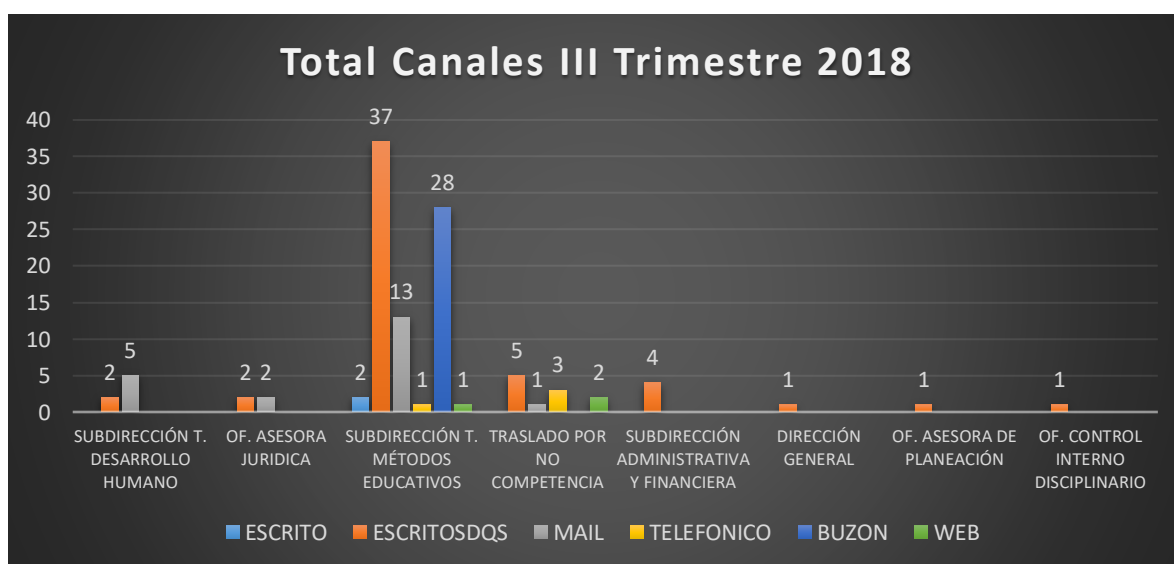
**Total Requerimientos Ciudadanos 111**



### Canales utilizados III Trimestre 2018:

| Canales              | SUBDIRECCIÓN T. DESARROLLO HUMANO | OF. ASESORA JURIDICA | SUBDIRECCIÓN T. MÉTODOS EDUCATIVOS | TRASLADO POR NO COMPETENCIA | SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | DIRECCIÓN GENERAL | OF. ASESORA DE PLANEACIÓN | OF. CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO | Total general | %            |
|----------------------|-----------------------------------|----------------------|------------------------------------|-----------------------------|------------------------------------------|-------------------|---------------------------|-----------------------------------|---------------|--------------|
| ESCRITO              | -                                 | -                    | 2                                  | -                           | -                                        | -                 | -                         | -                                 | 2             | 2%           |
| ESCRITOSDQS          | 2                                 | 2                    | 37                                 | 5                           | 4                                        | 1                 | 1                         | 1                                 | 53            | 48%          |
| MAIL                 | 5                                 | 2                    | 13                                 | 1                           | -                                        | -                 | -                         | -                                 | 21            | 19%          |
| TELEFONICO           | -                                 | -                    | 1                                  | 3                           | -                                        | -                 | -                         | -                                 | 4             | 4%           |
| BUZON                | -                                 | -                    | 28                                 | -                           | -                                        | -                 | -                         | -                                 | 28            | 25%          |
| WEB                  | -                                 | -                    | 1                                  | 2                           | -                                        | -                 | -                         | -                                 | 3             | 3%           |
| <b>Total general</b> | <b>7</b>                          | <b>4</b>             | <b>82</b>                          | <b>11</b>                   | <b>4</b>                                 | <b>1</b>          | <b>1</b>                  | <b>1</b>                          | <b>111</b>    | <b>100 %</b> |

