



INFORME SEGUNDO TRIMESTRE PQRS

JUNIO 2018

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

Rodolfo Carrillo Quintero
atencionciudadano@idipron.gov.co

Tabla de contenido

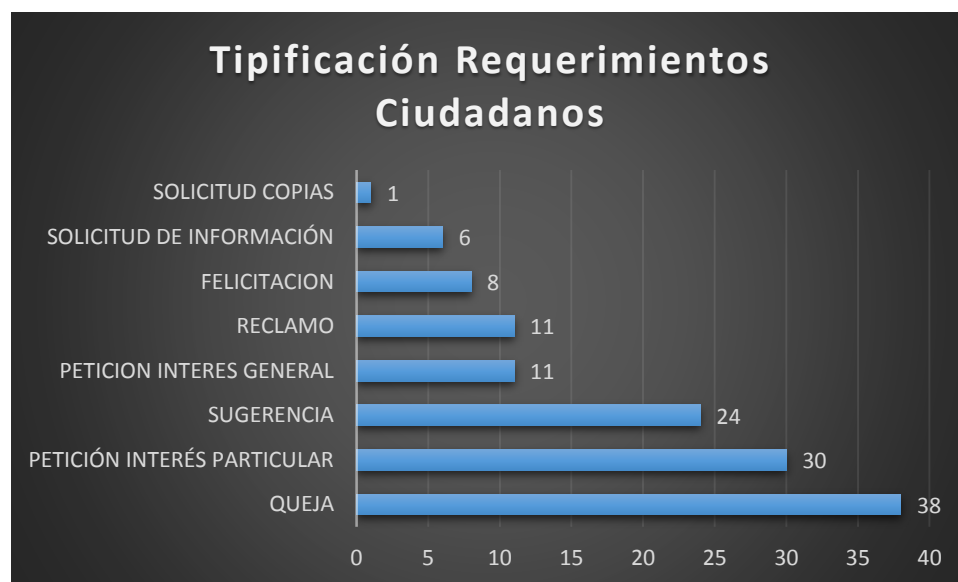
1. GESTIÓN PQRS SUBDIRECCIÓN DE MÉTODOS EDUCATIVOS Y OPERATIVA.....	2
Canales	6
Oportunidad en respuesta	7
CALIDAD (Coherencia, Calidez y Claridad)	8
2. GESTIÓN PQRS SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE DESARROLLO HUMANO.....	11
Canales	13
Oportunidad en respuesta	14
CALIDAD (Coherencia, Calidez y Claridad)	15
3. GESTIÓN PQRS OFICINA ASESORA JURÍDICA.....	16
Canales	18
Oportunidad en respuesta	19
CALIDAD (Coherencia, Calidez y Claridad)	20
4. GESTIÓN PQRS SUBDIRECCIÓN TÉCNICA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	20
Canales	21
Oportunidad en respuesta	22
CALIDAD (Coherencia, Calidez y Claridad)	23
TRASLADO POR NO COMPETENCIA.....	23
5. INFORMACIÓN Y DATOS ESTADÍSTICOS CONSOLIDADOS.....	26
6. REITERATIVIDAD DE PQRS II TRIMESTRE.....	30
7. SOLICITUDES NO INGRESADAS AL SDQS	32
8. MEJORAS REALIZADAS AL PROCESO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.....	32
9. RESULTADOS DE ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN	33
10. ASPECTOS A MEJORAR	36

1. GESTIÓN PQRS SUBDIRECCIÓN DE MÉTODOS EDUCATIVOS Y OPERATIVA

Durante el segundo trimestre del año 2018 se direccionó a esta Subdirección un total de (129) ciento veintinueve requerimientos tipificados así:

Tipo de Requerimiento	SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE MÉTODOS EDUCATIVOS Y OPERATIVA	%
QUEJA	38	29%
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	30	23%
SUGERENCIA	24	19%
PETICION INTERES GENERAL	11	9%
RECLAMO	11	9%
FELICITACION	8	6%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	6	5%
SOLICITUD COPIAS	1	1%
CONSULTA	-	0%
DENUNCIA	-	0%
Total general	129	100%

