



INFORME SEGUNDO SEMESTRE PQRSD

Diciembre 2017

Consolidado del segundo semestre de 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
atencionciudadano@idipron.gov.co

Tabla de Contenido

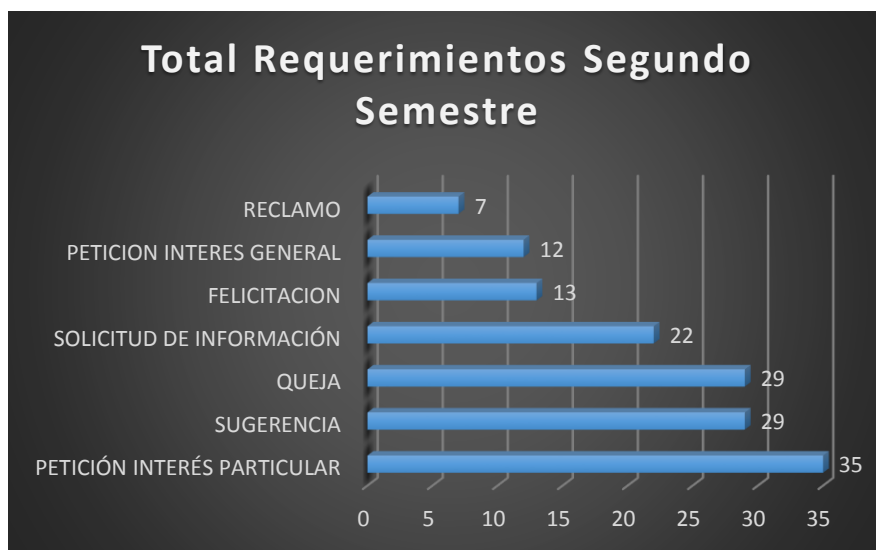
1. GESTIÓN PQRS SUBDIRECCIÓN DE MÉTODOS EDUCATIVOS Y OPERATIVA.....	2
Canales	4
Oportunidad en respuesta	5
CALIDAD (Coherencia, Calidez y Claridad)	6
2. GESTIÓN PQRS SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE DESARROLLO HUMANO.....	7
Canales	7
Oportunidad en respuesta	9
CALIDAD (Coherencia, Calidez y Claridad)	9
3. GESTIÓN PQRS OFICINA ASESORA JURÍDICA.....	10
Canales	11
Oportunidad en respuesta	12
CALIDAD (Coherencia, Calidez y Claridad)	13
4. GESTIÓN PQRS PLANEACION, DISTRITO JOVEN, CONTROL DISCIPLINARIO Y SUBDIRECCION FINANCIERA.....	13
Canales	15
Oportunidad en respuesta	16
CALIDAD (Coherencia, Calidez y Claridad)	16
5. TRASLADOS POR NO COMPETENCIA.....	16
6. INFORMACIÓN Y DATOS ESTADÍSTICOS CONSOLIDADOS EN EL SDQS	26
7. REITERATIVIDAD DE PQRS II SEMESTRE	27
8. SOLICITUDES NO INGRESADAS AL SDQS	28
9. MEJORAS REALIZADAS AL PROCESO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	28
10. ASPECTOS A MEJORAR	29
11. RESULTADOS DE ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN.....	29

1. GESTIÓN PQRS SUBDIRECCIÓN DE MÉTODOS EDUCATIVOS Y OPERATIVA

Durante el segundo semestre del año 2017 se direccionó a esta Subdirección un total de 147 requerimientos tipificados así:

Tipo de Requerimiento	Subdirección de Métodos	%
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	35	24%
SUGERENCIA	29	20%
QUEJA	29	20%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	22	15%
FELICITACION	13	9%
PETICION INTERES GENERAL	12	8%
RECLAMO	7	5%
CONSULTA	0	0%
DENUNCIA	0	0%
Total	147	100%

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



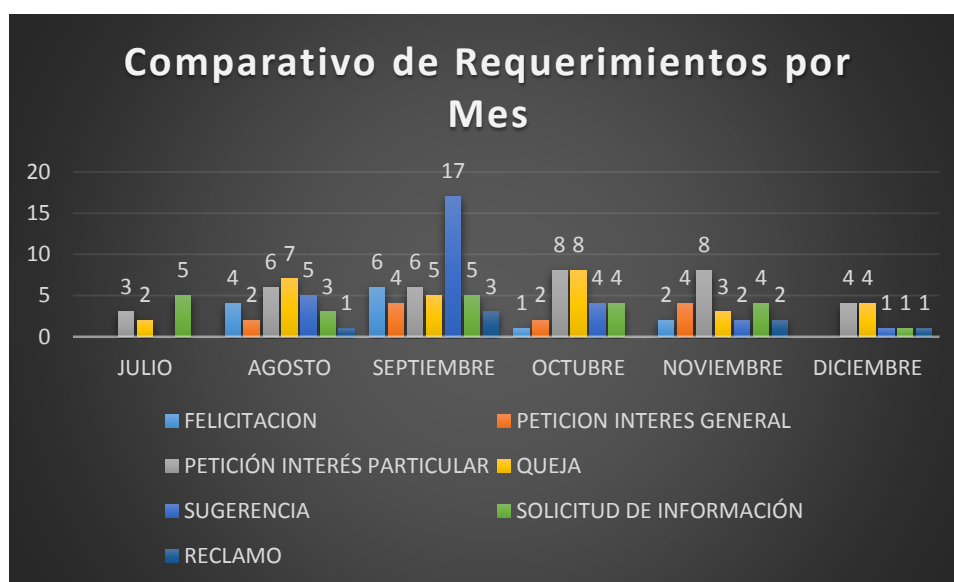
Fuente: Registro A-ACI-FT-003 Control de requerimientos ciudadanos.

Para el segundo semestre de 2017 la Petición de Interés Particular de son el tipo de requerimientos de mayor incidencia en la Subdirección Técnica de Métodos Educativos y Operativa con (35) treinta y cinco requerimientos, con una participación del 24%; seguida de las Sugerencias y Quejas con (29) veintinueve requerimientos cada uno, con una participación del 20% respectivamente; la Solicitud de información con (22) veintidós requerimientos, con una participación del 15%; seguido se encuentra la Felicitación con (13) trece requerimientos, con una participación del 9%; en estricto orden siguen la Petición de Interés General con (12) doce requerimientos, con una participación del 8% y finalmente el Reclamo con (7) siete requerimientos con una participación del 5%.

A continuación, se representa el comportamiento mes a mes de la tipificación de requerimientos dirigidos a esta Subdirección.

Tipo de Requerimiento	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total	%
FELICITACION	-	4	6	1	2	-	13	9%
PETICION INTERES GENERAL	-	2	4	2	4	-	12	8%
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	3	6	6	8	8	4	35	24%
QUEJA	2	7	5	8	3	4	29	20%
SUGERENCIA	-	5	17	4	2	1	29	20%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	5	3	5	4	4	1	22	15%
RECLAMO	-	1	3	-	2	1	7	5%
CONSULTA	-	-	-	-	-	-	-	0%
DENUNCIA	-	-	-	-	-	-	-	0%
Total General	10	28	46	27	25	11	147	100%

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



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

De igual forma vale la pena anotar, que el procedimiento de apertura de buzones se encuentra actualmente en cabeza de los funcionarios responsables de las UPIS y Comedores Comunitarios. Al realizar la apertura del buzón de sugerencias se diligencia el acta correspondiente, si se encuentran requerimientos se relacionan y son enviados al área de atención al ciudadano para ser registrados en el portal de SDQS y se asignan según corresponda al área para dar trámite y cierre correspondiente en los tiempos legales.