**Total Requerimientos 111**



**Total Requerimientos 111**

El canal más utilizado por los ciudadanos para la presentación de requerimientos direccionados a la entidad en el presente trimestre, es el canal Escrito SDQS, con un total de (53) cincuenta y tres requerimientos ciudadanos, con un porcentaje de participación que se establece en un 48%; en segundo lugar tenemos el canal Buzón de Sugerencias, (este canal hace referencia a los requerimientos que ingresan a la entidad a través de los buzones designados para su recepción, ubicados en las diferentes sedes (Upis/Comedores), con un total de (28) veintiocho requerimientos ciudadanos, equivalentes a una participación del 25%. Esto refleja que se mantiene una participación activa de nuestros beneficiarios en cada una de las Unidades y Comedores; en tercer lugar tenemos el canal Mail, con un total de (21) veintiún requerimientos ciudadanos y una representatividad del 19%. El canal Telefónico ocupa el cuarto lugar con un total de (4) cuatro requerimientos ciudadanos y una representatividad del 4% respectivamente; en quinto lugar está el canal WEB (hace referencia a los requerimientos interpuestos a través de las redes sociales, tal el caso Facebook), con un total de (3) tres requerimientos ciudadanos y una representatividad del 3% respecto al total de canales relacionados en el trimestre asignados a la entidad. Finalmente está el canal Escrito con un total de (2) dos requerimientos ciudadanos y una representatividad del 2% respectivamente.

## 7. REITERATIVIDAD DE PQRS III TRIMESTRE

Una vez observado y analizado el Registro A-ACI-FT-003 Control de Requerimientos Ciudadanos, dentro del proceso de atención a la ciudadanía, se puede evidenciar el comportamiento de algunos temas reiterativos que involucran las quejas, reclamos y sugerencias, en el tercer trimestre del año 2018, así:

|                                             | QUEJAS   |          |            | SUGERENCIAS |          |            | RECLAMOS |          |            |
|---------------------------------------------|----------|----------|------------|-------------|----------|------------|----------|----------|------------|
| Tipificación                                | JULIO    | AGOSTO   | SEPTIEMBRE | JULIO       | AGOSTO   | SEPTIEMBRE | JULIO    | AGOSTO   | SEPTIEMBRE |
| SUBDIRECCIÓN T. MÉTODOS EDUCATIVOS          | 7        | 3        | 11         |             | 5        | 6          | 1        | 2        | 1          |
| SUBDIRECCIÓN T.DESARROLLO HUMANO            | -        | -        | -          | -           | -        | -          | -        | -        | -          |
| OFICINA ASESORA JURÍDICA                    | -        | -        | -          | -           | -        | -          | -        | -        | -          |
| SUBDIRECCIÓN T. ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | -        | -        | 1          | -           | -        | -          | -        | 1        | -          |
| TRASLADOS POR NO COMPETENCIA                | -        | -        | -          | -           | -        | -          | -        | -        | -          |
| OF. CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO           | -        | -        | -          | -           | -        | -          | -        | -        | -          |
| DIRECCIÓN GENERAL                           | -        | -        | -          | -           | -        | -          | -        | -        | -          |
| OF ASESORA DE PLANEACIÓN                    | -        | -        | -          | -           | -        | -          | -        | -        | -          |
| <b>Total</b>                                | <b>7</b> | <b>3</b> | <b>12</b>  | <b>0</b>    | <b>5</b> | <b>6</b>   | <b>1</b> | <b>3</b> | <b>1</b>   |

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

De los (22) veintidós requerimientos ciudadanos tipificados como Quejas durante el tercer trimestre del año 2018, y asignados a la entidad; (21) veintiún requerimientos ciudadanos fueron asignados a la Subdirección Técnica de Métodos Educativos y Operativa equivalente a un 95% de participación, de las quejas asignadas para el periodo a la entidad. Solamente (1) un requerimiento Tipificado como Queja fue asignado a la Subdirección Técnica Administrativa y Financiera, con una representatividad del 5%.

Así mismo se puede referenciar que de las (21) veintiún Quejas asignadas a la Subdirección Técnica de Métodos Educativos estos son los subtemas más importantes a referenciar son:

(7) siete de ellas hacen relación a **TEMAS MISIONALES UPI:** Requerimientos por presencia de los asistidos de las UPI, sugerencias de los NNAJ en las UPI, solicitudes de charlas, solicitud de vinculación a internado o externado. Dentro de estas temáticas se resaltan situaciones presentadas con profesores y funcionarios de las unidades (UPI) y Comedores principalmente. Así mismo en primer lugar compartido con la temática anterior está el Subtema de **COMEDORES COMUNITARIOS**, con un representativo de (7) siete requerimientos ciudadanos, referentes a la prestación del servicio, comportamiento de funcionarios, condiciones de higiene y circunstancias de convivencia. En tercer lugar y como subtema reiterativo tenemos **ADMINISTRACIÓN DE BAÑOS PUBLICOS**, con un total de (5) cinco requerimientos ciudadanos, referidos a la mala prestación del servicio por parte de funcionarios que administran los baños públicos. Son las tres temáticas más reiterativas en relación con las Quejas del tercer trimestre del año 2018.