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



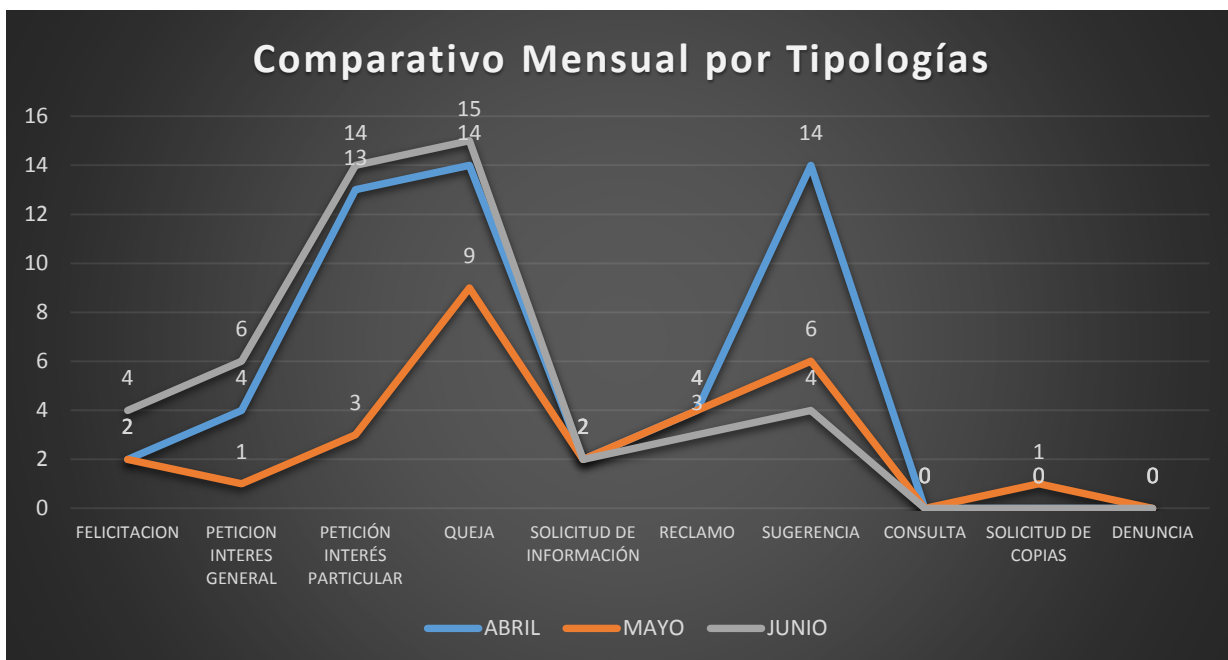
Total de Requerimientos 129

Para el segundo trimestre del año 2018, la Queja es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus requerimientos con una incidencia de (38) treinta y ocho requerimientos, dirigidos a la Subdirección Técnica de Métodos Educativos y Operativa con una participación del 29%; en segundo lugar tenemos la Petición de Interés Particular con una incidencia de (30) treinta requerimientos ciudadanos y una representatividad del 23%; la Sugerencia desciende de lugar con respecto al primer trimestre del año 2018, ocupando el tercer lugar con una incidencia de (24) veinticuatro requerimientos ciudadanos y una representatividad del 19%; en cuarto lugar tenemos dos tipologías a saber: la Petición de Interés General y el Reclamo cada una de ellas, con una incidencia de (11) once requerimientos ciudadanos y una representatividad del 9% respectivamente. La Felicitación con una incidencia de (8) ocho requerimientos ciudadanos y una representatividad del 6% se informa en quinto lugar; le sigue en sexto lugar la Solicitud de Información con una incidencia de (6) seis requerimientos ciudadanos y una representatividad del 5%. Finalmente la Solicitud de Copias con una incidencia de (1) un requerimiento ciudadano y una representatividad del 1% respecto del total de tipologías asignadas a esta Subdirección para el segundo trimestre del año 2018.

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

Tipo de Requerimiento	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total General
FELICITACION	2	2	4	8
PETICION INTERES GENERAL	4	1	6	11
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	13	3	14	30
QUEJA	14	9	15	38
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	2	2	2	6
RECLAMO	4	4	3	11
SUGERENCIA	14	6	4	24
CONSULTA	-	-	-	-
SOLICITUD DE COPIAS	-	1	-	1
DENUNCIA	-	-	-	-
Total general	53	28	48	129

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 (primer trimestre del año 2018), se puede observar un aumento de los requerimientos dirigidos y/o asignados a esta Subdirección pasando de (109) ciento nueve a (129) ciento veintinueve; de igual forma el área de atención a la ciudadanía en este segundo trimestre del año 2018 se ha enfocado en ejecutar la totalidad de acciones estratégicas correspondientes al Plan de Acción Atención a la Ciudadanía 2018, dentro de las cuales se enmarca y se destaca un plan capacitaciones importante al interior de la entidad: Dictar veintiocho (28) capacitaciones, en las Unidades de Protección Integral (22) y Comedores (6) para el reconocimiento en la entidad del Proceso de Atención a la Ciudadanía, la importancia de la utilización de los Buzones de Sugerencias en cada unidad, Figura del Defensor del Ciudadano, Clasificación de requerimientos según ley 1775 de 2015, así como el fortalecimiento respecto al cambio el procedimiento de apertura de buzones y atención a la ciudadanía, quedando en cabeza de los funcionarios responsables de las UPIS y Comedores Comunitarios.

Nuevamente vale la pena recalcar que de conformidad al procedimiento contenido dentro del proceso de atención a la ciudadanía, la apertura del buzón de sugerencias se encuentra en cabeza del responsable de la unidad, quien deberá diligenciar el acta de apertura de buzón correspondiente, anexando y relacionando los requerimientos ciudadanos encontrados en el mismo. Acta que deberá ser enviada al área de atención al ciudadano, para que dichos requerimientos ciudadanos sean registrados en el portal Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) y se procedan a asignar según corresponda al área competente, para dar trámite y cierre correspondiente en los términos de ley. 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.	43	33%
COMEDORES COMUNITARIOS	29	22%
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).	20	16%
VEEDURIAS CIUDADANAS	17	13%
CONVENIOS: INTERADMINISTRATIVOS E INTERINSTITUCIONALES, solicitud de vinculación, Pagos, Instalaciones, presuntas conductas indebidas de los vinculados, Prestación del Servicio Tercerizado.	8	6%
Total (5 Subtemas más Reiterativos).	117	91%
Otros Subtemas	12	9%
Total	129	100%

