



INFORME CUARTO TRIMESTRE PQRSD

DICIEMBRE 2018

Consolidado del cuarto trimestre 2018 a la gestión realizada por el proceso de Atención a la Ciudadanía a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes y denuncias presentadas al Instituto a través de los diferentes canales.

Fabian Andres Acosta Sastre
atencionciudadano@idipron.gov.co

Tabla de Contenido

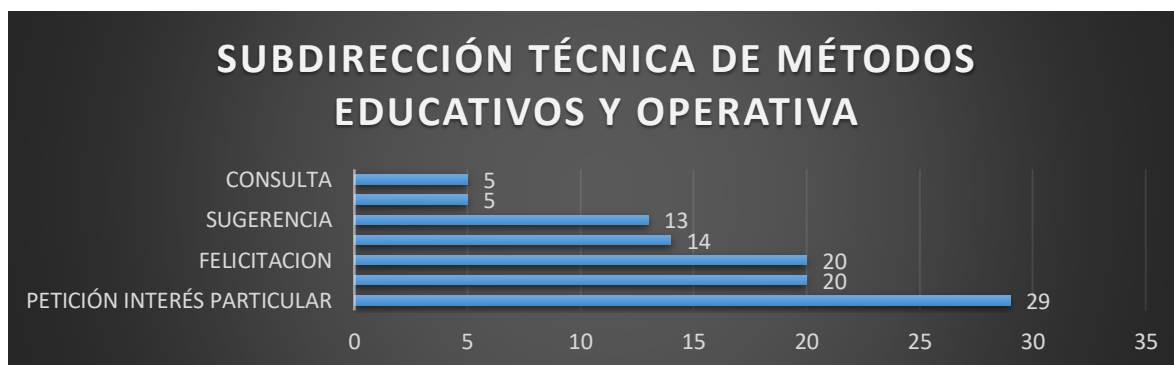
1. GESTIÓN PQRS SUBDIRECCIÓN DE MÉTODOS EDUCATIVOS Y OPERATIVA	2
Canales	6
Oportunidad en respuesta	7
CALIDAD (Coherencia, Calidez y Claridad)	10
2. GESTIÓN PQRS SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE DESARROLLO HUMANO	12
Canales	15
Oportunidad en respuesta	16
CALIDAD (Coherencia, Calidez y Claridad).....	17
3. GESTIÓN PQRS OFICINA ASESORA JURÍDICA	18
Canales	21
Oportunidad en respuesta	22
CALIDAD (Coherencia, Calidez y Claridad).....	23
4. GESTIÓN PQRS SUBDIRECCIÓN TÉCNICA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	24
Canales	25
Oportunidad en respuesta	25
CALIDAD (Coherencia, Calidez y Claridad).....	26
5. GESTIÓN PQRS DIRECCIÓN GENERAL Y OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN.....	27
Canales	27
Oportunidad en respuesta	28
CALIDAD (Coherencia, Calidez y Claridad).....	29
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	29
6. INFORMACIÓN Y DATOS ESTADÍSTICOS CONSOLIDADOS	30
7. REITERATIVIDAD DE PQRS II TRIMESTRE	36
8. SOLICITUDES NO INGRESADAS AL SDQS.....	37
9. MEJORAS REALIZADAS AL PROCESO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	38
10. RESULTADOS DE ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN	39
11. SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	41
12. ASPECTOS A MEJORAR	42

1. GESTIÓN PQRS SUBDIRECCIÓN DE MÉTODOS EDUCATIVOS Y OPERATIVA

Durante el cuarto trimestre del año 2018 se direccionó a esta Subdirección un total de (107) ciento siete requerimientos ciudadanos tipificados así:

Tipo de Requerimiento	SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE MÉTODOS EDUCATIVOS Y OPERATIVA	%
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	29	27%
PETICION DE INTERES GENERAL	20	19%
FELICITACION	20	19%
QUEJA	14	13%
SUGERENCIA	13	12%
SOLICITUD DE INFORMACION	5	5%
CONSULTA	5	5%
Total general	106	100%

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



Total de Requerimientos 107

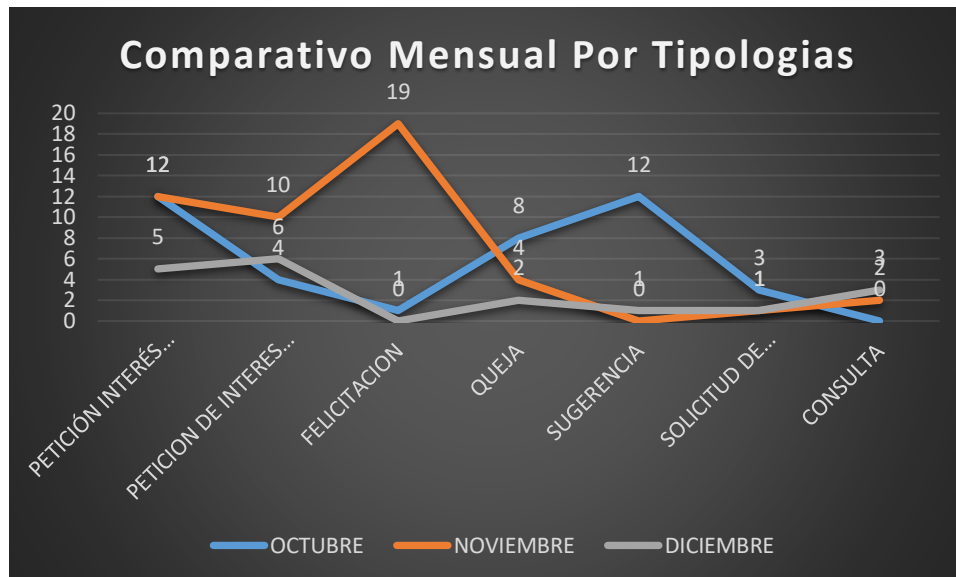
Para el cuarto trimestre del año 2018, la Petición de Interés Particular es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus requerimientos con una incidencia de (29) veintinueve requerimientos ciudadanos, dirigidos a la Subdirección Técnica de Métodos Educativos y Operativa con una participación del 27%; en segundo lugar tenemos la Petición De Interés General y la

felicitación con una incidencia de (20) veinte requerimientos ciudadanos y una representatividad del 19% cada una, luego se encuentra la Queja con una incidencia de (14) catorce requerimientos ciudadanos y una representatividad del 13%. En quinto lugar tenemos la Sugerencia con una incidencia de (13) trece requerimientos ciudadanos y una representatividad del 12%; luego tenemos la solicitud de información con un total de (5) cinco requerimientos ciudadanos y una representatividad del 5%; le sigue la consulta con un total para el trimestre de (5) CINCO requerimientos ciudadanos y una representatividad del 5%. Finalmente tenemos el Reclamo con un total de (1) un requerimiento ciudadano y una representatividad del 1% respecto del total de tipologías asignadas a esta Subdirección para el tercer trimestre del año 2018.

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

Tipo de Requerimiento	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	12	12	5	29
PETICION DE INTERES GENERAL	4	10	6	20
FELICITACION	1	19	0	20
QUEJA	8	4	2	14
SUGERENCIA	12	0	1	13
SOLICITUD DE INFORMACION	3	1	1	5
CONSULTA	0	2	3	5
Total general	40	48	18	106

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



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

Al realizar un comparativo con el trimestre anterior (tercer trimestre del año 2018), se puede observar un aumento de los requerimientos dirigidos y/o asignados a esta Subdirección pasando de (82) ochenta y dos a (106) ciento seis; de igual forma el área de atención a la ciudadanía en este cuarto trimestre del año 2018 continúa desarrollando y ejecutando las acciones estratégicas correspondientes al Plan de Acción Atención a la Ciudadanía 2018, dentro de las cuales se enmarca y se destaca como se ha manifestado en informes anteriores, un plan capacitaciones importante al interior de la entidad: Dictar veintiocho (28) capacitaciones, en las Unidades de Protección Integral (22) y Comedores (6) para el reconocimiento en la entidad del Proceso de Atención a la Ciudadanía, la importancia de la utilización de los Buzones de Sugerencias en cada unidad, Figura del Defensor del Ciudadano, Clasificación de requerimientos según Ley 1775 de 2015, así como el fortalecimiento respecto al cambio el procedimiento de apertura de buzones y atención a la ciudadanía, quedando en cabeza de los funcionarios responsables de las UPIS y Comedores Comunitarios.

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

Subtemas Mas Reiterativos	No Requerimientos	%
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.	41	39%
COMEDORES COMUNITARIOS	17	16%
SOLICITUD DE INTERVENCIÓN: (Presencia de habitantes de calle, pandilleros, NNAJ con vulneración de derechos o situación de fragilidad en los sectores. Ciudadanos Habitantes de Calle y PREVENCIÓN, PROTECCIÓN, Y RESTITUCIÓN DE DERECHOS A NIÑOS, NIÑAS y JÓVENES CON VULNERACIÓN DE LOS MISMOS).	12	11%
VEEDURIAS CIUDADANAS	11	10%
SISTEMA DE RESPONSABILIDAD PENAL ADOLESCENTE	5	5%
Total (5 Subtemas más Reiterativos).	86	81%
Otros Subtemas	20	19%
Total	106	100%