Referente al tema de Sugerencias durante el tercer trimestre del año 2018, de un total de (11) once requerimientos ciudadanos, la misma cantidad fue asignada a la Subdirección Técnica de Métodos Educativos y Operativa, con una equivalencia del 100% de las sugerencias para el correspondiente periodo. Así mismo se puede referenciar que de las (11) once sugerencias asignadas a esta subdirección se observa los siguiente subtemas más relevantes: (6) seis de ellas hacen relación a **TEMAS MISIONALES UPI:** Requerimientos por presencia de los asistidos de las UPI, sugerencias de los NNAJ en las UPI, solicitudes de charlas, solicitud de vinculación a internado o externado. Dentro de estas temáticas se resaltan sugerencias de contratación de docentes para las unidades, apoyos para ingresar a convenios y sugerencias de salidas pedagógicas y cursos. En segundo lugar tenemos el Subtema de **COMEDORES COMUNITARIOS**, con un representativo de (5) cinco requerimientos ciudadanos. Principalmente referidos a mejoras en la cantidad y calidad de comidas como del servicio y referente a la prestación del servicio por parte de los funcionarios.

Referente al tema de Reclamos durante el tercer trimestre del año 2018, de un total de (5) cinco requerimientos ciudadanos: (4) cuatro de ellos fueron asignados a la Subdirección Técnica de Métodos Educativos, con una representatividad del 80%. El otro reclamo fue asignado a la Subdirección Técnica Administrativa y Financiera con una representatividad del 20%.

Principalmente los subtemas más referidos especialmente con la Subdirección Técnica de Métodos Educativos son: **TEMAS MISIONALES UPI:** Requerimientos por presencia de los asistidos de las UPI, sugerencias de los NNAJ en las UPI, solicitudes de charlas, solicitud de vinculación a internado o externado. Dentro de estas temáticas se resaltan situaciones presentadas con profesores y funcionarios de las unidades (UPI) y comedores principalmente, con un total de (2) dos requerimientos ciudadanos; de igual forma referido al subtema **SOLICITUD DE INTERVENCIÓN:** Presencia de habitantes de calle, pandilleros, NNAJ con vulneración de derechos o situación de fragilidad en los sectores con un total de (1) un requerimiento ciudadano; y el temas de **COMEDORES COMUNITARIOS** con un representativo de (1) un requerimiento ciudadano. Principalmente referidos a la prestación del servicio por parte de los funcionarios.

## 8.SOLICITUDES NO INGRESADAS AL SDQS

1. *Llamadas telefónicas de tipo informativo:* En el tercer trimestre del año 2018, se registró un total de **(127)** ciento veintisiete llamadas telefónicas, las cuales son de tipo informativas y son atendidas inmediatamente vía telefónica, registrando en la planilla la respuesta dada a la ciudadanía. De las temáticas más reiterativas en el presente trimestre, **(101)** ciento un llamadas solicitando orientación para ingreso a estudio en el IDIPRON; **(26)** veintiséis de las llamadas recibidas en el referente periodo, hacían referencia específica a opciones de empleo y convocatorias vigentes; frente a las cuales se orientó y brindo una respuesta en términos de coherencia, claridad, calidez y oportunidad.
2. *Hojas de vida y solicitud de trabajo a través del correo electrónico:* Se recibió en el correo de [atenciónciudadano@idipron.gov.co](mailto:atenciónciudadano@idipron.gov.co) un total de **(131)** ciento treinta un correos electrónicos, de los cuales **(46)** cuarenta y seis correos, preguntando por convocatorias vigentes y opciones de vinculación en el IDIPRON; cada uno de los correos se les brindo una respuesta en términos de coherencia, claridad, calidez y oportunidad; informándoles que se habilitó para tal fin el correo [hojasdevida@idipron.gov.co](mailto:hojasdevida@idipron.gov.co) y el link asociado a la página del IDIPRON- ATENCION AL CIUDADANO, por medio de la siguiente ruta de ingreso, Banco de Hojas de Vida, el cual se relaciona a continuación:

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSemls2xp3F5MvJls1NWPQKc1YQVrH->

## 1. MEJORAS REALIZADAS AL PROCESO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

- Durante lo corrido del presente trimestre del año 2018, se evidencia un gran e importante avance, por cuanto no se han reflejado ni presentado requerimientos ciudadanos con respuesta fuera de términos (ley 1755 de 2015). Esto de conformidad al Registro A-ACI-FT-

003 Control de requerimientos ciudadanos. Se debe tener en cuenta que los términos para dar respuesta son hábiles.

- Se continúa con el registro en planilla digital de llamadas recibidas a través de la línea directa de atención al ciudadano 2112287, enfocado esta actividad en una estrategia ambientalista de ahorro de papel.
- Seguimiento semanal de los requerimientos en trámite (pendientes por cierre) de cada una de las dependencias y envío de correos electrónicos o comunicándose con el referente de cada área, ya sea vía telefónica o presencial, para el trámite y agilización de las mismas respuestas en términos de ley.
- Seguimiento a cada una de las respuestas dadas a los ciudadanos en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) para medir los indicadores de oportunidad, calidez, claridad y coherencia.
- Se gestionado por parte del proceso de atención a la ciudadanía la ejecución y articulación de un modelo de jornadas de cualificación (módulos) referentes a protocolos de atención al ciudadano; dirigidas a los funcionarios y contratistas de la entidad, con participación e intervención activa por parte de la Dirección de Calidad del Servicio de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Equipo de cualificación. A la fecha se han realizado cinco sesiones de conformidad a lo planteado en el Plan de Acción de Atención a la Ciudadanía 2018.
- Durante el tercer trimestre del año 2018, se encuentra en desarrollo y ejecución un plan de capacitaciones por parte del grupo de Atención al Ciudadano (total 28), de las cuales se han realizado en el referido lapso de tiempo (III trimestre): en las Unidades de Protección Integral y en la sede administrativa Calle 63, (8) ocho capacitaciones, referentes al reconocimiento y retroalimentación del Proceso de Atención a la Ciudadanía, tipos de requerimientos PQRS, términos de respuesta, Carta de Trato Digno, figura del Defensor del Ciudadano, encuesta de percepción y manejo del buzón de sugerencias.
- AHORRO DE PAPEL: Entrega vía digital de los informes de 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, esto en concordancia con la estrategia ambiental planteada en el Plan de Acción Atención al Ciudadano 2018.
- Se elabora por parte del proceso de Atención al Ciudadano, un documento en el que se desarrolla y plasma los Protocolos Básicos de Atención para Población con y en Situación de Discapacidad; con un enfoque principal y dirigido (Personas con Discapacidad Auditiva, Visual y Física). Este documento se encuentra oficializado como un Documento Interno A-ACI-DI-003 en versión 01.
- Frente al Tema de Redes Sociales, para el caso concreto y según reporte consolidado emitido tanto por parte de la oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano en colaboración, para el tercer trimestre del año 2018, el cual se refleja así:

Se dio respuesta, para los meses de julio (41) cuarenta y un consultas ciudadanas; para el mes de agosto (49) cuarenta y nueve consultas ciudadanas y para el mes de septiembre (37) treinta y siete consultas ciudadanas, para un total de (127) ciento veintisiete consultas presentadas por la ciudadanía por medio electrónico, específicamente por redes sociales (Facebook). Principalmente temáticas referidas a (solicitudes de empleabilidad, de estudio, convenios, información de sedes, etc.).
- Por parte de la oficina de atención a la ciudadanía se ha dado una participación activa y propositiva durante este tercer trimestre del año 2018, frente a las temáticas abordadas desde los Nodos: Sectorial de Integración social y Nodos Intersectoriales, liderados por parte de la Veeduría Distrital.

