



INFORME TERCER TRIMESTRE PQRSD

Septiembre 2017

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

Rodolfo Carrillo Quintero
atencionciudadano@idipron.gov.co

Tabla de contenido

1. GESTIÓN PQRS SUBDIRECCIÓN DE MÉTODOS EDUCATIVOS Y OPERATIVA.....	2
Canales	4
Oportunidad en respuesta	5
CALIDAD (Coherencia, Calidez y Claridad)	6
2. GESTIÓN PQRS SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE DESARROLLO HUMANO.....	8
Canales	11
Oportunidad en respuesta	12
CALIDAD (Coherencia, Calidez y Claridad)	12
3. GESTIÓN PQRS OFICINA ASESORA JURÍDICA.....	13
Canales	15
Oportunidad en respuesta	16
CALIDAD (Coherencia, Calidez y Claridad)	17
4. GESTIÓN PQRS PLANEACION, DISTRITO JOVEN, CONTROL DISCIPLINARIO Y SUBDIRECCION FINANCIERA.....	17
Canales	18
Oportunidad en respuesta	19
CALIDAD (Coherencia, Calidez y Claridad)	20
TRASLADO POR NO COMPETENCIA.....	20
5. INFORMACIÓN Y DATOS ESTADÍSTICOS CONSOLIDADOS EN EL SDQS	21
6. REITERATIVIDAD DE PQRS III TRIMESTRE.....	24
7. SOLICITUDES NO INGRESADAS AL SDQS	24
8. MEJORAS REALIZADAS AL PROCESO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.....	25
9. ASPECTOS A MEJORAR	25
10. RESULTADOS DE ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN	26

1. GESTIÓN PQRS SUBDIRECCIÓN DE MÉTODOS EDUCATIVOS Y OPERATIVA

Durante el tercer trimestre 2017 se direccionó a esta Subdirección un total de 84 requerimientos tipificados así:

Tipo de Requerimiento	SUB-METODOS	%
SUGERENCIA	22	26%
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	15	18%
QUEJA	14	17%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	13	15%
FELICITACION	10	12%
PETICION INTERES GENERAL	6	7%
RECLAMO	4	5%
CONSULTA	0	0%
DENUNCIA	0	0%
Total	84	100%

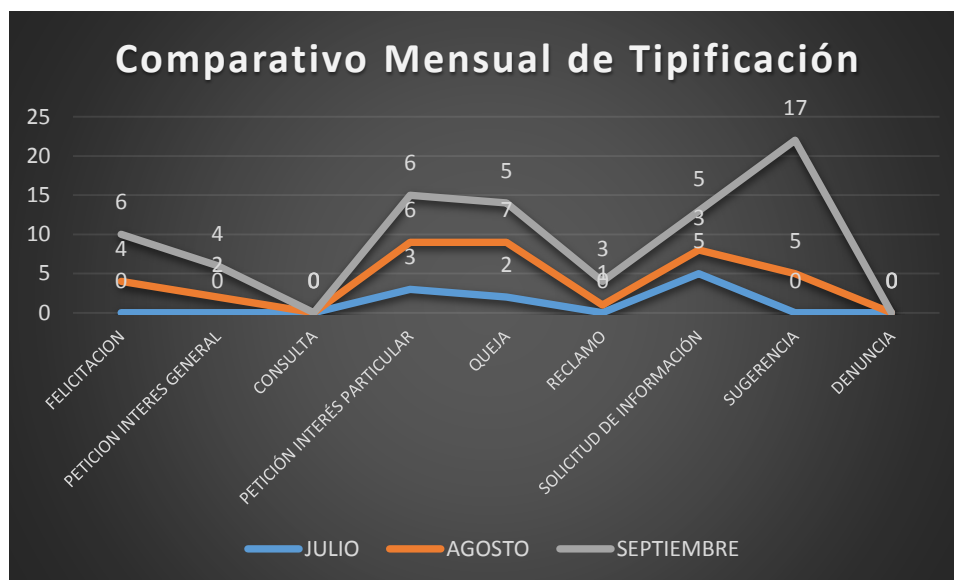
Fuente: Registro A-ACI-FT-003 Control de requerimientos ciudadanos



Total de Requerimientos 84

Las sugerencias son el tipo de requerimientos de mayor incidencia (22) en la Subdirección de Métodos Educativos y Operativa con una participación del 26%; seguida de las Peticiones de interés particular (15), con una participación del 18%; las Quejas (14) con un 17% de participación; le siguen las solicitudes de información (13), con una participación del 15%; posterior a ellos continúan las felicitaciones (10), con una participación del 12%; las peticiones de interés general (6), con una representación del 7% y finalmente el reclamo con (4), equivalentes a un 5%.

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



Total de Requerimientos 84

Tipo de Requerimiento	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total general
FELICITACION	0	4	6	10
PETICION INTERES GENERAL	0	2	4	6
CONSULTA	0	0	0	0
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	3	6	6	15
QUEJA	2	7	5	14
RECLAMO	0	1	3	4
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	5	3	5	13
SUGERENCIA	0	5	17	22
DENUNCIA	0	0	0	0
Total general	10	28	46	84

La razón por la cual en el tercer trimestre se presentó un aumento en los requerimientos mes a mes, se debe principalmente al plan de capacitaciones que se ha iniciado por parte de la oficina de atención a la ciudadanía, donde se busca concientizar tanto a los usuarios como funcionarios de los comedores y Unidades de Protección Integral (UPI) del Idipron, acerca de la importancia de la utilización de los Buzones de sugerencias en cada unidad, 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. Al realizar la apertura del buzón de sugerencias se diligencia el acta correspondiente, si se encuentran requerimientos se relacionan y son enviados al área de atención al ciudadano para ser registrados en el portal de SDQS y se asignan según corresponda al área para dar trámite y cierre correspondiente en los términos de ley.

Subtemas más Reiterativos	Total	%
COMEDORES COMUNITARIOS	21	25%
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.	13	15%
PREVENCION, PROTECCION, Y RESTITUCION DE DERECHOS A ADOLESCENTES Y JOVENES CON VULNERACION DE LOS MISMOS	10	12%
PREVENCION, PROTECCION, Y RESTITUCION DE DERECHOS A NIÑOS, NIÑAS CON VULNERACION DE LOS MISMOS.	9	11%
VEEDURÍAS CIUDADANAS	8	10%
CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	7	8%
SISTEMA DE RESPONSABILIDAD PENAL ADOLESCENTE	7	8%
ATENCIÓN Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS	4	5%
SOLICITUD DE INTERVENCIÓN: Presencia de habitantes de calle, pandilleros, NNAJ con vulneración de derechos o situación de fragilidad en los sectores	4	5%
BAÑOS PUBLICOS	1	1%
Total General	84	100%