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

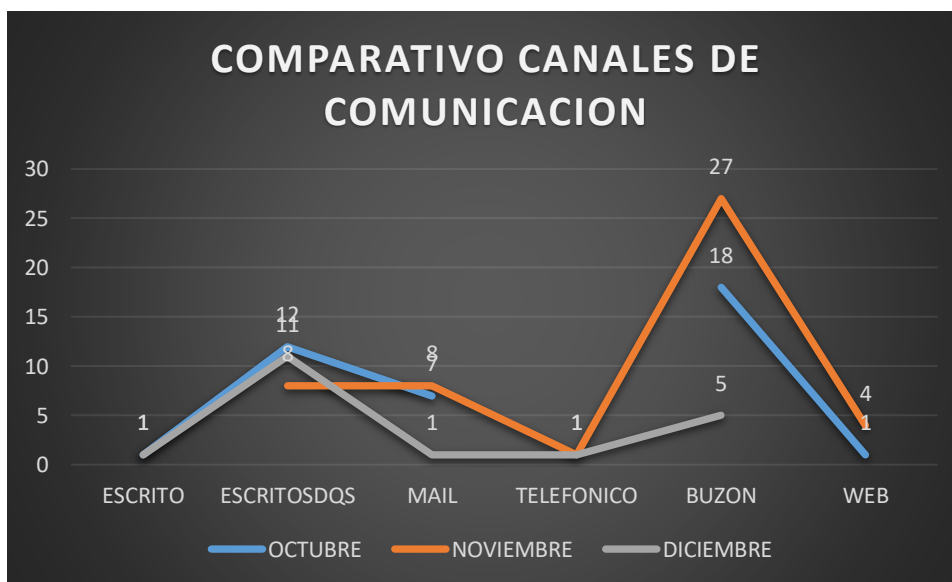
Referente a los subtemas más reiterativos generados en el cuarto trimestre del año 2018, dirigidos a la Subdirección Técnica de Métodos Educativos y Operativa (se tomaron los 5 primeros subtemas), se puede evidenciar que el subtema **TEMAS MISIONALES UPI:** Requerimientos por presencia de los asistidos de las UPI, sugerencias de los NNAJ en las UPI, solicitudes de charlas, solicitud de vinculación a internado o externado, continua liderando la temática referenciada con un total de (41) cuarenta y un requerimientos ciudadanos, con una representación del 38%; en segundo lugar se encuentran dos subtemas así: el subtema **COMEDORES COMUNITARIOS** con (17) diecisiete requerimientos ciudadanos y una representatividad del 16%, en tercer lugar se encuentra la **SOLICITUD DE INTERVENCIÓN:** (Presencia de habitantes de calle, pandilleros, NNAJ con vulneración de derechos o situación de fragilidad en los sectores; cada uno de estos con un total de (12) doce requerimientos ciudadanos asociados y una representatividad del 11%; luego tenemos el subtema **VEEDURIAS CIUDADANAS**, con un total de (11) once requerimientos ciudadanos asociados a este subtema y una representatividad del 10%. Finalmente tenemos el subtema **SISTEMA DE RESPONSABILIDAD PENAL ADOLESCENTE**, con un total de (5) cinco requerimientos ciudadanos y una representatividad del 5%. Estos (5) cinco subtemas más reiterativos dan una equivalencia del 80% de representatividad de subtemas relacionados a esta Subdirección con un total de (106) ciento seis requerimientos ciudadanos.

Los restantes subtemas con una equivalencia de (20) veinte requerimientos ciudadanos y una representatividad del 20%.

Canales

Canales	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total General	%
ESCRITO	1		1	2	2%
ESCRITOSDQS	12	8	11	31	29%
MAIL	7	8	1	16	15%
TELEFONICO		1	1	2	2%
BUZON	18	27	5	50	47%
WEB	1	4		5	5%
Total general	39	48	19	106	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 de Métodos Educativos y Operativa en el presente trimestre, es el canal Buzón de Sugerencias, con un total de (50) cincuenta requerimientos ciudadanos y una representatividad del 47%; en segundo lugar se encuentra el canal Escrito SDQS se mantiene en el segundo lugar respecto al trimestre anterior (este canal hace referencia a los requerimientos que ingresan a la entidad a través de los buzones designados para su recepción, ubicados en las diferentes sedes (Upis/Comedores), con un total de (31) treinta y un requerimientos ciudadanos y una representatividad del 29%; el canal Mail se mantiene en tercer lugar con un total de (16) dieciséis

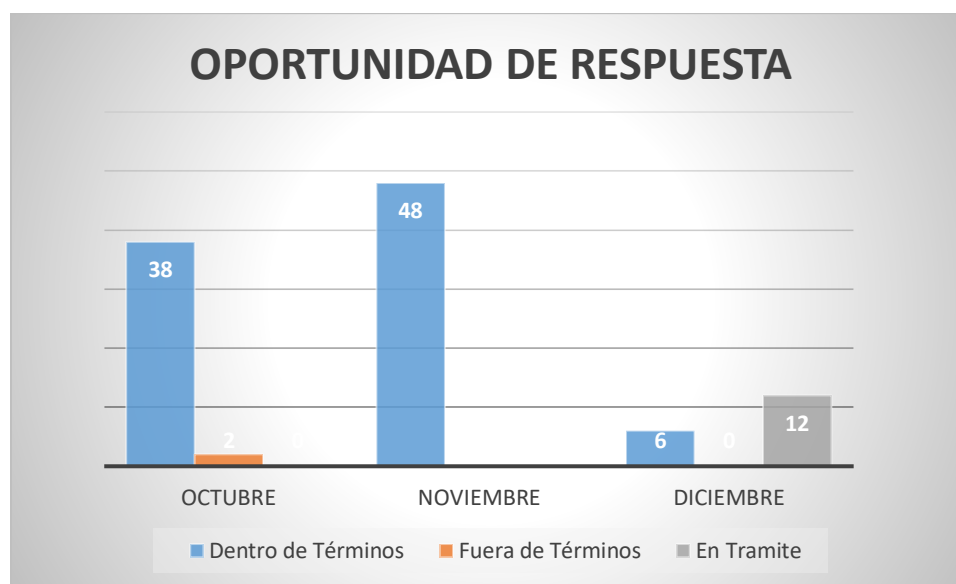
requerimientos ciudadanos, con un porcentaje de participación que se establece en un 15%; en cuarto lugar tenemos el canal Web (hace relación a los requerimientos ciudadanos allegados por medio de redes sociales-Facebook) con un total de (5) cinco requerimientos ciudadanos y una representatividad del 5% respectivamente. Finalmente tenemos los canales Escrito y Telefónico, con un total de (2) dos requerimientos ciudadanos por canal y una representatividad del 2% respectivamente, frente al total de canales relacionados en el trimestre asignados a esta subdirección.

Oportunidad en respuesta

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

Oportunidad	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total	% Oportunidad
Dentro de Términos	38	48	6	92	87%
Fuera de Términos	2		-	2	2%
En Tramite	-	-	12	12	11%
Total	40	48	18	106	100%

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



Total de Requerimientos 106

Del total de los (106) ciento seis requerimientos ciudadanos asignados a la Subdirección Técnica de Métodos Educativos y Operativa en el presente trimestre; se informa según la anterior tabla y gráfica (92) noventa y dos se les dio respuesta dentro de los términos legales, a (2) dos de estos se

les dio respuesta fuera de los términos legales establecidos por la ley y a la fecha de Corte del presente informe (15 de enero de 2019), se encuentran solamente (12) doce requerimientos ciudadanos en trámite, es decir aún no se les ha proyectado respuesta, pero se encuentran en términos de ley para dar la misma. Dichos requerimientos en trámite formulan una representación del 11% del total de requerimientos asignados a esta subdirección

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

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

En virtud de lo anterior y teniendo en cuenta la fecha de corte del presente informe se presentaron 5 respuestas fuera de los términos de ley. Aclarando que solo de estos 2 fueron fuera de términos en otro no se tuvo en cuenta los festivos del mes lo cual amplía el tiempo de la respuesta y a el resto se les solicitó ampliación y los usuarios nunca la dieron. Se recomienda a esta Subdirección volver a subir el nivel de respuesta con el fin de dar cumpliendo en un 100% a este indicador.

Los Requerimientos a saber son:

SDQS 2469172018: EN LA CARRERA 18G 68C 02 SUR FRENTE AL SALON COMUNAL HAY UN PARQUE Y ESTE SE HA CONVERTIDO EN LA VENTA Y CONSUMO DE SPA SIEMPRE SE REUNEN DESPUES DE LAS 3 PM SON MAS DE 20 Y ESTOS MISMOS MUCHACHOS GUARDAN SUS ARMAS EN EL PASTO AL LADO DEL CAÑO QUE ES LA MISMA QUEBRADA LIMA TRANSVERSAL 18 Z CON CALLE 68D. SE OBSERVA GRAN CANTIDAD DE JOVENES EN EL PARQUE Y CANCHA, SE PREGUNTA DE LAS PERSONAS Y LES GUSTARIA QUE ALGUNA ENTIDAD REALIZARA INTERVENCION.

RESPUESTA:

EL IDIPRON SE COMUNICÓ CON USTED SOLICITANDO AMPLIACIÓN DE LA INFORMACIÓN DEBIDO A QUE NO SE TIENE CLARO DE CUAL ES EL BARRIO Y LA LOCALIDAD DONDE SE PRESENTAN LOS ACONTECIMIENTOS RELACIONADOS Y SE OBTIENE COMO RESPUESTA QUE ES EL BARRIO MARANDU DE LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLÍVAR. PARA DAR RESPUESTA A SU SOLICITUD SE PROGRAMARA UN RECORRIDO POR EL BARRIO VILLA GLORIA DONDE LOS EQUIPOS TERRITORIALES LLEVARAN LA OFERTA INSTITUCIONAL Y EL MODELO PEDAGÓGICO DEL IDIPRON PARA LA SEMANA COMPRENDIDA ENTRE EL 29 DE OCTUBRE Y EL 03 DE NOVIEMBRE DE 2018.

SDQS 2653492018:

Buen día. Quisiera saber como puedo lograr que esta familia (adjunto foto) pueda acceder urgentemente a los servicios de comedores comunitarios que ofrecen a las personas vulnerables. Conozco su caso es una madre cabeza de hogar tiene 8 hijos que alimentar su situación es lamentable debido a que hay cuatro niños con una enfermedad cerebral que los está dejando con una discapacidad severa. Es decir q aparte de la situación económica tan grave deben lidiar con una situación de salud terrible que como no es desconocido en este país es bastante complejo con los sistemas de salud. Ella lleva mas de un año esperando encontrar cupo en un comedor en el barrio de Kennedy y siempre le dicen lo mismo. NO HAY CUPO. Nosotros le ayudamos con algunos mercados cuando se puede, pero en verdad es difícil. No sabemos como llamar la atención antes este caso. Agradezco su ayuda ATT, CAROLINA GALLEG0 305 754 4287 POR FAVOR QUE ESTE MENSAJE NO QUEDE EN EL TINTERO

RESPUESTA:

Cierre automático por vencimiento de términos - El Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), informa que: Se ha cerrado su petición de manera automática, porque a la fecha, no se encontró registro alguno que diera respuesta a la solicitud de ampliación o aclaración de la información para atender su petición. Por lo anterior, y teniendo en cuenta la Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, se da por superado el término para realizar la ampliación o aclaración de la información en el SDQS y en consecuencia, se cierra la petición de manera automática. Se precisa, que en el evento de encontrarse el estado – motivo anterior “POR ACLARAR - POR SOLICITUD ACLARACIÓN”, su correspondiente cierre se finaliza como “CERRADO - POR VENCIMIENTO DE TÉRMINOS”, y en el caso de encontrarse el estado – motivo anterior “POR AMPLIAR - POR SOLICITUD AMPLIACIÓN”, su correspondiente cierre se finaliza como “CERRADO - POR DESISTIMIENTO”.