## 10.RESULTADOS DE ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN

Durante el tercer trimestre del 2018 en referencia a la aplicación de la Encuesta de Percepción a la Ciudadanía los resultados obtenidos, a pesar de no ser una muestra representativa del universo de la información y no sea posible realizar un análisis detallado de las mismas. Se puede evidenciar para este periodo un aumento en la realización de las mismas (Encuestas Digitales), y una disminución en la realización (Encuestas Físicas) por parte de los ciudadanos, en relación con el trimestre anterior, se requiere continuar con las estrategias formuladas con el fin de mejorar los resultados.

Hay que tener en cuenta dos fenómenos que se han mencionado en trimestres anteriores, que influyen en la obtención de los resultados y que puede llegar a ser determinantes; esto se debe principalmente a dos circunstancias a saber: La primera de ellas debido a que la aplicación de la encuesta de percepción a la ciudadanía es netamente voluntaria, es decir solamente se aplica si el ciudadano beneficiario así lo acepta. La segunda razón es que gran parte de los requerimientos interpuestos en las diferentes sedes del IDIPRON (UPIS/Comedores), son usuarios en calidad de anónimos, lo que no permite solicitar ni ejecutar la aplicación de la encuesta de percepción de servicio a la ciudadanía. Es de aclarar que de conformidad a la actualización de procedimientos de atención a la ciudadanía, la responsabilidad de la apertura de los buzones de sugerencias, verificación de existencia de requerimientos ciudadanos corresponde a los responsables de las UPIS y coordinadores de comedores comunitarios. Vale la pena anotar que desde el día 29 de agosto de 2018, se oficializó por parte de la Oficina Asesora de Planeación la entrada en vigencia de la nueva encuesta de percepción de servicio al ciudadano: ENCUESTA DE PERCEPCIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA A-ACI-FT-005 en versión 05.

A continuación se presenta la muestra resultados del tercer trimestre del año 2018 frente a la encuesta de percepción de Atención al Ciudadano:

### 1. Tercer Trimestre 2018:

| Encuestas | Digital | Física |
|-----------|---------|--------|
| Total     | 3       | 7      |

| DIGITAL                                                     |                                                                  |                                                                          |
|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| 1. ¿La respuesta emitida se relacionó con su requerimiento? | 2. ¿Se utilizó un lenguaje comprensible en la respuesta emitida? | 3. ¿Recibió un trato digno, amable y respetuoso en la respuesta emitida? |
| SI                                                          | SI                                                               | SI                                                                       |
| SI                                                          | SI                                                               | SI                                                                       |
| NO                                                          | NO                                                               | NO                                                                       |

*Tomado del archivo digital encuesta percepción atención a la ciudadanía.*

Ya durante el tercer trimestre del año 2018 se puede observar una disminución no considerable en la realización de la encuesta por parte de la ciudadanía con respecto al trimestre anterior en su totalidad. Sin embargo cabe observar que aumentaron las encuestas realizadas en digital a (3) tres realizadas, pero disminuyeron las físicas en (7) siete realizadas. En virtud de lo anterior se puede observar para este trimestre se mantienen en promedio los resultados de la realización de la encuesta por parte de los ciudadanos respecto al trimestre anterior. Sin embargo se continuaran ejecutando las estrategias propuestas y formular nuevas estrategias, con el fin de fortalecer este mecanismo. Estrategias entre las cuales se encuentran, la creación de un formato especial para la presentación de SDQS, donde se le indique al usuario la forma como puede acceder a la encuesta de percepción de servicio a la ciudadanía (Este se encuentra oficializado actualmente por parte de la Oficina Asesora de Planeación). Así mismo continuar con el fortalecimiento de la temática de capacitación a los usuarios y beneficiarios, con el fin de que ellos se encuentren en capacidad de poder calificar y valorar las respuestas a sus requerimientos interpuestos. Esto con el fin de poder ser utilizada como insumo en la toma de decisiones por parte de la Dirección General del Instituto y del Defensor del Ciudadano.

A la fecha de realización de este informe (13 de noviembre de 2018), se han realizado (27) veintisiete capacitaciones tanto en las Unidades de Protección Integral (22) y Comedores (5) del IDIPRON, referentes al reconocimiento y retroalimentación del Proceso de Atención a la Ciudadanía).

