



INFORME CUARTO TRIMESTRE PQRSD

Diciembre 2017

Consolidado del cuarto 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

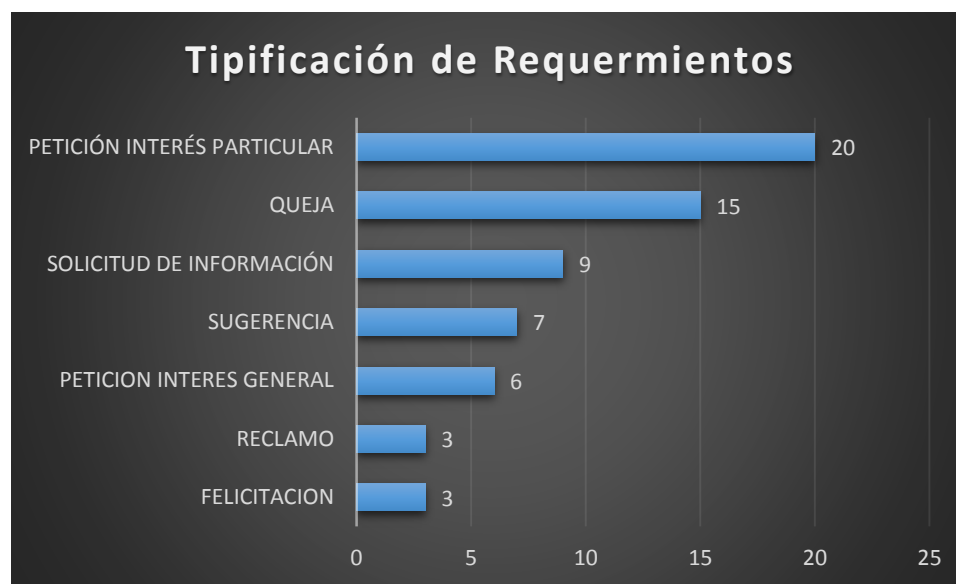
1. GESTIÓN PQRS SUBDIRECCIÓN DE MÉTODOS EDUCATIVOS Y OPERATIVA.....	2
Canales	5
Oportunidad en respuesta	6
CALIDAD (Coherencia, Calidez y Claridad)	6
2. GESTIÓN PQRS SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE DESARROLLO HUMANO.....	9
Canales	11
Oportunidad en respuesta	12
CALIDAD (Coherencia, Calidez y Claridad)	13
3. GESTIÓN PQRS OFICINA ASESORA JURÍDICA.....	14
Canales	16
Oportunidad en respuesta	17
CALIDAD (Coherencia, Calidez y Claridad)	17
4. GESTIÓN PQRS PLANEACIÓN Y SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	18
Canales	19
Oportunidad en respuesta	20
CALIDAD (Coherencia, Calidez y Claridad)	21
TRASLADO POR NO COMPETENCIA.....	21
5. INFORMACIÓN Y DATOS ESTADÍSTICOS CONSOLIDADOS EN EL SDQS	21
6. REITERATIVIDAD DE PQRS IV TRIMESTRE	24
7. SOLICITUDES NO INGRESADAS AL SDQS	25
8. MEJORAS REALIZADAS AL PROCESO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.....	26
9. ASPECTOS A MEJORAR	27
10. RESULTADOS DE ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN	27

1. GESTIÓN PQRS SUBDIRECCIÓN DE MÉTODOS EDUCATIVOS Y OPERATIVA

Durante el cuarto trimestre 2017 se direccionó a esta Subdirección un total de 63 requerimientos tipificados así:

Tipo de Requerimiento	SUB-MÉTODOS	%
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	20	32%
QUEJA	15	24%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	9	14%
SUGERENCIA	7	11%
PETICION INTERES GENERAL	6	10%
FELICITACION	3	4,5%
RECLAMO	3	4,5%
CONSULTA	0	0%
DENUNCIA	0	0%
Total	63	100%

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

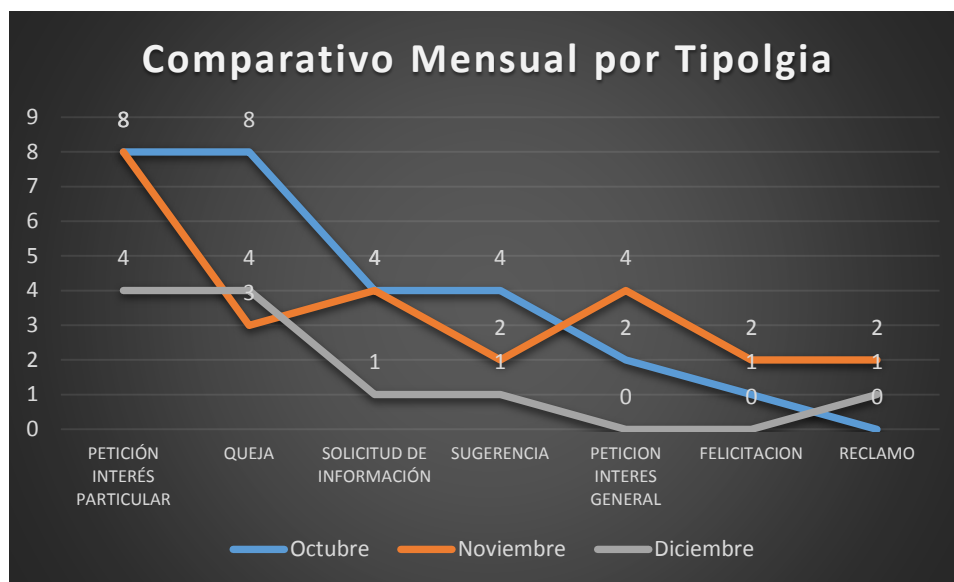


Total de Requerimientos 63

Para el cuarto trimestre del año 2017, la Petición de Interés Particular es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus requerimientos con una incidencia de (20) veinte requerimientos, dirigidos a la Subdirección Técnica de Métodos Educativos y Operativa con una participación del 32%; seguida de la Queja con (15) quince requerimientos, con una equivalencia de participación del 24%; en tercer lugar tenemos las Solicitud de Acceso a la Información con (9) nueve requerimientos, con una participación para este trimestre de un 14%; la Sugerencia con un total de

(7) siete requerimientos establece un rango de participación del 11%; la Petición de Interés General con (6) seis requerimientos tiene una representación del total de tipologías del cuatrimestre en un 10% y finalmente el Reclamo y la Felicitación con un total de (3) tres requerimientos cada uno con una participación del 4,5% respectivamente por tipología.

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



Total de Requerimientos 63

Tipo de Requerimiento	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	%
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	8	8	4	20	32%
QUEJA	8	3	4	15	24%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	4	4	1	9	14%
SUGERENCIA	4	2	1	7	11%
PETICION INTERES GENERAL	2	4	0	6	10%
FELICITACION	1	2	0	3	4,5%
RECLAMO	0	2	1	3	4,5%
CONSULTA	0	0	0	0	0%
DENUNCIA	0	0	0	0	0%
Total	27	25	11	63	100%

Al realizar un comparativo con el trimestre anterior (tercer trimestre), se puede observar una disminución de requerimientos dirigidos a esta dependencia; de igual forma la oficina de atención a la ciudadanía en este último semestre se ha enfocado en dar ejecución y terminación al plan de

capacitaciones contemplado en el Plan de Accion 2017 de atención a la ciudadanía, donde se busca concientizar tanto a los usuarios como funcionarios de los Comedores y Unidades de Proteccion Integral (UPI) del Idipron, acerca de 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.

