



INFORME PRIMER TRIMESTRE PQRSD

MARZO 2018

Consolidado del primer 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

Tabla de contenido

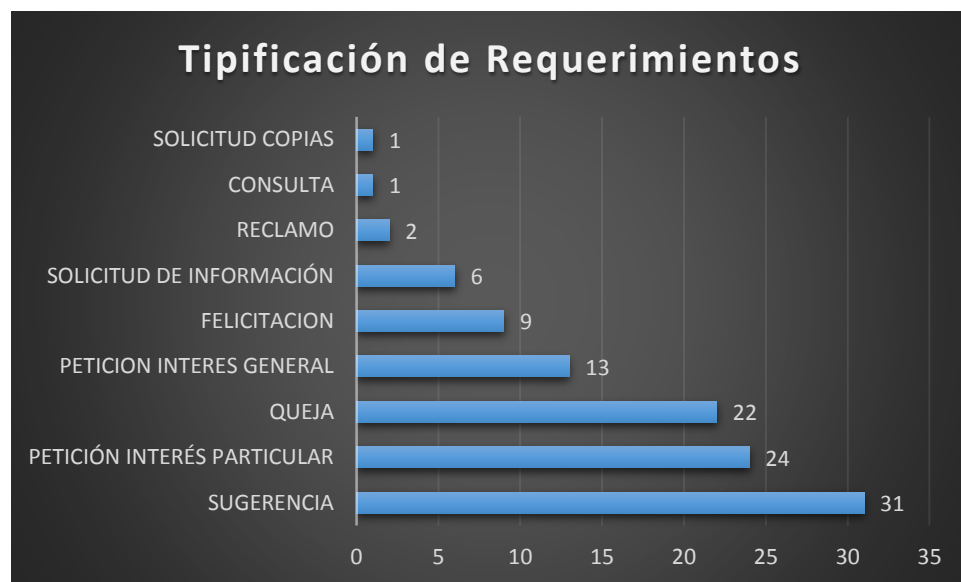
1. GESTIÓN PQRS SUBDIRECCIÓN DE MÉTODOS EDUCATIVOS Y OPERATIVA.....	2
Canales	5
Oportunidad en respuesta	6
CALIDAD (Coherencia, Calidez y Claridad)	7
2. GESTIÓN PQRS SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE DESARROLLO HUMANO.....	9
Canales	11
Oportunidad en respuesta	12
CALIDAD (Coherencia, Calidez y Claridad)	13
3. GESTIÓN PQRS OFICINA ASESORA JURÍDICA.....	14
Canales	16
Oportunidad en respuesta	17
CALIDAD (Coherencia, Calidez y Claridad)	18
4. GESTIÓN PQRS OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y SUBDIRECCIÓN TÉCNICA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA.....	19
Canales	20
Oportunidad en respuesta	20
CALIDAD (Coherencia, Calidez y Claridad)	22
TRASLADO POR NO COMPETENCIA.....	22
5. INFORMACIÓN Y DATOS ESTADÍSTICOS CONSOLIDADOS.....	23
6. REITERATIVIDAD DE PQRS I TRIMESTRE.....	27
7. SOLICITUDES NO INGRESADAS AL SDQS	28
8. MEJORAS REALIZADAS AL PROCESO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.....	29
9. RESULTADOS DE ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN	30
10. ASPECTOS A MEJORAR	31

1. GESTIÓN PQRS SUBDIRECCIÓN DE MÉTODOS EDUCATIVOS Y OPERATIVA

Durante el primer trimestre del año 2018 se direccionó a esta Subdirección un total de 109 requerimientos tipificados así:

Tipo de Requerimiento	SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE MÉTODOS EDUCATIVOS Y OPERATIVA	%
SUGERENCIA	31	28%
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	24	22%
QUEJA	22	20%
PETICION INTERES GENERAL	13	12%
FELICITACION	9	8%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	6	6%
RECLAMO	2	2%
CONSULTA	1	1%
SOLICITUD COPIAS	1	1%
Total general	109	100%

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



Total de Requerimientos 109

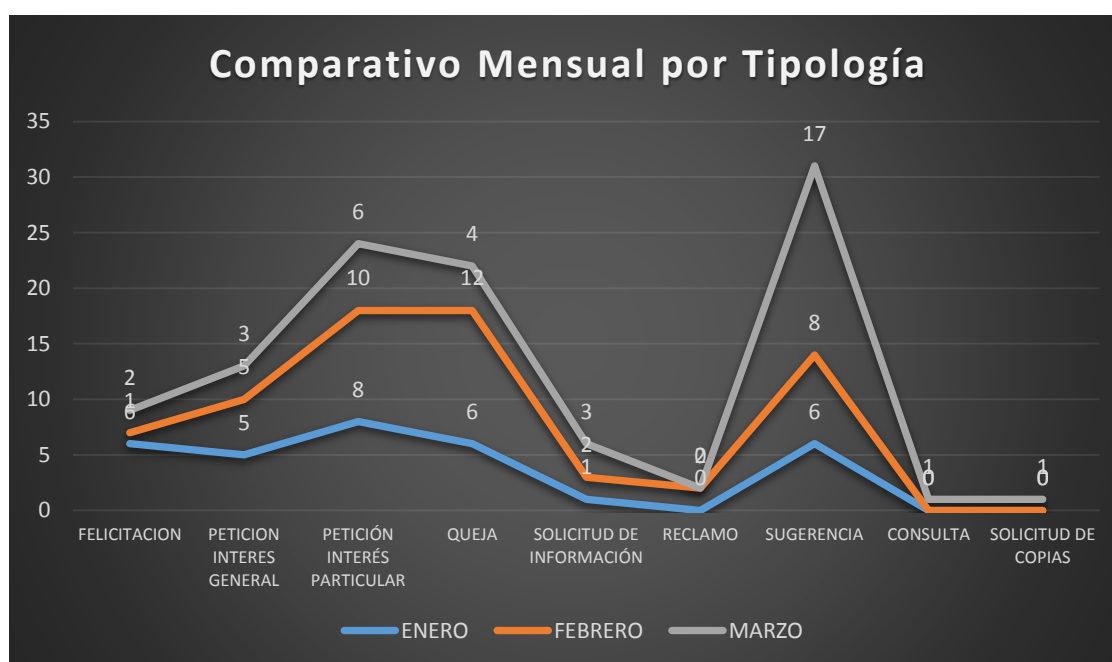
Para el primer trimestre del año 2018, la Sugerencia es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus requerimientos con una incidencia de (31) treinta y un requerimientos, dirigidos a la Subdirección Técnica de Métodos Educativos y Operativa con una participación del 28%; en segundo lugar tenemos la Petición de Interés Particular con una incidencia de (24) veinticuatro

requerimientos ciudadanos y una representatividad del 22%; la Queja ocupa el tercer lugar con una incidencia de (22) veintidós requerimientos ciudadanos y una representatividad del 20%; le sigue la Petición de Interés General con un total de (13) trece requerimientos ciudadanos y una representatividad del 12%; en quinto lugar tenemos la Felicitación con un total de (9) nueve requerimientos ciudadanos y una representatividad del 8%. La Solicitud de Información ocupa un sexto lugar para este primer trimestre con un total de (6) requerimientos ciudadanos y una representación del 6%. El Reclamo con un total de (2) dos requerimientos ciudadanos y una representatividad del 2%. Finalmente tenemos las tipologías Consulta y Solicitud de Copias cada una con (1) un requerimiento ciudadano y una representatividad del 1% respectivamente y de acuerdo a la totalidad de requerimientos allegados a esta subdirección.

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

Tipo de Requerimiento	ENERO	FEBRERO	MARZO
FELICITACION	6	1	2
PETICION INTERES GENERAL	5	5	3
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	8	10	6
QUEJA	6	12	4
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1	2	3
RECLAMO	0	2	0
SUGERENCIA	6	8	17
CONSULTA	0	0	1
SOLICITUD DE COPIAS	0	0	1
Total general	32	40	37

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



Al realizar un comparativo con el trimestre anterior (cuarto trimestre del año 2017), se puede observar un aumento de los requerimientos dirigidos y/o asignados a esta dependencia; de igual forma el área de atención a la ciudadanía en este primer semestre del año 2018 se ha enfocado en formular, diseñar y empezar a ejecutar las acciones estratégicas correspondientes al Plan de Acción Atención a la Ciudadanía 2018, dentro de las cuales se enmarca 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 que de conformidad al 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 deberá diligenciar el acta de apertura de buzón correspondiente, anexando y relacionando los requerimientos ciudadanos encontrados en el mismo. Acta que deberá 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) y se procedan a asignar según corresponda al área competente, para dar trámite y cierre correspondiente en los términos de ley.