Frente a la tabla referenciada al tercer trimestre del año 2018, respecto de las preguntas formuladas (Encuestas en Físico):

1. ¿La respuesta emitida se relacionó con su requerimiento?, frente a esta pregunta, contamos con (7) siete respuestas frente a las cuales (4) cuatro ciudadanos manifestaron **SI**, con una representación del 100%; las restantes (3) respuestas ciudadanas son calificadas de 1 a 5, por cuanto se observa la transición de cambio de formato de la encuesta anteriormente referenciada.
2. ¿Se utilizó un lenguaje comprensible en la respuesta emitida? frente a esta pregunta, contamos con (7) siete respuestas, frente a las cuales (4) cuatro ciudadanos manifestaron **SI**, las restantes (3) respuestas ciudadanas son calificadas de 1 a 5, por cuanto se observa la transición de cambio de formato de la encuesta anteriormente referenciada.
3. ¿Recibió un trato digno, amable y respetuoso en la respuesta emitida? frente a esta pregunta, contamos con (7) siete respuestas frente a las cuales (4) cuatro ciudadanos manifestaron **SI**, las restantes (3) respuestas ciudadanas son calificadas de 1 a 5, por cuanto se observa la transición de cambio de formato de la encuesta anteriormente referenciada.

## 11. SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

Durante el tercer trimestre del año 2018, se recibieron y se tramitaron por parte de la entidad un total de (13) trece solicitudes de acceso a la información los cuales se encuentran detalladas en el siguiente cuadro:

| No | SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN | TIEMPOS DE RESPUESTA | TRASLADOS POR NO COMPETENCIA | NEGACIÓN DE LA INFORMACIÓN |
|----|----------------------------------------|----------------------|------------------------------|----------------------------|
| 1  | 1671582018                             | 4 días               | NO                           | NO                         |
| 2  | 1818162018                             | 7 días               | NO                           | NO                         |
| 3  | 1867532018                             | 1 día                | SI                           | NO                         |
| 4  | 1993272018                             | 7 días               | NO                           | SI                         |
| 5  | 2062762018                             | 6 días               | NO                           | NO                         |
| 6  | 2062842018                             | 6 días               | NO                           | NO                         |
| 7  | 2062892018                             | 6 días               | NO                           | NO                         |
| 8  | 2136742018                             | 5 días               | NO                           | NO                         |
| 9  | 2136832018                             | 5 días               | NO                           | NO                         |
| 10 | 2144792018                             | 9 días               | NO                           | NO                         |
| 11 | 2294602018                             | 10 días              | NO                           | NO                         |
| 12 | 2316652018                             | 9 días               | NO                           | SI                         |
| 13 | 2359722018                             | 9 días               | NO                           | NO                         |

Con respecto a las (13) trece Solicitudes de Acceso a la Información se puede establecer que se emitió respuesta de las mismas dentro de términos de ley, conforme a los postulados de la ley 1755 de 2015, con un promedio de respuesta de (6,5) seis punto cinco, días aproximadamente. El indicador de oportunidad frente a esta tipología dio un cumplimiento para este trimestre del 100%.

Con respecto a las (13) trece solicitudes de Acceso a la Información únicamente, se dio Traslado por no Competencia a (1) un requerimiento ciudadano, bajo radicado No 1867532018, se procedió a realizar su traslado, por parte de la funcionaria que asumió su conocimiento en el IDIPRON, toda vez que este no hacía parte de la misionalidad del IDIPRON, procediendo su traslado Secretaria Jurídica Distrital, quien por la órbita de sus funciones tiene la competencia para su atención.

Frente a los (13) trece requerimientos asociados a esta tipología, solamente a (2) dos de ellos, se presentó negación al acceso a la información al ciudadano. Para el caso los requerimientos No 1993272018 y No 2316652018. Para uno de los casos procedió principalmente a que la información solicitada por el ciudadano no se encontraba registrada ni reposaba en las bases de datos del área competente. Respecto al segundo caso se debe principalmente a que la información solicitada por el ciudadano, no hace parte ni competencia de la entidad, por cuanto ni la regulación y/o dotación de la infraestructura de baños públicos, ni señalización en la ciudad, es competencia del instituto, quien solamente es el encargado de administrar a través de convenios interadministrativos algunos baños públicos en distintos puntos de la ciudad. Se anexa la información de los puntos de administración.