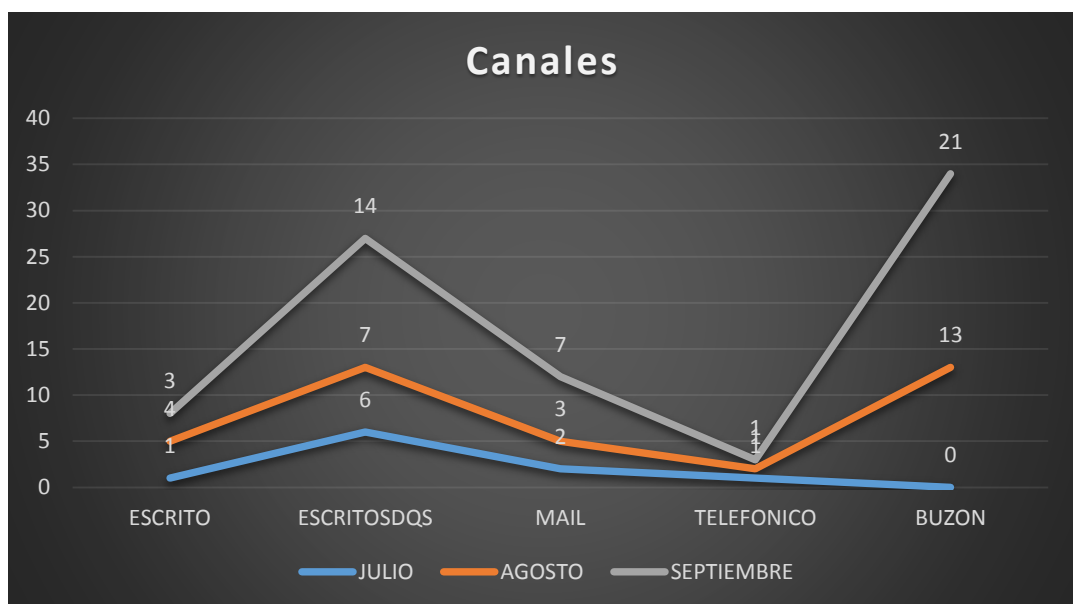
Fuente: Registro A-ACI-FT-003 Control de requerimientos ciudadanos

Referente a los subtemas más reiterativos en el tercer trimestre del año 2017, dirigidos a la subdirección técnica de métodos se puede evidenciar que el subtema de Comedores Comunitarios lidera con un total de 21 requerimientos, con un representativo del 25%; le sigue el subtema Temas Misionales UPI con 13 requerimientos, con una participación del 15%; posterior el subtema PREVENCION, PROTECCION, Y RESTITUCION DE DERECHOS A ADOLESCENTES Y JOVENES CON VULNERACION DE LOS MISMOS con 10 requerimientos, con una participación del 12%; el subtema PREVENCION, PROTECCION, Y RESTITUCION DE DERECHOS A NIÑOS, NIÑAS CON VULNERACION DE LOS MISMOS con 9 requerimientos, con un 11 % de participación. Dentro de los 5 subtemas más reiterativos finalmente se encuentra el subtema de Veedurías Ciudadanas con 8 requerimientos, equivalentes al 10% de participación.

Canales

Canales	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total General	%
ESCRITO	1	4	3	8	10%
ESCRITOSDQS	6	7	14	27	32%
MAIL	2	3	7	12	14%
TELEFONICO	1	1	1	3	4%
BUZON	0	13	21	34	40%
WEB	0	0	0	0	0%
Total general	10	28	46	84	100%

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



Total de Requerimientos 84

El canal más utilizado por los ciudadanos para la presentación de requerimientos direccionados a la Subdirección de Métodos Educativos en el presente trimestre, es el canal de Buzón de Sugerencias con 34 requerimientos; equivalentes al 40% de participación, lo que denota que el proceso de sensibilización y capacitación por parte de la oficina de atención al ciudadano, ha empezado a generar conciencia de la importancia de dicho canal, por parte de los jóvenes de las unidades y los ciudadanos beneficiarios de los comedores. Posterior a este canal sigue el canal Escritos SDQS, con 27 requerimientos; equivalentes a un 32% de participación.

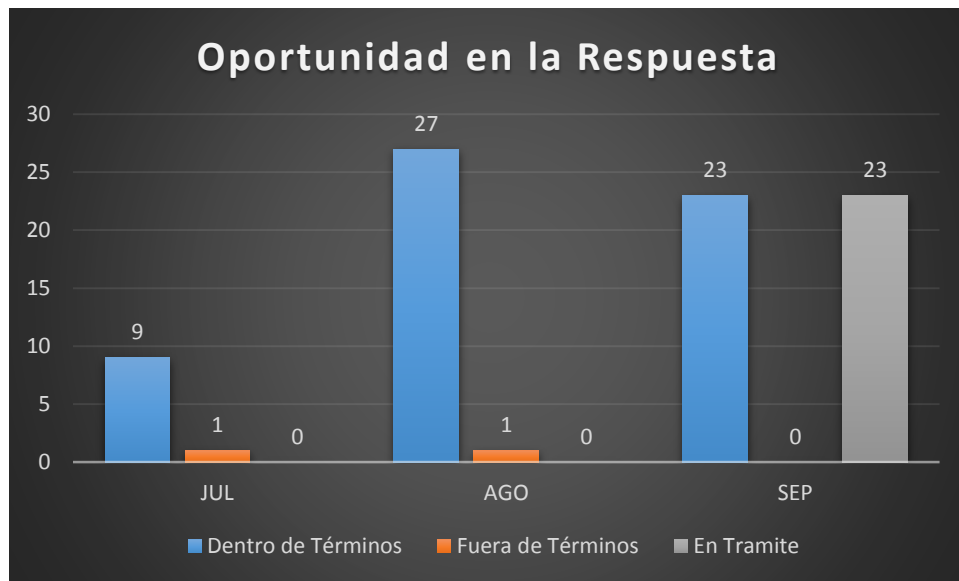
El canal de comunicación MAIL, con 12 requerimientos; equivale a un 14% de participación; le sigue el canal Escrito con 8 requerimientos equivalente al 10% de participación y Finalmente el canal Telefónico con 3 requerimientos, equivalentes al 4% de participación.

Oportunidad en respuesta

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

Oportunidad	JUL	AGO	SEP	Total	% Oportunidad
Dentro de Términos	9	27	23	59	70%
Fuera de Términos	1	1	0	2	2%
En Tramite	0	0	23	23	27%
Total	10	28	46	84	100%

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



Total de Requerimientos 84

Del total de 84 requerimientos asignados a la Subdirección Técnica de Métodos en el presente trimestre; a 59 requerimientos se les dio respuesta dentro de términos de ley; equivalente a un 70% de participación; a la fecha de elaboración del presente informe se evidencia que para el mes de septiembre del presente año, aún se encuentran en trámite de respuesta 23 requerimientos, equivalentes a un 27% de participación. Finalmente se puede observar que para los meses de julio y agosto se presentaron dos respuestas a requerimientos fuera de términos (una en cada mes), equivalentes a un 2% de participación del total de requerimientos del presente trimestre.

CALIDAD (Coherencia, Calidez y Claridad)

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

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

Se proyectó la respuesta a 59 requerimientos, de los cuales se dio cumplimiento a los criterios de coherencia, Calidez y Claridad, ejecutando así el 98% del indicador de calidad de las respuestas.

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

	CALIDAD EN LA RESPUESTA		DEMANDA SEGUIMIENTO		OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA	
FUNCIONARIO	NO	SI	NO	SI	DENTRO DE TERMINOS	FUERA DE TERMINOS
FRANCISCO EDUARDO GONZALEZ BOTELLO		2	2		2	
GIOVANY COOK		1	1			1
GILBERTO POLOCHE		1	1		1	
LIZETH ANDREA PINILLA		1	1		1	
MAURICIO VILLAMIZAR		3	3		3	
JUAN JOSE LONDOÑO PABON		4	3	1	3	1
VANESA DUARTE		4	4		4	
ZULY MARCELA ROJAS TOLOSA		7	6	1	7	
ADRIANA FANDIÑO		1	1		1	
BLANCA AURORA RIAÑO		1	1		1	
DANIEL FERNANDO MONTENEGRO		3	3		3	
DIANA MARCELA URREGO		2	2		2	
GIOMARA FINO CELIS	1	1	2		2	
HERNAN DARIO TOCAREMA		3	3		3	
LUZ DARY GARCIA		1	1		1	
LUZ MERY ESTUPIÑAN		4	4		4	
NANCY AVILA		1	1		1	
WILSON GIL		2	1	1	2	
ADRIAN LOPEZ OVALLE		1	1		1	
DAVID PINEDA OCHOA		1	1		1	
EDWIN MANRIQUE		1	1		1	
ELIANA CONTRERAS DIAZ		1	1		1	