Subtemas Mas Reiterativos	No Requerimientos	%
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.	46	42%
SOLICITUD DE INTERVENCIÓN: (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).	24	22%
COMEDORES COMUNITARIOS	19	17%
VEEDURIAS CIUDADANAS	8	7%
ADMINISTRACIÓN BAÑOS PÚBLICOS	5	5%
Total (5 Subtemas más Reiterativos).	102	94%
Otros Subtemas	7	6%
Total	109	100%

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

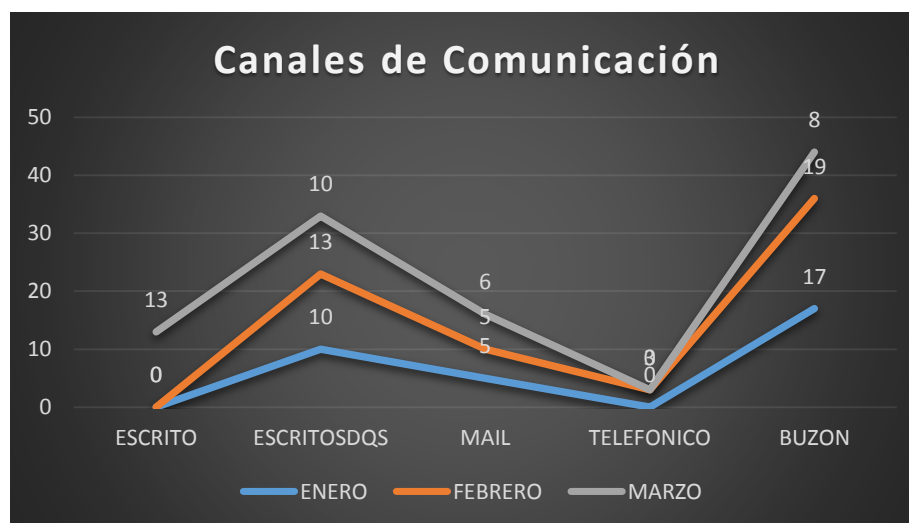
Referente a los subtemas más reiterativos en el primer trimestre del año 2018, dirigidos a la Subdirección Técnica de Métodos Educativos y Operativa (se tomaron los 5 primeros subtemas), se puede evidenciar que el subtema **TEMAS MISIONALES UPI**: Requerimientos por presencia de los asistidos de las UPI, sugerencias de los NNAJ en las UPI, solicitudes de charlas, solicitud de vinculación a internado o externado, lidera la temática referenciada con un total de (46) cuarenta y seis requerimientos ciudadanos, con una representación del 42%; en segundo lugar se encuentra el subtema **SOLICITUD DE INTERVENCIÓN**: (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), con un total de (24) veinticuatro requerimientos ciudadanos y una representatividad del 22%; en tercer lugar tenemos el subtema **COMEDORES COMUNITARIOS**, con un total de (19) diecinueve requerimientos ciudadanos asociados y una representatividad del 17%; cuarto lugar lo lidera el subtema de **VEEDURIAS CIUDADANAS**, con un total de (8) ocho requerimientos ciudadanos asociados a este subtema y una representatividad del 7%. Finalmente tenemos el subtema **ADMINISTRACIÓN BAÑOS PÚBLICOS**, con un total de (5) cinco requerimientos ciudadanos asociados y una representatividad del 5%. Estos (5) cinco subtemas dan una equivalencia del 94% de representatividad de subtemas relacionados a esta Subdirección.

Los restantes subtemas con una equivalencia de (7) siete requerimientos ciudadanos y una representatividad del 6%.

Canales

Canales	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total General	%
ESCRITO	-	-	13	13	12%
ESCRITOSDQS	10	13	10	33	30%
MAIL	5	5	6	16	15%
TELEFONICO	-	3	-	3	3%
BUZON	17	19	8	44	40%
Total general	32	40	37	109	100%

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



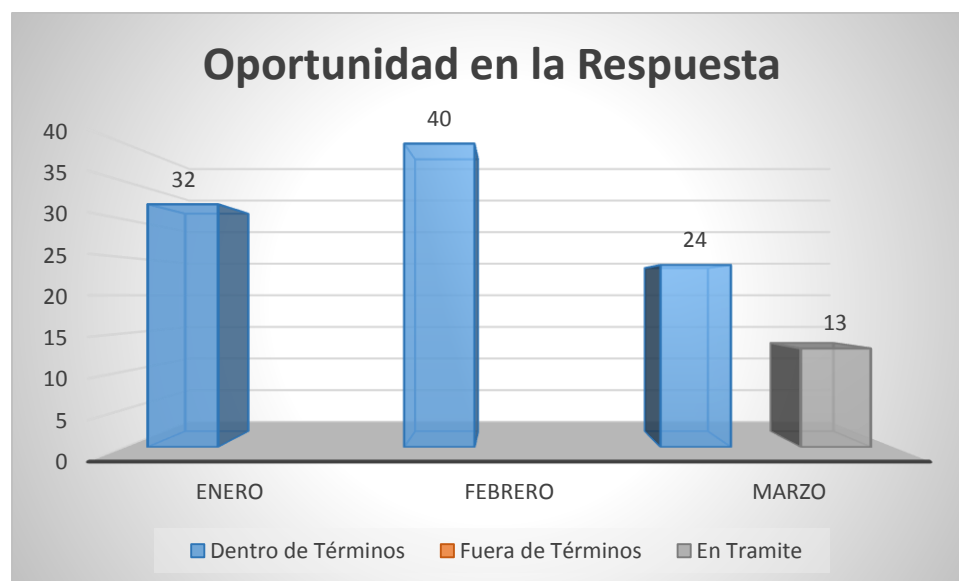
El canal más utilizado por los ciudadanos para la presentación de requerimientos direccionados a la Subdirección de Métodos Educativos y Operativa en el presente trimestre, es el canal Buzón de Sugerencias (este canal hace referencia a los requerimientos que ingresan a la entidad a través de los buzones designados para su recepción, ubicados en las diferentes sedes (Upis/Comedores), con un total de (44) cuarenta y cuatro requerimientos ciudadanos, equivalente a una participación del 40%. Esto refleja una participación activa de nuestros beneficiarios en cada una de las Unidades y Comedores. En segundo lugar tenemos el canal Escrito SDQS, con un total de (33) treinta y tres requerimientos ciudadanos, con un porcentaje de participación que se establece en un 30%; En tercer lugar tenemos el canal MAIL con un total de (16) dieciséis requerimientos ciudadanos con una equivalencia de participación del 15%. En cuarto lugar tenemos el canal Escrito, con un total de (13) trece requerimientos ciudadanos, con un porcentaje de participación que se establece en un 12%. Finalmente tenemos el canal Telefónico, con un total de (3) tres requerimientos ciudadanos y una representatividad del 3% respecto 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 primer trimestre del año 2018.

Oportunidad	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total	% Oportunidad
Dentro de Términos	32	40	24	96	88%
Fuera de Términos	-	-	-	-	0%
En Tramite	-	-	13	13	12%
Total	32	40	37	109	100%

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



Total de Requerimientos 109

Del total de los (109) ciento nueve requerimientos 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 (109) ciento nueve, a (96) noventa y seis 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 88% frente a la oportunidad de las respuestas.

A la fecha de Corte del presente informe (04 de abril de 2018), se encuentran (13) trece requerimientos ciudadanos en trámite, es decir aún no se les ha proyectado respuesta, pero se encuentran en términos de ley para dar la misma. Dichos requerimientos en trámite formulan una representación del 12%.

En virtud de lo anterior y teniendo en cuenta la fecha de corte del presente informe no se han presentado respuestas fuera de términos.

CALIDAD (Coherencia, Calidez y Claridad)

Las peticiones son tramitadas por personal del área e incluso son asignadas a otras áreas para la proyección de las respuestas, en la tabla que se muestra a continuación se relaciona la gestión realizada por los diferentes funcionarios que participaron en el primer 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.
- Demanda de seguimiento: Hace referencia al número de peticiones cerradas parcialmente, es decir, la respuesta proyectada se basa en actividades futuras, por lo cual se debe por parte del área reportar un seguimiento posterior para el cierre definitivo del requerimiento al interior del Instituto.
- Oportunidad: Número de peticiones atendidas dentro de los términos legales, según Ley 1755 de 2015.

Se proyectó la respuesta a (96) noventa y seis requerimientos ciudadanos, de los cuales se dio cumplimiento a los criterios de Coherencia, Calidez y Claridad, a (94) noventa y cuatro de ellos, ejecutando así el 98% del indicador de calidad de las respuestas.