Subtemas más Reiterativos	Total	%
SOLICITUD DE INTERVENCIÓN: Presencia de habitantes de calle, pandilleros, NNAJ con vulneración de derechos o situación de fragilidad en los sectores. De igual manera se incluye PREVENCIÓN, PROTECCIÓN, Y RESTITUCIÓN DE DERECHOS A NIÑOS, ADOLESCENTES Y JOVENES CON VULNERACIÓN DE LOS MISMOS. ASÍ COMO CIUDADANOS HABITANTES DE CALE	57	46%
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. De igual manera se relacionan	22	18%
COMEDORES COMUNITARIOS	21	17%
ATENCIÓN Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS	9	7%
VEEDURÍAS CIUDADANAS	8	6%
SISTEMA DE RESPONSABILIDAD PENAL ADOLESCENTE	7	5%
BAÑOS PÚBLICOS	1	1%
Total 7 Primeros subtemas más reiterativos	125	100%

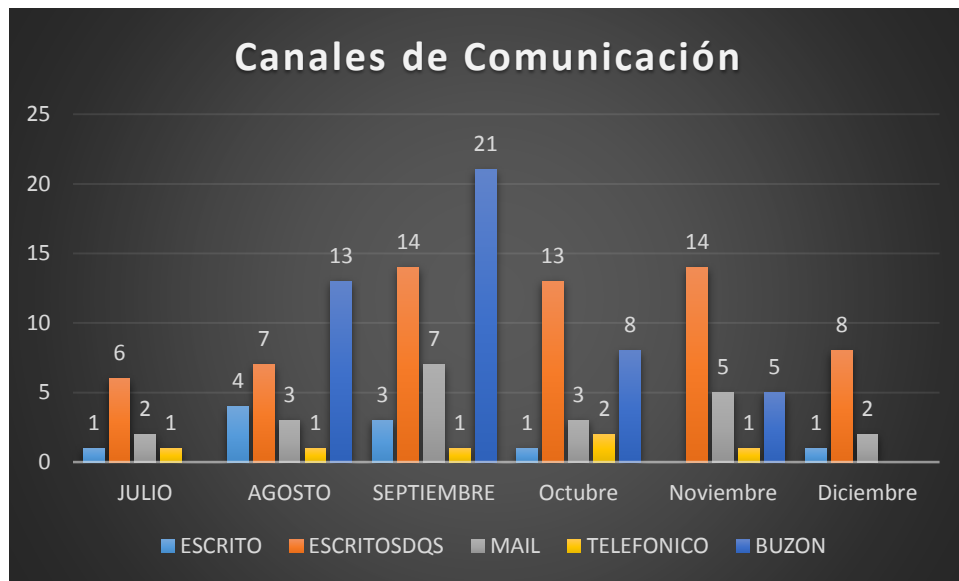
Fuente: Registro A-ACI-FT-003 Control de requerimientos ciudadanos.

De conformidad a lo evidenciado se pueden observar los subtemas mas reiterativos (siete primeros) durante el segundo semestre del año 2017: En primer lugar tenemos SOLICITUD DE INTERVENCIÓN, con un total de (57) cincuenta y siete requerimientos con una participación del 46%; en segundo lugar tenemos TEMAS MISIONALES UPI, con un total de (22) veintidos requerimientos, con una participación del 18%; a continuación le sigue el subtema de COMEDORES COMUNITARIOS con un total de (21) veintiun requerimientos, con un porcentaje de participación del 17%; le sigue el subtema de ATENCIÓN Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS con un total de (9) nueve requerimientos, con una participación del 7%; el subtema de VEEDURÍAS CIUDADANAS con un total de (8) ocho requerimientos equivalentes al 6% de participación; el subtema de SISTEMA DE RESPONSABILIDAD PENAL ADOLESCENTE con (7) siete requerimientos, con una participación del 5% y finalmente el subtema de BAÑOS PÚBLICOS, con (1) un requerimiento equivalente al 1%.

Canales

Canales	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	%
ESCRITO	1	4	3	1	-	1	10	7%
ESCRITOSDQS	6	7	14	13	14	8	62	42%
MAIL	2	3	7	3	5	2	22	15%
TELEFONICO	1	1	1	2	1	-	6	4%
BUZON	-	13	21	8	5	-	47	32%
Total general	10	28	46	27	25	11	147	100%

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



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

El canal más utilizado por los ciudadanos para la presentación de requerimientos direccionados a la Subdirección Técnica de Métodos Educativos fueron el ESCRITO SDQS con (62) sesenta y dos requerimientos, con una participación del 42%; en segundo lugar se encontró el Buzón de Sugerencias ubicados en las UPIS y los Comedores Comunitarios con (47) cuarenta y siete requerimientos, con una participación del 32%; en tercer lugar tenemos el canal MAIL con (22) veinte dos requerimientos, con una participación del 15%; le sigue el canal ESCRITO con (10) diez requerimientos, con una participación del 7% y finalmente tenemos el canal TELEFONICO, con (6) seis requerimientos, con una participación del 4%.

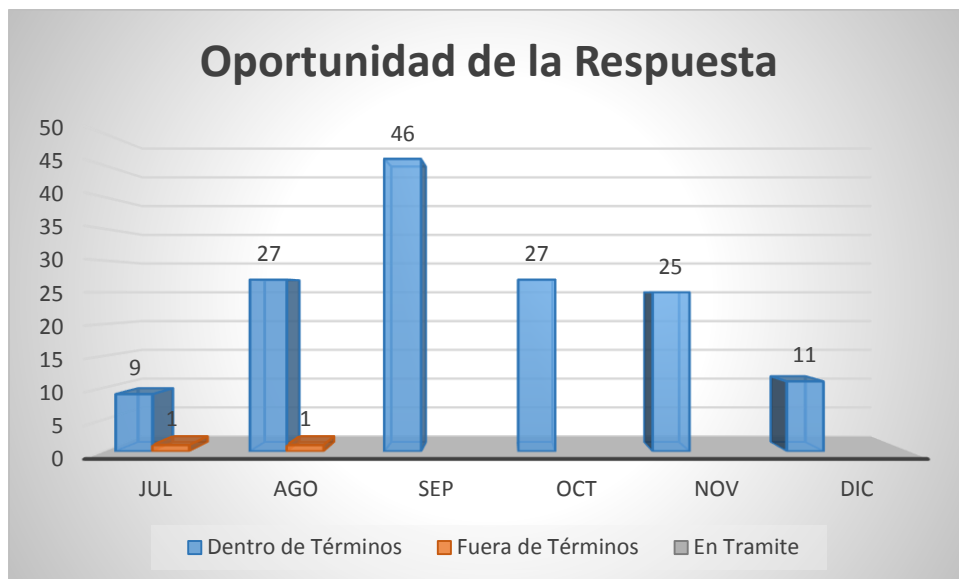
Se nota que el canal Buzón de Sugerencias como canal de expresión se utilizó en gran medida en el segundo semestre del año 2017 y el cual es utilizado por los jóvenes de las unidades y los ciudadanos beneficiarios de los comedores.

Oportunidad en respuesta

En la siguiente tabla se representa la oportunidad de respuesta a los diferentes requerimientos asignados a la Subdirección Técnica de Métodos Educativos y Operativa.

Oportunidad	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Total	%
Dentro de Términos	9	27	46	27	25	11	145	99%
Fuera de Términos	1	1	-	-	-	-	2	1%
En Tramite	-	-	-	-	-	-	-	0%
Total	10	28	46	27	25	11	147	100%

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



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

Del total de 147 requerimientos cerrados en el segundo semestre del año 2017, el 99% se tramitó y respondió dentro de los términos legales (145) requerimientos, el 1% de respuestas emitidas estuvieron fuera de términos (2) requerimientos. Los meses de julio y agosto fueron los meses donde se presentaron los requerimientos con respuesta 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, al emitirse la correspondiente respuesta se relacionan criterios importantes que se deben tener presentes:

- Calidad de las respuestas: Integración de los criterios de Coherencia, calidez y claridad.
- Oportunidad: Número de peticiones atendidas dentro de los términos legales, según Ley 1755 de 2015.

Se proyectó la respuesta a los 147 requerimientos cerrados, de los cuales 144 cumplieron los criterios de coherencia, Calidez y Claridad, ejecutando así el 98% del indicador de calidad de las respuestas. (3) Tres requerimientos no cumplieron con el indicador el No 1911552017, 2747302017 y 2802422017, referentes a errores principales de nombres y de digitación.

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

2. GESTIÓN PQRS SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE DESARROLLO HUMANO

En el segundo semestre de 2017 se direccionó a esta Subdirección un total de 13 requerimientos tipificados así:

TIPO DE REQUERIMIENTO	SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE DESARROLLO HUMANO	%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	6	46%
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	5	38%
FELICITACION	1	8%
SOLICITUD DE COPIAS	1	8%
Total general	13	100%

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

La tipología más utilizada por los ciudadanos dirigidos para esta Subdirección durante el segundo semestre del año 2017, están referidas a la Solicitud de Información con (6) seis requerimientos, equivalentes a una participación del 46%; le siguen la Petición de Interés Particular con (5) cinco requerimientos, equivalentes a una participación del 38% y finalmente la Felicitación y Solicitud de Copias con (1) requerimiento cada uno, equivalente a una participación del 8% respectivamente por tipología.