SDQS 2753242018

Cordial saludo, Soy Dilsa Moreno, C.C. 52830706 y actualmente conformo la lista de elegibles para Idiprón OPEC 8607 Concurso Distrito Capital. De manera amable solicito información acerca de las dos personas que finalmente cubrieron la vacante por orden de méritos, causales de exclusión en lista descentente y así saber a qué distancia me encuentro después de la posesión. Para mayor claridad adjunto resolución con lista de elegibles. Agradezco, Dilsa Moreno 3053104607.

RESPUESTA:

Buen Día En el presente se da respuesta a su solicitud en archivo adjunto en formato PDF, esperamos que la respuesta sea de su satisfacción.

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

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

CALIDAD (Coherencia, Calidez y Claridad)

Las peticiones son tramitadas por personal del área e incluso son asignadas a otras áreas para la proyección de las respuestas, en la tabla que se muestra a continuación se relaciona la gestión realizada por los diferentes funcionarios que participaron en el segundo trimestre del año 2018, dando respuesta a los requerimientos asignados inicialmente a la Subdirección Técnica de Métodos Educativos; relacionando tres criterios importantes de atención ciudadana como son:

- Calidad de las respuestas: Integración de los criterios de Coherencia, calidez y claridad.
COHERENCIA: Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.
CLARIDAD: Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad, se brinde en términos comprensibles para el ciudadano (a).
CALIDEZ: Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano o ciudadana con la respuesta a su requerimiento.
- Demanda de seguimiento: Hace referencia al número de peticiones cerradas que requieren seguimiento, es decir, la respuesta proyectada se basa en actividades futuras, por lo cual se debe por parte del área reportar un seguimiento posterior para el cierre definitivo del requerimiento al interior del Instituto.
- Oportunidad: Número de peticiones atendidas dentro de los términos legales, según Ley 1755 de 2015.

Se proyectó la respuesta a (94) noventa y cuatro requerimientos ciudadanos, de los cuales se dio cumplimiento a los criterios de Coherencia, Calidez y Claridad, a (9) noventa y tres requerimientos, ejecutando así el 99% del indicador de calidad de las respuestas. (1) un requerimiento ciudadano no da cumplimiento al referente criterio afectando en un porcentaje del 1% el indicador.

El requerimiento No 2432022018, no dio cumplimiento al indicador de Calidad, por cuanto se comete error en el apellido del peticionario.

A la fecha de Corte del presente informe (15 de enero de 2019), se encuentran (12) doce requerimientos ciudadanos en trámite, es decir aún no se les ha proyectado respuesta, por tanto no se les puede medir aun el indicador de Calidad. Sin embargo se hace la claridad que se están respetando las directrices emanadas de la ley 1755 de 2015.

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

De igual manera se recomienda a esta Subdirección tener presente emitir los seguimientos periódicos, a las respuestas a requerimientos ciudadanos que de conformidad a su contenido así lo requieran.

En la presente tabla se observa el comportamiento de los diferentes requerimientos asignados a esta Subdirección durante el tercer trimestre del año 2018:

FUNCIONARIO	CALIDAD EN LA RESPUESTA		DEMANDA SEGUIMIENTO		OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA	
	NO	SI	NO	SI	DENTRO DE TERMINOS	FUERA DE TERMINOS
ADRIANA ROCIO LOPEZ OVALLE		6	5	1	6	
ANDRES CARMONA		9	8	1	9	
BLANCA RIAÑO		2	2		2	
CAROLINA MORENO TORRES		1	1		1	
DAVID CAMARGO		1	1		1	
DIANA MARCELA ROMERO		1	1		1	
DIANA MARCELA URREGO		1	1		1	
DIANA MARIELA URREGO		1	1		1	
DIANA PAOLA ROMERO		1	1		1	
DIANA TORRES		1	1		1	
EDITH MARCELA MUNAR		18	18		18	
ELIANA CONTRERAS		4	3	1	4	
FREDY MARTINEZ		6	2	4	5	1
GERMAN ENRIQUE RAMIREZ		1	1		1	
GERMAN RICARDO GUTIERREZ		2	1	1	2	
GIOVANNY COCK		1		1	1	
INES BIGOYA		1	1		1	
JAVIER ALDANA		3	3		3	
JEFFERSON PLAZAS		1	1		1	
JORGE ARBEY GIL		1	1		1	
JOSE DE LA CRUZ		1		1	1	
LIDA CASTRO		4	4		4	
LUIS SUESCUN		1		1	1	
LUZ GARCIA		2	2		2	
MABEL CASTILLO		7	7		7	

FUNCIONARIO	CALIDAD EN LA RESPUESTA		DEMANDA SEGUIMIENTO		OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA	
	NO	SI	NO	SI	DENTRO DE TERMINOS	FUERA DE TERMINOS
MARIA FERNANDA VILLAMIL		1	1		1	
MARITZA RUIZ		2	2		2	
NATALIA GIL		3	2	1	3	
PAULA GAMEZ		1	1		1	
SANDRA CARVAJAL		1	1		1	
SANDRA MARTINEZ MURILLO		1	1		1	
SANDRA PINEDA		3	3		3	
VALENTINA GAMEZ		1	1		1	
YENNY ANDREA CORZO		1		1	1	
YENNY ANDREA CORREA		1	1		1	
VACIA		2	2		1	1
TOTAL GENERAL	0	94	81	13	92	2

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

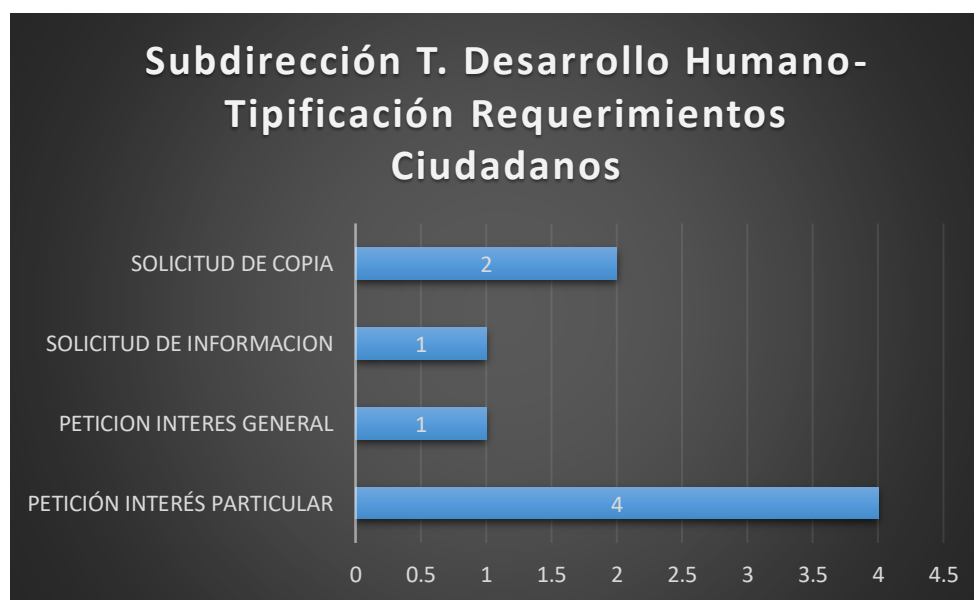
Como se puede observar, a la fecha de Corte del presente informe (15 de enero de 2018), el análisis de la anterior grafica se proyectó la respuesta a (94) noventa y cuatro requerimientos ciudadanos; así mismo se encuentran (12) doce requerimientos ciudadanos en trámite, es decir aún no se les ha proyectado respuesta, para un total de este trimestre de (106) ciento seis requerimientos ciudadanos asignados a esta subdirección. Vale la pena anotar que aparecen (2) dos requerimientos ciudadanos cuyas respuestas están fuera de términos según el (Registro A-ACI-FT-003 Control de requerimientos ciudadanos) vale la pena acordar que a (2) dos de estos requerimientos se le solicitó aclaración por parte de esta sub dirección al petionario, al no obtener respuesta por parte de este los casos automáticamente el sistema los cierra.

2. GESTIÓN PQRS SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE DESARROLLO HUMANO

Durante el cuarto trimestre del año 2018 se direccionó a esta Subdirección un total de (8) ocho requerimientos ciudadanos tipificados así:

Tipo de Requerimiento	Subdirección T. Desarrollo Humano	%
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	4	50%
PETICION INTERES GENERAL	1	13%
SOLICITUD DE INFORMACION	1	13%
SOLICITUD DE COPIA	2	25%
Total general	8	100%

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



Total de Requerimientos 8

Para el cuarto trimestre del año 2018, la Petición de Interés Particular es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus requerimientos con una incidencia de (4) cuatro requerimientos ciudadanos, dirigidos a la Subdirección Técnica de Desarrollo Humano con una participación del 50%; en segundo lugar tenemos la Consulta, con un total de (2) dos requerimientos ciudadanos y una representatividad del 25% , en tercer lugar tenemos la solicitud de copia y la

solicitud de información con un total de (1) un requerimiento y una representación del 13% cada uno de acuerdo a la totalidad de requerimientos allegados a esta Subdirección.

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

Tipo de Requerimiento	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
PETICION INTERES PARTICULAR	1	1	2	4
PETICIÓN INTERÉS GENERAL	1			1
SOLICITUD DE COPIA	1			1
CONSULTA	2			2
Total general	5	1	2	8

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

El mes que mayor número de requerimientos ciudadanos se recibió para asignación de esta Subdirección fue en el mes de octubre de 2018, con un total de (5) cinco requerimientos ciudadanos; en segundo lugar está el mes de diciembre con un total de (2) dos requerimientos ciudadanos. Algunos de los requerimientos para estos meses, se asociaron principalmente a solicitud de información de concursos de carrera administrativa, empleabilidad y solicitud de documentos asociados a obtención de derechos laborales (reconocimiento derecho a pensión).