El requerimiento No 14612018, no dio cumplimiento al indicador de Calidad, por cuanto se afecta en su respuesta el criterio de Claridad por cuanto al final de la respuesta al requerimiento ciudadano no hay coherencia en el texto y faltan frases que den claridad a la misma.

El requerimiento No 460312018, se observa que no da cumplimiento al indicador de Calidad, por cuanto en su respuesta al requerimiento ciudadano, se presentan frases incompletas que le hace perder coherencia a la misma.

A la fecha de Corte del presente informe (04 de abril de 2018), se encuentran (13) trece requerimientos ciudadanos en trámite, es decir aún no se les ha proyectado respuesta, por tanto no se les puede medir aun el indicador de Calidad.

Finalmente se sugiere a la Subdirección trabajar en la proyección de respuestas con calidad para lograr así el 100% de cumplimiento para este indicador.

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

FUNCIONARIO	CALIDAD EN LA RESPUESTA		DEMANDA SEGUIMIENTO		OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA	
	NO	SI	NO	SI	DENTRO DE TERMINOS	FUERA DE TERMINOS
ADRIANA FANDIÑO		1	1		1	
ALEJANDRA ORTIZ		3	3		3	
ALEXANDER SALINAS		2	2		2	
AMALIA FRANCO		1	1		1	
ANDREA CORREA		5	5		5	
CARLOS VALERO		1	1		1	
DANIEL MONTENEGRO		2	2		2	
EDWIN MANRIQUE	1	10	11		11	
ELIANA CONTRERAS		13	13		13	
ERIKA GRANADOS		1	1		1	
ERIKA TOBAR	1	2	3		3	
FERNEY FORERO		2	2		2	
FREDY MARTINEZ		2	2		2	
GERMAN RAMIREZ		1	1		1	
HERNAN TOCAREMA		5	5		5	
HERNANDO CRUZ		1	1		1	
INGRID LOPEZ		6	6		6	
JUAN CRUZ		1	1		1	
LUIS CASTEBLANCO		1		1	1	
LUIS SUESCUN		2	2		2	
LUZ ESTUPIÑAN		3	3		3	
MABEL CASTILLO		6	5	1	6	
MARIA ESPITIA		2	2		2	
MARITZA RUIZ		2	2		2	
MICHAEL KLEIN		1	1		1	
RICARDO CARVAJAL		1	1		1	
SANDRA GOMEZ		1	1		1	
SANDRA PINEDA		10	9	1	10	
YENNY CORZO		4	4		4	
YVONNE AGUILAR		2	2		2	
TOTAL GENERAL	2	94	93	3	96	0

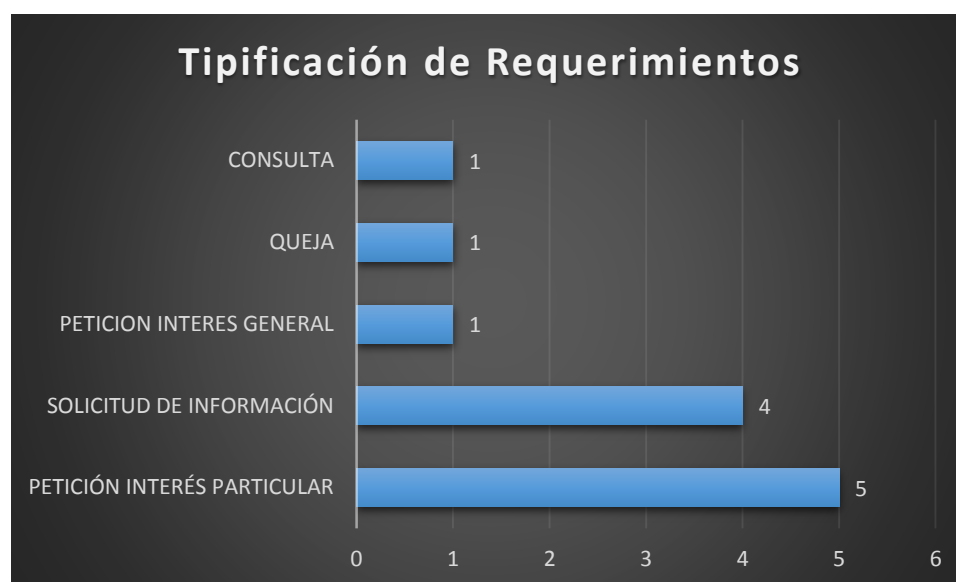
Fuente: Registro A-ACI-FT-003 Control de requerimientos ciudadanos

2. GESTIÓN PQRS SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE DESARROLLO HUMANO

Durante el primer trimestre del año 2018 se direccionó a esta Subdirección un total de 12 requerimientos ciudadanos tipificados así:

Tipo de Requerimiento	Subdirección T. Desarrollo Humano	%
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	5	42%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	4	33%
PETICION INTERES GENERAL	1	8%
QUEJA	1	8%
CONSULTA	1	8%
Total general	12	100%

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



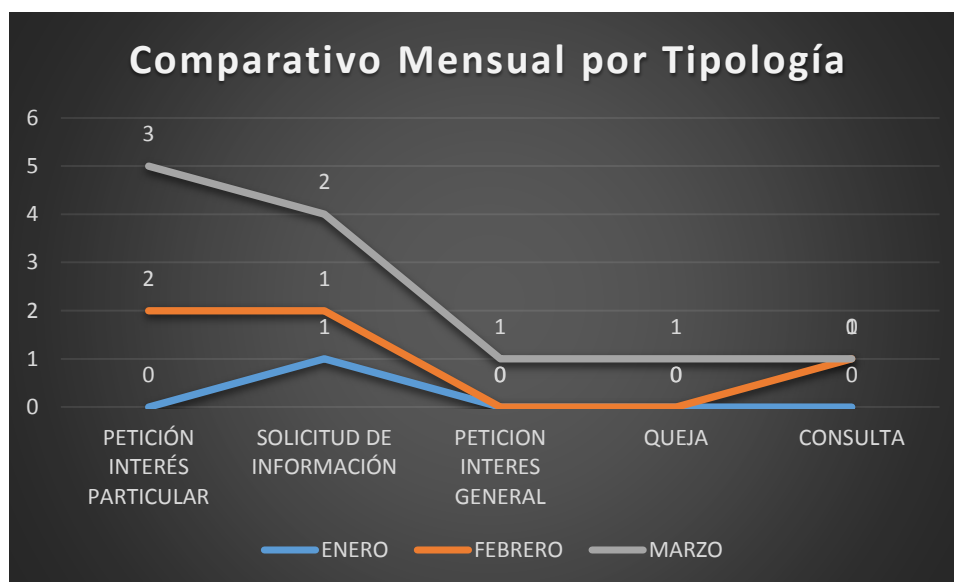
Total de Requerimientos 12

Para el primer 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 42%; en segundo lugar tenemos La Solicitud de Información con un total de (4) cuatro requerimientos ciudadanos y una representación del 33%. En tercer lugar tenemos la Petición de Interés General, la Queja y la Consulta, con un total de (1) un requerimiento ciudadano por tipología y una representatividad del 8% 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	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	-	2	3	5
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1	1	2	4
PETICION INTERES GENERAL	-	-	1	1
QUEJA	-	-	1	1
CONSULTA	-	1	-	1
Total general	1	4	7	12

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



Total de Requerimientos 12

El mes que mayor número de requerimientos ciudadanos se recibió para asignación a esta dependencia fue en el mes de marzo de 2018, algunos de los requerimientos para este mes se asociaron a solicitud de información de planta de personal, medios de contacto y correos institucionales.