Al realizar la apertura del buzón de sugerencias, el responsable de la unidad 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 Mas Reiterativos	No Requerimientos	%
PREVENCIÓN, PROTECCIÓN, Y RESTITUCIÓN DE DERECHOS A ADOLESCENTES Y JÓVENES CON VULNERACIÓN DE LOS MISMOS	11	27%
SOLICITUD DE INTERVENCIÓN: Presencia de habitantes de calle, pandilleros, NNAJ con vulneración de derechos o situación de fragilidad en los sectores	10	24%
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.	9	22%
CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	6	15%
ATENCIÓN Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS	5	12%
Total (5 Subtemas más Reiterativos).	41	100%

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

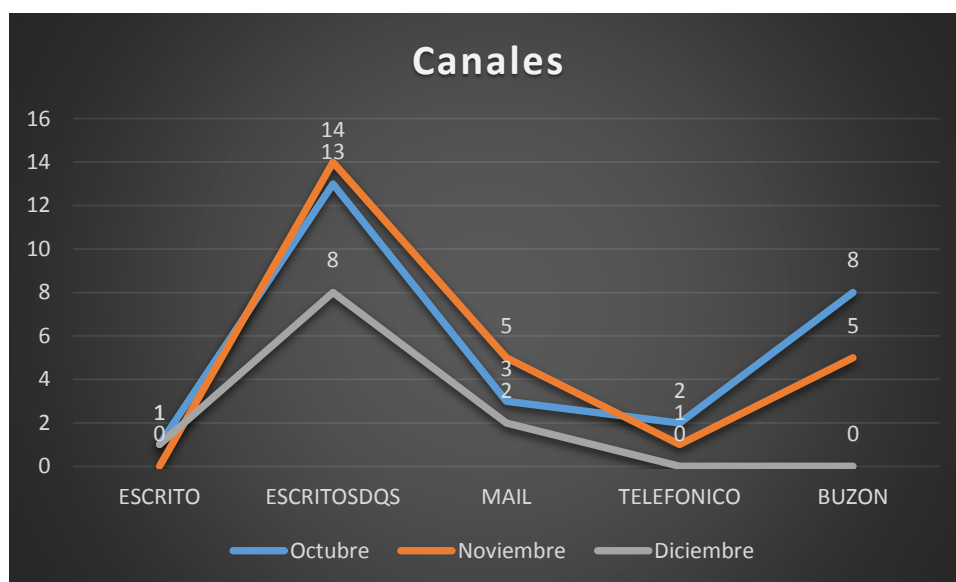
Referente a los subtemas más reiterativos en el cuarto trimestre del año 2017, dirigidos a la Subdirección Técnica de Métodos (se tomaron los 5 primeros subtemas), se puede evidenciar que el subtema de **PREVENCIÓN, PROTECCIÓN, Y RESTITUCIÓN DE DERECHOS A ADOLESCENTES Y JÓVENES CON VULNERACIÓN DE LOS MISMOS** lidera la temática referenciada con un total de (11) once requerimientos, con una representación del 27%; 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** con un total de (10) diez requerimientos, con una representación del 24%; en tercer lugar tenemos el tercer 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** con un total de (9) nueve requerimientos, con una equivalencia de participación del 22%; posterior se observa el subtema **CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE** con un total de (6) seis requerimientos y una participación del 15% y finalmente tenemos en el quinto lugar el subtema **ATENCIÓN Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS** con (5) cinco requerimientos con una participación del 12%.

Los demás requerimientos (22) veintidós corresponden a los demás subtemas asignados a esta Subdirección y que suman un total de (63) sesenta y tres requerimientos para el cuarto trimestre del año 2017.

Canales

Canales	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total General	%
ESCRITO	1	0	1	2	3%
ESCRITOSDQS	13	14	8	35	56%
MAIL	3	5	2	10	16%
TELEFONICO	2	1	0	3	5%
BUZON	8	5	0	13	21%
Total general	27	25	11	63	100%

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



Total de Requerimientos 63

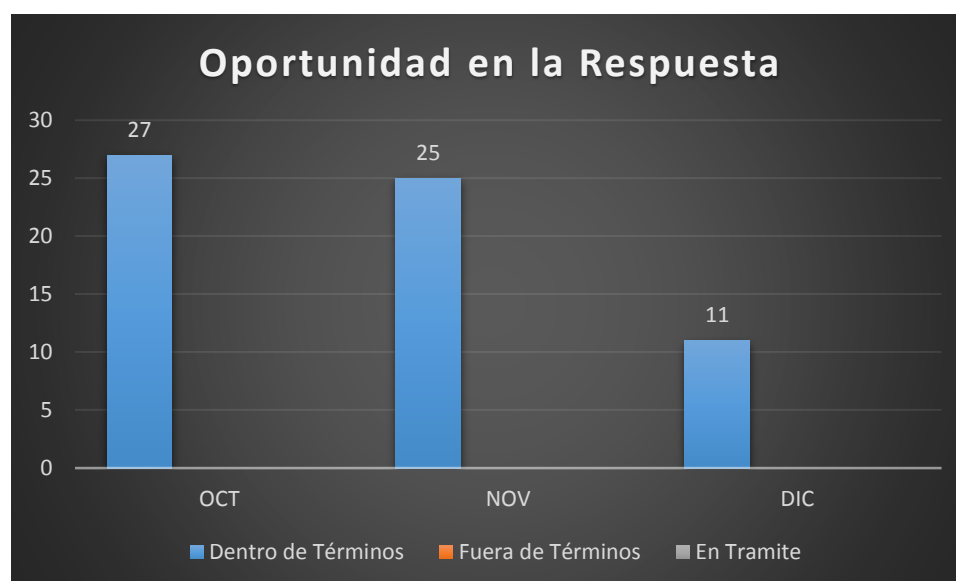
El canal más utilizado por los ciudadanos para la presentación de requerimientos direccionados a la Subdirección de Métodos Educativos en el presente trimestre, es el canal Escrito SDQS, con un total de (35) treinta y cinco requerimientos, con un porcentaje de participación que se establece en un 56%; el canal de 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 (13) trece requerimientos, equivalente a una participación del 21%; en tercer lugar tenemos el canal MAIL con (10) diez requerimientos con una equivalencia de participación del 16%; el canal Telefónico con (3) tres requerimientos con una participación del 5%. Finalmente está el canal Escrito con (2) dos requerimientos con una participación del 3% respectivamente frente al total de asignados durante el cuarto trimestre a esta Subdirección.

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 para el cuarto trimestre del año 2017.

Oportunidad	OCT	NOV	DIC	Total	% Oportunidad
Dentro de Términos	27	25	11	63	100%
Fuera de Términos	-	-	-	-	-
En Tramite	-	-	-	-	-
Total	27	25	11	63	100%

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



Total de Requerimientos 63

Del total de 63 requerimientos asignados a la Subdirección Técnica de Métodos en el presente trimestre; se informa según la anterior tabla y grafica que la totalidad de los requerimientos (63) sesenta y tres 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.

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 cuarto trimestre 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 63 requerimientos, de los cuales se dio cumplimiento a los criterios de coherencia, Calidez y Claridad, ejecutando así el 97% del indicador de calidad de las respuestas.

El requerimiento No 2747302017, no dio cumplimiento al anterior indicador de calidez, por cuanto por un error de digitación enviaron la respuesta a la solicitud de número 2747302017 con el numero 2736632017; en este sentido se tuvo que dar alcance con la presente comunicación ajustando solamente el número de petición.

El requerimiento No 2802422017, se observa que no da cumplimiento al indicador de calidez, por cuanto en su respuesta, no se menciona el nombre del peticionario que interpuso el requerimiento, mencionándose únicamente el nombre de una persona jurídica.