Subtemas Mas Reiterativos	No Requerimientos	%
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO: Certificaciones, Reclamaciones Laborales, Capacitaciones, Solicitud de trabajo, solicitud de desvinculación	8	100%
Total General	8	100%

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

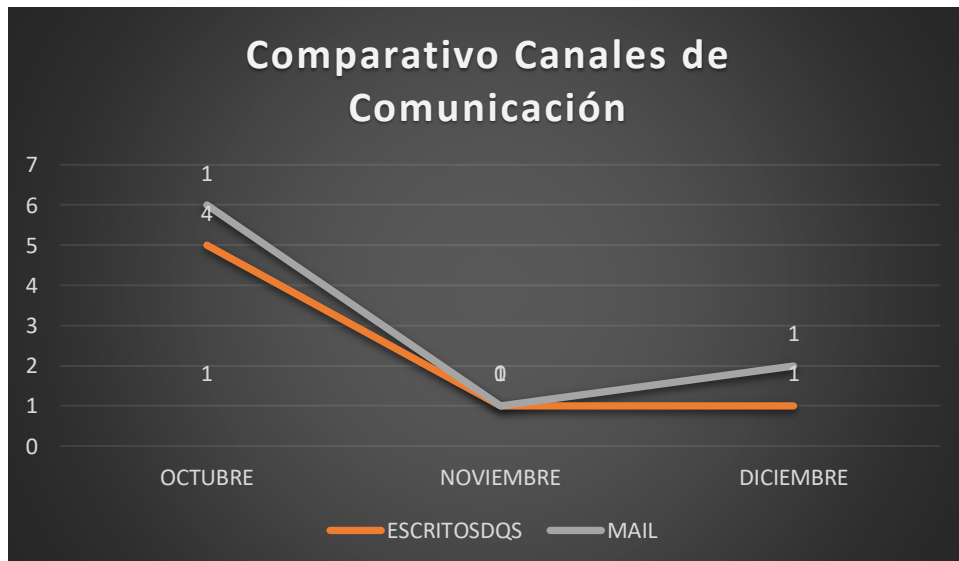
El único subtema y por ende el más reiterativo para el tercer trimestre del año 2018, hace referencia principalmente a: **ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO:** Certificaciones, Reclamaciones Laborales, Capacitaciones, Solicitud de trabajo, solicitud de desvinculación, con un total de (7) siete requerimientos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

Canales

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

Canales	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total General	%
ESCRITOSDQS	4	1	1	6	75%
MAIL	1		1	2	25%
Total general	5	1	2	8	100%

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



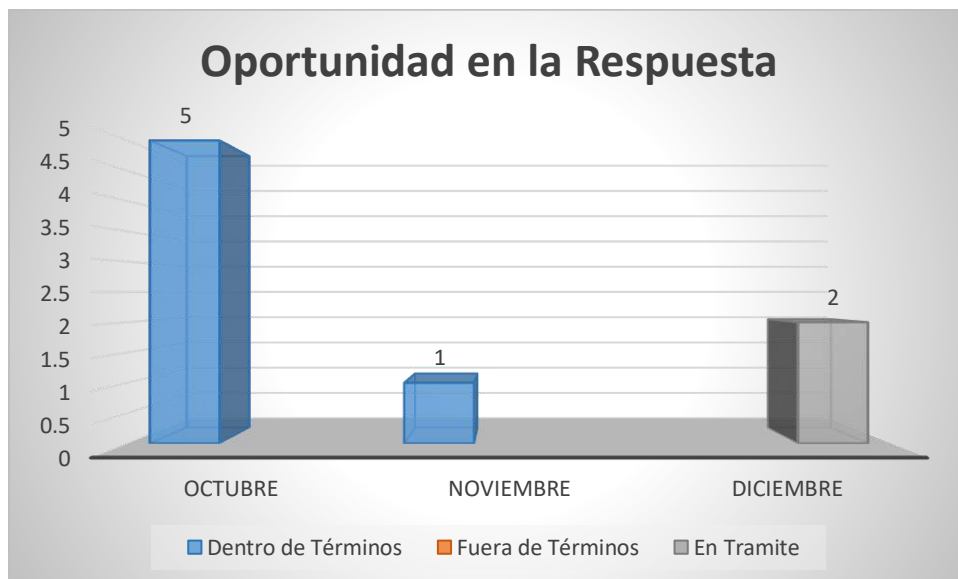
Total de Requerimientos 8

El canal más utilizado en el cuarto trimestre del año 2018 por los ciudadanos, para la presentación de requerimientos direccionados a la Subdirección Técnica de Desarrollo Humano es el canal Escrito SDQS por medio del cual se recibió un total de (6) seis requerimientos ciudadanos, equivalentes al 75% de participación. En segundo lugar tenemos el canal Mail, por medio del cual se recibió un total de (2) dos requerimientos ciudadanos, equivalentes al 25% de participación.

Oportunidad en respuesta

Oportunidad	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total	% Oportunidad
Dentro de Términos	5	1		6	75%
Fuera de Términos				0	0%
En Tramite			2	2	25%
Total	5	1	2	8	100%

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



Total de Requerimientos 8

De los (8) ocho requerimientos asignados a la Subdirección Técnica de Desarrollo Humano, a la fecha del presente informe (15 de enero de 2019), se tramitaron y respondieron dentro de los términos legales (6 requerimientos ciudadanos) dando cumplimiento a lo estipulado en la ley 1755 de 2015. Y con un porcentaje de cumplimiento estimativo al 75%. Se recomienda mantener el indicador de oportunidad y mejorar los tiempos de respuesta.

Dos de los requerimientos ciudadanos se encuentra aún en trámite y dentro de términos de ley, por tal motivo no es sujeto de valoración por el momento de este indicador con un 25% de incidencia.

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

CALIDAD (Coherencia, Calidez y Claridad)

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

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

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

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

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

De igual forma se informa que (2) dos de los requerimientos ciudadanos se encuentra aún en trámite y dentro de términos de ley, por tal motivo no es sujeto de valoración por el momento de este indicador.

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

FUNCIONARIO	CALIDAD EN LA RESPUESTA		DEMANDA SEGUIMIENTO		OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA	
	NO	SI	NO	SI	DENTRO DE TERMINOS	FUERA DE TERMINOS
CAMILO CRUZ BRAVO		5	5		5	
LEYDY RODRIGUEZ		1	1		1	
Total		1	6		1	

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

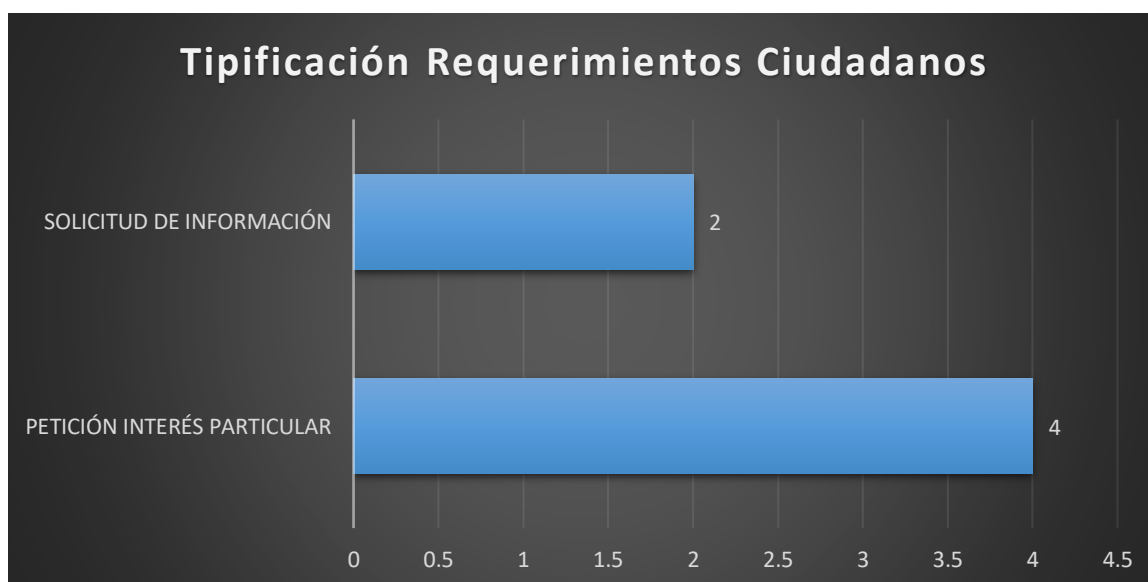
Como se puede observar, a la fecha de corte del presente informe (15 de enero de 2019), el análisis de la anterior gráfica se proyectó la respuesta a (6) seis requerimientos ciudadanos; así mismo se encuentran (2) dos requerimientos ciudadanos en trámite, es decir aún no se les ha proyectado respuesta, para un total de este trimestre de (8) ocho requerimientos ciudadanos asignados a esta subdirección.

3. GESTIÓN PQRS OFICINA ASESORA JURÍDICA

Durante el cuarto trimestre del año 2018 se direccionó a esta oficina un total de (6) seis requerimientos ciudadanos tipificados así:

Tipo de Requerimiento	Oficina Asesora Jurídica	%
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	4	67%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	2	33%
Total general	6	100%

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



Total de Requerimientos 6

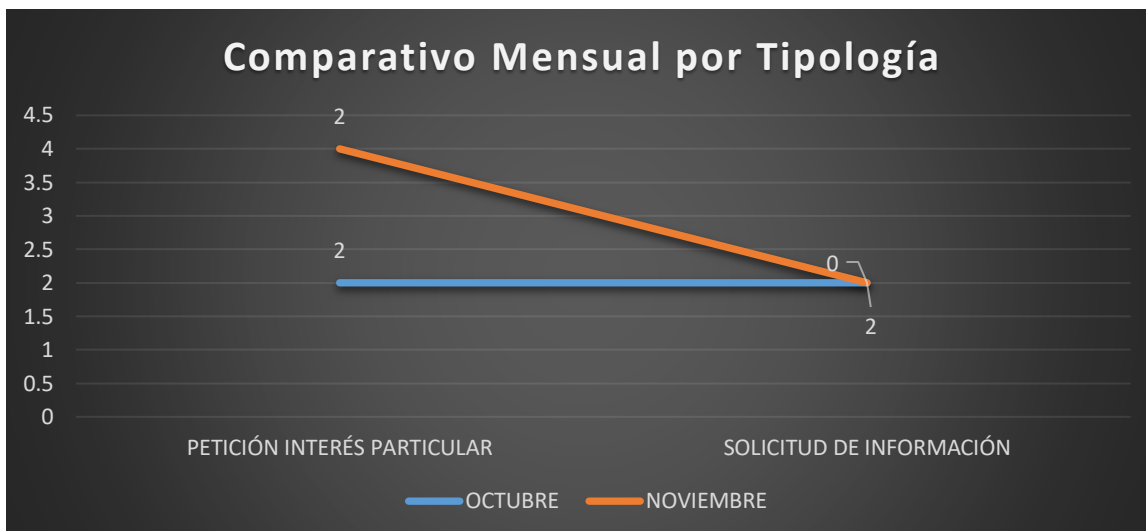
Para el cuarto trimestre del año 2018, la Petición de Interés Particular es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus requerimientos con una incidencia de (4) cuatro requerimientos ciudadanos, dirigidos a la Oficina Asesora Jurídica con una participación del 67%. Finalmente y en segundo lugar se encuentra la Solicitud de Información con un total de (2) dos requerimientos ciudadanos y una representatividad del 33% del total de requerimientos asignados para el respectivo trimestre.