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

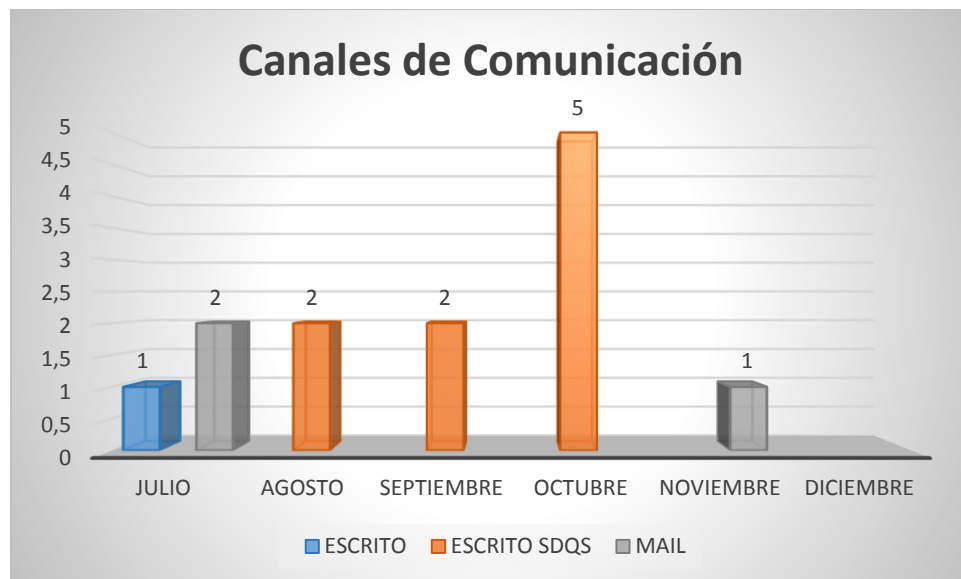
Tipo de Requerimiento	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1	2	1	2	-	-	6	46%
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	2	0	1	1	1	-	5	38%
FELICITACION	-	-	-	1	-	-	1	8%
SOLICITUD DE COPIAS	-	-	-	1	-	-	1	8%
Total general	3	2	2	5	1	0	13	100%

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

Canales

Canales	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total	%
ESCRITO	1	-	-	-	-	-	1	8%
ESCRITOSDQS	-	2	2	5	-	-	9	69%
MAIL	2	-	-	-	1	-	3	23%
TELEFONICO	-	-	-	-	-	-	-	0%
BUZON	-	-	-	-	-	-	-	0%
WEB	-	-	-	-	-	-	-	0%
Total general	3	2	2	5	1	0	13	100%

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



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

El canal más utilizado por los ciudadanos para la presentación de requerimientos direccionados a esta subdirección es el canal ESCRITO SDQS, con (9) nueve requerimientos, con una participación del 69%; en segundo lugar, tenemos el canal de comunicación MAIL, con (3) tres requerimientos, con una participación del 23% y finalmente el canal Escrito con (1) un requerimiento, equivalente al 8% de participación.

Subtemas más reiterados	Total general	%
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO: Certificaciones, Reclamaciones Laborales, Capacitaciones, Solicitud de trabajo, solicitud de desvinculación	10	77%
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	8%
TEMAS FINANCIEROS Ejecución presupuestal, demora en pagos a terceros	1	8%
VEEDURÍAS CIUDADANAS	1	8%
Total General	13	100%

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

De conformidad a lo evidenciado se pueden observar los subtemas mas reiterativos durante el segundo semestre del año 2017: En primer lugar tenemos ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO, con (10) diez requerimientos, equivalentes a una participación del 77%; en segundo lugar, tenemos los subtemas TEMAS MISIONALES UPI, TEMAS FINANCIEROS y VEEDURÍAS CIUDADANAS, con un (1) requerimiento cada uno, representativo por subtema de un 8% de participación respectivamente.

Oportunidad en respuesta

En la siguiente tabla se representa la oportunidad de respuesta a los requerimientos presentados por los ciudadanos a esta Subdirección.

Oportunidad	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total	%
Dentro de Términos	3	2	2	4	1	-	12	92%
Fuera de Términos	-	-	-	1	-	-	1	8%
En Tramite	-	-	-	-	-	-	-	0%
Total	3	2	2	5	1	0	13	100%

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

Del total de los 13 requerimientos cerrados, (12) doce requerimientos se tramitaron y respondieron dentro de los términos legales logrando así un cumplimiento del 92% en la oportunidad de respuesta. Solamente un requerimiento se tramito fuera de términos con una representación del 8%.

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, al emitirse la correspondiente respuesta se relacionan criterios importantes que se deben tener presentes:

- Calidad de las respuestas: Integración de los criterios de Coherencia, calidez y claridad.
- Oportunidad: Número de peticiones atendidas dentro de los términos legales, según Ley 1755 de 2015.

Se proyectó la respuesta a los (13) trece requerimientos cerrados cumpliendo los criterios de coherencia, Calidez y Claridad, ejecutando así el 100% del indicador de calidad de las respuestas.

3. GESTIÓN PQRS OFICINA ASESORA JURÍDICA

En el segundo semestre de 2017 se direccionó a esta Subdirección un total de 18 requerimientos tipificados así:

Tipo de Requerimiento	OFICINA ASESORA JURÍDICA	%
PETICIÓN INTERES GENERAL	1	6%
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	6	33%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	11	61%
Total general	18	100%

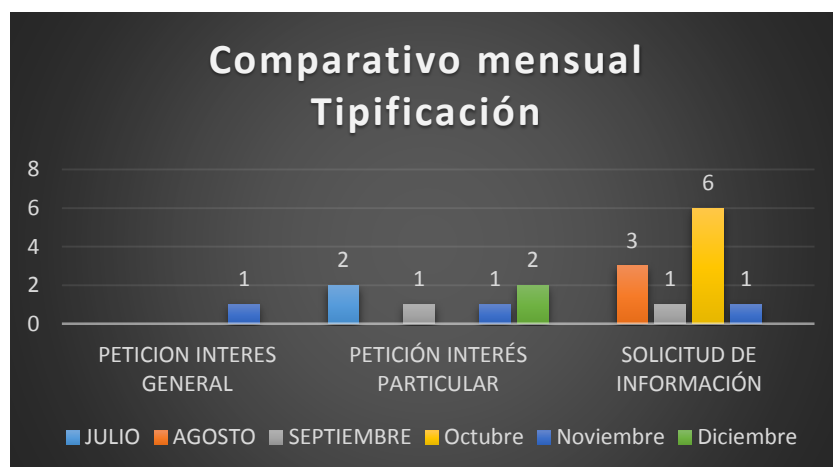
Fuente: Registro A-ACI-FT-003 Control de requerimientos ciudadanos

La Solicitud de Información es el tipo de requerimiento de mayor incidencia asignados a esta Oficina con (11) once requerimientos correspondientes a una participación del 61%; le siguen la Petición de Interés Particular con (6) seis requerimientos, con una participación del 33% y finalmente tenemos la Petición de Interés General con (1) un requerimiento, equivalente al 6% de participación.

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

Tipo de Requerimiento	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
PETICION INTERES GENERAL	-	-	-	-	1	-	1	6%
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	2	-	1	-	1	2	6	33%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	-	3	1	6	1	-	11	61%
Total general	2	3	2	6	3	2	18	100%

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



El mes de octubre fue el mes de mayor número de requerimientos ciudadanos, en su mayoría las solicitudes de información referentes a certificaciones contractuales e información de contratistas de la entidad.

Subtemas más reiterados	Total general	%
VEEDURÍAS CIUDADANAS	9	50%
PROCESOS CONTRACTUALES Certificaciones de contratos, pago oportuno de los contratos, desvinculación, Familiares de los beneficiarios de los programas solicitando pagos por fallecimiento del asistido.	8	44%
CONVENIOS: INTERADMINISTRATIVOS E INTERINSTITUCIONALES, solicitud de vinculación, Pagos, Instalaciones, presuntas conductas indebidas de los vinculados, Prestación del Servicio Tercerizado.	1	6%
Total General	18	100%

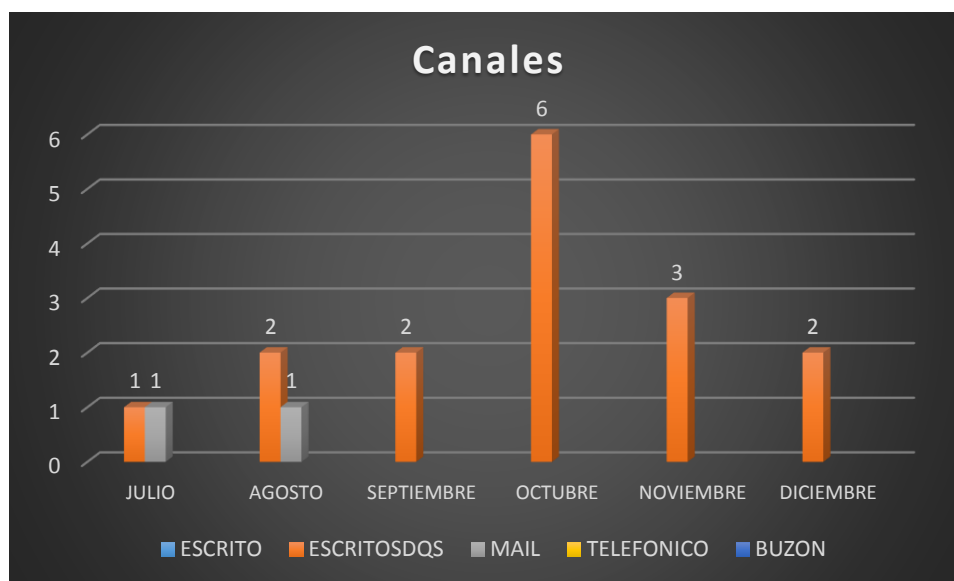
Fuente: Registro A-ACI-FT-003 Control de requerimientos ciudadanos

De conformidad a lo evidenciado en la anterior tabla se pueden observar los subtemas mas reiterativos durante el segundo semestre del año 2017: En primer lugar tenemos VEEDURÍAS CIUDADANAS, con (9) nueve requerimientos, equivalentes a una participación del 50%; en segundo lugar tenemos el subtema PROCESOS CONTRACTUALES, con (8) ocho requerimientos, equivalentes a una participación del 44% y finalmente tenemos el subtema CONVENIOS: INTERADMINISTRATIVOS E INTERINSTITUCIONALES, con (1) un requerimiento equivalente a un 6% de participación.