Se debe 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 LOPEZ		1	1		1	
ANDREA CAROLINA CORREA BAQUERO		5	5		5	
BLANCA RIAÑO	1	4	5		5	
DANIEL FERNANDO MONTENEGRO RAMOS		1	1		1	
DIANA ELIZABETH VIANCHA BERDUGO		6	3	3	6	
ELIZABETH SANDOVAL		1	1		1	
ERIKA JOHANNA VELANDIA		1	1		1	
GIOMARA FINO CELIS		1	1		1	

JORGE ARBEY GIL		2	2		2	
JUAN MANUEL CRUZ FUENTES		1	1		1	
KATHERIN JARAMILLO DIAZ		1	1		1	
LILIANA CARDENAL		2	2		2	
LUZ DARY GARCIA		2	2		2	
LUZ MERY ESTUPIÑAN		5	5		5	
MABEL CASTILLO HERNANDEZ		4	4		4	
MIGUEL ANDRES ACOSTA	1		1		1	
NANCY MOLINA LIZCANO		3	3		3	
NAYRA NILETH GUALDRON		4	3	1	4	
OLGA VIVIANA PEREZ CABEZAS		5	2	3	5	
OSCAR NOREÑA BEDOYA		1	1		1	
SANDRA LILIANA SILVA PAEZ		1	1		1	
SANDRA MILENA PINEDA		7	7		7	
WILSON GIL		1	1		1	
YVONNE ALEJANDRA AGUILAR		1	1		1	
ZULY MARCELA ROJAS TOLOSA		1		1	1	
TOTAL	2	61	55	8	63	0

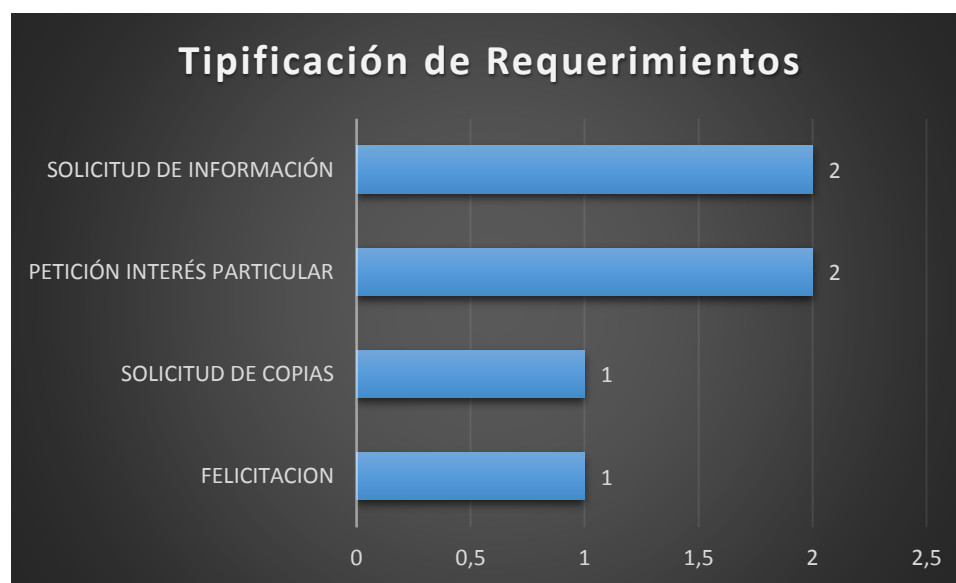
Fuente: Registro A-ACI-FT-003 Control de requerimientos ciudadanos

2. GESTIÓN PQRS SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE DESARROLLO HUMANO

Durante el cuarto trimestre 2017 se direccionó a esta Subdirección un total de 6 requerimientos tipificados así:

Tipo de Requerimiento	DESARROLLO HUMANO	%
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	2	33%
QUEJA	0	0%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	2	33%
SUGERENCIA	0	0%
PETICION INTERES GENERAL	0	0%
FELICITACION	1	17%
RECLAMO	0	0%
SOLICITUD DE COPIAS	1	17%
DENUNCIA	0	0%
Total	6	100%

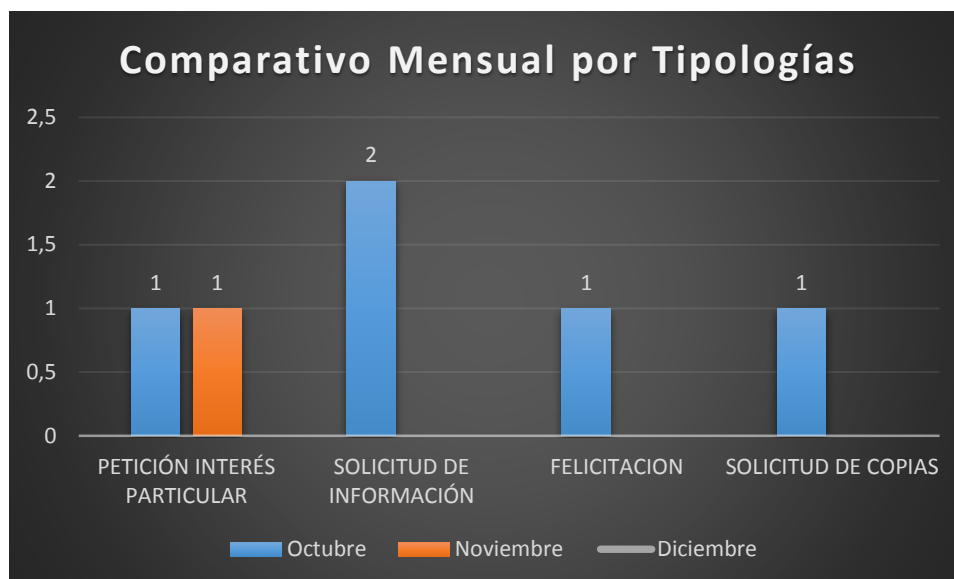
Fuente: Registro A-ACI-FT-003 Control de requerimientos ciudadanos



Total de Requerimientos 6

La solicitud de Información y la Petición de Interés Particular son los tipos de requerimientos de mayor incidencia asignados a esta Subdirección con una participación de (2) dos requerimientos por tipología y con una representatividad del 33% cada uno. En segundo lugar se encuentran las Solicitud de Copias y la Felicitación con (1) un requerimiento cada uno y una representatividad del 17% respectivamente por cada una de las tipologías.

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



Total de Requerimientos 6

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

Tipo de Requerimiento	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	1	1	-	2
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	2	-	-	2
FELICITACION	1	-	-	1
SOLICITUD DE COPIAS	1	-	-	1
Total	5	1	0	6

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 octubre 2017, algunos de los requerimientos para este mes se asociaron a solicitud de empleo e información de planta de personal. En el mes de diciembre no se direccionaron a esta subdirección requerimientos ciudadanos.