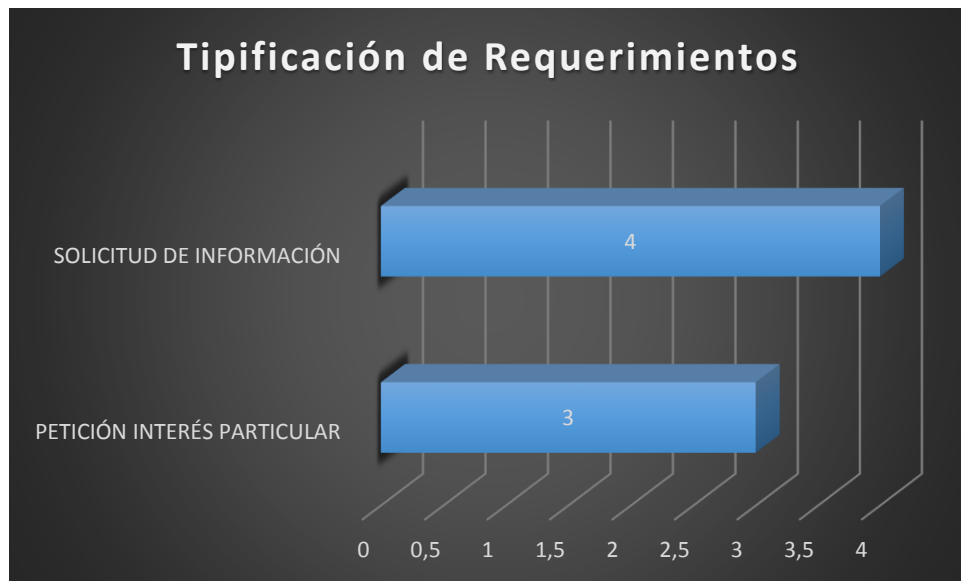
FABIAN ROMERO DÍAZ		1	1		1	
GERMAN RAMIREZ		1	1		1	
GRACIELA POLANIA		1	1		1	
LIDA CASTRO		1	1		1	
MAIRA ALEJANDRA ROBLES TORO		1	1		1	
MARIA VICTORIA NARVAEZ		1	1		1	
NANCY MOLINA		1	1		1	
PABLO MATALLANA		1	1		1	
ROGER ORDOÑEZ		1	1		1	
TITO GUILLERMO CONTRERAS		2	2		2	
YOLANDA BENAVIDEZ		1	1		1	
TOTAL	1	58	56	3	57	2

2. GESTIÓN PQRS SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE DESARROLLO HUMANO

Durante el tercer trimestre 2017 se direccionó a esta Subdirección un total de 7 requerimientos tipificados así:

Tipo de Requerimiento	Desarrollo Humano	%
FELICITACION	0	0%
PETICION INTERES GENERAL	0	0%
CONSULTA	0	0%
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	3	43%
QUEJA	0	0%
RECLAMO	0	0%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	4	57%
SUGERENCIA	0	0%
DENUNCIA	0	0%
Total general	7	100%

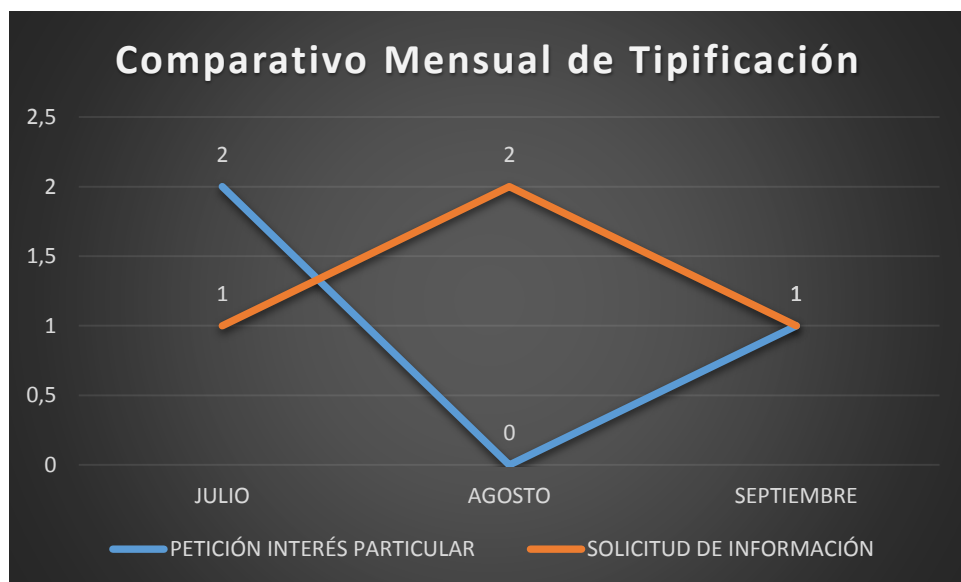
Fuente: Registro A-ACI-FT-003 Control de requerimientos ciudadanos



Total de Requerimientos 7

Las solicitudes de información son los tipos de requerimientos de mayor incidencia asignados a esta Subdirección con una participación del 57%, es decir 4 requerimientos; le siguen las peticiones de interés particular con una participación del 43%, equivalentes a 3 requerimientos.

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



Total de Requerimientos 7

La siguiente tabla nos muestra el comportamiento durante el tercer trimestre del año 2017, de las diferentes tipologías de requerimientos asignados a la subdirección Técnica de Desarrollo Humano así:

Tipo de Requerimiento	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
FELICITACION	0	0	0
PETICION INTERES GENERAL	0	0	0
CONSULTA	0	0	0
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	2	0	1
QUEJA	0	0	0
RECLAMO	0	0	0
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1	2	1
SUGERENCIA	0	0	0
DENUNCIA	0	0	0
Total general	3	2	2

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

El mes que mayor número de requerimientos se recibió para esta dependencia fue en el mes de julio, algunos de los requerimientos para este mes se asociaron a la convocatoria de la planta temporal. El total de este mes con una participación del 43% (3 requerimientos). Los restantes dos meses agosto y septiembre con una equivalencia del 29% cada uno (2 requerimientos por mes).

Subtemas más reiterados	Total general	%
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO: Certificaciones, Reclamaciones Laborales, Capacitaciones, Solicitud de trabajo, solicitud de desvinculación	6	86%
TEMAS FINANCIEROS Ejecución presupuestal, demora en pagos a terceros	1	14%
Total General	7	100%