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

Referente a los subtemas más reiterativos generados en el segundo 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 (43) cuarenta y tres requerimientos ciudadanos, con una representación del 33%; en segundo lugar se encuentra el subtema **COMEDORES COMUNITARIOS**, con un total de (29) veintinueve requerimientos ciudadanos asociados y una representatividad del 22%; en tercer lugar tenemos **SOLICITUD DE INTERVENCIÓN:** (Presencia de habitantes de calle, pandilleros, NNAJ con vulneración de derechos o situación de fragilidad en los sectores. Ciudadanos Habitantes de Calle y PREVENCIÓN, PROTECCIÓN, Y RESTITUCIÓN DE DERECHOS A NIÑOS, NIÑAS y JÓVENES CON VULNERACIÓN DE LOS MISMOS), con un total de (20) veinte requerimientos ciudadanos y una representatividad del 16%; El subtema **VEEDURIAS CIUDADANAS** ocupa un cuarto lugar, con un total de (17) diecisiete requerimientos ciudadanos asociados a este subtema y una representatividad del 13%. Finalmente en quinto lugar tenemos el subtema **CONVENIOS: INTERADMINISTRATIVOS E INTERINSTITUCIONALES**, solicitud de vinculación, Pagos, Instalaciones, presuntas conductas indebidas de los vinculados, Prestación del Servicio Tercerizado, con un total de (8) ocho requerimientos ciudadanos asociados y una representatividad del 6%. Estos (5) cinco

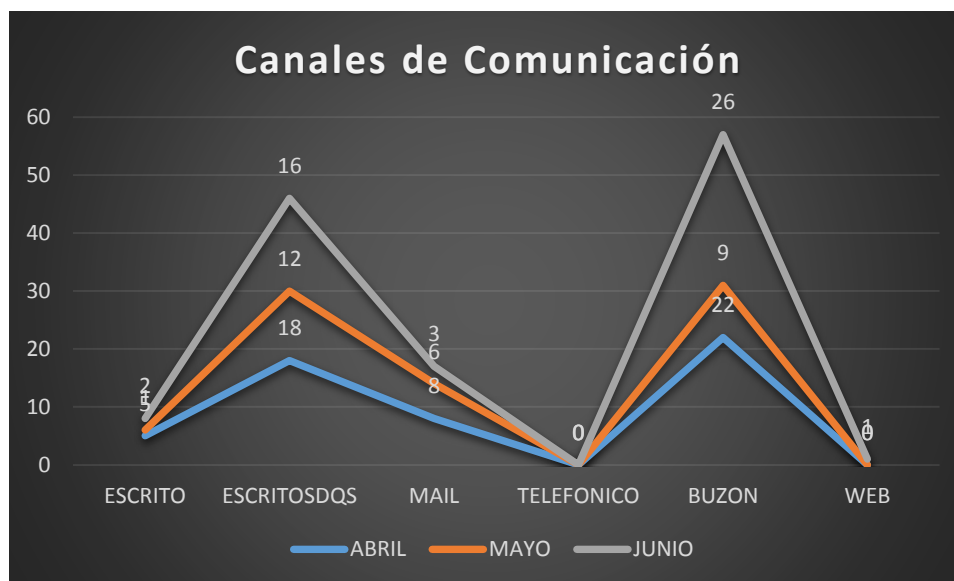
subtemas más reiterativos dan una equivalencia del 91% de representatividad de subtemas relacionados a esta Subdirección con un total de (117) ciento diecisiete requerimientos ciudadanos.

Los restantes subtemas con una equivalencia de (12) doce requerimientos ciudadanos y una representatividad del 9%.

Canales

Canales	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total General	%
ESCRITO	5	1	2	8	6%
ESCRITOSDQS	18	12	16	46	36%
MAIL	8	6	3	17	13%
TELEFONICO	-	-	-	-	0%
BUZON	22	9	26	57	44%
WEB	-	-	1	1	1%
Total general	53	28	48	129	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 el cual se mantiene en primer lugar, (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 (57) cincuenta y siete requerimientos ciudadanos, equivalentes a una participación del 44%. Esto refleja que se mantiene una participación activa de nuestros beneficiarios en cada una de las Unidades y Comedores. En segundo