Subtemas Mas Reiterativos	No Requerimientos	%
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO: Certificaciones, Reclamaciones Laborales, Capacitaciones, Solicitud de trabajo, solicitud de desvinculación	4	67%
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.	1	17%
VEEDURÍAS CIUDADANAS	1	17%
Total General	6	100%

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

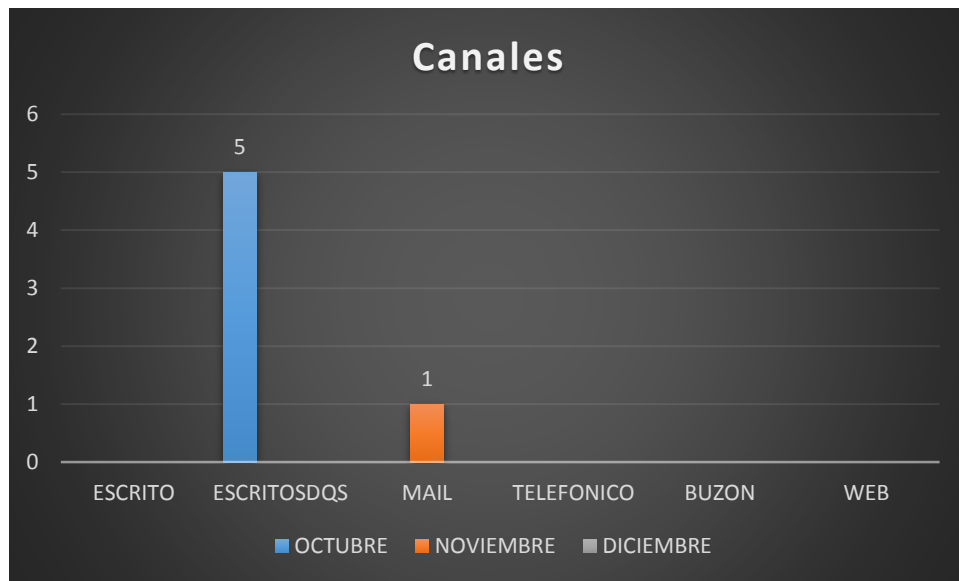
Los subtemas más reiterativos para el cuarto trimestre del año 2017, hacen referencia a: ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO: Certificaciones, Reclamaciones Laborales, Capacitaciones, Solicitud de trabajo, solicitud de desvinculación, con (4) cuatro requerimientos, equivalente al 67% de participación; le sigue los 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 VEEDURÍAS CIUDADANAS, cada uno con (1) un requerimiento equivalente al 17% de participación por subtema.

Canales

La tipología de Canales de comunicación utilizados por los ciudadanos en el cuarto trimestre del año 2017, dirigidos a la Subdirección Técnica de Desarrollo Humano se desarrollan de la siguiente manera:

Canales	OCTUBRE	%	NOVIEMBRE	%	DICIEMBRE	%	Total General	%
ESCRITO	-	-	-	-	-	-	-	0%
ESCRITOSDQS	5	100%	-	-	-	-	5	83%
MAIL	-	-	1	100%	-	-	1	17%
TELEFONICO	-	-	-	-	-	-	-	0%
BUZON	-	-	-	-	-	-	-	0%
WEB	-	-	-	-	-	-	-	0%
Total general	5	100%	1	100%	0	100%	6	100%

Total de Requerimientos 6



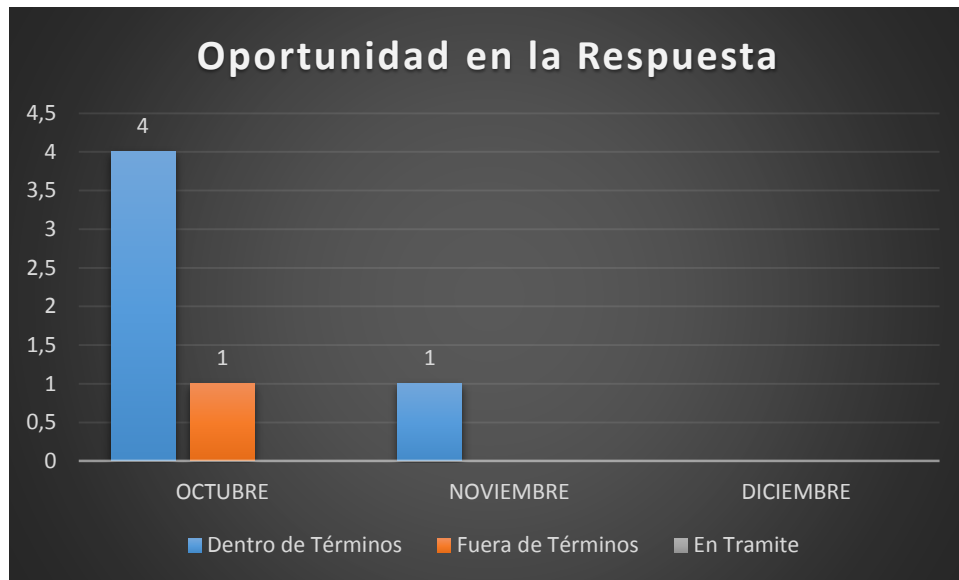
Total de Requerimientos 6

El canal más utilizado en el cuarto 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 (5) cinco requerimientos, equivalentes al 83% de participación; le sigue el canal MAIL, por medio del cual se recibió (1) un requerimiento, equivalente al 17% de participación del total de requerimientos asignados a esta Subdirección.

Oportunidad en respuesta

Oportunidad	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total	% Oportunidad
Dentro de Términos	4	1	-	5	83%
Fuera de Términos	1	-	-	1	17%
En Tramite	-	-	-	-	0%
Total	5	1		6	100%

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



Total de Requerimientos 6

El 83% de los requerimientos asignados a la Subdirección Técnica de Desarrollo Humano se tramitaron y respondieron dentro de los términos legales (5 requerimientos).

Un requerimiento el No 2291192017, se respondió fuera de términos (2 días hábiles después de la fecha), afectando el porcentaje de cumplimiento frente al indicador de oportunidad en la respuesta el cual se fijó en un 83%.

CALIDAD (Coherencia, Calidez y Claridad)

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

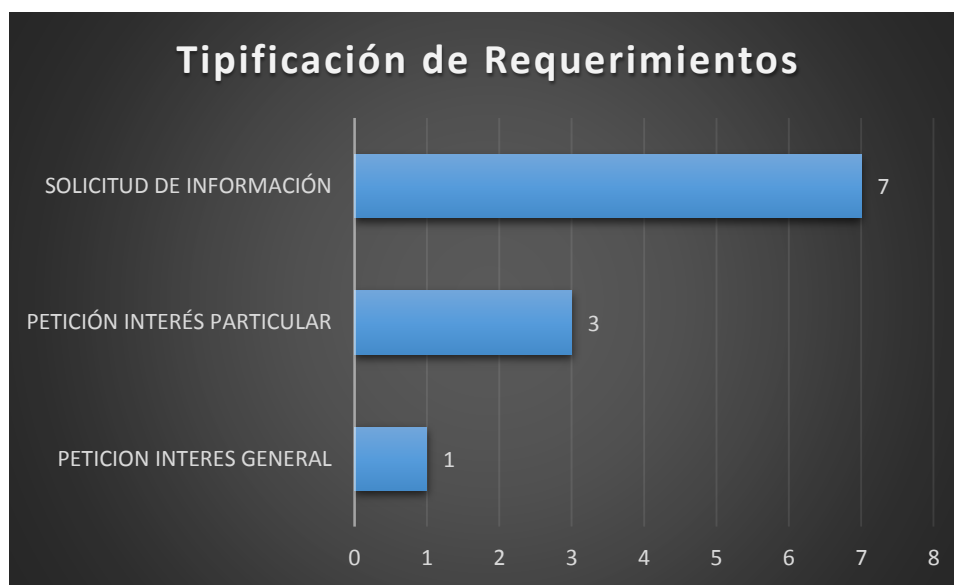
FUNCIONARIO	CALIDAD EN LA RESPUESTA		DEMANDA SEGUIMIENTO		OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA	
	NO	SI	NO	SI	DENTRO DE TERMINOS	FUERA DE TERMINOS
JAVIER BUSTAMANTE CARO		1	1		1	
CAMILO ANDRES CRUZ BRAVO		1	1		1	
CONSTANZA BARRERA		4	4		3	1
Total	0	6	6	0	5	1