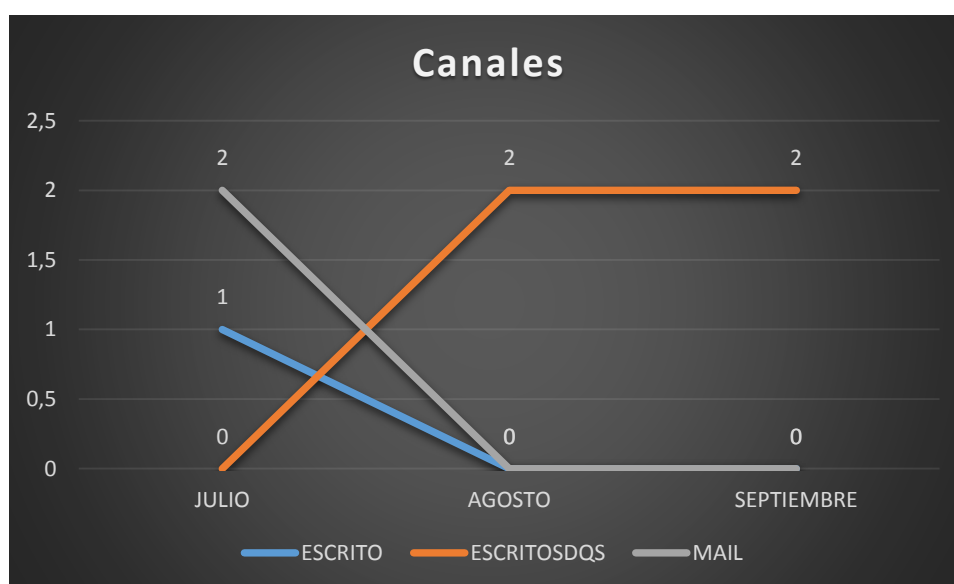
Fuente: Registro A-ACI-FT-003 Control de requerimientos ciudadanos

Los subtemas más reiterativos para el tercer trimestre del año 2017, hacen referencia a: ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO: Certificaciones, Reclamaciones Laborales, Capacitaciones, Solicitud de trabajo, solicitud de desvinculación, con 6 requerimientos, equivalente al 86% de participación; le sigue el subtemas TEMAS FINANCIEROS Ejecución presupuestal, demora en pagos a terceros con un porcentaje de participación del 14%, equivalente a un 1 requerimiento.

Canales

Canales	JULIO	%	AGOSTO	%	SEPTIEMBRE	%	Total General	%
ESCRITO	1	33%	0	0%	0	0%	1	14%
ESCRITOSDQS	0	0%	2	100%	2	100%	4	57%
MAIL	2	67%	0	0%	0	0%	2	29%
TELEFONICO	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
BUZON	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
WEB	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total general	3	100%	2	100%	2	100%	7	100%

Total de Requerimientos 7



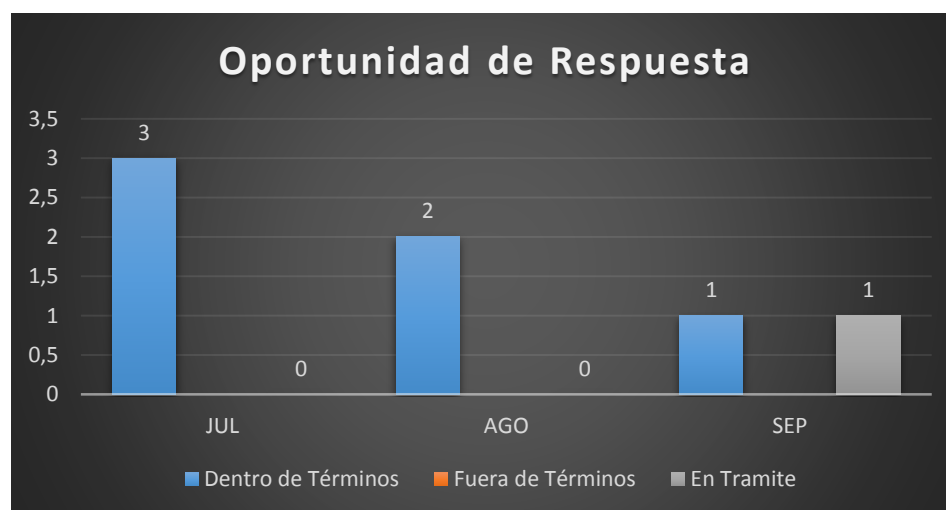
Total de Requerimientos 7

El canal más utilizado en el tercer trimestre del año 2017 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 4 requerimientos, equivalentes al 57%; le sigue el canal MAIL, por medio del cual se recibió 2 requerimientos, equivalentes al 29% de participación y finalmente sigue el canal Escrito, por medio del cual se recibió 1 requerimiento, equivalente al 14% de participación del total general.

Oportunidad en respuesta

Oportunidad	JUL	AGO	SEP	Total	% Oportunidad
Dentro de Términos	3	2	1	6	86%
Fuera de Términos	0	0	0	0	0%
En Tramite	0	0	1	1	14%
Total	3	2	2	7	100%

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



El 86% de los requerimientos asignados a la Subdirección Técnica de Desarrollo Humano se tramitaron y respondieron dentro de los términos legales, no se presentó ninguna respuesta fuera de términos, se encuentra 1 requerimiento en trámite, logrando así un cumplimiento hasta el momento del 100% en la oportunidad de respuesta.

CALIDAD (Coherencia, Calidez y Claridad)

Las respuestas definitivas (6 hasta el momento), cumplieron en un 100% el indicador de calidad; debido a que se proyectaron en términos de claridad, coherencia y calidez.

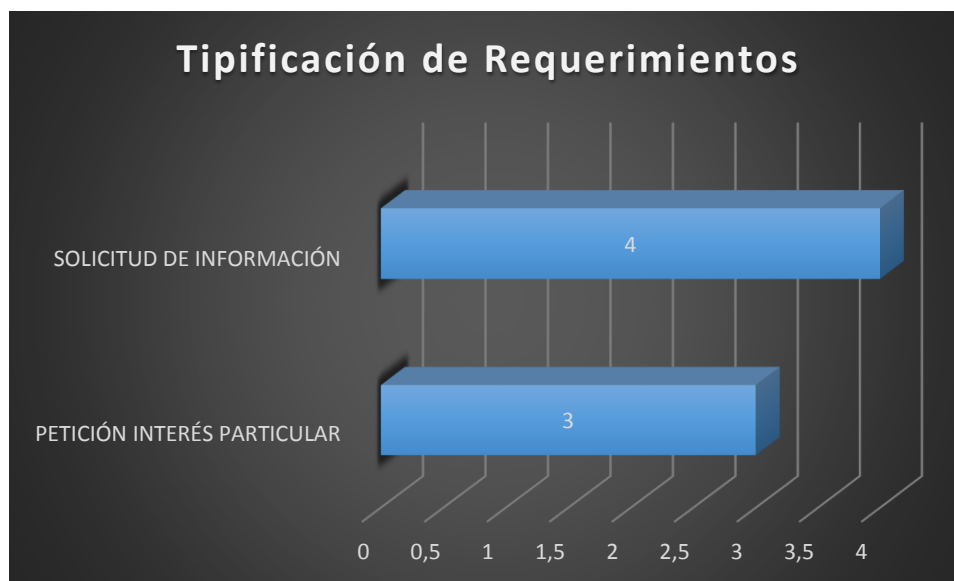
FUNCIONARIO	CALIDAD EN LA RESPUESTA		DEMANDA SEGUIMIENTO		OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA	
	NO	SI	NO	SI	DENTRO DE TERMINOS	FUERA DE TERMINOS
JAVIER BUSTAMANTE CARO		1	1		1	
LILIANA J BARBOSA GARCIA		1	1		1	
CAMILO ANDRES CRUZ BRAVO		1		1	1	
CONSTANZA BARRERA		3	3		3	
Total	0	6	5	1	6	0

3. GESTIÓN PQRS OFICINA ASESORA JURÍDICA

Durante el tercer trimestre 2017 se direccionó a esta Subdirección un total de 7 requerimientos tipificados así:

Tipo de Requerimiento	Oficina Jurídica	%
FELICITACION	0	0%
PETICION INTERES GENERAL	0	0%
CONSULTA	0	0%
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	3	43%
QUEJA	0	0%
RECLAMO	0	0%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	4	57%
SUGERENCIA	0	0%
DENUNCIA	0	0%
Total general	7	100%