Subtemas Mas Reiterativos	No Requerimientos	%
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO: Certificaciones, Reclamaciones Laborales, Capacitaciones, Solicitud de trabajo, solicitud de desvinculación	9	75%
VEEDURÍAS CIUDADANAS	3	25%
Total General	12	100%

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

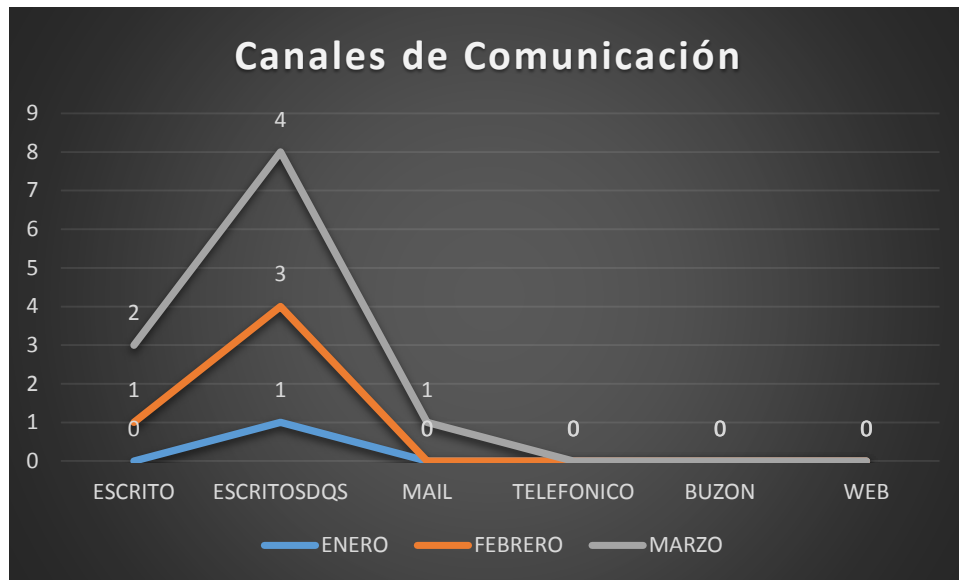
Los subtemas más reiterativos para el primer trimestre del año 2018, hacen referencia a: **ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO:** Certificaciones, Reclamaciones Laborales, Capacitaciones, Solicitud de trabajo, solicitud de desvinculación, con un total de (9) nueve requerimientos ciudadanos, equivalentes al 75% de participación; en segundo lugar tenemos el subtema **VEEDURÍAS CIUDADANAS**, con un total de (3) tres requerimientos ciudadanos equivalentes a un 25% de participación del total de subtemas asignados a esta Subdirección.

Canales

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

Canales	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total General	%
ESCRITO	-	1	2	3	25%
ESCRITOSDQS	1	3	4	8	67%
MAIL	-	-	1	1	8%
TELEFONICO	-	-	-	-	0%
BUZON	-	-	-	-	0%
WEB	-	-	-	-	0%
Total general	1	4	7	12	100%

Total de Requerimientos 12



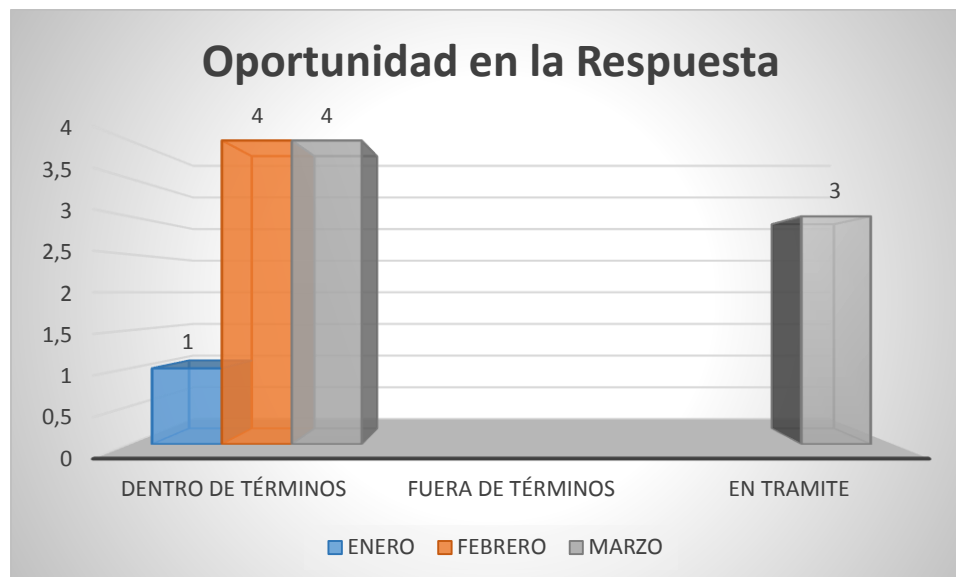
Total de Requerimientos 12

El canal más utilizado en el primer trimestre del año 2018 por los ciudadanos, para la presentación de requerimientos direccionados a la Subdirección Técnica de Desarrollo Humano es el Sistema Escrito SDQS, por medio del cual se recibió (8) ocho requerimientos ciudadanos, equivalentes al 67% de participación; en segundo lugar tenemos el canal Escrito, por intermedio del cual se recibió (3) tres requerimientos ciudadanos, equivalente al 25% de participación del total de requerimientos asignados a esta Subdirección. Finalmente tenemos el canal Mail con un total de (1) un requerimiento ciudadano y una representatividad del 8%, del total de requerimientos asignados a esta dependencia.

Oportunidad en respuesta

Oportunidad	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total	% Oportunidad
Dentro de Términos	1	4	4	9	75%
Fuera de Términos	-	-	-	-	0%
En Tramite	-	-	3	3	25%
Total	1	4	7	12	100%

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



Total de Requerimientos 12

El 75% de los requerimientos asignados a la Subdirección Técnica de Desarrollo Humano se tramitaron y respondieron dentro de los términos legales (9 requerimientos ciudadanos) dando cumplimiento a lo estipulado en la ley 1755 de 2015.

El 25% de los requerimientos ciudadanos asignados a la Subdirección Técnica de Desarrollo Humano se encuentran en trámite (3 requerimientos ciudadanos). Hasta la fecha del presente informe no se evidencian respuestas a requerimientos ciudadanos fuera de términos de ley.

CALIDAD (Coherencia, Calidez y Claridad)

Las respuestas definitivas (9 requerimientos ciudadanos), cumplieron en un 100% el indicador de calidad; debido a que se proyectaron en términos de claridad, coherencia y calidez.

Los restantes (3) tres requerimientos ciudadanos se encuentran en trámite, por tal motivo a la fecha del presente informe no se puede realizar verificación del indicador de calidad.

FUNCIONARIO	CALIDAD EN LA RESPUESTA		DEMANDA SEGUIMIENTO		OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA	
	NO	SI	NO	SI	DENTRO DE TERMINOS	FUERA DE TERMINOS
CAMILO CRUZ BRAVO		1	1		1	
CONSTANZA BARRERA		3	3		3	
JAVIER BUSTAMANTE		1	1		1	
LEYDY RODRIGUEZ		3	3		3	
ROSA PARAMO		1	1		1	
Total	0	9	9	0	9	0

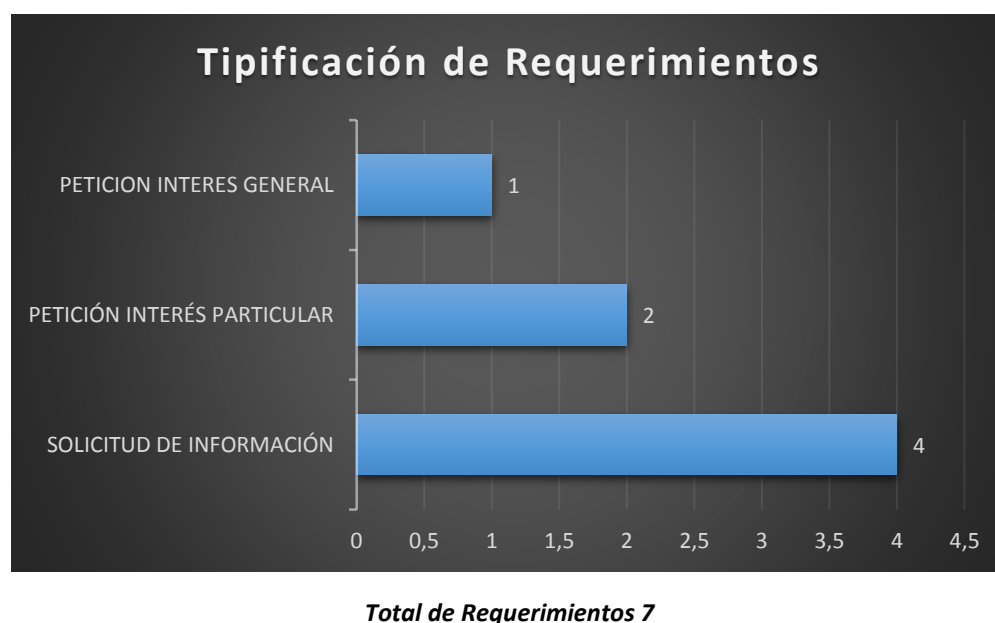
Fuente: Registro A-ACI-FT-003 Control de requerimientos ciudadanos

3. GESTIÓN PQRS OFICINA ASESORA JURÍDICA

Durante el primer trimestre del año 2018 se direccionó a esta oficina un total de 7 requerimientos ciudadanos tipificados así:

Tipo de Requerimiento	Oficina Asesora Jurídica	%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	4	57%
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	2	29%
PETICION INTERES GENERAL	1	14%
Total general	7	100%

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



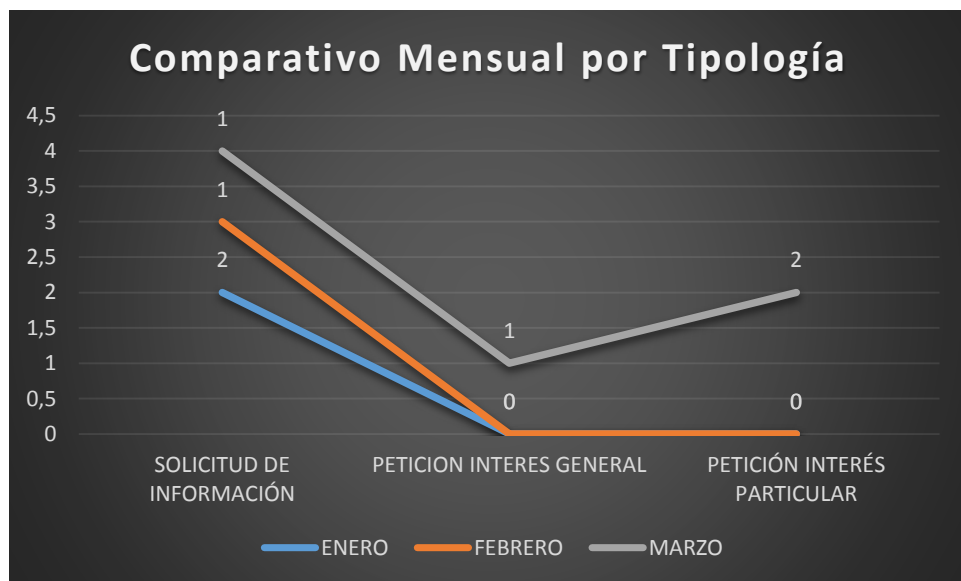
Para el primer trimestre del año 2018, la Solicitud de Información es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus requerimientos con una incidencia de (4) cuatro requerimientos, dirigidos a la Oficina Asesora Jurídica con una participación del 57%; en segundo lugar se encuentran las Peticiones de Interés Particular con una equivalencia de (2) dos requerimientos ciudadanos, con una representatividad del 29%. Finalmente tenemos la Petición de Interés General con (1) un requerimiento ciudadano y una representatividad del 14% del total de requerimientos asignados para el respectivo trimestre.

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

Tipo de Requerimiento	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total	%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	2	1	1	4	57%
PETICION INTERES GENERAL	-	-	1	1	14%
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	-	-	2	2	29%
Total general	2	1	4	7	100%

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

En la anterior tabla se puede observar el comportamiento en el primer 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 el mes de marzo fue donde más se asignaron requerimientos ciudadanos a esta oficina, principalmente y referidos a solicitudes de información en materia y temas de índole contractual.



Total de Requerimientos 7

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

Subtemas más reiterados	Total general	%
PROCESOS CONTRACTUALES: Certificaciones de contratos, pago oportuno de los contratos, desvinculación, Familiares de los beneficiarios de los programas solicitando pagos por fallecimiento del asistido	4	57%
VEEDURÍAS CIUDADANAS	2	29%
CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS E INTERINSTITUCIONALES: solicitud de vinculación, Pagos, Instalaciones, presuntas conductas indebidas de los vinculados, Prestación del Servicio Tercerizado.	1	14%
Total General	7	100%

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

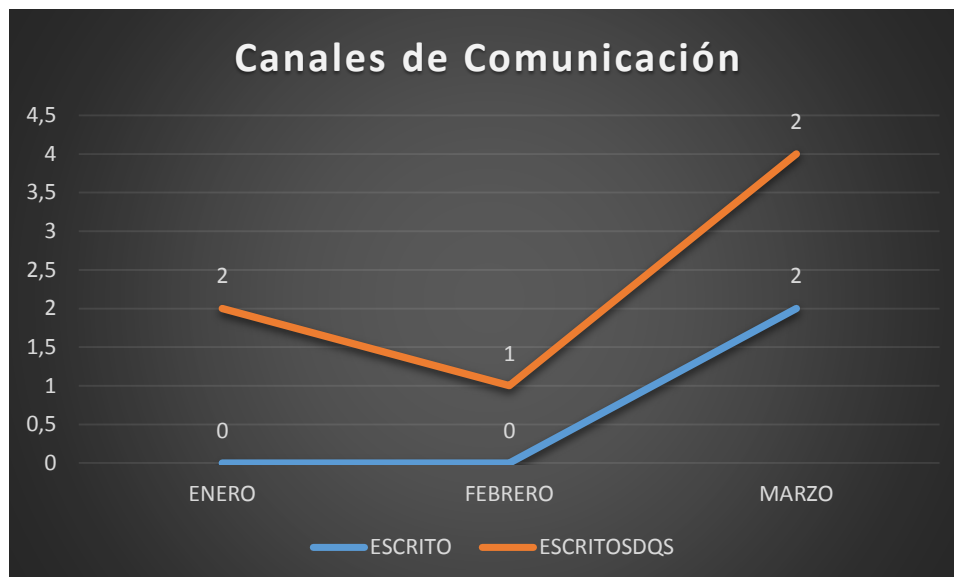
El subtema más reiterativo referenciado a esta oficina, está en primer lugar **PROCESOS CONTRACTUALES:** Certificaciones de contratos, pago oportuno de los contratos, desvinculación, Familiares de los beneficiarios de los programas solicitando pagos por fallecimiento del asistido, con un total de (4) cuatro requerimientos ciudadanos con una representatividad del 57%. En segundo lugar tenemos el subtema **VEEDURÍAS CIUDADANAS** con un total de (2) dos requerimientos, con un porcentaje de representación del 29% de los requerimientos asignados a esta dependencia en el primer trimestre del año 2018. Finalmente tenemos el subtema **CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS E INTERINSTITUCIONALES:** solicitud de vinculación, Pagos, Instalaciones, presuntas conductas indebidas de los vinculados, Prestación del Servicio Tercerizado, con un total de (1) un requerimiento ciudadano y una representatividad del 14%.

Canales

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

Canales	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total	%
ESCRITO	-	-	2	2	29%
ESCRITOSDQS	2	1	2	5	71%
Total general	2	1	4	7	100%

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



Total de Requerimientos 7

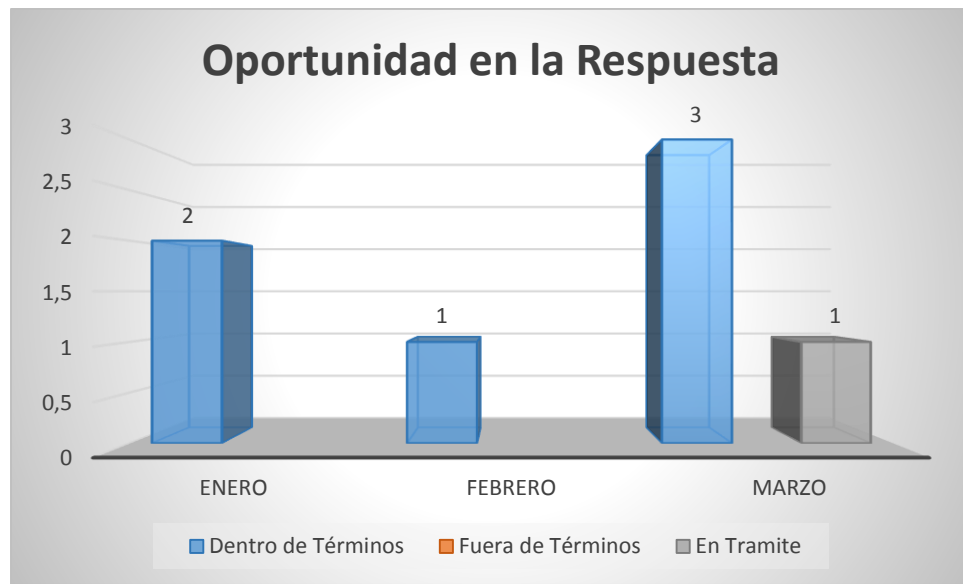
El canal más utilizado por los ciudadanos en el primer trimestre del año 2018 para la presentación de requerimientos atendidos por la Oficina Asesora Jurídica, es el Sistema Escritos SDQS con un total de (5) cinco requerimientos ciudadanos, con un porcentaje de participación de este canal en un 71%. En segundo lugar tenemos el Canal Escrito con un total de (2) dos requerimientos ciudadanos y una representatividad de los canales utilizados para asignaciones a esta oficina del 29%.