3. GESTIÓN PQRS OFICINA ASESORA JURÍDICA

Durante el cuarto trimestre 2017 se direccionó a esta Subdirección un total de 11 requerimientos tipificados así:

Tipo de Requerimiento	Oficina Asesora Jurídica	%
FELICITACION	-	0%
PETICION INTERES GENERAL	1	9%
CONSULTA	-	0%
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	3	27%
QUEJA	-	0%
RECLAMO	-	0%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	7	64%
SUGERENCIA	-	0%
DENUNCIA	-	0%
Total general	11	100%

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

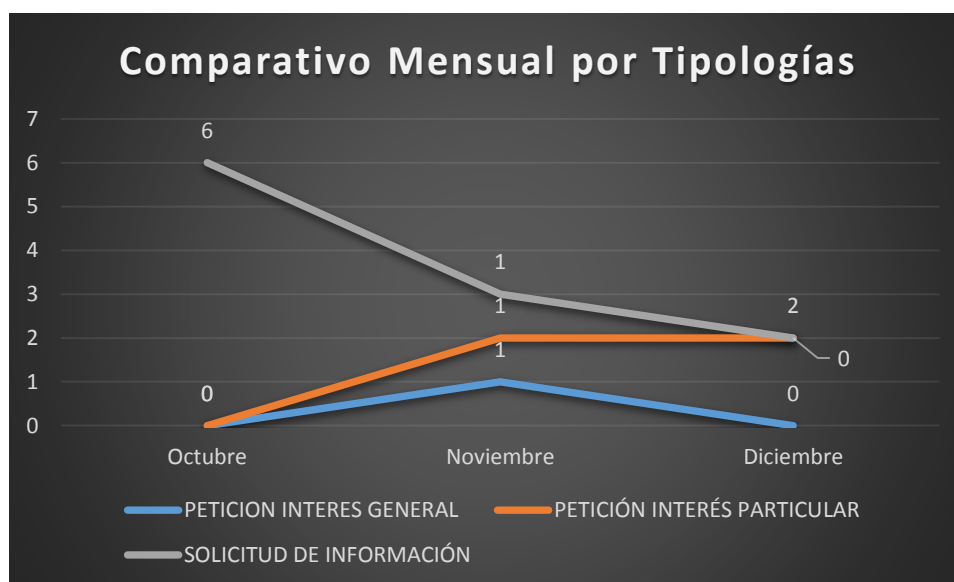


Total de Requerimientos 11

Para el cuarto trimestre del año 2017, la Solicitud de Información es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus requerimientos con una incidencia de (7) siete, dirigidos a la Oficina Asesora Jurídica con una participación del 64%; en segundo lugar se encuentran las Peticiones de Interés Particular con una equivalencia de (3) tres requerimientos, con una representatividad del

27% y finalmente tenemos la Petición de Interés General con (1) un requerimiento con una representatividad del 9% del total de requerimientos asignados para el respectivo trimestre.

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



Total de Requerimientos 11

En la siguiente tabla se puede observar el comportamiento del cuarto 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 (7) siete requerimientos es la tipología más utilizada por los ciudadanos representativa de un 64%; le siguen la Petición de Interés Particular con (3) tres requerimientos y con una representación del 27%. Finalmente la Petición de interés General con (1) un requerimiento con una participación del 9% sobre el total de requerimientos asignados durante el trimestre a esta dependencia.

Tipo de Requerimiento	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	%
PETICION INTERES GENERAL	-	1	-	1	9%
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	-	1	2	3	27%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	6	1	-	7	64%
Total general	6	3	2	11	100%

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

Respecto a los subtemas más reiterativos asignados a la Oficina Asesora Jurídica en el cuarto trimestre del año 2017 podemos encontrar los siguientes:

Subtemas más reiterados	Total general	%
VEEDURÍAS CIUDADANAS	6	55%
PROCESOS CONTRACTUALES Certificaciones de contratos, pago oportuno de los contratos, desvinculación, Familiares de los beneficiarios de los programas solicitando pagos por fallecimiento del asistido	5	45%
Total General	11	100%

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

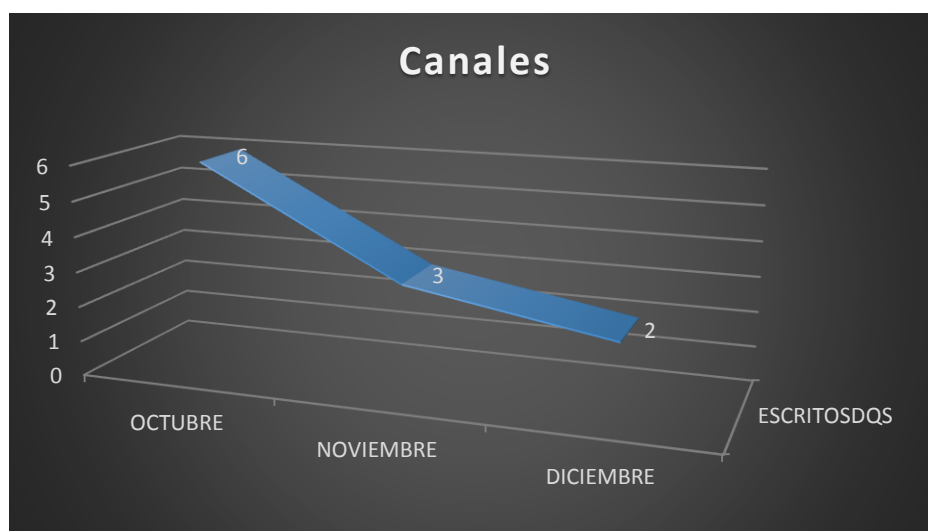
El subtema más reiterativo está en primer lugar las Veedurías Ciudadanas con un total de (6) seis requerimientos, con un porcentaje de representación del 55% de los requerimientos asignados a esta dependencia en el cuarto trimestre de 2017. En segundo lugar tenemos el subtema PROCESOS CONTRACTUALES (Certificaciones 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 (5) cinco requerimientos con una equivalencia de participación del 45% frente a la totalidad de requerimientos.

Canales

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

Canales	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total General	%
ESCRITO	-	-	-	-	-
ESCRITOSDQS	6	3	2	11	100%
MAIL	-	-	-	-	-
TELEFONICO	-	-	-	-	-
BUZON	-	-	-	-	-
Total general	6	3	2	11	100%

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



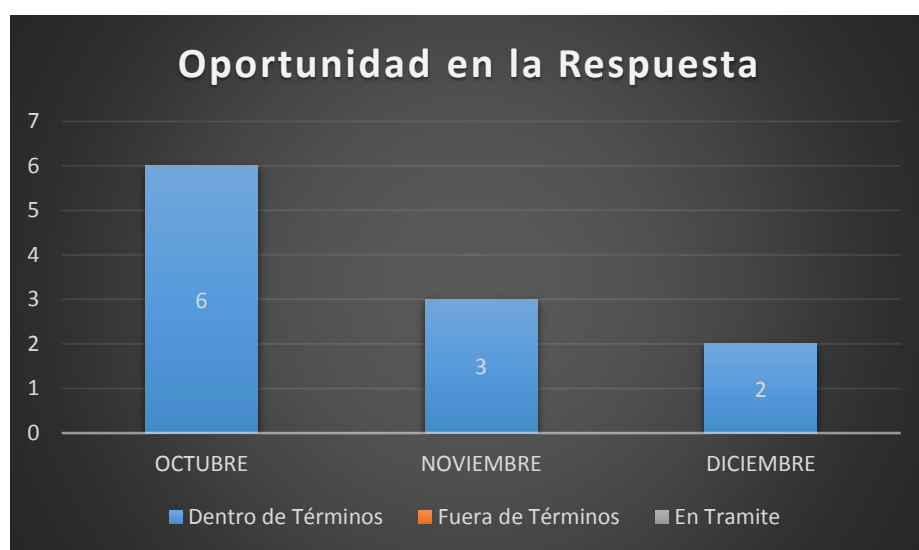
El canal más utilizado por los ciudadanos en el cuarto trimestre del 2017 para la presentación de requerimientos atendidos por la Oficina Asesora Jurídica, es el Sistema Escritos SDQS con un total de (11) once requerimientos ciudadanos, con un porcentaje de participación de este canal en un 100%.