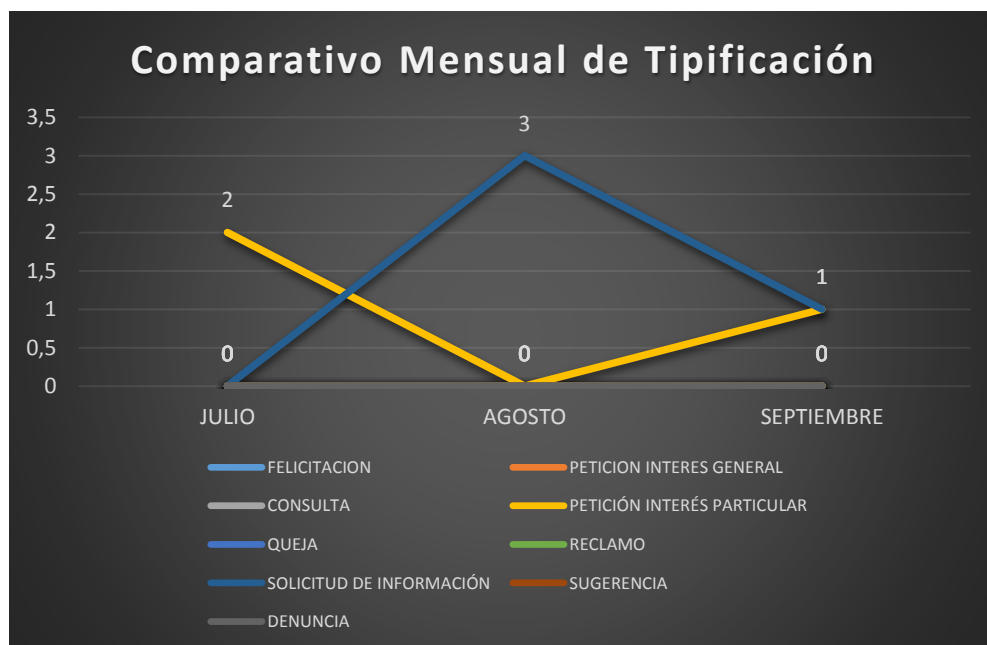
Fuente: Registro A-ACI-FT-003 Control de requerimientos ciudadanos



Total de Requerimientos 7

Las solicitudes de información son los tipos de requerimientos de mayor incidencia asignados a esta Subdirección (4 requerimientos), con una participación del 57%; le siguen las peticiones de interés particular (3 requerimientos), con una participación 43%.

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



Total de Requerimientos 7

En la siguiente tabla se puede observar el comportamiento del tercer trimestre del 2017, 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 la solicitud de información con 4 requerimientos y las peticiones de interés particular con 3 requerimientos respectivamente.

Tipo de Requerimiento	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
FELICITACION	0	0	0
PETICION INTERES GENERAL	0	0	0
CONSULTA	0	0	0
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	2	0	1
QUEJA	0	0	0
RECLAMO	0	0	0
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	0	3	1
SUGERENCIA	0	0	0
DENUNCIA	0	0	0
Total general	2	3	2

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

Respecto a los subtemas más reiterativos asignados a la oficina asesora jurídica en el tercer trimestre del año 2017 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	3	43%
VEEDURÍAS CIUDADANAS	3	43%
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

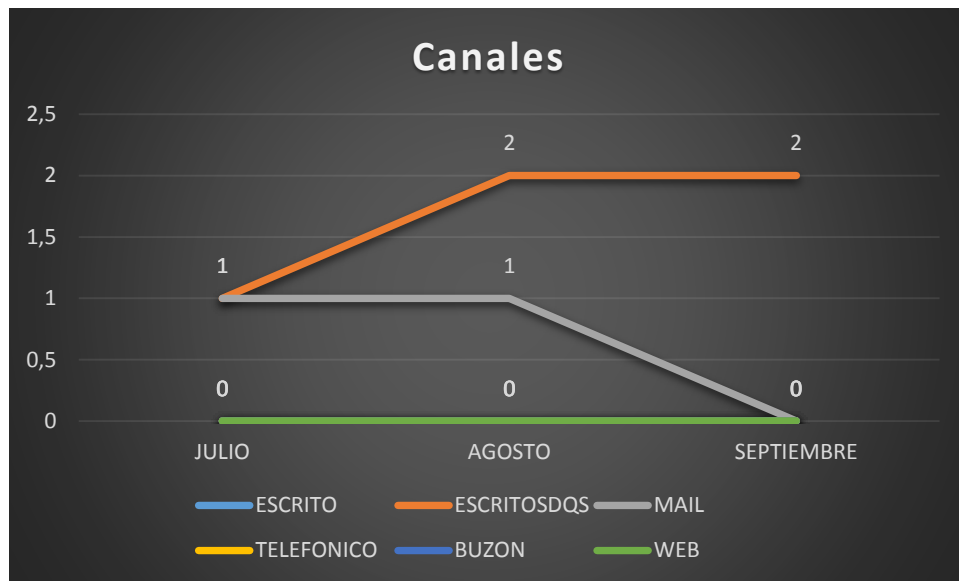
El subtema más reiterativo está en primer lugar PROCESOS CONTRACTUALES (Certificaciones de contratos, pago oportuno de los contratos, desvinculación, Familiares de los beneficiarios de los programas solicitando pagos por fallecimiento del asistido), con un total de 3 requerimientos, equivalente a un 43% de participación; seguido está el subtema de veedurías ciudadanas con 3 requerimientos, equivalente de igual manera a un 43% y finalmente el subtema de CONVENIOS: INTERADMINISTRATIVOS E INTERINSTITUCIONALES,(solicitud de vinculación, Pagos, Instalaciones, presuntas conductas indebidas de los vinculados, Prestación del Servicio Tercerizado), con un requerimiento equivalente a un 14% de participación.

Canales

Los tipos de Canales usados en el tercer trimestre del año 2017, dirigidos a la oficina asesora jurídica se desarrollan de la siguiente manera:

Canales	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total General	%
ESCRITO	0	0	0	0	0%
ESCRITOSDQS	1	2	2	5	71%
MAIL	1	1	0	2	29%
TELEFONICO	0	0	0	0	0%
BUZON	0	0	0	0	0%
WEB	0	0	0	0	0%
Total general	2	3	2	7	100%

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



Total de Requerimientos 7

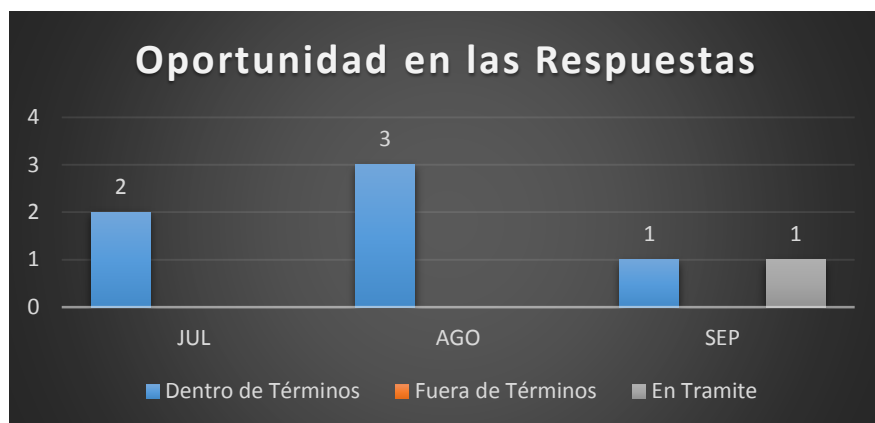
El canal más utilizado por los ciudadanos en el tercer trimestre para la presentación de requerimientos atendidos por la Oficina Asesora Jurídica, es el Sistema Escritos SDQS con 5 requerimientos, equivalentes a un 71% de participación; le siguen el canal Mail, con 2 requerimientos, equivalentes al 29% de participación.