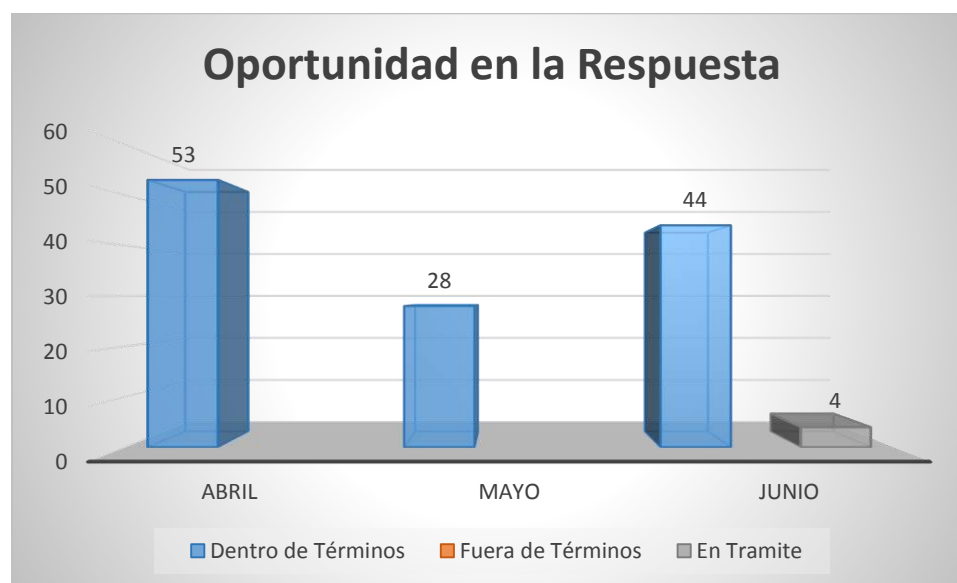
lugar tenemos el canal Escrito SDQS, con un total de (46) cuarenta y seis requerimientos ciudadanos y una representatividad del 36%; el canal Mail en tercer lugar con un total de (17) diecisiete requerimientos ciudadanos, con un porcentaje de participación que se establece en un 13%. En cuarto lugar tenemos el canal Escrito, el cual también mantiene su posición con un total de (8) ocho requerimientos ciudadanos, con un porcentaje de participación que se establece en un 6%. Finalmente tenemos el canal WEB (hace referencia a los requerimientos interpuestos a través de las redes sociales, tal el caso Facebook), con un total de (1) un requerimiento ciudadano y una representatividad del 1% respecto al total de canales relacionados en el trimestre asignados a esta subdirección.

Oportunidad en respuesta

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

Oportunidad	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total	% Oportunidad
Dentro de Términos	53	28	44	125	97%
Fuera de Términos	-	-	-	-	0%
En Tramite	-	-	4	4	3%
Total	53	28	48	129	100%

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



Total de Requerimientos 129

Del total de los (129) ciento veintinueve requerimientos asignados a la Subdirección Técnica de Métodos Educativos y Operativa en el presente trimestre; se informa según la anterior tabla y gráfica que la totalidad de los requerimientos (129) ciento veintinueve, a (125) ciento veinticinco requerimientos ciudadanos se les dio respuesta dentro de términos de ley, dando cumplimiento a las directrices establecidas en la ley 1755 de 2015, y con un porcentaje de representación del 97% frente a la oportunidad de las respuestas.

A la fecha de Corte del presente informe (16 de julio de 2018), se encuentran solamente (4) cuatro 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 3%.

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.(...)*”.

En virtud de lo anterior y teniendo en cuenta la fecha de corte del presente informe aún no se han presentado respuestas fuera de términos. Se recomienda a esta Subdirección mantener el nivel de respuesta con el fin de seguir cumpliendo en un 100% este indicador.

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 (125) ciento veinticinco requerimientos ciudadanos, de los cuales se dio cumplimiento a los criterios de Coherencia, Calidez y Claridad, a (121) ciento veintiuno de ellos, ejecutando así el 97% del indicador de calidad de las respuestas. (4) cuatro requerimientos ciudadanos no dan cumplimiento a los referentes criterios afectando en un porcentaje del 3% el indicador.

El requerimiento No 993092018, no dio cumplimiento al indicador de Calidad, por cuanto se afecta en su respuesta el criterio de Claridad por cuanto erróneamente en el alcance de la respuesta se menciona al comedor la Rioja cuando es una petición cuyo origen procede del comedor de Arbolizadora Alta.

El requerimiento No 993942018, no dio cumplimiento al indicador de Calidad, por cuanto se afecta en su respuesta el criterio de Claridad porque los párrafos que se emiten dentro de la respuesta no tienen una distribución coherente perdiendo comprensibilidad de la misma.

El requerimiento No 999002018, no dio cumplimiento al indicador de Calidad, por cuanto se afecta en su respuesta el criterio de Claridad por cuanto erróneamente se menciona al comedor la Rioja cuando es una petición cuyo origen procede del comedor de Arbolizadora Alta. Así mismo se presenta fallos en el nombre del destinatario.

El requerimiento No 1518512018, no dio cumplimiento al indicador de Calidad, por cuanto se afecta en su respuesta el criterio de Calidez por cuanto el peticionario no se le trata por su nombre personal.

A la fecha de Corte del presente informe (16 de julio de 2018), se encuentran (4) cuatro 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 segundo 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 FANDIÑO	2	2	3	1	4	
AMALIA FRANCO	1	18	18	1	19	
ANDREA CORREA		4	4		4	
BIBIANA VILLOTA		1	1		1	
CARLOS FIGUEROA		1	1		1	
DIANA DUARTE AREVALO		6	6		6	
DIANA TORRES		1	1		1	
EDWIN MANRIQUE		1	1		1	
ELIANA CONTRERAS		4	4		4	
EZEQUIEL CARRILLO		2	2		2	
FREDY CASTILLO		1	1		1	
FREDY MARTINEZ		3	3		3	
GERMAN RAMIREZ		1	1		1	
INES VIGOYA		7	6	1	7	
JAIRO ALEXANDER ROJAS		8	8		8	
JANETH TOVAR		1	1		1	
JUAN MANUEL CRUZ		13	1	12	13	
LIGIA STELLA ROZO		5	5		5	
LILIANA PAOLA CARDENAL		1	1		1	
LUIS SUESCUN		2	2		2	
LUISA FERNANDA TELLEZ		2	2		2	
LUZ ESTUPIÑAN		2	2		2	
MABEL CASTILLO		7	2	5	7	
MARIA ALEJANDRA ROBLES		2	2		2	
MARIA VICTORIA NARVAEZ		1	1		1	
MARITZA RUIZ		3	3		3	
MICHAEL PORRRAS		1	1		1	
NIDDYA PEÑA		1		1	1	
PEDRO BARRERA CORREDOR		1		1	1	
RICARDO CARVAJAL	1	1	2		2	
RUTH ZARATE		2	1	1	2	
SANDRA CARVAJAL		2	2		2	
SANDRA PINEDA		8	7	1	8	
SHERLEY REVILLA		1	1		1	
TITO CONTRERAS		1		1	1	
YENNY CORZO		2	2		2	
YULIANA VANEGAS		2	2		2	
TOTAL GENERAL	4	121	100	25	125	0