Oportunidad en respuesta

Oportunidad	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total	% Oportunidad
Dentro de Términos	2	1	3	6	86%
Fuera de Términos	-	-	-	-	-
En Tramite	-	-	1	1	14%
Total	2	1	4	7	100%

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

De los (7) requerimientos asignados a la Oficina Asesora jurídica durante el primer trimestre del año 2018 se dio respuesta a (6) seis requerimientos ciudadanos, equivalente a una representación del 86%, los cuales se tramitaron y respondieron dentro de los términos legales. Un requerimiento se encuentra aún en trámite y dentro de términos legales para emitir respuesta de conformidad a la fecha de corte de elaboración de este informe en mención.



CALIDAD (Coherencia, Calidez y Claridad)

De las respuestas emitidas, para un total de (6) seis requerimientos ciudadanos, cumplieron los criterios de coherencia, calidez y claridad ejecutando en un 100% este indicador respecto los seis en relación.

Un (1) requerimiento, a la fecha de elaboración del presente informe (04-abril-2018), se encuentra aún trámite y dentro de términos legales, sin embargo en virtud de esta situación no es susceptible de ser medido el indicador de calidad.

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

FUNCIONARIO	CALIDAD EN LA RESPUESTA		DEMANDA SEGUIMIENTO		OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA	
	NO	SI	NO	SI	DENTRO DE TERMINOS	FUERA DE TERMINOS
LEANDRO TARAZONA		1	1		1	-
YAMIILE AVELLANEDA		1	1		1	
SOFIA BUSTOS		4	4		4	-
Total General		6	6		6	

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

4. GESTIÓN PQRS OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y SUBDIRECCIÓN TÉCNICA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

Durante el primer trimestre 2018 se direccionó a estas dos dependencias (Incluida la Oficina de Control Interno Disciplinario) un total de (6) seis requerimientos ciudadanos, como se muestra a continuación.

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN				
Tipologías	ENERO	FEBRERO	Total General	%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1	1	2	100%
TOTAL	1	1	2	100%

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

SUBDIRECCIÓN TÉCNICA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA			
Tipologías	MARZO	Total General	%
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	1	1	100%
TOTAL	1	1	100%

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

CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO				
Tipologías	FEBRERO	MARZO	Total General	%
DENUNCIAS	1	2	3	100%
TOTAL	1	2	3	100%

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

Para el primer trimestre del año 2018, la Solicitud de Información es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus requerimientos con una incidencia de (2) dos requerimientos, dirigidos a la Oficina Asesora de Planeación con una participación del 100% respecto a las tipologías utilizadas.

De igual manera para el primer 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 (1) un requerimiento ciudadano, dirigido a la Subdirección Administrativa y Financiera, con una representación del 100%.

De igual manera para el primer trimestre del año 2018, la Denuncia es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus requerimientos con una incidencia de (3) tres requerimientos ciudadanos, dirigidos a la Oficina de Control Interno Disciplinario, con una representación del 100% de las tipologías utilizadas y asignadas a esta dependencia.

Canales

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN				
Canales	ENERO	FEBRERO	Total General	%
ESCRITOSDQS	1	1	2	100%

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

SUBDIRECCIÓN TÉCNICA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA			
Canales	MARZO	Total General	%
ESCRITOSDQS	1	1	100%

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

OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO				
Canales	FEBRERO	MARZO	Total General	%
ESCRITOSDQS	1	1	2	67%
MAIL	1	-	1	33%

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

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

El canal más utilizado por los ciudadanos para la presentación de los requerimientos asignados a la Oficina Asesora de Planeación en el primer trimestre del año 2018, son el canal Escrito SDQS con (2) dos requerimientos ciudadanos equivalentes a un 100% de representación.

Con respecto al canal utilizado por los ciudadanos para la presentación del requerimiento asignado a la Subdirección Técnica Administrativa y Financiera, en el primer trimestre del año 2018 (el mes de marzo) es el canal Escrito SDQS, con un total de (1) un requerimiento ciudadano y una participación del 100%.

Con referencia a la oficina de Control Interno Disciplinario, el canal más utilizado por los ciudadanos para la presentación de sus requerimientos ciudadanos es el canal Escrito SDQS, con un total de (2) dos requerimientos y una representatividad del 67%. En segundo lugar tenemos como el canal de comunicación utilizado por los ciudadanos para la presentación de sus requerimientos, el canal Mail, con un total de (1) un requerimiento y una representatividad del 33%.

Oportunidad en respuesta

OPORTUNIDAD	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	%	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	%	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	%	TOTAL
Dentro de términos	2	100%	3	100%	1	100%	6
Fuera de términos	-	0%	-	0%	-	0%	-
En Tramite	-	0%	-	0%	-	0%	-
Total general	2	100%	3	100%	1	100%	6

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



Total requerimientos 6

Durante el primer trimestre del año 2018 se presentaron (6) seis respuestas a requerimientos ciudadanos; de la siguiente manera:

-Durante el primer trimestre del año 2018, se asignaron (2) dos requerimientos a la Oficina Asesora de Planeación; las cuales se tramitaron y se les otorgo 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 a los requerimientos asignados en el respectivo trimestre del año 2018.

-Durante el primer trimestre del año 2018, se asignó (1) un requerimiento a la Subdirección Administrativa y Financiera (Infraestructura), la cual se tramitó y se le otorgo respuesta dentro de términos de ley, con una equivalencia del 100%; dando cumplimiento al indicador de oportunidad en su totalidad.

--Durante el primer trimestre del año 2018, se asignaron (3) tres requerimientos ciudadanos a la Oficina de Control Interno Disciplinario; los cuales se tramitaron y se les otorgo 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 a los requerimientos asignados en el respectivo trimestre del año 2018.

CALIDAD (Coherencia, Calidez y Claridad)

De las (6) seis respuestas emitidas (Oficina Asesora de Planeación, Subdirección Técnica Administrativa y Financiera y Oficina de Control Interno Disciplinario), (5) cinco de ellas cumplieron los criterios de coherencia, calidez y claridad, proyectándose una respuesta del 87% frente al tema de Indicadores de calidad.

Solamente un requerimiento, con radicado SDQS número 13802018, no cumplió el indicador de Calidad al colocarse erróneamente el nombre del peticionario. Este requerimiento fue asignado a la Oficina Asesora de Planeación. Afectando en un (13%) trece por ciento el indicador de calidad.

Se sugiere a la Oficina Asesora de Planeación trabajar en la proyección de respuestas con calidad para lograr así el 100% de cumplimiento para este indicador.

TRASLADO POR NO COMPETENCIA

En el primer trimestre del año 2018 se trasladó un total de (8) ocho requerimientos ciudadanos por no competencia:

Entidad	Total	%
SECRETARIA DE CULTURA	2	25%
POLICIA METROPOLITANA	2	25%
SECRETARIA DE EDUCACION	1	13%
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	1	13%
SECRETARIA DE AMBIENTE	1	13%
IDPAC - ACCION COMUNAL	1	13%
Total general	8	100%

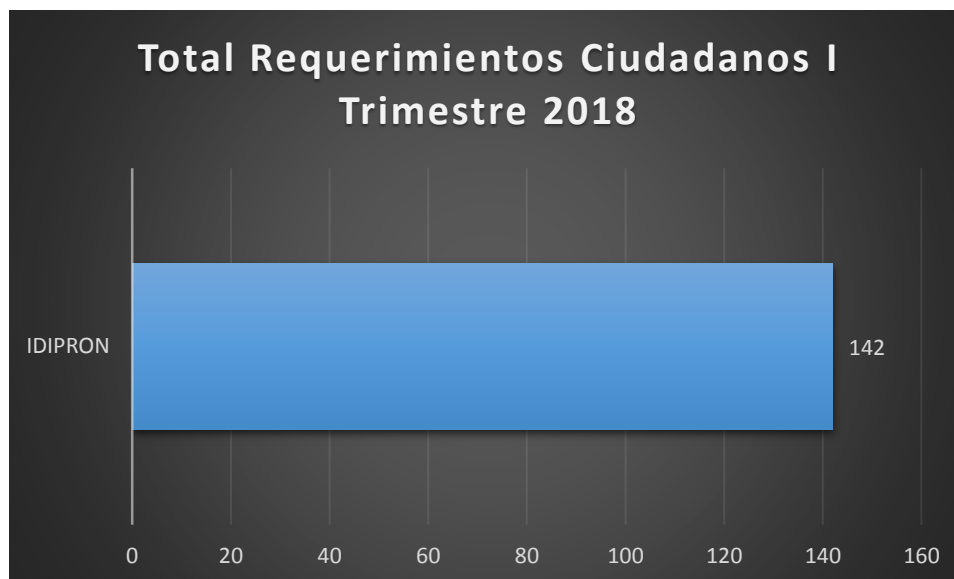
Fuente: Registro A-ACI-FT-003 Control de requerimientos ciudadanos.