Oportunidad en respuesta

Oportunidad	JUL	AGO	SEP	Total	% Oportunidad
Dentro de Términos	2	3	1	6	86%
Fuera de Términos	0	0	0	0	0%
En Tramite	0	0	1	1	14%
Total	2	3	2	7	100%

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

De los 7 requerimientos asignados a la Oficina Asesora jurídica se dio respuesta a 6 requerimientos, equivalente al 86%, los cuales se tramitaron y respondieron dentro de los términos legales. Solamente un requerimiento se encuentra en trámite con una equivalencia del 14%.



Total de Requerimientos 7

CALIDAD (Coherencia, Calidez y Claridad)

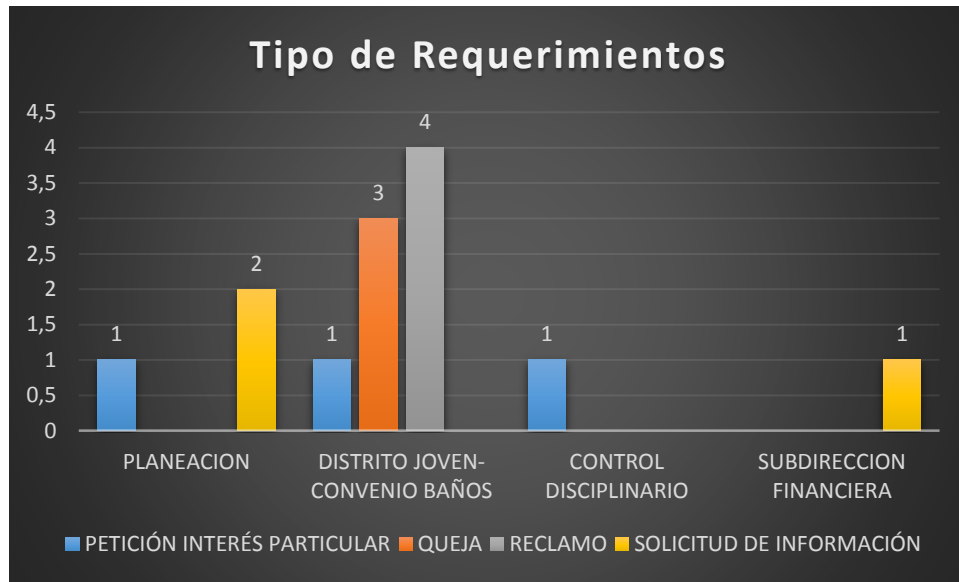
Las respuestas emitidas hasta el momento (6 respuestas), cumplieron los criterios de coherencia, calidez y claridad ejecutando en un 100% este indicador.

FUNCIONARIO	CALIDAD EN LA RESPUESTA		DEMANDA SEGUIMIENTO		OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA	
	NO	SI	NO	SI	DENTRO DE TERMINOS	FUERA DE TERMINOS
LEANDRO TARAZONA	0	2	2	0	2	0
YAMILE AVELLANEDA	0	4	4	0	4	0
Total General	0	6	6	0	6	0

4. GESTIÓN PQRS PLANEACION, DISTRITO JOVEN, CONTROL DISCIPLINARIO Y SUBDIRECCION FINANCIERA

Durante el tercer trimestre 2017 se direccionó a estas cuatro áreas un total de 13 requerimientos, como se muestra a continuación.

Tipo de Requerimiento	PLANEACION	DISTRITO JOVEN-CONVENIO BAÑOS	CONTROL DISCIPLINARIO	SUBDIRECCION FINANCIERA
FELICITACION	0	0	0	0
PETICION INTERES GENERAL	0	0	0	0
CONSULTA	0	0	0	0
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	1	1	1	0
QUEJA	0	3	0	0
RECLAMO	0	4	0	0
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	2	0	0	1
SUGERENCIA	0	0	0	0
DENUNCIA	0	0	0	0
Total general	3	8	1	1



Total Requerimientos 13

Canales

	PLANEACIÓN			DISTRITO JOVEN- BAÑOS PUBLICOS			CONTROL DISCIPLINARIO	SUB-FINANCIERA
Canales	JUL	AGO	SEP	JUL	AGO	SEP	AGO	SEP
ESCRITO	0	0	0	0	0	0	0	0
ESCRITOSDQS	1	1	0	3	2	2	1	1
MAIL	0	0	1	0	0	0	0	0
TELEFONICO	0	0	0	1	0	0	0	0
BUZON	0	0	0	0	0	0	0	0
WEB	0	0	0	0	0	0	0	0
Total general	1	1	1	4	2	2	1	1

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

Los canales más utilizados por los ciudadanos para la presentación de los requerimientos asignados a la oficina Asesora de Planeación en el tercer trimestre del año 2017 son Escritos SDQS con 2 requerimientos equivalentes a un 67%; le sigue el canal Mail con un requerimiento equivalente al 33%.

Los canales más utilizados por los ciudadanos para la presentación de los requerimientos asignados a Distrito Joven- Convenio Baños Públicos, son en primera instancia el canal Escrito SDQS con 7 requerimientos, equivalentes al 88%; le sigue el canal telefónico con un requerimiento equivalente al 12%.

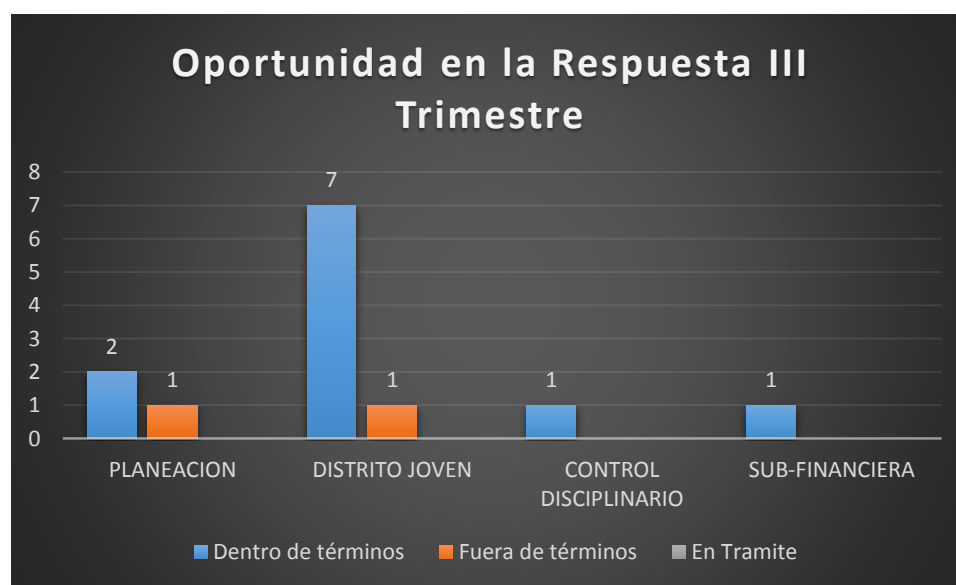
El canal utilizado por los ciudadanos para la presentación del requerimiento asignado a la oficina de Control Interno Disciplinario, (mes de agosto) es el canal Escrito SDQS, con una participación del 100%.

Finalmente el canal utilizado por los ciudadanos para la presentación del requerimiento asignado a la subdirección Financiera, (el mes de septiembre) es el canal Escrito SDQS, con una participación del 100%.