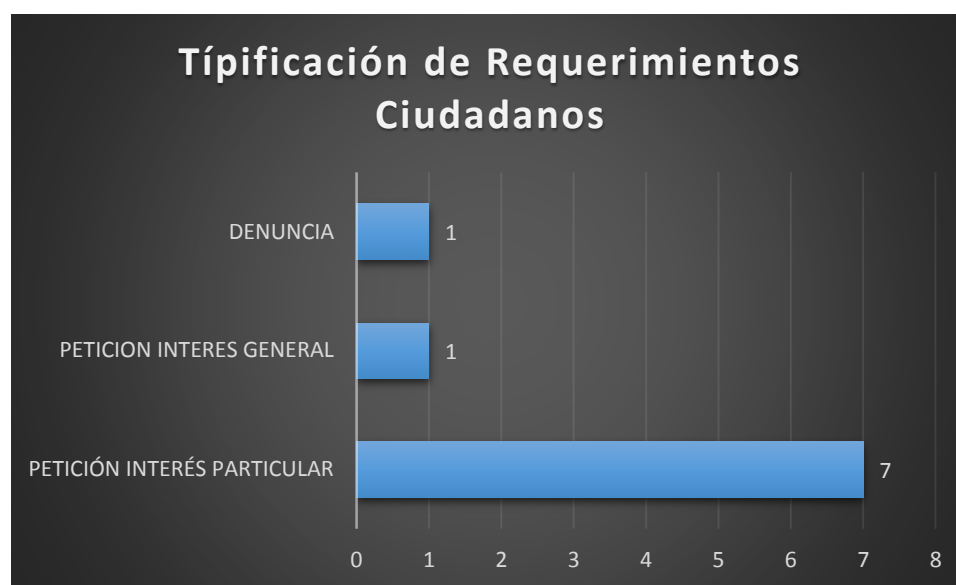
Fuente: Registro A-ACI-FT-003 Control de requerimientos ciudadanos

2. GESTIÓN PQRS SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE DESARROLLO HUMANO

Durante el segundo trimestre del año 2018 se direccionó a esta Subdirección un total de (9) nueve requerimientos ciudadanos tipificados así:

Tipo de Requerimiento	Subdirección T. Desarrollo Humano	%
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	7	78%
PETICION INTERES GENERAL	1	11%
DENUNCIA	1	11%
Total general	9	100%

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



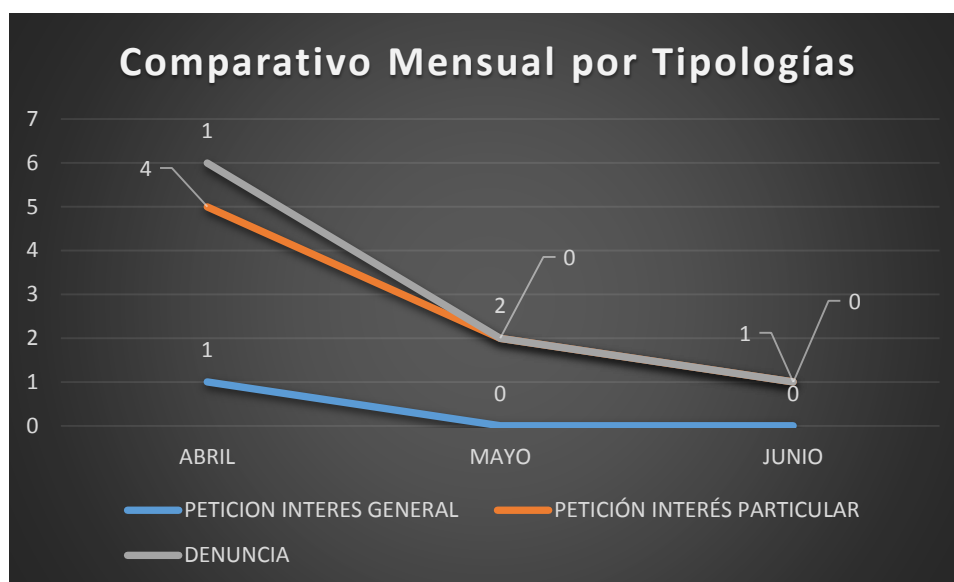
Total de Requerimientos 9

Para el segundo 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 (7) siete requerimientos ciudadanos, dirigidos a la Subdirección Técnica de Desarrollo Humano con una participación del 78%; en segundo lugar tenemos dos tipologías a saber: La Petición de Interés General y la Denuncia, con un total de (1) un requerimiento ciudadano por tipología y una representatividad del 11% respectivamente, de acuerdo a la totalidad de requerimientos allegados a esta Subdirección.