Oportunidad en respuesta

Oportunidad	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total	% Oportunidad
Dentro de Términos	6	3	2	11	100%
Fuera de Términos	-	-	-	-	-
En Tramite	-	-	-	-	-
Total	6	3	2	11	100%

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

De los 11 requerimientos asignados a la Oficina Asesora jurídica durante el cuarto trimestre de 2017 se dio respuesta a los (11) once requerimientos, equivalente a un 100%, los cuales se tramitaron y respondieron dentro de los términos legales. Dando un 100% referido a la oportunidad en la respuesta.



Total de Requerimientos 11

CALIDAD (Coherencia, Calidez y Claridad)

Las respuestas emitidas para un total de (11) once requerimientos, cumplieron los criterios de coherencia, calidez y claridad ejecutando en un 100% este indicador.

	CALIDAD EN LA RESPUESTA		DEMANDA SEGUIMIENTO		OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA	
FUNCIONARIO	NO	SI	NO	SI	DENTRO DE TERMINOS	FUERA DE TERMINOS
YAMILE AVELLANEDA	-	10	10	-	10	-
ESPERANZA GONZALEZ	-	1	1	-	1	-
Total General	0	11	11	0	11	0

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

4. GESTIÓN PQRS PLANEACIÓN Y SUBDIRECCIÓN FINANCIERA

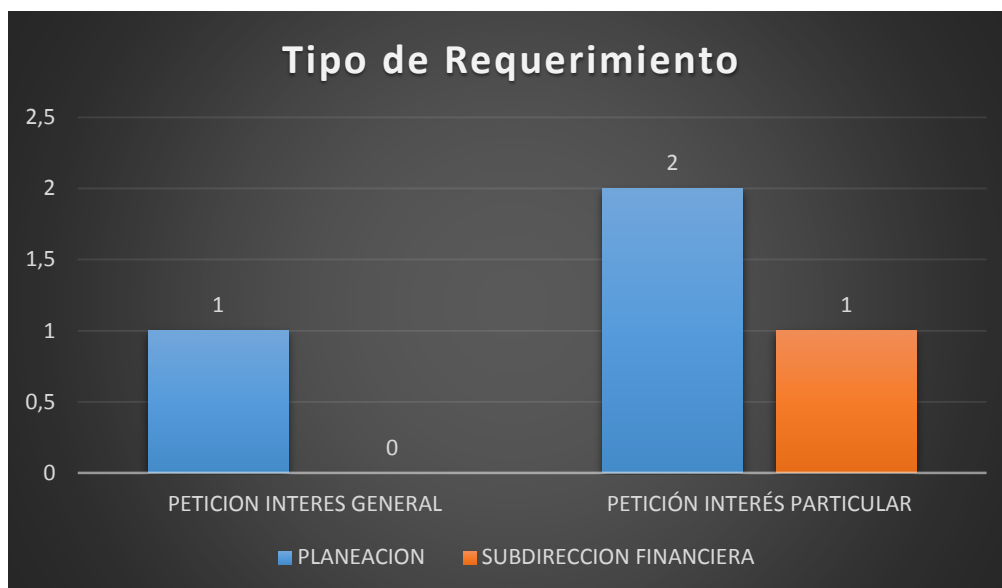
Durante el cuarto trimestre 2017 se direccionó a estas dos dependencias un total de (4) cuatro requerimientos, como se muestra a continuación.

Tipo de Requerimiento	PLANEACION	%	SUBDIRECCION FINANCIERA	%
FELICITACION	-	-	-	-
PETICION INTERES GENERAL	1	33%	-	-
CONSULTA	-	-	-	-
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	2	67%	1	100%
QUEJA	-	-	-	-
RECLAMO	-	-	-	-
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	-	-	-	-
SUGERENCIA	-	-	-	-
DENUNCIA	-	-	-	-
Total general	3	100%	1	100%

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

Para el cuarto trimestre del año 2017, la Petición de Interés Particular es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus requerimientos con una incidencia de (2) dos, dirigidos a la Oficina Asesora de Planeación con una participación del 67%; le siguen la Petición de Interés General con (1) un requerimiento, equivalente al 33% de representación del total de requerimientos asignados a la referenciada dependencia.

De igual manera para el cuarto trimestre del año 2017, la Petición de Interés Particular es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus requerimientos con una incidencia de (1) una, dirigida a la Subdirección Administrativa y Financiera, con una representación del 100%.



Total Requerimientos 4

Canales

	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN			SUBDIRECCIÓN-FINANCIERA
Canales	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	DICIEMBRE
ESCRITO	-	-	-	-
ESCRITOSDQS	1	1	1	1
MAIL	-	-	-	-
TELEFONICO	-	-	-	-
BUZON	-	-	-	-
WEB	-	-	-	-
Total general	1	1	1	1

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

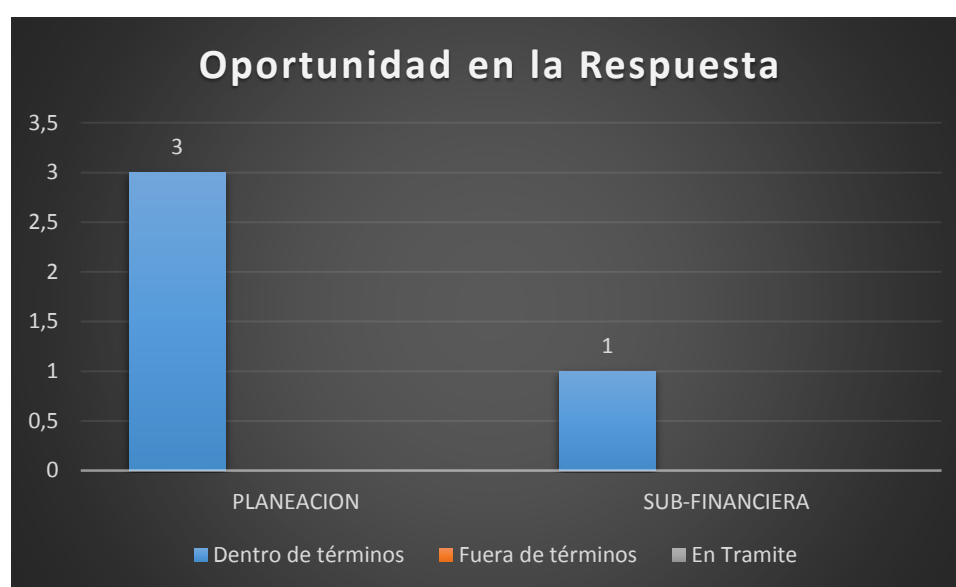
El canal más utilizado por los ciudadanos para la presentación de los requerimientos asignados a la Oficina Asesora de Planeación en el cuarto trimestre del año 2017 son Escritos SDQS con (3) tres requerimientos equivalentes a un 100% de representación.