Oportunidad en respuesta

OPORTUNIDAD	PLANEACION	%	DISTRITO JOVEN	%	CONTROL DISCIPLINARIO	%	SUB-FINANCIERA	%	TOTAL
Dentro de términos	2	67%	7	88%	1	100%	1	100%	11
Fuera de términos	1	33%	1	12%	0	0%	0	0%	2
En Tramite	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0
Total general	3	100%	8	100%	1	100%	1	100%	13

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



Total requerimientos 13

Durante el tercer trimestre del año 2017 se presentaron 13 respuestas a requerimientos ciudadanos; de la siguiente manera:

-Durante el tercer trimestre del año 2017, se asignaron tres requerimientos a la oficina asesora de Planeación; de las cuales dos de ellas se tramitaron dentro de términos de ley, con una equivalencia del 67%, la otra respuesta fue tramitada fuera de términos de ley (mes de agosto), con una equivalencia del 33%, afectándose el indicador de oportunidad en la respuesta en el mencionado, mes como del presente trimestre.

-Durante el tercer trimestre del año 2017, se asignaron ocho requerimientos a la dependencia Distrito Joven; de las cuales siete de ellas se tramitaron dentro de términos de ley, con una equivalencia del 88%; una respuesta fue tramitada fuera de términos de ley (mes de septiembre), con una equivalencia del 12%, afectándose el indicador de oportunidad en la respuesta en el mencionado, mes como del presente trimestre.

-Durante el tercer trimestre del año 2017, se asignó un requerimiento a la oficina de Control Interno Disciplinario, la cual se tramitó dentro de términos de ley, con una equivalencia del 100%; dando cumplimiento al indicador de oportunidad en su totalidad.

-Durante el tercer trimestre del año 2017, se asignó un requerimiento a la Subdirección Administrativa y Financiera (Atención al Ciudadano), la cual se tramitó dentro de términos de ley, con una equivalencia del 100%; dando cumplimiento al indicador de oportunidad en su totalidad.

CALIDAD (Coherencia, Calidez y Claridad)

Las 13 respuestas emitidas cumplieron los criterios de coherencia, calidez y claridad.

TRASLADO POR NO COMPETENCIA

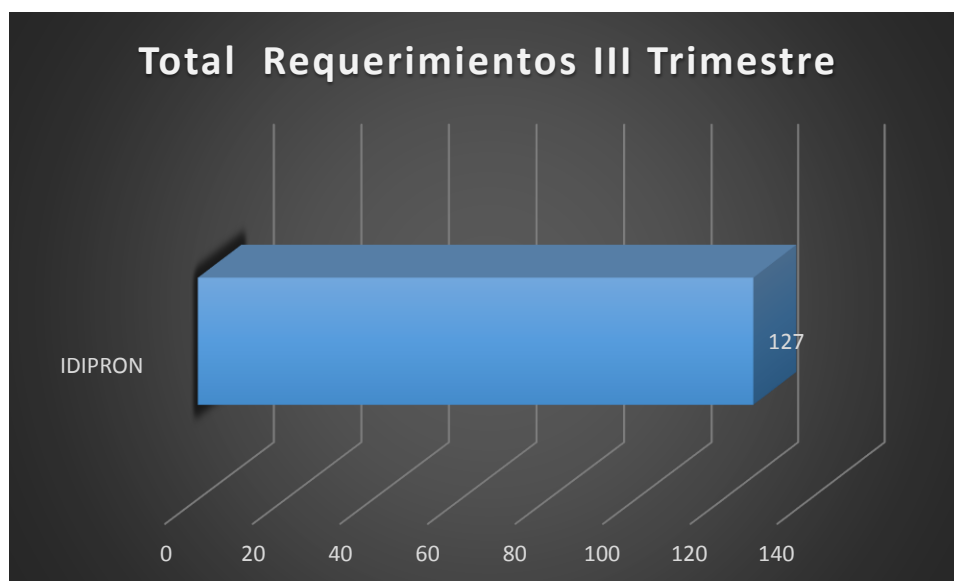
En el tercer trimestre del año 2017 se trasladó un total de 16 requerimientos por no competencia:

Entidad	Total	%
VEEDURIA DISTRITAL	2	13%
PERSONERIA DE BOGOTA	2	13%
SECRETARIA DE GOBIERNO	2	13%
DADEP - DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	2	13%
SECRETARIA JURIDICA (NUEVA)	1	6%
POLICIA METROPOLITANA- SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD	1	6%
CONCEJO DE BOGOTA	1	6%
SECRETARIA DE PLANEACION	1	6%
IDRD - RECREACION Y DEPORTE	1	6%
SECRETARIA DE EDUCACION	1	6%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	1	6%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	1	6%
Total General	16	100%

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

5. INFORMACIÓN Y DATOS ESTADÍSTICOS CONSOLIDADOS EN EL SDQS

Total de peticiones recibidas en el trimestre y registradas en el SDQS **127**:

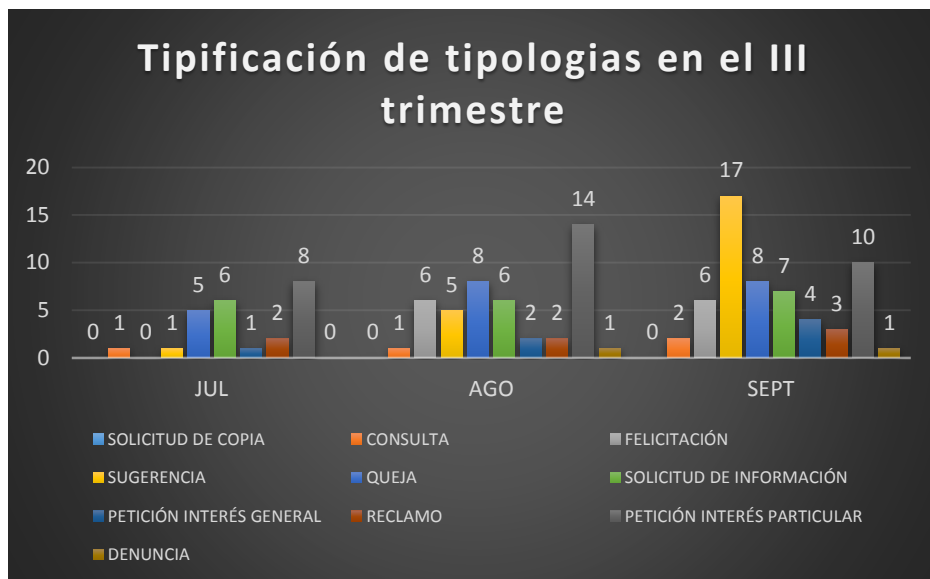


Total Requerimientos 127

El siguiente cuadro referencia las diferentes tipologías de requerimientos en el tercer trimestre del año 2017 así:

Tipificación de requerimientos	JUL	AGO	SEPT	TOTAL	%
SOLICITUD DE COPIA	0	0	0	0	0%
CONSULTA	1	1	2	4	3%
FELICITACIÓN	0	6	6	12	9%
SUGERENCIA	1	5	17	23	18%
QUEJA	5	8	8	21	17%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	6	6	7	19	15%
PETICIÓN INTERÉS GENERAL	1	2	4	7	6%
RECLAMO	2	2	3	7	6%
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	8	14	10	32	25%
DENUNCIA	0	1	1	2	2%
Total general	24	45	58	127	100%

Total Requerimientos 127



Total Requerimientos 127

De conformidad a la información reportada y emitida, se puede evidenciar que la tipología más utilizada en el tercer trimestre del año 2017, es la Petición de Interés Particular con 32 requerimientos, con una participación del 25%, le siguen las Sugerencias con un total de 23 requerimientos, correspondientes a un 18% de participación; a continuación resaltan las Quejas con 21 requerimientos, equivalentes a un 17%; posterior a ellas siguen las Solicitud de Información con 19 requerimientos, equivalentes al 15% de participación; la Felicitación con 12 requerimientos, equivalentes al 9% de participación; las Peticiones de Interés General y Reclamos cada uno con 7 requerimientos, equivalentes a una participación del 6% y finalmente la consulta con 4 requerimientos y la denuncia con 2 requerimientos, con participación del 3% y 2% respectivamente.