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

Tipo de Requerimiento	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	2	2		4
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	2			2
Total general	4	2		6

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

En la anterior tabla se puede observar el comportamiento en el cuarto trimestre del 2018, referente a los diferentes tipos de requerimientos formulados por parte de los ciudadanos y asignados a la Oficina Asesora Jurídica del IDIPRON. Donde resalta para el respectivo trimestre, que en los meses de octubre y noviembre, fue donde se asignaron la totalidad de requerimientos ciudadanos asignados a esta oficina, principalmente y referidos a solicitudes de empleabilidad y temas de contratación.



Total de Requerimientos 6

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

Subtemas más reiterados	Total general	%
PROCESOS CONTRACTUALES: Certificaciones de contratos, pago oportuno de los contratos, desvinculación, Familiares de los beneficiarios de los programas solicitando pagos por fallecimiento del asistido	2	33%
CONVENIOS: INTERADMINISTRATIVOS E INTERINSTITUCIONALES, solicitud de vinculación, Pagos, Instalaciones, presuntas conductas indebidas de los vinculados, Prestación del Servicio Tercerizado	2	33%
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO: Certificaciones, Reclamaciones Laborales, Capacitaciones, Solicitud de trabajo, solicitud de desvinculación	1	17%
PAGINA WEB Y SISTEMAS DE INFORMACION	1	17%
Total General	6	100%

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

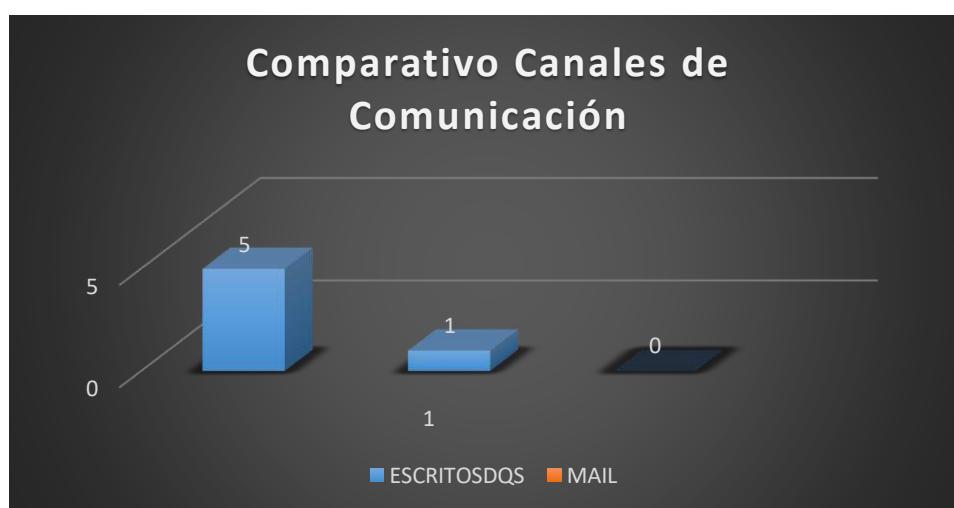
El subtema más reiterativo referenciado a esta oficina, está en primer lugar **PROCESOS CONTRACTUALES**: Certificaciones de contratos, pago oportuno de los contratos, desvinculación, Familiares de los beneficiarios de los programas solicitando pagos por fallecimiento del asistido, y **CONVENIOS INTETERADMINISTRATIVOS E INTERINSTITUCIONALES** solicitud de vinculación, Pagos, Instalaciones, presuntas conductas indebidas de los vinculados, Prestación del Servicio Tercerizado, con un total de (2) dos requerimientos ciudadanos cada una y con una representatividad del 33% de los requerimientos asignados a esta dependencia en el tercer cuarto trimestre del año 2018 respectivamente. En segundo lugar tenemos dos subtemas así: **ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO**: Certificaciones, Reclamaciones Laborales, Capacitaciones, Solicitud de trabajo, solicitud de desvinculación y **PAGINA WEB Y SISTEMAS DE INFORMACION** con un total de (1) un requerimiento ciudadano por subtema y una representatividad del 17% respectivamente del total de subtemas generados en el presente periodo.

Canales

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

Canales	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total	%
ESCRITOSDQS	5			5	83%
MAIL		1		1	17%
Total general	5	1	0	6	100%

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



Total de Requerimientos 6

El canal más utilizado por los ciudadanos en el cuarto trimestre del año 2018 para la presentación de requerimientos atendidos por la Oficina Asesora Jurídica, es el canal Escrito SDQS con un total de (5) cinco requerimientos ciudadanos y con un porcentaje de participación de un 83%, en segundo lugar se encuentra el canal Mail con (1) un requerimiento ciudadano y una representación del 17% del total de asignaciones a esta oficina. En el mes de diciembre no se presentaron requerimientos asignados a esta oficina.

Oportunidad en respuesta

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

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



Total de Requerimientos 6

De los (6) seis requerimientos ciudadanos asignados a la Oficina Asesora jurídica durante el cuarto trimestre del año 2018 se dio respuesta a los (6) seis requerimientos ciudadanos, equivalentes a una representación del 100%, los cuales se tramitaron y respondieron dentro de los términos legales. De conformidad a lo dispuesto en la ley 1755 de 2015. En virtud de lo anterior se solicita a esta

oficina mantener el indicador de oportunidad y trabajar a la vez en la reducción de los tiempos de respuesta, con el fin de mantener y lograr la excelencia dentro de la entidad.

CALIDAD (Coherencia, Calidez y Claridad)

De las respuestas emitidas, para un total de (6) seis requerimientos ciudadanos, cumplieron los criterios de coherencia, calidez y claridad ejecutando en un 100% este indicador respecto los cuatro requerimientos en relación. Entendidos estos conceptos, tal como lo define la Alcaldía Mayor de Bogotá, así:

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

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

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

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

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

FUNCIONARIO	CALIDAD EN LA RESPUESTA		DEMANDA SEGUIMIENTO		OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA	
	NO	SI	NO	SI	DENTRO DE TERMINOS	FUERA DE TERMINOS
JOSE VICENTE SANCHEZ		2	2		2	
JESUS LEANDRO TARAZONA		1	1		1	
SOFIA BUSTOS		3	3		3	
Total General		6	6		6	

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

Como se puede observar, a la fecha de Corte del presente informe (15 de enero de 2019), el análisis de la anterior grafica se proyectó la respuesta a (6) seis requerimientos ciudadanos que equivalen a un 100% de los requerimientos asignados para el presente trimestre a esta oficina.

4. GESTIÓN PQRS SUBDIRECCIÓN TÉCNICA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

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

Tipo de Requerimiento	SUBDIRECCIÓN TÉCNICA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	%
SOLICITUD DE INFORMACION	5	63%
PETICION DE INTERES PARTICULAR	3	38%
Total general	8	100%

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

Para el cuarto trimestre del año 2018, la Solicitud de Información es la tipología más usada por los ciudadanos para interponer requerimientos a esta sub dirección con un total de (5) cinco requerimientos ciudadanos y una representación del 63% luego está la petición de interés particular con (3) tres requerimientos y una representación del 38%.

De igual manera para el cuarto trimestre del año 2018, se pusieron (4) requerimientos para el área de Atención al Ciudadano, (2) dos requerimientos para el área de presupuesto y para las áreas de Almacen e Infraestructura (1) un requerimiento ciudadano cada una.

Canales

SUBDIRECCIÓN TÉCNICA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA					
Canales	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total General	%
ESCRITOSDQS			5	5	63%
MAIL	1	1		2	25%
WEB		1		1	13%
Total general	1	2	5	8	100%

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

Con respecto a los canales utilizados por los ciudadanos para la presentación de los requerimientos asignados a la Subdirección Técnica Administrativa y Financiera, en el cuarto trimestre del año 2018, el canal más utilizado por la ciudadanía en general para interponer sus requerimientos a esta dependencia, es el canal Escrito SDQS, con un total de (5) cinco requerimientos ciudadanos y una representación del 63%, luego sigue el cana Mail con (2) dos requerimientos ciudadanos y una representación del 25% y por último está el canal web con (1) un requerimiento ciudadano y una representación del 13%.

Oportunidad en respuesta

OPORTUNIDAD	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	%
Dentro de términos	7	88%
Fuera de términos	0	0%
En Tramite	1	12%
Total general	8	100%

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



Total requerimientos 8

Durante el cuarto trimestre del año 2018 se presentaron (7) siete respuestas a requerimientos ciudadanos; de la siguiente manera, y hay (1) una respuesta que se encuentra en trámite a la fecha de corte (15 de enero de 2019):

-Durante el cuarto trimestre del año 2019, se asignaron (8) ocho requerimientos ciudadanos a la Subdirección Administrativa y Financiera, de los cuales fueron asignados (4) cuatro al área de atención al ciudadano, (2) dos al área de presupuesto, y (1) un requerimiento a las áreas de almacen e infraestructura respectivamente, de los cuáles se les otorgó respuesta dentro de términos de ley a (7) de ellos y con una equivalencia del 88%; dando cumplimiento al indicador de oportunidad por parte de esta Subdirección. Y (1) un requerimiento se encuentra en trámite con una equivalencia del 12%. De igual manera se solicita mantener este indicador y buscar la manera de mejorar tiempos de respuesta con el fin de lograr la excelencia dentro de la entidad.