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

Oportunidad en respuesta

OPORTUNIDAD	PLANEACION	%	SUB-FINANCIERA	%	TOTAL
Dentro de términos	3	100%	1	100%	4
Fuera de términos	-	-	-	-	-
En Tramite	-	-	-	-	-
Total general	3	100%	1	100%	4

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



Total requerimientos 4

Durante el cuarto trimestre del año 2017 se presentaron 4 respuestas a requerimientos ciudadanos; de la siguiente manera:

-Durante el cuarto trimestre del año 2017, se asignaron (3) tres requerimientos a la Oficina Asesora de Planeación; las cuales se tramitaron 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 2017.

-Durante el cuarto trimestre del año 2017, se asignó (1) un requerimiento a la Subdirección Administrativa y Financiera (Infraestructura), 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 4 respuestas emitidas (Oficina Asesora de Planeación Y Subdirección Técnica Administrativa y Financiera) cumplieron los criterios de coherencia, calidez y claridad, dando una respuesta del 100% frente al tema de calidad.

TRASLADO POR NO COMPETENCIA

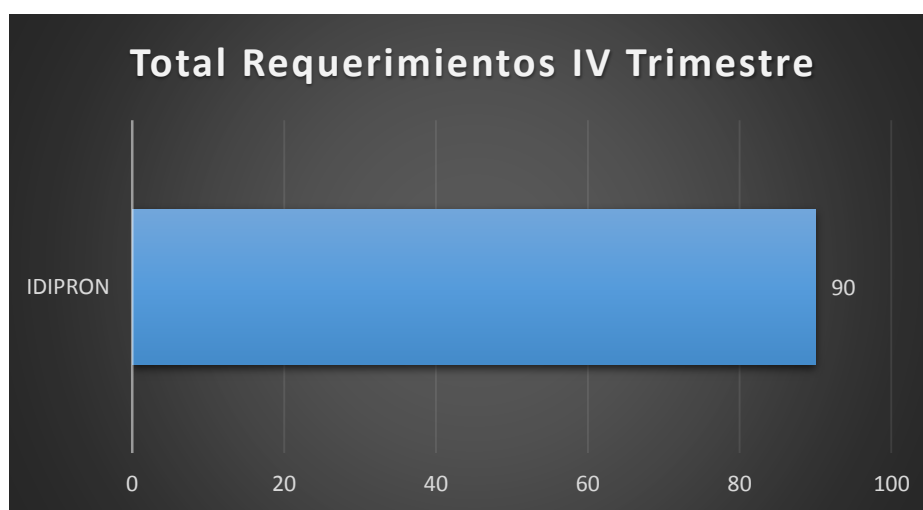
En el cuarto trimestre del año 2017 se trasladó un total de (6) seis requerimientos por no competencia:

Entidad	Total	%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	3	50%
PERSONERIA DE BOGOTA	2	33%
TRANSMILENIO	1	17%
Total General	6	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 90:

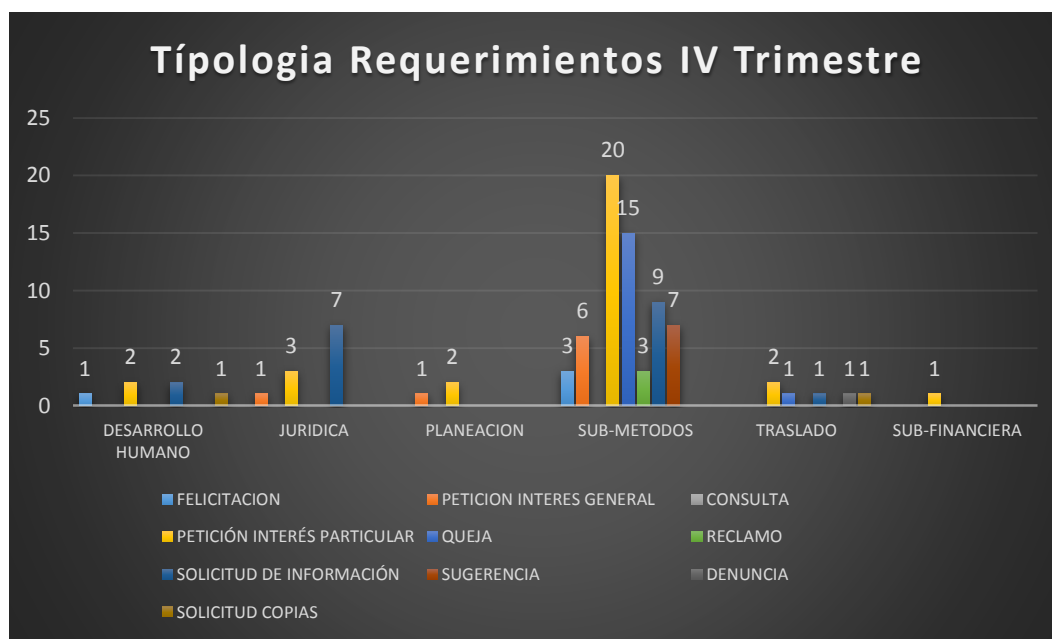


Total Requerimientos 90

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

Tipo de Requerimiento	DESARROLLO HUMANO	JURIDICA	PLANEACION	SUB-METODOS	TRASLADO	SUB-FINANCIERA	Total general	%
FELICITACION	1	-	-	3	-	-	4	4%
PETICION INTERES GENERAL	-	1	1	6	-	-	8	9%
CONSULTA	-	-	-	-	-	-	0	0%
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	2	3	2	20	2	1	30	33%
QUEJA	-	-	-	15	1	-	16	18%
RECLAMO	-	-	-	3	-	-	3	3%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	2	7	-	9	1	-	19	21%
SUGERENCIA	-	-	-	7	-	-	7	8%
DENUNCIA	-	-	-	-	1	-	1	1%
SOLICITUD COPIAS	1	-	-	-	1	-	2	2%
Total general	6	11	3	63	6	1	90	100%

Total Requerimientos 90



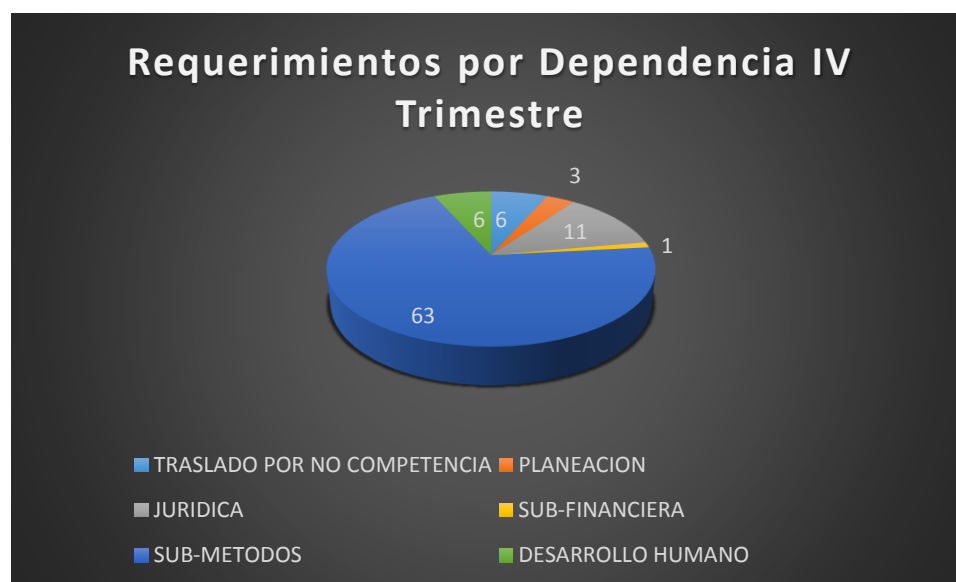
Total Requerimientos 90

De conformidad a la información reportada y emitida, se puede evidenciar que la tipología más utilizada en el cuarto trimestre del año 2017 por los ciudadanos, es la Petición de Interés Particular con (30) treinta requerimientos, con una participación del 33%; en segundo lugar se encuentran la Solicitud de Información con (19) diecinueve requerimientos y una participación del 21%; le siguen la Queja con (16) dieciséis requerimientos con una participación del 18%; la Petición de Interés General con (8) ocho requerimientos con una participación del 9%; la Sugerencia con (7) siete requerimientos con una representación del 8%; la Felicitación con (4) cuatro requerimientos con una equivalencia del 4% de participación; el Reclamo con (3) tres requerimientos con una representación del 3%; la Solicitud de Copias con (2) dos requerimientos equivalentes al 2% de representación y finalmente la Denuncia con (1) un requerimiento con una participación del 1% respecto de la totalidad de requerimientos asignados para el último trimestre a la entidad.