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

Tipo de Requerimiento	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
PETICION INTERES GENERAL	1	-	-	1
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	4	2	1	7
DENUNCIA	1	-	-	1
Total general	6	2	1	9

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



Total de Requerimientos 9

El mes que mayor número de requerimientos ciudadanos se recibió para asignación de esta Subdirección fue en el mes de abril de 2018, con un total de (6) requerimientos ciudadanos; algunos de los requerimientos para este mes se asociaron principalmente a solicitud de información de planta de personal, empleabilidad y 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	7	78%
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES SERVIDORES-INCIDENCIA DISCIPLINARIA	1	11%
PROCESOS CONTRACTUALES Certificaciones de contratos, pago oportuno de los contratos, desvinculación, Familiares de los beneficiarios de los programas solicitando pagos por fallecimiento del asistido	1	11%
Total General	9	100%

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

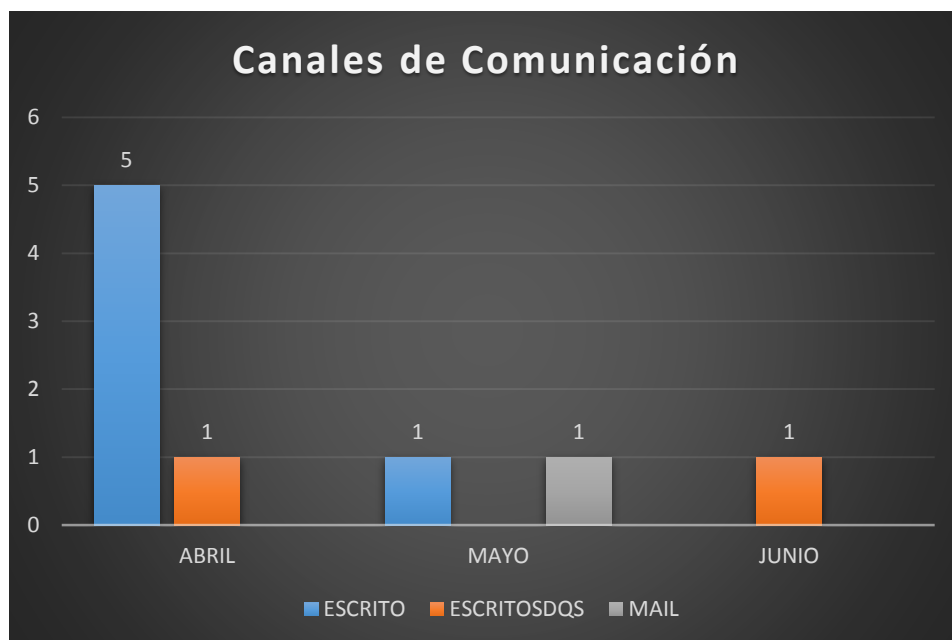
Los subtemas más reiterativos para el segundo trimestre del año 2018, hacen referencia principalmente a tres subtemas a saber: **ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO:** Certificaciones, Reclamaciones Laborales, Capacitaciones, Solicitud de trabajo, solicitud de desvinculación, con un total de (7) siete requerimientos ciudadanos, equivalentes al 78% de participación; en segundo lugar tenemos los subtemas **INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES SERVIDORES-INCIDENCIA DISCIPLINARIA** y el subtema **PROCESOS CONTRACTUALES:** Certificaciones de contratos, pago oportuno de los contratos, desvinculación, Familiares de los beneficiarios de los programas solicitando pagos por fallecimiento del asistido, con un total de (1) un requerimiento ciudadano por subtema, equivalentes a un 11% de participación respectivamente y con respecto del total de subtemas asignados a esta Subdirección.

Canales

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

Canales	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total General	%
ESCRITO	5	1	-	6	67%
ESCRITOSDQS	1	-	1	2	22%
MAIL	-	1	-	1	11%
Total general	6	2	1	9	100%