Requerimientos por Área III trimestre:

La siguiente tabla nos referencia los diferentes requerimientos allegados y asignados a cada una de las dependencias en el tercer trimestre del año 2017 así:

REQUERIMIENTOS POR AREA	TOTAL
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	16
PLANEACION	3
JURIDICA	7
CONTROL DISCIPLINARIO	1
SUB-FINANCIERA	1
PROYECTO1104	8
SUB-METODOS	84
DESARROLLO HUMANO	7
Total general	127

Requerimientos por Dependencia III Trimestre

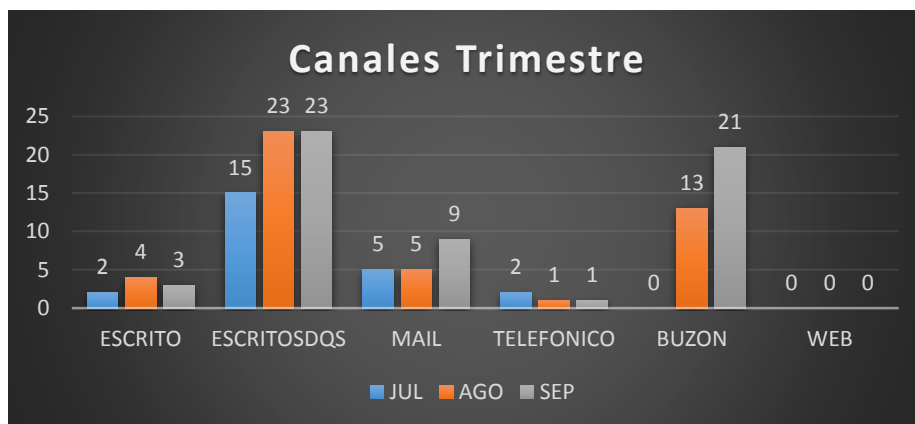


Total Requerimientos 127

Canales utilizados III Trimestre:

Canales	Canales Trimestre		
	JUL	AGO	SEP
ESCRITO	2	4	3
ESCRITOSDQS	15	23	23
MAIL	5	5	9
TELEFONICO	2	1	1
BUZON	0	13	21
WEB	0	0	0
Total general	24	46	57

Total Requerimientos 127



Total Requerimientos 127

6. 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 y sugerencias así:

tipificación	QUEJAS			SUGERENCIAS		
dependencia	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
SUBDIRECCION DE METODOS	2	7	5	0	5	17
DESARROLLO HUMANO	0	0	0	0	0	0
DIRECCION	0	0	0	0	0	0
JURIDICA	0	0	0	0	0	0
PLANEACION	0	0	0	0	0	0
PROYECTO 1104	1	0	2	0	0	0
TRASLADOS POR NO COMPETENCIA	1	1	1	1	0	0
Total	4	8	8	1	5	17

De los 20 requerimientos tipificados como Quejas durante el tercer trimestre del año 2017, 14 de ellas fueron asignadas a la Subdirección Técnica de Métodos equivalente al 70% de las quejas para el periodo. Así mismo se puede referenciar que de los 14 requerimientos (Quejas) asignados a esta subdirección, 7 de ellos corresponden al subtema de Comedores Comunitarios. Los otros 3 requerimientos fueron asignados a Distrito Joven- Baños Públicos, con una equivalencia del 15% y finalmente se trasladaron 3 quejas por no ser competencia del IDIPRON, equivalente al otro 15%.

Referente al tema de sugerencias durante el tercer trimestre del año 2017, de un total de 23 requerimientos, 22 fueron asignadas o con competencia a la Subdirección Técnica de Métodos, con una equivalencia del 96% de las sugerencias para el correspondiente periodo. Así mismo se puede referenciar que de las 22 sugerencias asignadas a esta subdirección 8 de ellas corresponden a Comedores Comunitarios. El restante requerimiento, referencia a un traslado por no competencia equivalente a un 4%.

7. SOLICITUDES NO INGRESADAS AL SDQS

1. *Llamadas telefónicas de tipo informativo:* En el tercer trimestre se registró un total de **134** llamadas de las cuales 4 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. Treinta y tres **33** 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 brindó 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 **49** correos preguntando por convocatorias vigentes y opciones de vinculación en el IDIPRON; cada uno de los correos se les brindó 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->.

3. *Información de convenios a través de correo electrónico:* Se recibió en el correo de atencionciudadano@idipron.gov.co, 9 solicitudes ciudadanas preguntando por las líneas estratégicas de convenios; a estas solicitudes se les dio respuesta el mismo día a través del correo informando los perfiles y condiciones de acceso a cada uno de los convenios.

8. MEJORAS REALIZADAS AL PROCESO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

1. Registro en planilla de llamadas recibidas a través de la línea directa de atención al ciudadano 2112287. Además de llevarse esta información en físico, se ha procedido a su digitalización y elaboración de su correspondiente base de datos.
2. 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.
3. 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.
4. Durante el segundo semestre del año, se encuentra en desarrollo y ejecución las capacitaciones (total 28), de las cuales se han realizado en las Unidades de Protección Integral (12) y Comedores (5) del IDIPRON, referentes al reconocimiento y retroalimentación del Proceso de Atención a la Ciudadanía, figura del Defensor del Ciudadano y manejo del buzón de sugerencias.
5. Se publicó el formato A-ACI-FT-007 Cronograma de Atención al Ciudadano, versión 03 vigente desde 11/07/2017; del Procedimiento A-ACI-PR 001 Atención A Requerimientos ciudadanos, versión 07 vigente desde 11/07/2017 y del Procedimiento A-ACI-PR-002 Buzón de Quejas, Reclamos y Sugerencias, versión 07 vigente desde 14/07/2017.
6. Al evidenciar que en el nuevo diseño de la página Web de la entidad no figuraba el respectivo link ni el Botón de Encuesta de Percepción de Servicio al Ciudadano; se procedió a realizar la gestión pertinente con el área competente. En virtud de lo anterior no solo nuevamente se habilitó el Link de la Encuesta de Percepción de Servicio al Ciudadano (<https://docs.google.com/forms/d/e/>) sino que se rediseño el Botón de Encuesta de Percepción de Servicio al Ciudadano.

9. ASPECTOS A MEJORAR

1. Fortalecer y generar de una manera más amplia y reiterativa capacitaciones y jornadas de sensibilización, con el fin de crear 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. Fortalecer las estrategias para 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.

10.RESULTADOS DE ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN

Durante el tercer trimestre en referencia a la aplicación de la Encuesta de Percepción a la ciudadanía los resultados obtenidos, no son una muestra representativa del universo de la información, por tanto no es posible realizar un análisis detallado de las mismas.

Esto se debe 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.

En el tercer trimestre la encuesta virtual de percepción a la ciudadanía diseñada en la página web del IDIPRON, no ha sido una herramienta de habitual uso por parte de los usuarios, lo que no ha permitido evaluar de una manera óptima la coherencia, claridad y calidez de las respuestas; por lo tanto es necesario evaluar y reformular las estrategias tendientes a fortalecer este procedimiento base para la toma de decisiones por parte de la Dirección General del Instituto y del Defensor del ciudadano.