Canales

Canales	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total	%
ESCRITO	-	-	-	-	-	-	-	0%
ESCRITOSDQS	1	2	2	6	3	2	16	89%
MAIL	1	1	-	-	-	-	2	11%
TELEFONICO	-	-	-	-	-	-	-	0%
BUZON	-	-	-	-	-	-	-	0%
Total general	2	3	2	6	3	2	18	100%

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



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

El canal más utilizado por los ciudadanos para la presentación de requerimientos direccionados a la Oficina Asesora Jurídica es el canal Escrito SDQS con (16) dieciséis requerimientos correspondientes a un 89%, seguido canal de comunicación más usado para el presente semestre es el canal MAIL, con (2) dos requerimientos, con una participación del 11%.

Oportunidad en respuesta

Oportunidad	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total	%
Dentro de Términos	2	3	2	6	3	2	18	100%
Fuera de Términos	0	0	0	-	-	-	0	0%
En Tramite	0	0	0	-	-	-	0	0%
Total	2	3	2	6	3	2	18	100%

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

El 100% de los requerimientos asignados a la Oficina Asesora Jurídica se tramitaron y respondieron dentro de los términos legales, no se presentó ninguna respuesta fuera de términos, logrando así un cumplimiento del 100% en la oportunidad de respuesta.

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, al emitirse la correspondiente respuesta se relacionan criterios importantes que se deben tener presentes:

- Calidad de las respuestas: Integración de los criterios de Coherencia, calidez y claridad.
- Oportunidad: Número de peticiones atendidas dentro de los términos legales, según Ley 1755 de 2015.

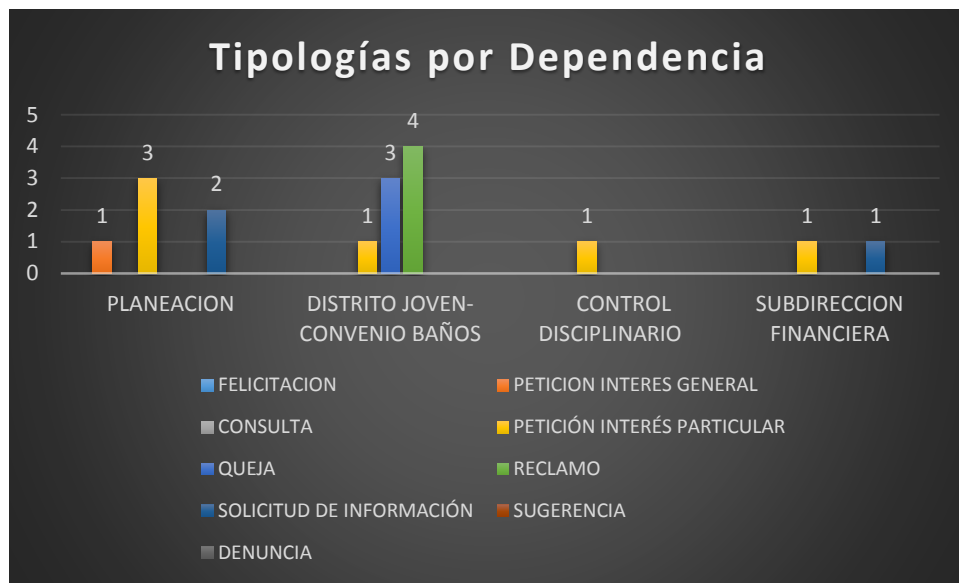
Se proyectó la respuesta a los (18) dieciocho requerimientos cerrados cumpliendo los criterios de coherencia, Calidez y Claridad, ejecutando así el 100% del indicador de calidad de las respuestas.

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

Durante el segundo trimestre 2017 se direccionó estas cuatro áreas un total de 17 requerimientos como se muestra a continuación.

Tipo de Requerimiento	PLANEACION	DISTRITO JOVEN-CONVENIO BAÑOS	CONTROL DISCIPLINARIO	SUBDIRECCION FINANCIERA	Total	%
FELICITACION	0	0	0	0	0	0%
PETICION INTERES GENERAL	1	0	0	0	1	6%
CONSULTA	0	0	0	0	0	0%
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	3	1	1	1	6	35%
QUEJA	0	3	0	0	3	18%
RECLAMO	0	4	0	0	4	24%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	2	0	0	1	3	18%
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0%
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0%
Total general	6	8	1	2	17	100%

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



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

Para el segundo semestre del año 2017, la Petición de Interés Particular es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus requerimientos con una incidencia de (3) tres requerimientos, dirigidos a la Oficina Asesora de Planeación con una participación del 50%; le siguen la Solicitud de información con (2) dos requerimientos, con una participación del 33% y finalmente la Petición de Interés General con (1) un requerimiento equivalente al 17% de participación.

De igual manera para el segundo semestre del año 2017 el Reclamo es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus requerimientos con una incidencia de (4) cuatro requerimientos, dirigidos a Distrito Joven (ahora hace parte de la Subdirección Técnica de Métodos en lo que respecta a competencia para SDQS), equivalentes a un 50% de participación; La Queja en segundo lugar con (3) tres requerimientos, equivalente a un 38% y finalmente la Petición de Interés Particular con (1) un requerimiento, con una participación del 13%.

Respecto a la Oficina de Control Interno Disciplinario para el segundo semestre del año 2017. Se asignó un requerimiento por intermedio de la tipología Petición de Interés Particular con (1) un requerimiento, con una participación del 100%.

Así mismo en lo referente a la Subdirección Administrativa y Financiera se asignó un total de (2) dos requerimientos (Petición de Interés Particular y Solicitud de Información), cada una con un representativo del 50% de participación.

Canales

	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN						DISTRITO JOVEN-BAÑOS PUBLICOS		
Canales	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	JUL	AGO	SEP
ESCRITO	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ESCRITOSDQS	1	1		1	1	1	3	2	2
MAIL	-	-	1	-	-	-	-	-	-
TELEFONICO	-	-	-	-	-	-	1	-	-
BUZON	-	-	-	-	-	-	-	-	-
WEB	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total general	1	1	1	1	1	1	4	2	2

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

Con respecto a los canales utilizados por los ciudadanos para la interposición de requerimientos asignados a la Oficina Asesora de Planeación tenemos en primer lugar al canal Escritos SDQS con (5) cinco requerimientos, equivalentes a un 87%; en segundo lugar tenemos al canal MAIL con (1) un requerimiento equivalente a un 13 % de participación.

Respecto al canal utilizado por los ciudadanos para la interposición de requerimientos asignados a la dependencia Distrito Joven- Respecto a Baños Públicos (haciendo la claridad que desde finales del mes de septiembre hacen parte de la Subdirección Técnica de Métodos Educativos). El canal más utilizado es el canal Escritos SDQS con (7) siete requerimientos, equivalentes a una participación del 88%; en segundo lugar está el canal telefónico con (1) un requerimiento, con una participación del 12% respectivamente.

	CONTROL DISCIPLINARIO	SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	
Canales	AGO	SEP	DIC
ESCRITO	-	-	-
ESCRITOSDQS	1	1	1
MAIL	-	-	-
TELEFONICO	-	-	-
BUZON	-	-	-
WEB	-	-	-
Total general	1	1	1

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

Respecto a los canales más utilizados respecto de las áreas Control Interno Disciplinario con (1) un requerimiento y la Subdirección Técnica Administrativa y Financiera con (2) dos requerimientos, hacen referencia al canal Escrito SDQS, con una participación del 100% respectivamente para cada dependencia y referente a cada canal.

Oportunidad en respuesta

Durante el segundo semestre del año 2017 se presentaron (2) dos respuestas a requerimientos ciudadanos fuera de términos: (1) por parte de la Oficina Asesora de Planeación y (1) una por parte de Distrito Joven Proyecto 1104, las demás respuestas se generaron dentro de términos. Con esto se afecta el indicador de oportunidad en la respuesta. Se debe buscar dar un cumplimiento del 100% de oportunidad.