Durante el primer trimestre del año 2018 se trasladaron por no competencia de la Entidad (8) ocho requerimientos ciudadanos así:

Se trasladaron (2) dos requerimientos ciudadanos a la Secretaria Distrital de Cultura, con una representatividad del 25%; de igual forma se trasladaron (2) dos requerimientos ciudadanos, con una representatividad del 25% a la Policía Metropolitana por ser de su competencia. De la misma manera se trasladaron (1) un requerimiento tanto a la Secretaria Distrital de Planeación, Secretaria Distrital de Educación, Secretaria Distrital de Ambiente y al Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal, con una representatividad del 13% por entidad.

5. INFORMACIÓN Y DATOS ESTADÍSTICOS CONSOLIDADOS

Total de peticiones recibidas en el primer trimestre del 2018 y registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) **142**:

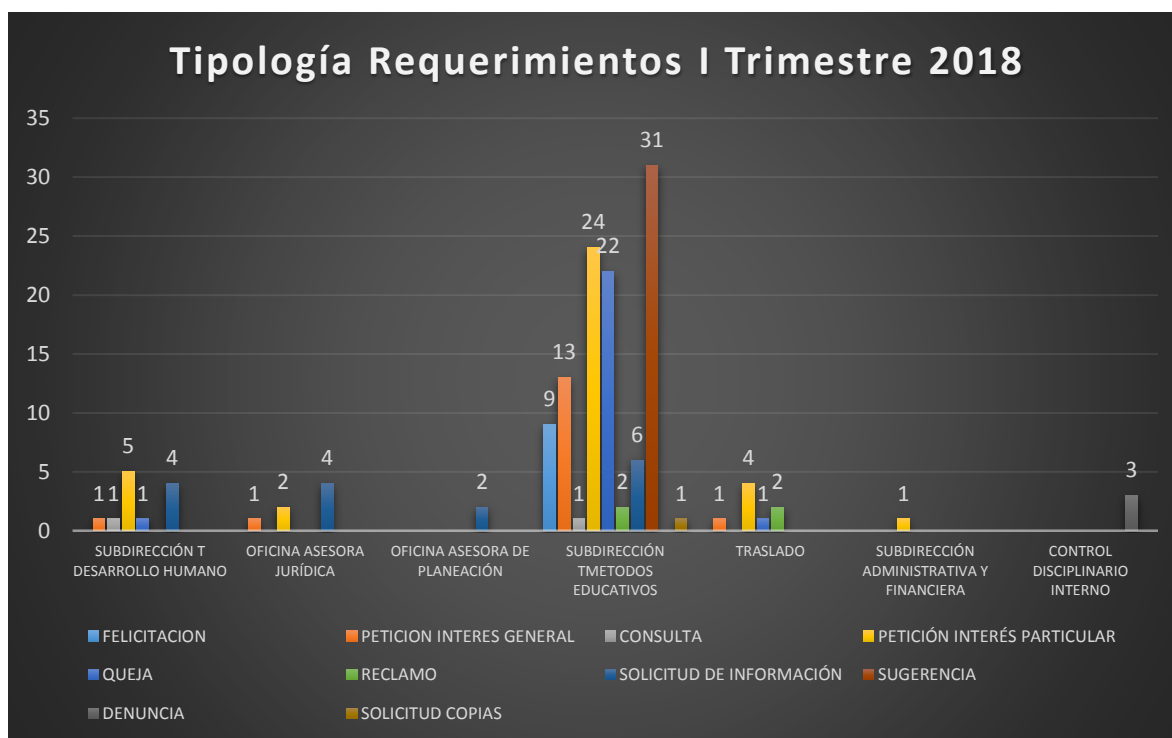


Total Requerimientos 142

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

Tipo de Requerimiento	SUBDIRECCIÓN T DESARROLLO HUMANO	OFICINA ASESORA JURÍDICA	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	SUBDIRECCIÓN T METODOS EDUCATIVOS	TRASLADO	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	Total general	%
FELICITACION	-	-	-	9	-	-	-	9	6%
PETICION INTERES GENERAL	1	1	-	13	1	-	-	16	11%
CONSULTA	1	-	-	1	-	-	-	2	1%
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	5	2	-	24	4	1	-	36	25%
QUEJA	1	-	-	22	1	-	-	24	17%
RECLAMO	-	-	-	2	2	-	-	4	3%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	4	4	2	6	-	-	-	16	11%
SUGERENCIA	-	-	-	31	-	-	-	31	22%
DENUNCIA	-	-	-	-	-	-	3	3	2%
SOLICITUD COPIAS	-	-	-	1	-	-	-	1	1%
Total general	12	7	2	109	8	1	3	142	100%

Total Requerimientos 142



Total Requerimientos 142

De conformidad a la información registrada, reportada y emitida, se puede evidenciar que la tipología más utilizada en el primer trimestre del año 2018 por los ciudadanos, es la Petición de Interés Particular con (36) treinta y seis requerimientos ciudadanos, con una participación del 25%; en segundo lugar se encuentran la Sugerencia con (31) treinta y un requerimientos ciudadanos, con una participación del 22%; le siguen la Queja con (24) veinticuatro requerimientos con una participación del 17%; la Solicitud de Información y la Petición de Interés General con (16) dieciséis requerimientos ciudadanos y una participación del 11%, por tipología; La Felicitación con un total de (9) nueve requerimientos ciudadanos y una representatividad del 6%; El Reclamo con (4) cuatro requerimientos ciudadanos y con una participación del 3%; en su estricto orden le siguen las Denuncias con un total de (3) tres requerimientos ciudadanos y una representatividad del 2%; La Consulta con un total de (2) dos requerimientos ciudadanos y una representatividad del 1%. Finalmente Solicitud de Copias con (1) un requerimiento ciudadano y una representatividad aproximada al 1%.

Requerimientos por Área I trimestre 2018:

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

REQUERIMIENTOS POR AREA	TOTAL
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	8
OF. ASESORA PLANEACIÓN	2
OF. ASESORA JURIDICA	7
SUBDIRECCIÓN T. ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1
SUBDIRECCIÓN T. MÉTODOS EDUCATIVOS Y OPERATIVA	109
OF. CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	3
SUBDIRECCIÓN T. DESARROLLO HUMANO	12
Total general	142

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

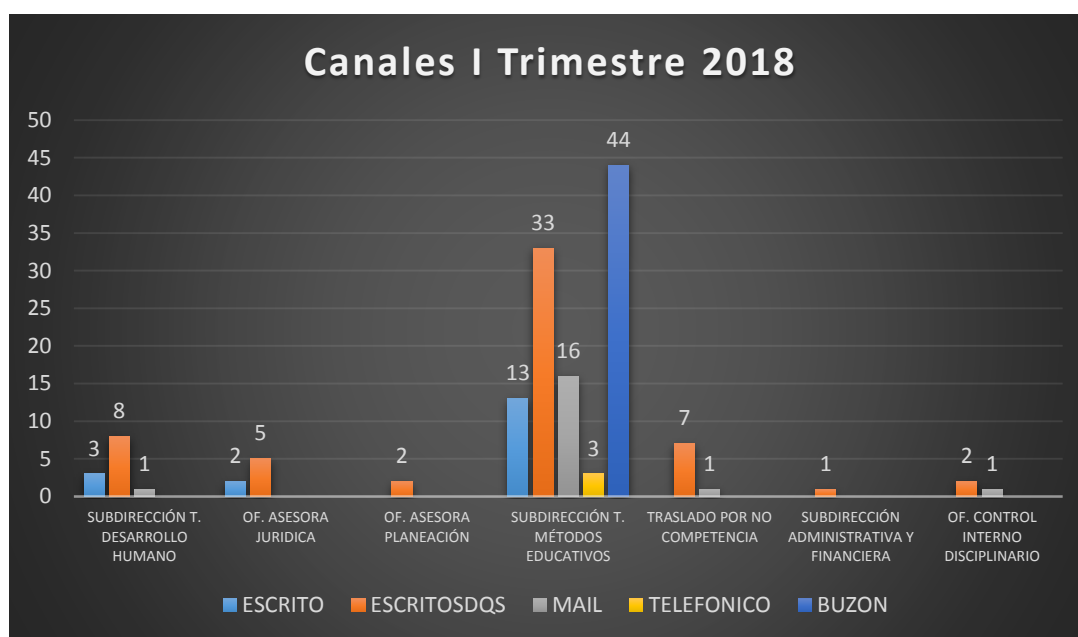


Total Requerimientos Ciudadanos 142

Canales utilizados I Trimestre 2018:

Canales	SUBDIRECCIÓN T. DESARROLLO HUMANO	OF. ASESORA JURIDICA	OF. ASESORA PLANEACIÓN	SUBDIRECCIÓN T. MÉTODOS EDUCATIVOS	TRASLADO POR NO COMPETENCIA	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	OF. CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	Total general	%
ESCRITO	3	2	-	13	-	-	-	18	13%
ESCRITOSDQS	8	5	2	33	7	1	2	58	41%
MAIL	1	-	-	16	1	-	1	19	13%
TELEFONICO	-	-	-	3	-	-	-	3	2%
BUZON	-	-	-	44	-	-	-	44	31%
Total general	12	7	2	109	8	1	3	142	100%

Total Requerimientos 142



Total Requerimientos 142

6. REITERATIVIDAD DE PQRS I 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 así:

	QUEJAS			SUGERENCIAS			RECLAMOS		
Tipificación	ENE	FEB	MAR	ENE	FEB	MAR	ENE	FEB	MAR
SUBDIRECCIÓN T. MÉTODOS EDUCATIVOS	6	12	4	6	8	17	-	2	-
SUBDIRECCIÓN T.DESARROLLO HUMANO	-	-	1	-	-	-	-	-	-
OFICINA ASESORA JURÍDICA	-	-	-	-	-	-	-	-	-
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SUBDIRECCIÓN T. ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TRASLADOS POR NO COMPETENCIA	-	1	-	-	-	-	2	-	-
Total	6	13	5	6	8	17	2	2	0

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

De los (24) veinticuatro requerimientos ciudadanos tipificados como Quejas durante el primer trimestre del año 2018, (22) veintidós requerimientos ciudadanos fueron asignados a la Subdirección Técnica de Métodos Educativos y Operativa equivalente a un 92% de participación, de las quejas asignadas para el periodo. Las (2) dos restantes quejas operan una asignada Subdirección Técnica de Desarrollo Humano y la otra como un Traslado por no Competencia; estas dos equivalen a un 8%.

Así mismo se puede referenciar que de las (22) veintidós quejas asignadas a la Subdirección Técnica de Métodos Educativos: (6) Seis de ellas hacen referencia al subtema de **COMEDORES COMUNITARIOS**, con una representación del 27%. En segundo lugar tenemos los subtemas **ADMINISTRACIÓN DE BAÑOS PÚBLICOS, VEEDURÍAS CIUDADANAS y 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, cada uno de los cuales cuenta con un total de (4) cuatro requerimientos ciudadanos y una representatividad del 18% respectivamente por subtema.

Los otros (4) requerimientos hacen referencia a otros subtemas referenciados y asociados con esta subdirección, con un 18% de representación.

Referente al tema de Sugerencias durante el primer trimestre del año 2018, de un total de (31) treinta y un 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 (31) treinta y un sugerencias asignadas a esta subdirección, (24) veinticuatro de ellas hacen referencia (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), con una representación del 77%; en segundo lugar la reiteratividad se enfoca en el subtema **COMEDORES COMUNITARIOS**, con un total de (6) seis requerimientos y con una representación del 19%. Finalmente el 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 una representatividad del 3%.

Referente al tema de Reclamos durante el primer trimestre del año 2018, de un total de (4) cuatro requerimientos ciudadanos: (2) dos de ellos fueron asignados a la Subdirección Técnica de Métodos Educativos, con una representatividad del 50%. Así mismo los otros (2) dos requerimientos ciudadanos fueron catalogados como Traslados por no Competencia, con una representatividad del 50% de los reclamos asignados para el periodo en relación.

7. SOLICITUDES NO INGRESADAS AL SDQS

1. *Llamadas telefónicas de tipo informativo*: En el primer trimestre del año 2018, se registró un total de **(148)** ciento cuarenta y ocho llamadas telefónicas, de las cuales **(3)** tres se ingresaron al SDQS, las demás llamadas son de tipo informativas y son atendidas inmediatamente vía telefónica, registrando en la planilla la respuesta dada a la ciudadanía. De las temáticas más reiterativas en el presente trimestre, **(44)** Cuarenta y cuatro llamadas solicitando orientación para ingreso a estudio en el IDIPRON; **(27)** veintisiete 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 un total de **(88)** ochenta y ocho correos electrónicos, de los cuales **(52)** cincuenta y dos 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 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->.

8. MEJORAS REALIZADAS AL PROCESO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

- Durante lo corrido del presente 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.
- Registro en planilla de llamadas recibidas a través de la línea directa de atención al ciudadano 2112287. Además de llevarse esta información en físico, se ha procedido a su digitalización y elaboración de su correspondiente base de datos.
- 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 calidez, calidad 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.
- Durante el primer 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 las Unidades de Protección Integral (8) y Comedores (4) del IDIPRON, referentes al reconocimiento y retroalimentación del Proceso de Atención a la Ciudadanía, tipos de requerimientos PQRS, términos de respuesta, 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.
- Se dio cumplimiento en un 100% del Plan de Acción de Atención al Ciudadano 2017 y Numeral 4 Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano en un 98% 2017.
- 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).
- Se dio inicio a la formulación y ejecución por parte del equipo de Atención a la Ciudadanía, Junto al grupo de Comunicaciones, de 4 campañas al interior del Instituto dirigidas a funcionarios y contratistas sobre la importancia de dar cumplimiento a los términos (ley 1755 de 2015), frente a la respuesta a los requerimientos ciudadanos.
- Frente al Tema de Redes Sociales, la oficina de comunicaciones se ha encargado de dar respuesta a las solicitudes recibidas por estos medios digitales a la ciudadanía. La oficina de comunicaciones del IDIPRON se comprometió a enviar mensualmente un reporte consolidado del número total de respuestas dadas a la ciudadanía. Para el caso concreto y según reporte allegado, en el primer trimestre del año 2018 se refleja así: se dio respuesta por parte de la referenciada oficina, para los meses de enero (76) setenta y seis consultas ciudadanas, para el mes de febrero (80) ochenta consultas ciudadanas y para el mes de marzo (56) cincuenta y seis consultas ciudadanas, para un total de (212) doscientas doce

consultas presentadas por la ciudadanía por medio electrónico, específicamente por redes sociales.

- Por parte de la oficina de atención a la ciudadanía se ha dado una participación activa y propositiva frente a las temáticas abordadas desde los Nodos: Sectorial de Integración social, y Nodos Intersectoriales liderados por parte de la Veeduría Distrital.

9. RESULTADOS DE ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN

Durante el primer 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 un aumento considerable de las mismas respecto de trimestres anteriores, lo que indica que las estrategias formuladas han empezado a generar resultados.

Hay que tener en cuenta dos fenómenos que influyen en la obtención de los resultados y que puede llegar a ser determinantes y se deben principalmente a dos fenómenos 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 la mayoría de requerimientos interpuestos en las diferentes sedes del IDIPRON (UPIS/Comedores), son usuarios en su mayoría 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.

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

Encuestas	Digital	Física
Total	5	8

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
NO	SI	SI
SI	SI	SI
SI	SI	SI
SI	SI	SI

Tomado de la base de datos que exporta la base de datos encuesta de Percepción ciudadana.

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?
NO	SI	*
SI	SI	SI
SI	SI	SI
NO	SI	SI
SI	SI	SI
NO	SI	SI
NO	SI	SI
SI	SI	SI

Tomado del archivo de gestión de atención a la ciudadanía.

En virtud de lo anterior y observando una mejora positiva frente a los resultados de la realización de la encuesta por parte de los ciudadanos; se ha propuesto seguir ejecutando y adelantando las estrategias formuladas con el fin de fortalecer este mecanismo: entre ellos 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 en proceso de migración en revisión por parte de la Oficina Asesora de Planeación). Así mismo fortalecer 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 se han realizado 12 capacitaciones tanto en las Unidades de Protección Integral (8) y Comedores (4) del IDIPRON, referentes al reconocimiento y retroalimentación del Proceso de Atención a la Ciudadanía).

10.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.
2. Dar cumplimiento y ejecución a cada una de las estrategias propuestas, tendientes a incentivar al ciudadano en la aplicación y ejecución de la encuesta de percepción ciudadana; esto con el fin de poder medir de una manera más amplia la satisfacción de los ciudadanos frente a las respuestas a sus requerimientos emitidos por la entidad a través de sus dependencias y poder tomarse decisiones desde la dirección de Entidad.