CALIDAD (Coherencia, Calidez y Claridad)

De las (7) cinco respuestas emitidas (Subdirección Técnica Administrativa y Financiera), las (7) ellas cumplieron los criterios de coherencia, calidez y claridad, de conformidad a los parámetros establecidos por parte de la Secretaria General Alcaldía Mayor de Bogotá, proyectándose una respuesta del 100% frente al tema de Indicador de calidad.

5. GESTIÓN PQRS DIRECCIÓN GENERAL Y OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

Durante el cuarto trimestre de 2018 se direccionó a la Dirección General y a la Oficina Asesora de Planeación un total de (1) un requerimiento ciudadano, como se muestra a continuación.

Tipo de Requerimiento	DIRECCIÓN GENERAL	%
FELICITACION	1	100%
Total general	1	100%

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

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

Canales

DIRECCIÓN GENERAL			
Canales	NOVIEMBRE	Total General	%
BUZON DE SUGERENCIAS	1	1	100%
Total General	1	1	100%

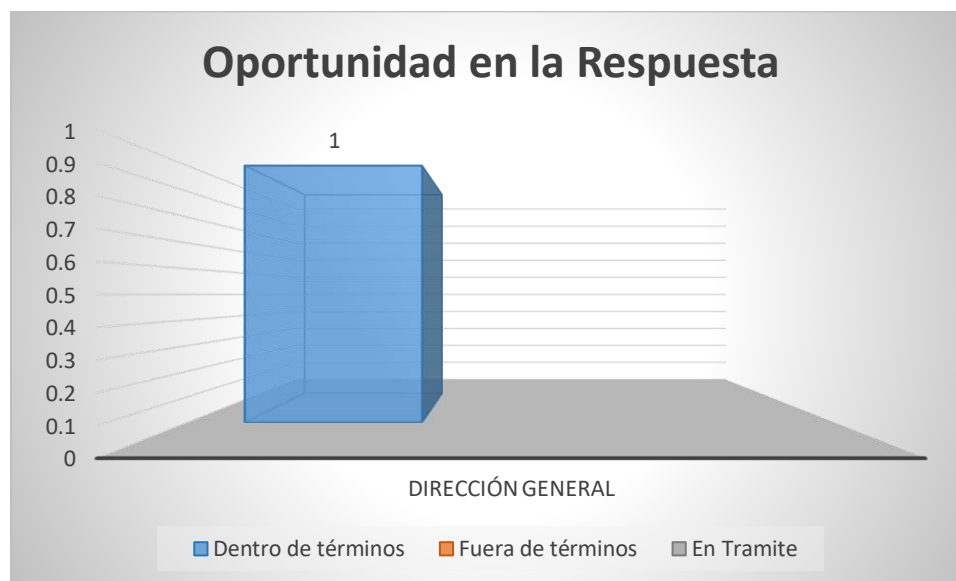
Fuente: Registro A-ACI-FT-003 Control de requerimientos ciudadanos.

Con respecto EL canal de comunicación más utilizado en el cuarto trimestre del año 2018, respecto a la dirección general es el Buzón De Sugerencias con un total de (1) un requerimiento y una representatividad del 100%.

Oportunidad en respuesta

OPORTUNIDAD	DIRECCIÓN GENERAL	%
Dentro de términos	1	100%
Fuera de términos	-	0%
En Tramite	-	0%
Total general	1	100%

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



Total requerimientos 1

Durante el cuarto trimestre del año 2018 se presentó (1) un requerimiento ciudadano a la Dirección General, el cual se tramitó y se les otorgo respuesta dentro de términos de ley, con una equivalencia del 100%; dando cumplimiento al indicador de oportunidad por parte de la Dirección. De igual

manera se solicita mantener este indicador y buscar la manera de mejorar tiempos de respuesta con el fin de lograr la excelencia dentro de la entidad.

CALIDAD (Coherencia, Calidez y Claridad)

De las respuestas emitidas, para un total de (1) un requerimiento ciudadano, cumplido los criterios de coherencia, calidez y claridad ejecutando en un 100% este indicador respecto los dos requerimientos en relación. Entendidos estos conceptos, tal como lo define la Alcaldía Mayor de Bogotá, así:

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

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

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

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

TRASLADO POR NO COMPETENCIA

En el tercer trimestre del año 2018 se trasladó un total de (5) cinco requerimientos ciudadanos por no competencia:

Entidad	Total	%
SECRETARIA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	1	20%
SECRETARIA DE PLANEACION	1	20%
TRANSMILENIO	1	20%
SECRETARIA DE EDUCACION	1	20%
SECRETARIA DE SALUD	1	20%
Total general	5	100%

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

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

Noviembre de 2018:

1. Requerimiento ciudadano No 2675782018 clasificado en la tipología del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, como una Solicitud De Copia; el cual se estableció traslado a la Secretaria de Salud por ser objeto de su misionalidad.

2. Requerimiento ciudadano No 2806122018 clasificado en la tipología del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, como un Derecho de Petición de Interés General; el cual se estableció traslado a la Secretaria Distrital de Planeación.; por ser objeto de su misionalidad y funciones de conformidad a la solicitud del peticionario.

Diciembre de 2018:

1. Requerimiento ciudadano No 2846602018 clasificado en la tipología del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, como una Sugerencia; el cual se estableció traslado a Transmilenio por hacer parte su misionalidad.
2. De igual forma el requerimiento No 2932142018 clasificado en la tipología del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, como un Derecho De Petición De Interés General, la cual se estableció por la funcionaria competente como un traslado por no competencia y direccionado a la Secretaria de Integración Social.
3. Requerimiento ciudadano No 2959992018 clasificado en la tipología del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones como una Queja, la cual se le dio traslado a la secretaria de educación por ser competencia de esta entidad.

6. INFORMACIÓN Y DATOS ESTADÍSTICOS CONSOLIDADOS

Total de requerimientos ciudadanos recibidos en el cuarto trimestre del 2018 y registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) Bogotá te Escucha, total **134**:



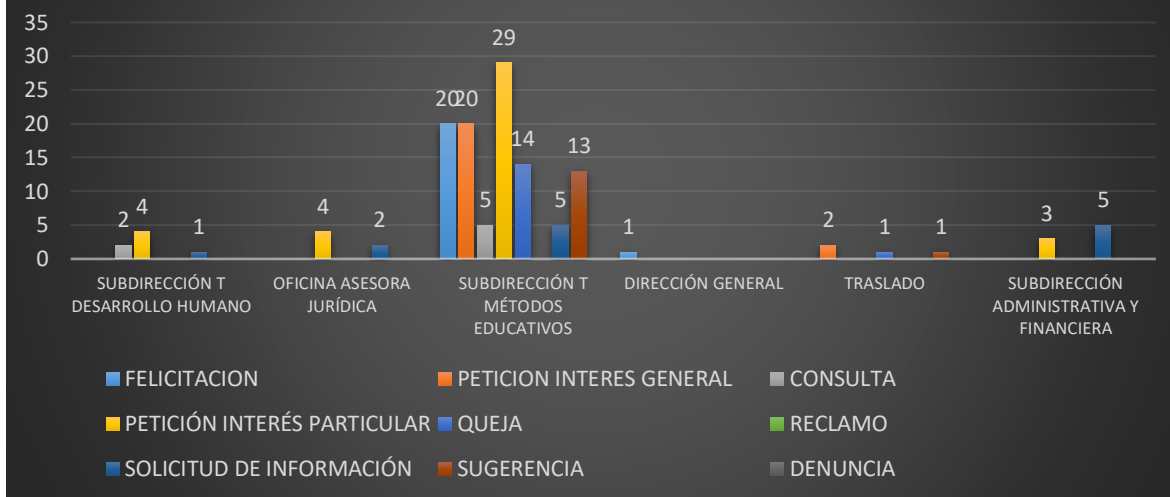
Total Requerimientos 134

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

Tipo de Requerimiento	SUBDIRECCIÓN T DESARROLLO HUMANO	OFICINA ASESORA JURÍDICA	SUBDIRECCIÓN T MÉTODOS EDUCATIVOS	DIRECCIÓN GENERAL	TRASLADO	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Total general	%
FELICITACION			20	1			21	16%
PETICION INTERES GENERAL			20		2		22	16%
CONSULTA	2		5				7	5%
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	4	4	29			3	40	30%
QUEJA			14		1		15	11%
RECLAMO							0	0%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1	2	5			5	13	10%
SUGERENCIA			13		1		14	10%
SOLICITUD COPIAS	1				1		2	1%
Total general	8	6	106	1	5	8	134	100%

Total Requerimientos 134

Tipología Requerimientos Ciudadanos IV Trimestre 2018



Total Requerimientos 134

De conformidad a la información registrada, reportada y emitida, se puede evidenciar que la tipología más utilizada en el cuarto trimestre del año 2018 por los ciudadanos, es la Petición de Interés Particular la cual se mantiene en primer lugar (III trimestre) con un total de (40) cuarenta requerimientos ciudadanos, con una participación del 30%; en segundo lugar se encuentra la Petición de Interés General (Asciende respecto al III Trimestre) con un total de (22) veintidós requerimientos ciudadanos, con una participación del 16%; en tercer lugar se ubica la Felicitación con un total de (21) veintiún requerimientos ciudadanos y una representatividad del 16%; luego está la Queja en cuarto lugar baja con respecto al III trimestre con un total de (15) Quince requerimientos ciudadanos y una participación del 11%; la Sugerencia ocupa el quinto lugar con un total de (14) catorce requerimientos ciudadanos y una representatividad del 10%; La Solicitud de Información ocupa la sexta posición con un total de (13) trece requerimientos ciudadanos y una representatividad del 10%. En séptimo lugar tenemos La Consulta con (7) siete requerimientos ciudadanos y una participación del 5% y finalmente está la solicitud de copia con (2) dos requerimientos ciudadanos y una representatividad del 1%.