OPORTUNIDAD	PLANEACION	%	DISTRITO JOVEN	%	CONTROL DISCIPLINARIO	%	SUBDIRECCION FINANCIERA	%	TOTAL
Dentro de términos	5	83%	7	88%	1	100%	2	100%	15
Fuera de términos	1	17%	1	13%	0	0%	0	0%	2
En Tramite	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0
Total general	6	100%	8	100%	1	100%	2	100%	17

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

CALIDAD (Coherencia, Calidez y Claridad)

Las (17) diecisiete respuestas respecto a las correspondientes áreas, fueron emitidas cumpliendo los criterios de coherencia, calidez y claridad. Dando un cumplimiento del indicador en un 100% de calidad en las respuestas.

5. TRASLADOS POR NO COMPETENCIA

En el segundo semestre del año 2017 se trasladó un total de (22) veintidós requerimientos por no competencia de la entidad. Según la tabla referenciada se puede evidenciar las entidades ante las cuales se procedió a realizar el traslado.

Entidad	Total	%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	4	18%
PERSONERIA DE BOGOTA	4	18%
VEEDURIA DISTRITAL	2	9%
SECRETARIA DE GOBIERNO	2	9%
DADEP - DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	2	9%
SECRETARIA JURIDICA (NUEVA)	1	5%
POLICIA METROPOLITANA- SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD	1	5%
CONCEJO DE BOGOTA	1	5%
SECRETARIA DE PLANEACION	1	5%
IDRD - RECREACION Y DEPORTE	1	5%
SECRETARIA DE EDUCACION	1	5%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	1	5%
TRANSMILENIO	1	5%
Total General	22	100%

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

De conformidad a la anterior tabla se procede a relacionar los correspondientes traslados por no competencia con su correspondiente justificación:

Para el mes de julio del año 2017 se presentaron los siguientes traslados:

1. Requerimiento ciudadano No 1521812017, clasificado en la tipología del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, como una sugerencia en relación con su sugerencia de reforzar la Cultura Ciudadana como mecanismo de Actualización y Modernización del Comportamiento Ciudadano, involucrando a los jóvenes. Una vez revisada la sugerencia, el funcionario designado en su momento, procedió a informar que dicha solicitud si bien no se desprende del objeto y misión del IDIPRON, es claro que este tema puede ser tratado y maneja desde el cabildo distrital, quienes son los competentes para la presentación de proyectos e iniciativas tendientes a mejorar el tema de la cultura en nuestra ciudad. Por tal motivo se procedió a su correspondiente traslado.
2. Requerimiento ciudadano No 1505042017 clasificado en la tipología del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, como una Consulta; en la cual el usuario manifiesta: “Se recibe sugerencia a través de correo electrónico correoalcalde@alcaldiabogota.gov.co: Sr alcalde este es un proyecto el cual está pensado para que como se anota tendrá como fin mejorar los allí anotados, estaré en posposición de presentarlo a ustedes para ser revisado y que le pueda servir a la ciudad para su desarrollo y mejoramiento de los puntos más peligrosos y olvidados de la ciudad. gracias por recibirlo y en espera de sus comentarios estaré al tanto.”. Al revisar su solicitud se puede verificar que esta no se relaciona con los objetivos, objeto y misionalidad de IDIPRON, por tanto se procede su traslado a Secretaria de Planeación , quienes tienen como función misional la de Formular, orientar y coordinar las políticas de planeación del desarrollo territorial, económico, social y cultural, garantizando el equilibrio ambiental del Distrito Capital; como la de Coordinar la elaboración, ejecución y seguimiento del Plan de Desarrollo Económico, Social y de Obras Públicas del Distrito Capital y de los planes de desarrollo local.
3. Requerimiento ciudadano Anónimo No 1640212017 clasificado en la tipología del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, como una Queja; en la cual el usuario manifiesta: “solicita el ciudadano que se le informe si pueden quitar los vendedores ambulantes en la calle 31 con carrera 7 sin propuestas de trabajo. que según el Código de Policía tiene seis meses para ofrecerles propuestas de trabajo y nunca le han ofrecida nada. eso nunca ha sucedido no han ido ni de la alcaldía ni de ninguna entidad con ofertas laborales. ya ha pasado un año y no les han hecho ninguna propuesta. que las ´personas que los viven quitando del espacio público van con chaquetas de la alcaldía y ninguno se identifica ni llevan carnets y se niegan a identificarse. y que las personas que hacen estos operativos lo hagan con respeto porque hacen los operativos con gritos y agresiones.”. Al revisar su solicitud se puede verificar que esta no se relaciona con los objetivos, objeto y misionalidad de IDIPRON, por tanto se procede su traslado a la Defensoría del Espacio Público- DADEP; quienes se encargan Contribuir al mejoramiento de la calidad de vida en Bogotá, por medio de una eficaz defensa del espacio público, de una óptima administración del patrimonio inmobiliario de la ciudad y de la construcción de una nueva cultura del espacio público.

4. Requerimiento ciudadano Anónimo No 1625002017 clasificado en la tipología del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, como un Derecho de Petición de Interés Particular, en el cual el peticionario manifiesta ayuda para la búsqueda de una vivienda digna y una atención en salud eficiente. Al revisar su solicitud se puede verificar que esta no se relaciona con los objetivos, objeto y misionalidad de IDIPRON. Se procede a su traslado a la Secretaria de Gobierno Distrital quienes tienen como función Liderar, orientar y coordinar la formulación, adopción y ejecución de políticas, planes, programas y proyectos orientados a la promoción y garantía de los derechos, deberes y libertades individuales y colectivas de las comunidades étnicas residentes en Bogotá D.C. Así como Liderar, orientar y vigilar la defensa y protección de los derechos constitucionales de los ciudadanos en todo el territorio distrital.

Para el mes de agosto del año 2017 se presentaron los siguientes traslados:

5. Requerimiento ciudadano No 1578522017, clasificado en la tipología del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, como una Petición de Interés Particular, en la que en representación de los Padres de Familia del Centro Educativo Santa Lucia (CAFAM Santa Lucia), donde manifiestan que en la entrega de la comida caliente (almuerzo), están evidenciando un alto grado y poca aceptación por lo menores de la preparación del Plátano Verde. Una vez revisada la petición y consultada la misma en la subdirección de métodos de la entidad, se pudo verificar que dicho comedor del colegio CAFAM sede Santa Lucia, no hace parte de las instituciones que hacen parte de nuestro objeto, objetivos y misionalidad; por tal motivo se procede a su traslado con el fin de que pueda ser atendida la correspondiente petición. Por tal situación se remitió a la Secretaria Distrital de Gobierno quien tiene las siguientes funciones a su cargo: Liderar, orientar y coordinar la formulación, adopción y ejecución de políticas, planes programas y proyectos dirigidos a la promoción, desarrollo y organización de las iniciativas y procesos ciudadanos solidarios para la atención de las poblaciones vulnerables desde la perspectiva de la garantía de derechos. Y el tema de liderar, orientar y coordinar la formulación, adopción y ejecución de políticas, planes, programas y proyectos encaminados a la defensa y promoción de los derechos de los consumidores de bienes y servicios.
6. Requerimiento ciudadano No 1806332017 clasificado en la tipología del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, como una Queja; en la cual el usuario manifiesta: "(...) en este caso UBER por su forma de actuar protege y encubre más a los delincuentes con su omisión en ayudar en lo más mínimo a un conductor o a un pasajero víctima de un atraco, asesinato, accidente, violación, abuso, etc. UBER no es tan bueno como lo hacen creer. Como es posible que UBER coaccione a firmar a una persona víctima de un delito (atraco y robo del auto a través de la plataforma UBER), un documento (en archivo adjunto está el documento que UBER quería hacerme firmar...) donde indica que el afectado no puede demandar a la aseguradora de autos, ni hacerle mala publicidad (...)". Una vez revisada la petición se procede hacer traslado de la petición en virtud de que dicho requerimiento se encuentra fuera del objeto, la misión y funciones de la entidad. En virtud de lo anterior se hace traslado

a la secretaria distrital de movilidad quien tiene entre sus funciones Regular y controlar el transporte público individual. Asumir las funciones reguladoras y de control que sean transferidas al Distrito Capital por el Gobierno Nacional en materia de tránsito. Así como Fungir como autoridad de tránsito y transporte. De igual manera se hace traslado del requerimiento a la policía metropolitana con el fin de que atiendan las citaciones mencionadas por el peticionario si da lugar a ello.