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



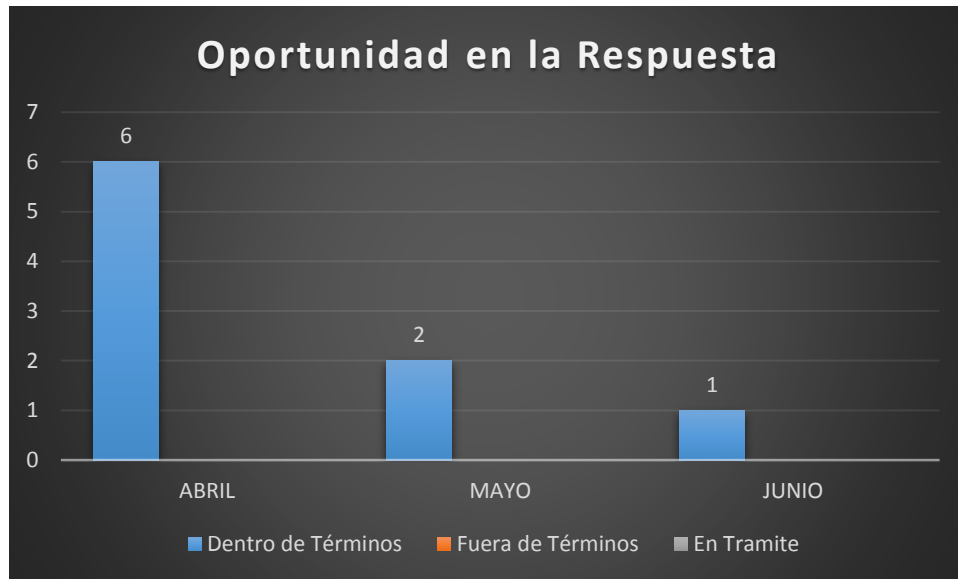
Total de Requerimientos 9

El canal más utilizado en el segundo trimestre del año 2018 por los ciudadanos, para la presentación de requerimientos direccionados a la Subdirección Técnica de Desarrollo Humano es el canal Escrito por medio del cual se recibió un total de (6) seis requerimientos ciudadanos, equivalentes al 67% de participación. En segundo lugar tenemos el canal Sistema Escrito SDQS, por medio del cual se recibió (2) dos requerimientos ciudadanos, equivalentes al 22% de participación. Finalmente y en tercer lugar tenemos el canal Mail con un total de (1) un requerimiento ciudadano y una representatividad del 11%, del total de requerimientos asignados a esta dependencia.

Oportunidad en respuesta

Oportunidad	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total	% Oportunidad
Dentro de Términos	6	2	1	9	100%
Fuera de Términos	-	-	-	-	0%
En Tramite	-	-	-	-	0%
Total	6	2	1	9	100%

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



Total de Requerimientos 9

El 100% de los requerimientos asignados a la Subdirección Técnica de Desarrollo Humano se tramitaron y respondieron dentro de los términos legales (9 requerimientos ciudadanos) dando cumplimiento a lo estipulado en la ley 1755 de 2015. Se recomienda mantener el indicador de oportunidad y mejorar los tiempos de respuesta.

CALIDAD (Coherencia, Calidez y Claridad)

De las respuestas definitivas (9 requerimientos ciudadanos), (8) ocho 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 89%.

Uno de los requerimientos ciudadanos asignados a esta Subdirección no dio cumplimiento al indicador de calidad. Es el requerimiento No 1369852018, el cual presenta un error de digitación del apellido del peticionario. Por tal motivo se presenta una afectación del indicador en un 11%.

En virtud de lo anterior se recomienda a esta subdirección tomar las medidas pertinentes tendientes a 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	1	1	2	-	2	-
CONSTANZA BARRERA	-	2	2	-	2	-
JAVIER BUSTAMANTE	-	1	1	-	1	-
LEYDY RODRIGUEZ	-	4	4	-	4	-
Total	1	8	9	0	9	0

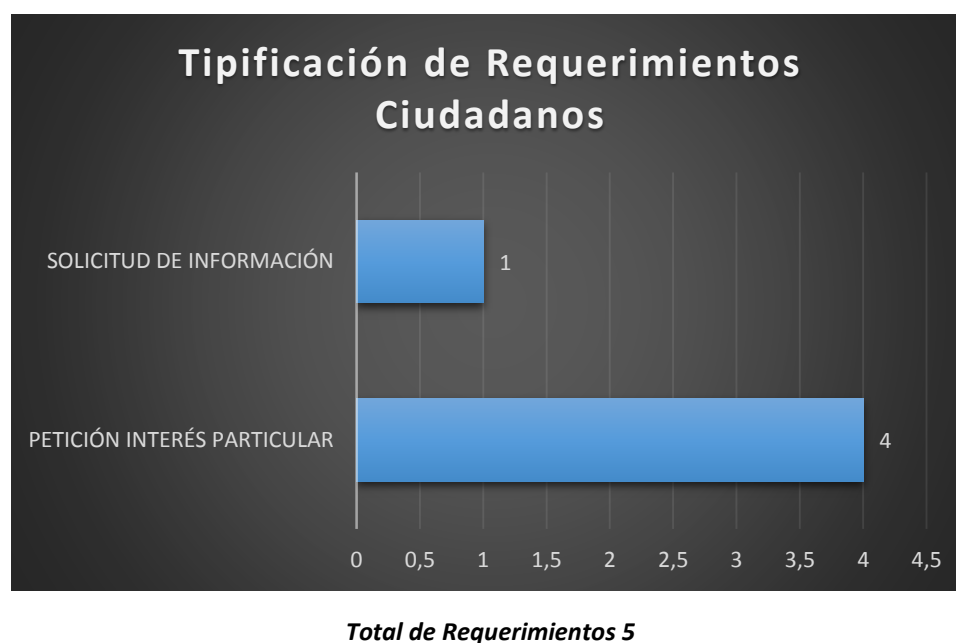
Fuente: Registro A-ACI-FT-003 Control de requerimientos ciudadanos

3. GESTIÓN PQRS OFICINA ASESORA JURÍDICA

Durante el segundo trimestre del año 2018 se direccionó a esta oficina un total de (5) cinco requerimientos ciudadanos tipificados así:

Tipo de Requerimiento	Oficina Asesora Jurídica	%
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	4	80%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1	20%
Total general	5	100%