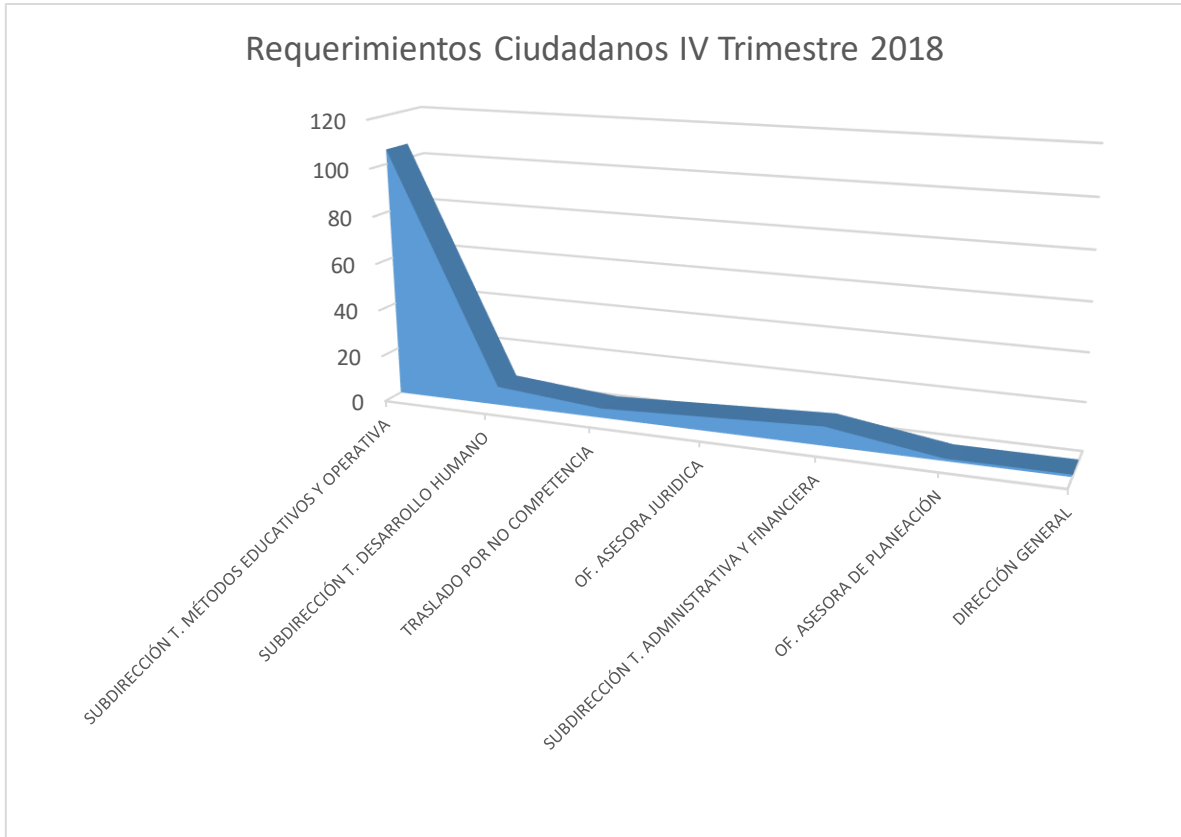
Requerimientos por Área IV trimestre 2018:

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

REQUERIMIENTOS POR ÁREA	TOTAL
SUBDIRECCIÓN T. MÉTODOS EDUCATIVOS Y OPERATIVA	106
SUBDIRECCIÓN T. DESARROLLO HUMANO	8
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	4
OF. ASESORA JURIDICA	6
SUBDIRECCIÓN T. ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	8
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	1
DIRECCIÓN GENERAL	1
Total general	134

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

Requerimientos Ciudadanos IV Trimestre 2018

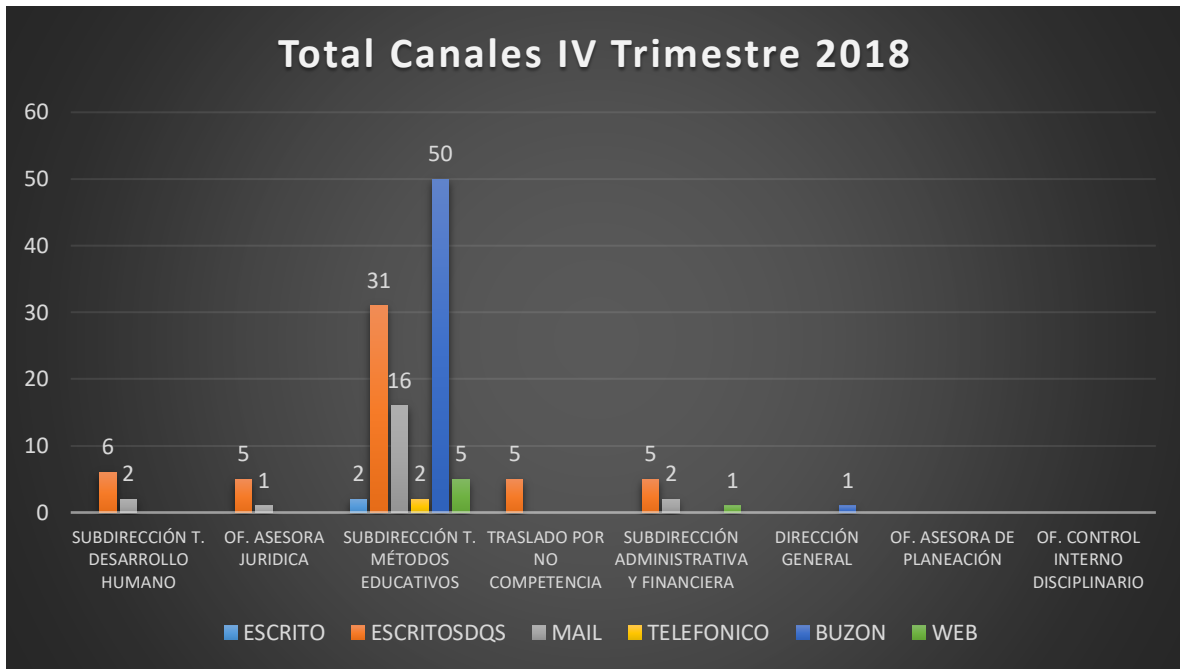


Total Requerimientos Ciudadanos 134

Canales utilizados IV Trimestre 2018:

Canales	SUBDIRECCIÓN T. DESARROLLO HUMANO	OF. ASESORA JURIDICA	SUBDIRECCIÓN T. MÉTODOS EDUCATIVOS	TRASLADO POR NO COMPETENCIA	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	DIRECCIÓN GENERAL	Total general	%
ESCRITO			2				2	1%
ESCRITOSDQS	6	5	31	5	5		52	39%
MAIL	2	1	16		2		21	16%
TELEFONICO			2				2	1%
BUZON			50			1	51	38%
WEB			5		1		6	4%
Total general	8	6	106	5	8	1	134	100%

Total Requerimientos 134



Total Requerimientos 134

El canal más utilizado por los ciudadanos para la presentación de requerimientos direccionados a la entidad en el presente trimestre, es el canal Buzón de Sugerencias, (este canal hace referencia a los requerimientos que ingresan a la entidad a través de los buzones designados para su recepción, ubicados en las diferentes sedes (Upis/Comedores) con un total de (52) cincuenta y dos requerimientos ciudadanos y una participación del 39%, en segundo lugar está el canal Escrito SDQS, con un total de (51) cincuenta y un requerimientos ciudadanos, con un porcentaje de participación que se establece en un 38%; luego tenemos el canal Mail, con un total de (21) veintiún requerimientos ciudadanos, equivalentes a una participación del 16%; seguido tenemos el canal Web, con un total de (6) seis requerimientos ciudadanos y una representatividad del 4%. Por último se encuentran el canal telefónico y el escrito cada uno con (2) dos requerimientos ciudadanos y una representatividad del 1%.

7. 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, en el tercer trimestre del año 2018, así:

Tipificación	QUEJAS			SUGERENCIAS		
	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
SUBDIRECCIÓN T. MÉTODOS EDUCATIVOS	8	4	2	12	-	1
SUBDIRECCIÓN T. DESARROLLO HUMANO	-	-	-	-	-	-
OFICINA ASESORA JURÍDICA	-	-	-	-	-	-
SUBDIRECCIÓN T. ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	-	-	-	-	-	-
TRASLADOS POR NO COMPETENCIA	-	-	1	-	-	1
OF. CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	-	-	-	-	-	-
DIRECCIÓN GENERAL	-	-	-	-	-	-
OF ASESORA DE PLANEACIÓN	-	-	-	-	-	-
Total	8	4	3	12	0	2

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

De los (15) quince requerimientos ciudadanos tipificados como Quejas durante el cuarto trimestre del año 2018, y asignados a la entidad; (14) catorce requerimientos ciudadanos fueron asignados a la Subdirección Técnica de Métodos Educativos y Operativa equivalente a un 95% de participación, de las quejas asignadas para el periodo a la entidad. Solamente (1) un requerimiento Tipificado como Queja fue Traslado por no competencia, con una representatividad del 5%.

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

(1) de ellas hace relación a **TEMAS MISIONALES UPI**: Requerimientos por presencia de los asistidos de las UPI, sugerencias de los NNAJ en las UPI, solicitudes de charlas, solicitud de vinculación a internado o externado. Dentro de estas temáticas se resaltan situaciones presentadas con profesores y funcionarios de las unidades (UPI) y Comedores. También está el Subtema de **COMEDORES COMUNITARIOS**, con un representativo de (4) cuatro requerimientos ciudadanos, referentes a la prestación del servicio, comportamiento de funcionarios, condiciones de higiene y circunstancias de convivencia. También esta como subtema reiterativo tenemos **ADMINISTRACIÓN DE BAÑOS PÚBLICOS**, con un total de (2) dos requerimientos ciudadanos, referidos a la mala prestación del servicio por parte de funcionarios que administran los baños públicos. Son las tres temáticas más reiterativas en relación con las Quejas del cuarto trimestre del año 2018.