7. Requerimiento ciudadano No 1807422017 clasificado en la tipología del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, como una Petición de Interés Particular ; en la cual el usuario manifiesta: “ (...)en virtud de la transferencia a título de fiducia mercantil de los créditos de libranza y/o del encargado de recaudar los descuentos de los salarios y o pensiones correspondientes, les reiteramos nuestra solicitud irrevocable para que a partir de la fecha de recibo de esta comunicación, el pago de las obligaciones contraídas por sus empleados y/o por los pensionados a su cargo, a favor de BAYPORT, sean consignadas directamente a la cuenta recaudadora del fideicomiso holding. (...)”. Al revisar la petición, se puede evidenciar que no hace parte del objeto y/o misionalidad del IDIPRON, por tanto desborda nuestro conocimiento y en razón de esto se procede a realizar su correspondiente traslado a fin de que se verifique por parte de otras entidades, si dicha respuesta hace parte de su objeto y/o competencia. Para el caso se remite a Secretaria Jurídica Distrital, a fin de que ellos puedan definir jurídicamente un trámite más oportuno frente a este requerimiento; teniendo en cuenta que su objeto reposa generar soluciones jurídicas integrales y avalar la legalidad de las decisiones y liderar la defensa judicial en el distrito capital.
8. Requerimiento ciudadano No 1852412017 clasificado en la tipología del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, como una Felicitación; en la cual el usuario manifiesta: “ (...) ella y otros cuatro peticionarios se encuentran contentos y agradecidos con el personal que labora en Centro Día. Contentos y agradecidos con los profes por todo lo que nos han enseñado y con lo que estamos aprendiendo, son cariñosos comprensivos y nos quieren mucho. (...)”. En virtud de lo anterior y una vez consultada a la Subdirección Técnica de Métodos Educativos y Operativa, del IDIPRON, se nos referencia que Centro Día no hace parte del apoyo misional del IDIPRON, por lo tanto se encuentra fuera de la órbita de competencia de nosotros. En virtud de lo cual se procede a su traslado a la entidad competente al fin de darle trámite al requerimiento correspondiente. Se traslada a la Veeduría Distrital ya que su objeto establece propender por el cumplimiento de los compromisos adquiridos por la administración con la comunidad y en la promoción de la participación ciudadana en el seguimiento, evaluación y control del diseño ejecución de las políticas públicas. Para su conocimiento y fines pertinentes.
9. Requerimiento ciudadano No 1911172017, clasificado en la tipología del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, como una Petición de Interés Particular; en la cual el usuario manifiesta: “ (...) solicita información sobre oportunidades laborales brindadas por el distrito capital para trabajar en casetas en el espacio público debidamente autorizado, además requiere una información detallada de los requisitos para poder trabajar en los sitios de reubicación de los vendedores ambulantes, teniendo en cuenta que se encuentra sin trabajo y con un hijo de

36 años con esquizofrenia sin poder también trabajar. pide se le apoye según su situación de vulnerabilidad por parte del gobierno distrital que oportunidades, subsidios y respaldo de forma urgente (...)”. una vez verificada la petición se puede establecer que esta se encuentra fuera del objeto, misionalidad, objetivos y estrategias que maneja y ejecuta la entidad IDIPRON, razón por la cual se procede a su traslado a entidad competente, para el caso se remite a la entidad Defensoría del Espacio Público DADEP, quien maneja dentro de su objeto y funciones: promover en coordinación con las autoridades competentes, un espacio público adecuado para todos, así mismo la identificación de los espacios en la ciudad que permitan la ubicación de vendedores en proceso de reubicación en zonas estratégicas que le permitan adelantar sus actividades, entre otras.

10. Requerimiento ciudadano No 1913162017 clasificado en la tipología del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, como una Felicitación; en la cual el usuario manifiesta: “(...) agradecimientos y felicitaciones al personal que labora en Centro Día. acompañan estas felicitaciones las señoras MARIA TERESA MORO Y MARIA LEONILDE RUIZ. (...)”. En virtud de lo anterior y una vez consultada a la Subdirección Técnica de Métodos Educativos y Operativa, del IDIPRON, se nos referencia que Centro Día no hace parte del apoyo misional del IDIPRON, por lo tanto se encuentra fuera de la órbita de competencia de nosotros. En virtud de lo cual se procede a su traslado a la entidad competente al fin de darle trámite al requerimiento correspondiente. Se traslada a la Veeduría Distrital ya que su objeto establece propender por el cumplimiento de los compromisos adquiridos por la administración con la comunidad y en la promoción de la participación ciudadana en el seguimiento, evaluación y control del diseño ejecución de las políticas públicas. Para su conocimiento y fines pertinentes.
11. Requerimiento ciudadano No 1915272017 clasificado en la tipología del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, como una Petición de Interés Particular ; en la cual el usuario manifiesta: “(...) solicito cordialmente a las autoridades distritales un apoyo para mí y mis 2 hijos para poder cubrir mis necesidades primarias y dignas como ciudadanos (niños menores de edad con 5 y 3 años) ya que en el momento no tengo trabajo y soy madre soltera sin ningún respaldo del padre de mis hijos, el cual me maltrataba, pido encarecidamente su apoyo para salir adelante con mi familia. una oportunidad de trabajo, subsidio, y cuidado de mis niños (...)”. Una vez revisado el caso y la situación allí presentada, se pudo establecer que la misma desborda las competencias, objeto y misionalidad del IDIPRON. en virtud de esto se procede a trasladar a la Personería de Bogotá, a fin de que ellos puedan direccionar, orientar y colaborar frente al requerimiento planteado. Esto con fundamento en su misión que establece la promoción y efectividad integral de los derechos de las personas; así mismo en lo referente a la promoción y divulgación de los derechos humanos con un enfoque diferencial y de género, contribuyendo en la prevención de la vulneración de los derechos y el apoyo al fortalecimiento de una cultura de paz en el distrito capital.
12. Requerimiento ciudadano No 1804452017 clasificado en la tipología del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, como una Petición de Interés Particular ; en la cual el usuario manifiesta: “(...) sírvase informar a la fecha que indicadores estadísticos maneja la Alcaldía mayor de

Bogotá frente a la inhabilidad señalada en el artículo 4 de la ley 1474 de 2011, y que pudiesen haber sido identificados por las diferentes dependencias de la Alcaldía mayor de Bogotá en contra de ex servidores públicos y el mecanismo de examen de la inhabilidad del artículo 4 de la ley 1474 de 2011.(...)”. Una vez verificado el contenido de este requerimiento, se puede observar que su solicitud va dirigida hacia la Alcaldía de Bogotá, a quienes se les solicita información sobre los indicadores estadísticos referentes al artículo 4 de la ley 1474 de 2011. De igual manera se hace traslado de esta petición a la Personería de Bogotá, para su conocimiento y fines pertinentes más aun cuando su objeto y funciones se relacionan con el cumplimiento de los deberes y el correcto actuar de los servidores públicos a través de acciones preventivas y disuasivas, así como del ejercicio de un control disciplinario eficiente y eficaz a nivel distrital. De igual manera por su actuar como garante del respeto del ordenamiento jurídico, por parte de las autoridades públicas del distrito capital, y vigilancia de la conducta de los servidores públicos.

Para el mes de septiembre del año 2017 se presentaron los siguientes traslados:

13. Requerimiento ciudadano No 2192682017 clasificado en la tipología del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, como una Queja; en la cual el usuario manifiesta: “(...) señores IDIPRON es indignante, que se roben las bicicletas dentro del parque de los novios, la deje con cadena y candado, aun así, se la robaron en frente de la caseta de quienes administran el parqueadero. ¿quién responde? la empresa que administra el parqueadero es "parqueo bien.com" pero ni siquiera aparece en internet. ¿quien administra el parqueadero del parque? espero se pueda profundizar en el asunto y encontrar responsables del hecho (...)”. Frente a esta solicitud se realizó el siguiente análisis: se procede el traslado de esta petición en virtud de que no hace parte de la misionalidad, de los objetivos y estrategias del IDIPRON, en virtud de lo cual se procede al traslado de la entidad competente que para el caso es el IDRD que se encarga de la administración de los parques a nivel distrital, así mismo se encarga del aprovechamiento económico del espacio público administrado por la entidad mencionada. De igual forma tienen como función preservar y mantener los parques de la red general comprendida por los parques de gran escala a su vez sensibilizar a la ciudadanía con campañas pedagógicas que buscan la utilización adecuada de estos escenarios y de paso que ejerzan control social sobre los mismos. de igual manera se traslada esta petición a la Policía Metropolitana de Bogotá por su competencia, para su conocimiento y fines pertinentes.
14. Requerimiento ciudadano No 1980782017 clasificado en la tipología del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, como una Solicitud de Información; en la cual el usuario manifiesta: “(...)hoy en horas de la mañana se acerca un ciudadano a la oficina de la secretaría de atención al ciudadano el señor venía desde Usme traía un folleto, un volante el cual tomó en la biblioteca Luis Ángel Arango y tenía la programación distrital de la ciudad en donde aparece información de la candelaria y de los mártires en especial un evento que se llevaría hoy a las 7 de la mañana el punto de encuentro decía edificio BAKATA sin ninguna clase de información específica y decía que sería una actividad en la cual irían a la iglesia de Monserrate. El señor estuvo allí muy juicioso desde temprano espero alrededor de una hora pero desafortunadamente no llegó nadie, él vino a la oficina y nos contó, yo tomé fotos del folleto en donde indica que el responsable es la secretaría de integración social quien

supuestamente era la entidad encargada o responsable y ellos me dicen que de ellos no era esa publicidad o esa información.(...)” Frente a esta solicitud se realizó el siguiente análisis: al revisar el contenido de la petición y de acuerdo a la información allí contenida (imágenes de volante de programación distrital), se puede evidenciar que no es competencia del IDIPRON, toda vez que en la misma se relaciona programación referente al Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal, Secretaría Distrital de Integración Social y la Secretaría de Educación Distrital. En virtud de lo anterior se procede a trasladar a la Secretaría de Educación Distrital para los fines y trámites correspondientes.