Requerimientos por Área IV trimestre:

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

REQUERIMIENTOS POR AREA	TOTAL
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	6
PLANEACION	3
JURIDICA	11
SUB-FINANCIERA	1
SUB-METODOS	63
DESARROLLO HUMANO	6
Total general	90

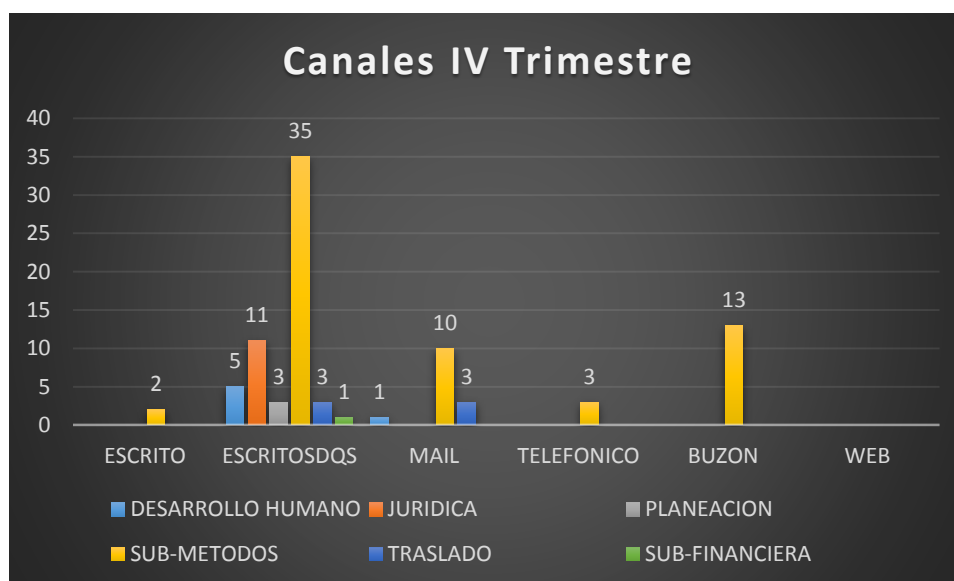


Total Requerimientos 90

Canales utilizados IV Trimestre:

Canales	DESARROLLO HUMANO	JURIDICA	PLANEACION	SUB-METODOS	TRASLADO	SUB-FINANCIERA	Total general	%
ESCRITO	-	-	-	2	-	-	2	2%
ESCRITOSDQS	5	11	3	35	3	1	58	64%
MAIL	1	-	-	10	3	-	14	16%
TELEFONICO	-	-	-	3	-	-	3	3%
BUZON	-	-	-	13	-	-	13	14%
WEB	-	-	-	-	-	-	-	0%
Total general	6	11	3	63	6	1	90	100%

Total Requerimientos 90



Total Requerimientos 90

6. REITERATIVIDAD DE PQRS IV 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	OCT	NOV	DIC	OCT	NOV	DIC	OCT	NOV	DIC
SUBDIRECCIÓN MÉTODOS	8	3	4	4	2	1	0	2	1
DESARROLLO HUMANO	-	-	-	-	-	-	-	-	-
DIRECCIÓN	-	-	-	-	-	-	-	-	-
JURÍDICA	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PLANEACIÓN	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SUB-FINANCIERA	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TRASLADOS POR NO COMPETENCIA	-	-	1	-	-	-	-	-	-
Total	8	3	5	4	2	1	0	2	1

De los (16) dieciséis requerimientos tipificados como Quejas durante el cuarto trimestre del año 2017, (15) quince requerimientos fueron asignadas a la Subdirección Técnica de Métodos equivalente al 94% de las quejas asignadas para el periodo. La restante queja opera como un traslado por no competencia con un porcentaje del 6%. Así mismo se puede referenciar que de las (16) dieciséis quejas asignadas a esta subdirección: (4) cuatro de ellas hacen relación por cada subtema tanto a Prevención, Protección y Restitución de Derechos a Adolescentes y Jóvenes con Vulneración de los Mismos y Temas Misionales UPI; (3) tres de ellas hacen relación por cada subtema tanto a Administración de Baños Públicos y a Veedurías Ciudadanas.

Referente al tema de Sugerencias durante el cuarto trimestre del año 2017, de un total de (7) siete requerimientos, la misma cantidad fue asignada a la Subdirección Técnica de Métodos, con una equivalencia del 100% de las sugerencias para el correspondiente periodo. Así mismo se puede referenciar que de las (7) siete sugerencias asignadas a esta subdirección, (3) tres 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). Así mismo 2 de ellas corresponden a Comedores Comunitarios.

Referente al tema de Reclamos durante el cuarto trimestre del año 2017, de un total de (3) tres requerimientos, la totalidad de estos fueron asignados fueron asignadas a la Subdirección Técnica de Métodos equivalente al 100% de los reclamos asignados para el periodo. Identificadas con mayoría al subtema SOLICITUD DE INTERVENCIÓN: Presencia de habitantes de calle, pandilleros, NNAJ con vulneración de derechos o situación de fragilidad en los sectores.

7. SOLICITUDES NO INGRESADAS AL SDQS

1. *Llamadas telefónicas de tipo informativo:* En el cuarto trimestre se registró un total de **(142)** ciento cuarenta y dos llamadas, 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. **(21)** veintiuna 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 (99) noventa y nueve correos electrónicos, de los cuales (40) cuarenta 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

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 ejecutaron capacitaciones por parte del grupo de Atención al ciudadano (total 29), de las cuales se realizaron en las Unidades de Protección Integral (22), Comedores (6) y Sedes Administrativas (1) 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 y manejo del buzón de sugerencias.
5. 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, se dio respuesta por parte de dicha oficina para los meses de noviembre (76) setenta y seis, y para el mes de diciembre (73) setenta y tres solicitudes, para un total de (149) ciento cuarenta y nueve presentadas por la ciudadanía por medio electrónico, redes sociales.
6. Se dio un cumplimiento del 100% al Plan de Acción del área de Atención a la Ciudadanía del año 2017. Así mismo se dio un cumplimiento del Componente No 4 del Plan Anticorrupción y Atención a la Ciudadanía en un 97% para el año 2017.

7. Por parte de la oficina de atención a la ciudadanía se dio una participación activa y propositiva frente a las temáticas abordadas por parte del Nodo Sectorial de Integración social, liderado por parte de la Veeduría Distrital.

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 cuarto 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 virtud de lo anterior se han presentado varias estrategias 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. 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 base para la toma de decisiones por parte de la Dirección General del Instituto y del Defensor del ciudadano.