Con respecto a los (13) requerimientos en relación, los subtemas más reiterativos frente a los mismos son principalmente estos: **VEEDURIAS CIUDADANAS**, con un total de (6) seis requerimientos ciudadanos; en segundo lugar tenemos dos subtemas **TEMAS MISIONALES UPI**: Requerimientos por presencia de los asistidos de las UPI, sugerencias de los NNAJ en las UPI, solicitudes de charlas, solicitud de vinculación a internado o externado y **SOLICITUD DE INTERVENCIÓN**: (Presencia de habitantes de calle, pandilleros, NNAJ con vulneración de derechos o situación de fragilidad en los sectores, cada uno de estos subtemas, con un total de (2) dos requerimientos ciudadanos por cada uno. Finalmente los subtemas **ADMINISTRACIÓN DE BAÑOS PUBLICOS, PROCESOS CONTRACTUALES Y TRASLADO POR NO COMPETENCIA**, cada uno de ellos con un total de (1) un requerimiento ciudadano.

## 12. ASPECTOS A MEJORAR

1. Seguir desarrollando de manera permanente capacitaciones y jornadas de sensibilización, con el fin de fortalecer y construir una cultura ciudadana sólida, en la que se forjen tanto nuestros usuarios como funcionarios, creando el ideal de personas capaces y orientadas a proteger y defender sus derechos como ciudadanos; así mismo vean la figura del buzón de sugerencias (ubicados en las UPI y Comedores); como un medio y/o canal de interacción y comunicación importante con nuestra entidad. De la misma forma fortalecer en los líderes de Unidades y Comedores la responsabilidad de realizar la apertura de Buzón de Sugerencias en los términos establecidos.
2. Por parte de las diferentes áreas de la entidad, se solicita trabajar mancomunadamente con el fin de dar un cumplimiento del 100% al indicador de Calidad de las Respuestas: Integración de los criterios de Coherencia, Calidez y Claridad. Esto con el fin de lograr la excelencia de la entidad respecto al manejo de requerimientos ciudadanos. Estos criterios se definen de la siguiente manera:
  - COHERENCIA:** Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.
  - CLARIDAD:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad, se brinde en términos comprensibles para el ciudadano (a).
  - CALIDEZ:** Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano o ciudadana con la respuesta a su requerimiento.
3. De igual manera Por parte de las diferentes áreas de la entidad se solicita, mantener y mejorar el criterio de oportunidad en las respuestas a los requerimientos ciudadanos, de conformidad a la ley 1755 de 2015. Así mismo tener en cuenta la necesidad que el cargue de las respuestas en el aplicativo Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS Bogotá Te Escucha se realice bajo los mismos parámetros de oportunidad.
4. Fortalecer y seguir implementando nuevas estrategias tendientes a incentivar al ciudadano en la aplicación y ejecución de la encuesta de percepción ciudadana; esto con el fin de poder medir

por parte de la entidad de una manera más amplia la satisfacción de los ciudadanos frente a las respuestas a sus requerimientos emitidos a través de sus dependencias y/o áreas, y con ello poder tomarse decisiones desde la Dirección de Entidad.

| FÍSICA                                                      |                                                                  |                                                                          |            |                      |                    |
|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|------------|----------------------|--------------------|
| 1. ¿La respuesta emitida se relacionó con su requerimiento? | 2. ¿Se utilizó un lenguaje comprensible en la respuesta emitida? | 3. ¿Recibió un trato digno, amable y respetuoso en la respuesta emitida? | SDQS No    | FECHA DE REALIZACIÓN | SEDE               |
| SI                                                          | SI                                                               | SI                                                                       | 1451172018 | 13/07/2018           | UPI FLORIDA        |
| SI                                                          | SI                                                               | SI                                                                       | 1451172018 | 13/07/2018           | UPI FLORIDA        |
| SI                                                          | SI                                                               | SI                                                                       | NO INFORMA | 13/07/2018           | UPI FLORIDA        |
| SI                                                          | SI                                                               | SI                                                                       | 1220522018 | 31/07/2018           | UPI FLORIDA        |
| NUEVO FORMATO ENCUESTA ( 1 MINIMO- 5 MAXIMO)                |                                                                  |                                                                          |            |                      |                    |
| 5                                                           | 4                                                                | 5                                                                        | 2031422018 | 31/08/2018           | UNIDAD SANTA LUCIA |
| 1                                                           | 1                                                                | 1                                                                        | 2031262018 | 04/09/2018           | UNIDAD SANTA LUCIA |
| 5                                                           | 5                                                                | 5                                                                        | 2030922018 | 04/09/2018           | UNIDAD SANTA LUCIA |