15. Requerimiento ciudadano No 2073982017, clasificado en la tipología del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, como una Denuncia, en la que se solicita por parte del peticionario: “(...) señores policía y alcaldía local chapinero o Teusaquillo , la que corresponda quiero denunciar la falta de vigilancia y falta de la secretaria de acción social porque hay muchos indigentes en chapinero bajo y unos tipos con carreta y cada uno anda con un perro que son 3 y se les ve diario en la calle 59 con carrera 16 al lado de negocio de pelucas y otro más abajo cerca de un parquecito redondo y otro en calle 60 a veces calle 61 cobran por botar basuras pero no las botan solo se las ponen a otros también esos indigentes o de pronto otros de los indigentes que abundan en chapinero bajo se vienen llevando las rejas y puertas o cosas de carro que dejan estacionados y un vecino dijo que puso queja una vez pero no pasó nada tampoco se ponen denuncias porque nadie investiga nada pues no investigan muertes de personajes muchos menos robos pequeños entonces para que se pagan impuestos si no hay vigilancia ni ninguna alcaldía se entera de los problemas ni terrible problema invasión andenes que además están súper mal estado, en que se gastan nuestra platica como es anónima les pido no dar ninguna pista de esta queja borrando la parte de arriba del navegador o cortando esa parte porque esos indigentes andan en negocios sucios y dicen algunos que son también atracadores.(...)”. Frente a este requerimiento vale la pena anotar que ingreso, fue creado y trasladado directamente por parte de la Oficina de Control Interno Disciplinario del IDIPRON, quienes manifestaron: buenos días, de manera atenta nos permitimos informar que control interno disciplinario no es el competente para conocer de los asuntos mencionados anteriormente de conformidad con la ley 734 de 2002 "artículo 2°. titularidad de la acción disciplinaria. sin perjuicio del poder disciplinario preferente de la procuraduría general de la nación y de las personerías distritales y municipales, corresponde a las oficinas de control disciplinario interno y a los funcionarios con potestad disciplinaria de las ramas, órganos y entidades del estado, conocer de los asuntos disciplinarios contra los servidores públicos de sus dependencias. el titular de la acción disciplinaria en los eventos de los funcionarios judiciales, es la jurisdicción disciplinaria. la acción disciplinaria es independiente de cualquiera otra que pueda surgir de la comisión de la falta." por lo anteriormente descrito, el despacho conoce de las investigaciones en contra de los funcionarios de la entidad y no lo denunciado en la queja. se traslada a Secretaría de Integración Social.
16. Requerimiento ciudadano No 1998582017, clasificado en la tipología del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, como una Petición de Interés Particular, en la que se solicita por parte del peticionario toda la información relacionada con los oficios nocturnos que se desarrolla

en el marco de la recuperación de la ciudad y los cuales están adscritos al ministerio de transporte (datos, estadísticas, graficas, salarios de dichas personas, oficios en que se desempeñan, horarios laborales, empresas públicas y privadas que estén vinculadas a la compañía, impacto que tienen estos oficios en la recuperación de la ciudad). Frente a esta solicitud se realizó el siguiente análisis: una vez revisado el contenido del requerimiento asignado, se puede evidenciar que este mismo no se adecua al objeto, misionalidad, funciones y estrategias desarrolladas por el IDIPRON, en virtud de lo anterior se procede a dar traslado a entidad competente o aquella que dentro de sus funciones tenga conocimientos y competencia para dar respuesta a la misma. Para este caso se procede a trasladar a la Unidad de Mantenimiento de Malla Vial, quienes tienen entre sus funciones dirigidas a la recuperación de la ciudad; tal el caso como lo establece: “programar y ejecutar las obras necesarias para garantizar el mantenimiento de la malla vial local construida de la ciudad y la atención de situaciones imprevistas que dificulten la movilidad”.

Para el mes de octubre del año 2017 se presentaron los siguientes traslados:

17. Requerimiento ciudadano No 2277992017 clasificado en la tipología del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, como una Solicitud de Copia; en la cual se manifiesta: “(...) El señor LUIS FERNANDO AMARIS GUTIERREZ identificado con cédula de ciudadanía No 19389896 expedida en Barrancabermeja, solicita ayuda para tramitar el duplicado de su cédula de ciudadanía. El señor informa tener 59 años y pertenece al Comedor de la Rioja, el número de contacto del usuario es 3213805598(...)”. Frente a esta solicitud se realizó el siguiente análisis: Por ser competencia de la Secretaría Distrital de Integración Social se solicita se dé traslado a la petición, para que se dé trámite dentro del término establecido por la ley. Es de aclarar que dentro de la misionalidad del IDIPRON, la población objeto se referencia esta entre los 8 y 28 años de edad que se encuentren dentro de estas circunstancias: habiten calle, en riesgo de habitarla o se encuentre en condiciones de fragilidad social.
18. Requerimiento ciudadano No 2294922017 clasificado en la tipología del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, como una Petición de Interés Particular; en la cual se manifiesta: “(...) mi padre, adulto mayor, está siendo manipulado por su pareja. su pareja es agresiva, no acepta nada, además la situación en la cual vive es penosa, no tiene alimento, vive en suciedad, y no quiere saber nada de su familia debido a la manipulación dada por su actual pareja e hijo que señala ser nieto pero que no lo es. Todos sus hijos estamos preocupados por la salud y vida de nuestro padre, además que debemos estar pendientes de él pero debido a la manipulación a la que está sometido, el no permite que se le acerquen luego se requiere, asistencia social y acompañamiento para salvaguardar los derechos de mi padre quien hace parte de la tercera edad y así verificar las condiciones actuales en las que actualmente vive a efectos de evitar que se vulneren sus derechos a vivir dignamente máxime que es sujeto de especial protección constitucional que hace parte de la tercera edad. (...)”. Frente a esta solicitud el funcionario encargado referenció: se da traslado por ser competencia dado que no pertenece a la misionalidad de la entidad en el entendido que la persona afectada es un adulto mayor. se da traslado a la Personería para su competencia.

Para el mes de noviembre del año 2017 se presentaron los siguientes traslados:

19. Requerimiento ciudadano No 2645192017 clasificado en la tipología del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, como una Petición de Interés Particular; en la cual se manifiesta: *"(...) buen día acudo a esta entidad porque hay dos adultos mayores son personas pasando unas penurias muy grandes, lastimosamente de vez en cuando ayudo. el señor Fernando Aldana es un hombre más o menos 69 años muy enfermo del corazón anda con un tanque de oxígeno y no tiene ningún ingreso, duro vendiendo lotería en una esquina lastimosamente este hombre está muy muy mal pero lo peor ni tiene como vivir vive con su mujer una mujer que en este momento al parecer tienen que extraer un riñón esta mujer trabajaba como estilista en este instante están viviendo de ayudas pero eso no es vida no tenían como pagar servicios arriendo no tienen para comer. (...)"*. Frente a esta solicitud se realizó el siguiente análisis: desde un proyecto pedagógico de inclusión social el IDIPRON promueve la garantía del goce efectivo de los derechos de los niños, niñas adolescentes y jóvenes NNAJ con dignidad humana, respeto por la pluralidad, la diversidad y la libertad, en un marco de progresividad priorizando las acciones de política pública en aquellos con alto grado de vulnerabilidad social. Atendemos una población con las siguientes situaciones, a manera general: NNAJ con situación de alta fragilidad social, entre los 8 y los 28 años. NNAJ en situación de vida en calle y riesgo de habitar la calle. En virtud de lo anterior procedemos a realizar el traslado a la Secretaria de Integración Social que dentro de sus objetivos establece: fortalecer con una atención integral, cualificada y desde la perspectiva de enfoque diferencial, los servicios sociales de la SDIS que dignifiquen el proyecto de vida de las personas mayores. y generar e implementar acciones que permitan informar, cualificar a la población en general y apoyar a las personas mayores y las redes familiares, respecto a su autocuidado y labor de cuidado.
20. Requerimiento ciudadano No 2747682017 clasificado en la tipología del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, como una Denuncia; en la cual se manifiesta: *"(...) señor Dr. Juan Manuel Santos, Dr. David luna ministro interior y señores candidatos presidenciales, les saludo con todo respeto y quiero pedirles por el bien de Colombia, si de verdad les interesa sacar este país adelante porque es asfixiante la situación actual de desempleo, cierre de empresas, cierre de locales, despidos masivos de trabajadores, contratos de basura de trabajo con salario mínimo pidiendo experiencia de años y haciéndolo por dos o tres meses y para fuera, algo que no deja futuro a adultos y jóvenes que están enfermos de depresión y como economista y admirador de países que nadan en riqueza, les propongo mirar los siguientes links y seguir el modelo, pero para empezar si de verdad interesa el futuro de sus hijos nietos y hermanos etc., deben empezar por lo hecho en Irlanda, Nueva Zelanda, Alemania, Israel etc que son ricos y Alemania e Israel líderes en ciencia q exportan a todo el mundo: 1) reducir burocracia en el 90% 2) reducir impuestos a la mitad de la tasa; 3) un modelo educativo con prácticas al terminar el quinto año primaria y al terminar los 2 últimos del bachillerato, 3) una secundaria de solo 5 años porque los jóvenes terminan extenuados con tanta teoría que no sirve para casi nada; 4) cero corrupción con penas de más de 30 años mediante plebiscito porque congreso no hará ley que toque sus intereses (...)"*. Frente a esta solicitud el funcionario encargado de la Oficina de Control Interno Disciplinario del IDIPRON referenció: Buenos días, de manera atenta me permito informar que el despacho no es competente para

conocer del asunto. Se traslada a la Personería de Bogotá para su conocimiento y fines pertinentes.