Referente al tema de Sugerencias durante el cuarto trimestre del año 2018, de un total de (14) catorce requerimientos ciudadanos, fueron asignados a la Subdirección Técnica de Métodos Educativos y Operativa (13) trece requerimientos con una equivalencia del 95% de las sugerencias para el correspondiente periodo. Así mismo se puede referenciar que de las (13) trece sugerencias asignadas a esta subdirección se observa los siguiente subtemas más relevantes: (8) ocho de ellas hacen relación a **TEMAS MISIONALES UPI**: Requerimientos por presencia de los asistidos de las UPI, sugerencias de los NNAJ en las UPI, solicitudes de charlas, solicitud de vinculación a internado o externado. Dentro de estas temáticas se resaltan sugerencias de contratación de docentes para las unidades, apoyos para ingresar a convenios y sugerencias de salidas pedagógicas y cursos. En segundo lugar tenemos el Subtema de **COMEDORES COMUNITARIOS**, con un representativo de (5) cinco requerimientos ciudadanos. Principalmente referidos a mejoras en la cantidad y calidad de comidas como del servicio y referente a la prestación del servicio por parte de los funcionarios.

Referente al tema de Reclamos durante el cuarto trimestre del año 2018 no se presentaron a la entidad ninguno.

8. SOLICITUDES NO INGRESADAS AL SDQS

1. *Llamadas telefónicas de tipo informativo*: En el cuarto trimestre del año 2018, se registró un total de **(152)** ciento cincuenta y dos llamadas telefónicas, las cuales son de tipo informativas y son atendidas inmediatamente vía telefónica, registrando en la planilla la respuesta dada a la ciudadanía. De las temáticas más reiterativas en el presente trimestre, **(51)** cincuenta y un llamadas solicitando orientación para ingreso a trabajo y convocatorias vigentes en el IDIPRON; **(36)** treintaiséis de las llamadas recibidas en el referente periodo, hacían referencia específica a solicitudes para ingresar a estudiar a la entidad, el restante hace referencia a solicitudes de ingreso o resolver y orientar a los usuarios que llaman a

pedir información de la entidad ; 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 (70) setenta correos electrónicos, de los cuales (37) treinta y siete 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

- Durante lo corrido del presente trimestre del año 2018, se evidencia un gran e importante avance, por cuanto no se han reflejado ni presentado requerimientos ciudadanos con respuesta fuera de términos (ley 1755 de 2015). Esto de conformidad al Registro A-ACI-FT-003 Control de requerimientos ciudadanos. Se debe tener en cuenta que los términos para dar respuesta son hábiles.
- Se continúa con el registro en planilla digital de llamadas recibidas a través de la línea directa de atención al ciudadano 2112287, enfocado esta actividad en una estrategia ambientalista de ahorro de papel.
- Seguimiento semanal de los requerimientos en trámite (pendientes por cierre) de cada una de las dependencias y envío de correos electrónicos o comunicándose con el referente de cada área, ya sea vía telefónica o presencial, para el trámite y agilización de las mismas respuestas en términos de ley.
- Seguimiento a cada una de las respuestas dadas a los ciudadanos en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) para medir los indicadores de oportunidad, calidez, claridad y coherencia.
- Durante el cuarto trimestre del año 2018, se terminan de desarrollar y ejecutar un plan de capacitaciones por parte del grupo de Atención al Ciudadano (total 28), de las cuales se han realizado en el referido lapso de tiempo (IV trimestre): en las Unidades de Protección Integral y en la sede administrativa Calle 63, referentes al reconocimiento y retroalimentación del Proceso de Atención a la Ciudadanía, tipos de requerimientos PQRS, términos de respuesta, Carta de Trato Digno, figura del Defensor del Ciudadano, encuesta de percepción y manejo del buzón de sugerencias, para las unidades que hacían falta para la instalación de estos.
- Durante el cuarto trimestre del 2018 se en compañía del área de infraestructura y sub métodos ejecuta la fabricación e instalación de los buzones de sugerencias que en el momento no las tenían, estos son: Unidad Molinos, Unidad La Rioja, Unidad Liberia, Unidad La Calera, y las sedes administrativas de la calle 63, calle 61 y Distrito Joven.

- AHORRO DE PAPEL: Entrega vía digital de los informes de la gestión realizada por el proceso de Atención a la Ciudadanía a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes y denuncias presentadas al Instituto a través de los diferentes canales, esto en concordancia con la estrategia ambiental planteada en el Plan de Acción Atención al Ciudadano 2018.
- Frente al Tema de Redes Sociales, se les siguió dando respuesta a los requerimientos emitidos por los ciudadanos de manera oportuna y diariamente esto con el fin de garantizar la inmediatez y efectividad con respecto a la emisión de respuestas por la red social Facebook.
- Por parte de la oficina de atención a la ciudadanía se ha dado una participación activa y propositiva durante este cuarto trimestre del año 2018, frente a las temáticas abordadas desde los Nodos: Sectorial de Integración social y Nodos Intersectoriales, liderados por parte de la Veeduría Distrital.

10. RESULTADOS DE ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN

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

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

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

FÍSICA					
1. ¿La respuesta emitida se relacionó con su requerimiento?	2. ¿Se utilizó un lenguaje comprensible en la respuesta emitida?	3. ¿Recibió un trato digno, amable y respetuoso en la respuesta emitida?	SDQS No	FECHA DE REALIZACIÓN	SEDE
1	4	5	2081552018	16/10/2018	UPI LA 27
5	5	5	3081382018	13/10/2018	UPI LA 27
4	5	4	2081752018	13/10/2018	UPI LA 27
5	5	5	2425502018	09/11/2018	UPI SAN FRANCISCO
5	5	5	2425892018	09/11/2018	UPI SAN FRANCISCO
5	5	5	2425752018	09/11/2018	UPI SAN FRANCISCO
5	5	5	2425382018	09/11/2018	UPI SAN FRANCISCO
5	5	5	2425642018	09/11/2018	UPI SAN FRANCISCO
4	5	5	2558632018	14/11/2018	UPI LA 27

Tomado del archivo de gestión de atención a la ciudadanía

A la fecha de realización de este informe), se realizaron todas las capacitaciones contempladas en el plan de acción 2018 tanto en las Upis, Comedores, capacitaciones a funcionarios en los procesos de re inducción del IDIPRON, referentes al reconocimiento y retroalimentación del Proceso de Atención a la Ciudadanía).

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

1. ¿La respuesta emitida se relacionó con su requerimiento?, frente a esta pregunta, contamos con (9) nueve respuestas calificadas de 1 a 5, por cuanto se observa el de formato de la encuesta anteriormente referenciada.
2. ¿Se utilizó un lenguaje comprensible en la respuesta emitida? frente a esta pregunta, contamos con (9) nueve respuestas, de 1 a 5, por cuanto se observa el nuevo formato de la encuesta anteriormente referenciada.
3. ¿Recibió un trato digno, amable y respetuoso en la respuesta emitida? frente a esta pregunta, contamos con (9) respuestas calificadas de 1 a 5, por cuanto se observa el nuevo formato de la encuesta anteriormente referenciada.

11. SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

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

No	SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	TIEMPOS DE RESPUESTA	TRASLADOS POR NO COMPETENCIA	NEGACIÓN DE LA INFORMACIÓN
1	2436132018	4	NA	NA
2	2439582018	12	NA	NA
3	2436652018	3	NA	NA
4	2443782018	4	NA	NA
5	2586492018	10	NA	NA
6	2617482018	11	NA	NA
7	2817812018	7	NA	NA
8	2837802018	5	NA	NA
9	2890622018	8	NA	NA
10	2988212018	7	NA	NA
11	2991082018	7	NA	NA
12	3027492018	10	NA	NA

13	3079472018	En tramite	NA	NA
----	------------	------------	----	----

Con respecto a las (13) trece Solicitudes de Acceso a la Información se puede establecer que se emitió respuesta de las mismas dentro de términos de ley, conforme a los postulados de la ley 1755 de 2015, con un promedio de respuesta de (7,3) siete punto tres, días aproximadamente. El indicador de oportunidad frente a esta tipología dio un cumplimiento para este trimestre del 100%. Hay que tener en cuenta que el SDQS que aún se encuentra en trámite se encuentra dentro de los tiempos establecidos por la ley para emitir una respuesta.

Con respecto a los (13) requerimientos en relación, los subtemas más reiterativos frente a los mismos son principalmente estos: **VEEDURIAS CIUDADANAS**, con un total de (9) nueve requerimientos ciudadanos; en segundo lugar **PROCESOS CONTRACTUALES** Certificaciones de contratos, pago oportuno de los contratos, desvinculación, Familiares de los beneficiarios de los programas solicitando pagos por fallecimiento del asistido con (2) dos requerimientos y por último tenemos **ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO**: Certificaciones, Reclamaciones Laborales, Capacitaciones, Solicitud de trabajo, solicitud de desvinculación y los **TEMAS FINANCIEROS** Ejecución presupuestal, demora en pagos a terceros cada una con (1) un requerimiento ciudadano respectivamente.

12. ASPECTOS A MEJORAR

1. Para la vigencia 2019 se deben seguir desarrollando de manera permanente capacitaciones y jornadas de sensibilización, con el fin de fortalecer y construir una cultura ciudadana sólida, en la que se forjen tanto nuestros usuarios como funcionarios, creando el ideal de personas capaces y orientadas a proteger y defender sus derechos como ciudadanos; así mismo vean la figura del buzón de sugerencias (ubicados en las UPI y Comedores); como un medio y/o canal de interacción y comunicación importante con nuestra entidad. De la misma forma fortalecer en los líderes de Unidades y Comedores la responsabilidad de realizar la apertura de Buzón de Sugerencias en los términos establecidos.
2. Por parte de las diferentes áreas de la entidad, se solicita trabajar mancomunadamente con el fin de dar un cumplimiento del 100% al indicador de Calidad de las Respuestas: Integración de

los criterios de Coherencia, Calidez y Claridad. Esto con el fin de lograr la excelencia de la entidad respecto al manejo de requerimientos ciudadanos. Estos criterios se definen de la siguiente manera:

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

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

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

3. De igual manera Por parte de las diferentes áreas de la entidad se solicita, mejorar el criterio de oportunidad en las respuestas a los requerimientos ciudadanos, de conformidad a la ley 1755 de 2015. Así mismo tener en cuenta la necesidad que el cargue de las respuestas en el aplicativo Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS Bogotá Te Escucha se realice bajo los mismos parámetros de oportunidad.
4. Fortalecer y seguir implementando nuevas estrategias tendientes a incentivar al ciudadano en la aplicación y ejecución de la encuesta de percepción ciudadana; esto con el fin de poder medir por parte de la entidad de una manera más amplia la satisfacción de los ciudadanos frente a las respuestas a sus requerimientos emitidos a través de sus dependencias y/o áreas, y con ello poder tomarse decisiones desde la Dirección de Entidad.