21. Requerimiento ciudadano No 2658322017 clasificado en la tipología del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, como una Solicitud de Información; en la cual se manifiesta: *“(...) buenas tardes, quisiera tener información o un contacto de red de apoyo institucional para una gestante que está realizando proceso terapéutico en la IPS san Rafael, en el municipio de Chía. Se evidencia la ausencia de red d apoyo primario en la familia por lo tanto no tiene en donde pasar la dieta cuando llegue el momento de tener su bebe, la paciente defiende su derecho como madre, pero necesita apoyo de vivienda y económico. gracias, nota: la paciente se encuentra haciendo proceso terapéutico por un periodo de 3 meses más o menos por consumo de drogas psicoactivas (...).”*. Frente a esta solicitud el funcionario encargado de la Subdirección Técnica de Métodos Educativos del IDIPRON referenció: se trasládala petición a la Secretaría Distrital de Integración Social SDIS por no competencia, teniendo en cuenta el decreto 897 de 1995 el cual establece que del nivel distrital la Secretaría Distrital de Integración Social SDIS es la entidad competente para la atención de la primera infancia.

Para el mes de diciembre del año 2017 se presentó el siguiente traslado:

22. Requerimiento ciudadano No 2962142017 clasificado en la tipología del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, como una Queja; en la cual se manifiesta: *“(...) NEGACIÓN DE ENTRADA AL SERVICIO DE TRANSPORTE DE UNA MUJER CON UN COCHE DE BEBE (...).”*. Frente a esta solicitud se realizó el siguiente análisis: Se procede a realizar el traslado de la petición. por cuanto no es competencia del IDIPRON, en cuanto a lo que se refiere a su misionalidad y objetivos los cuales se enfocan en el trabajo por el goce pleno de los derechos de la niñez, adolescencia y juventud en situación de vida en calle, en riesgo de habitarla o en condiciones de fragilidad social. Una vez se pudo contactar la peticionaria vía telefónica, nos informa que su queja va enfocada a que ella se encontraba en la biblioteca del Tintal y paró un SITP más exactamente uno identificado T-38, el cual no le permitió subir por la puerta un coche en el cual iba un menor. En virtud de que esto es competencia de otra entidad se procede a dar el correspondiente traslado a la entidad TRANSMILENIO.

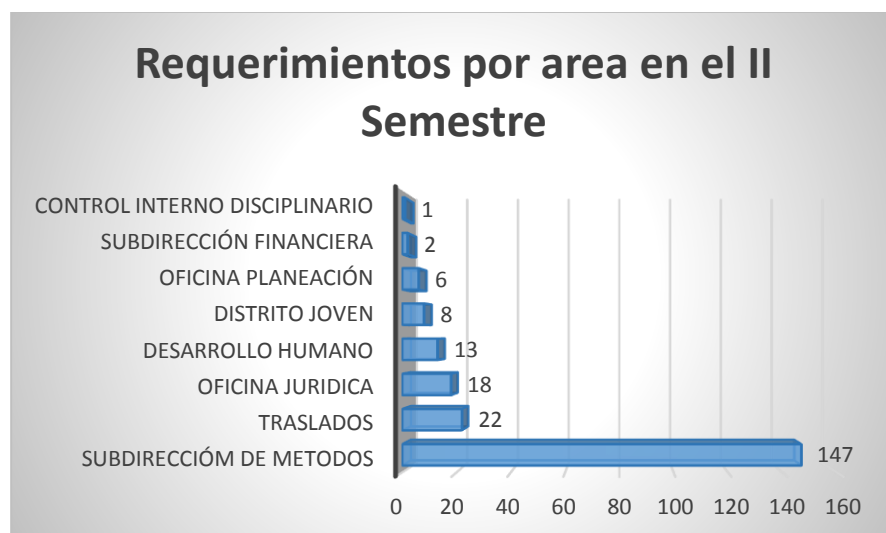
6. INFORMACIÓN Y DATOS ESTADÍSTICOS CONSOLIDADOS EN EL SDQS

Total de peticiones recibidas en el segundo semestre del año 2017 y registradas en el SDQS [217](#)

Dependencia	Cantidad	%
Subdirección de Métodos	147	67.7%
Traslados	22	10.1%
Oficina A. Jurídica	18	8.3%
Desarrollo Humano	13	6.0%
Distrito Joven	8	3.7%
Oficina A. Planeación	6	2.8%
Subdirección Financiera	2	0.9%
Control Interno Disciplinario	1	0.5%
Total Semestre	217	100%

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

Como se puede observar durante el segundo semestre del año 2017 la dependencia a la cual se le realizó más asignación de requerimientos fue a la Subdirección Técnica de Métodos Educativos con un total de (147) ciento cuarenta y siete requerimientos para una representación del 67.7% del total de requerimientos asignados. En segundo lugar tenemos los traslados por no competencia con un total de (22) veintidós requerimientos con un representativo del 10%; posterior tenemos la Oficina Asesora Jurídica con (18) dieciocho requerimientos con una participación del 8.3%; la Subdirección Técnica de Desarrollo Humano con (13) trece requerimientos con una representatividad del 6%; Distrito Joven (antes de ser asumido los requerimientos por la Subdirección Técnica de Métodos Educativos) con un total de (8) ocho requerimientos con una participación del 3.7%; La Oficina Asesora de Planeación con (6) seis requerimientos con una participación del 2.8%; la Subdirección Técnica Administrativa y Financiera con (2) dos requerimientos con una representatividad del 0.9% y finalmente la Oficina de Control Interno Disciplinario con (1) un requerimiento equivalente a un 0.5% de participación.



7. REITERATIVIDAD DE PQRS II SEMESTRE

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

	QUEJAS						
Tipificación	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total
SUBDIRECCIÓN MÉTODOS	2	7	5	8	3	4	29
DESARROLLO HUMANO	-	-	-	-	-	-	0
DIRECCIÓN	-	-	-	-	-	-	0
JURÍDICA	-	-	-	-	-	-	0
PLANEACIÓN	-	-	-	-	-	-	0
DISTRITO JOVEN	1	-	2			-	3
SUB-FINANCIERA	-	-	-	-	-	-	0
TRASLADOS POR NO COMPETENCIA	1	1	1	-	-	1	4
Total	4	8	8	8	3	5	36

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

Quejas y Sugerencias discriminadas por trimestres:

De los (20) veinte requerimientos tipificados como Quejas durante el tercer trimestre del año 2017, (14) catorce 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) catorce requerimientos (Quejas) asignados a esta subdirección, (7) siete de ellos corresponden al subtema de Comedores Comunitarios. Los otros (3) tres requerimientos fueron asignados a Distrito Joven- Baños Públicos, con una equivalencia del 15% y finalmente se trasladaron (3) tres quejas por no ser competencia del IDIPRON, equivalente al otro 15%.

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 tercer trimestre del año 2017, de un total de (23) veintitrés requerimientos, (22) veintidós 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) veintidós sugerencias asignadas a esta subdirección (8) ocho de ellas corresponden a Comedores Comunitarios. El restante requerimiento, referencia a un traslado por no competencia equivalente a un 4%.

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.

8. SOLICITUDES NO INGRESADAS AL SDQS

1. *Llamadas telefónicas de tipo informativo:* En el segundo semestre del año 2017 se registró un total de (276) doscientas setenta y seis llamadas, de las cuales (7) siete se ingresaron al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), las demás llamadas son de tipo informativas y son atendidas inmediatamente vía telefónica, registrando en la planilla la respuesta dada a la ciudadanía. (54) cincuenta y cuatro 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 (148) ciento cuarenta y ocho 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->.

9. MEJORAS REALIZADAS AL PROCESO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

1. Registro en planilla de llamadas recibidas a través de la línea directa de atención al ciudadano 2112287. 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.

10. 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.

11. 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.