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



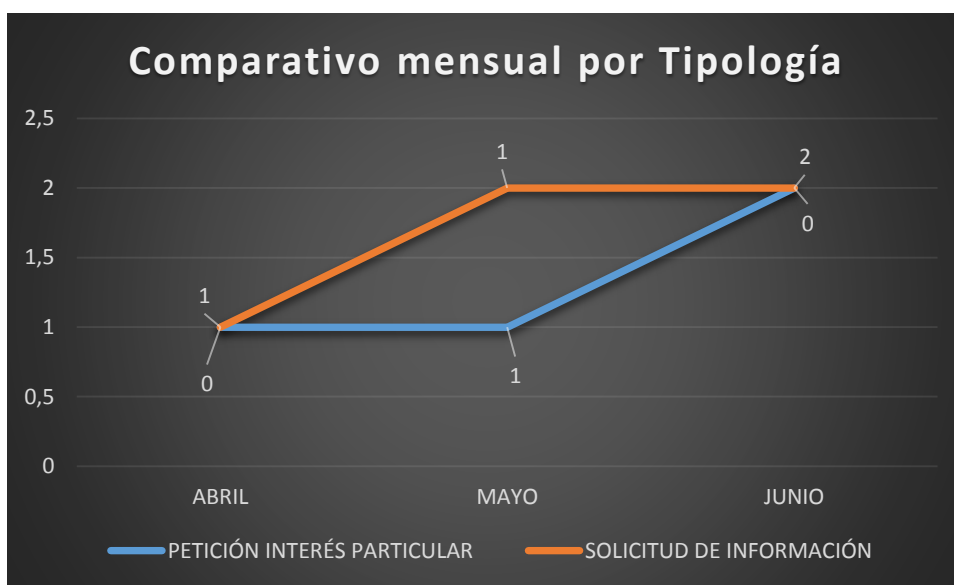
Para el segundo trimestre del año 2018, encuentran las Peticiones de Interés Particular es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus requerimientos con una incidencia de (4) cuatro requerimientos, dirigidos a la Oficina Asesora Jurídica con una participación del 80%. Finalmente y en segundo lugar se encuentra la Solicitud de Información con (1) un requerimiento ciudadano y una representatividad del 20% del total de requerimientos asignados para el respectivo trimestre.

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

Tipo de Requerimiento	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total	%
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	1	1	2	4	80%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	-	1	-	1	20%
Total general	1	2	2	5	100%

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

En la anterior tabla se puede observar el comportamiento en el segundo 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 mayo y junio, fue donde más se asignaron requerimientos ciudadanos a esta oficina, principalmente y referidos a solicitudes de empleabilidad y temas de contratación.



Total de Requerimientos 5

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

Subtemas más reiterados	Total general	%
PROCESOS CONTRACTUALES: Certificaciones de contratos, pago oportuno de los contratos, desvinculación, Familiares de los beneficiarios de los programas solicitando pagos por fallecimiento del asistido	4	80%
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO: Certificaciones, Reclamaciones Laborales, Capacitaciones, Solicitud de trabajo, solicitud de desvinculación	1	20%
Total General	5	100%

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

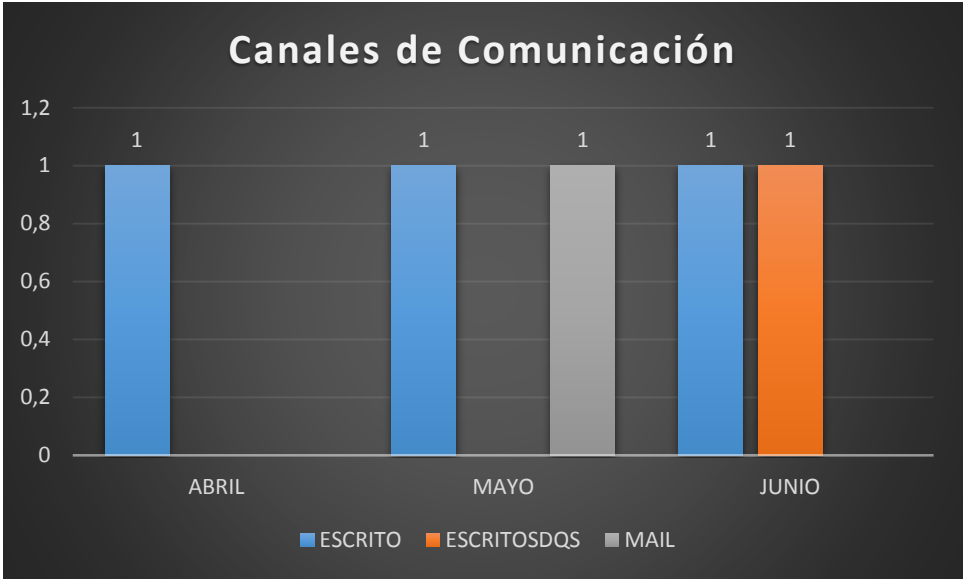
El subtema más reiterativo referenciado a esta oficina, está en primer lugar **PROCESOS CONTRACTUALES**: Certificaciones de contratos, pago oportuno de los contratos, desvinculación, Familiares de los beneficiarios de los programas solicitando pagos por fallecimiento del asistido, con un total de (4) cuatro requerimientos ciudadanos con una representatividad del 80% de los requerimientos asignados a esta dependencia en el segundo trimestre del año 2018. En segundo lugar tenemos el subtema **ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO**: Certificaciones, Reclamaciones Laborales, Capacitaciones, Solicitud de trabajo, solicitud de desvinculación, con un total de (1) un requerimiento ciudadano y una representatividad del 20% del total de subtemas del presente periodo.

Canales

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

Canales	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total	%
ESCRITO	1	1	1	3	60%
ESCRITOSDQS	-	-	1	1	20%
MAIL	-	1	-	1	20%
Total general	1	2	2	5	100%

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



Total de Requerimientos 5

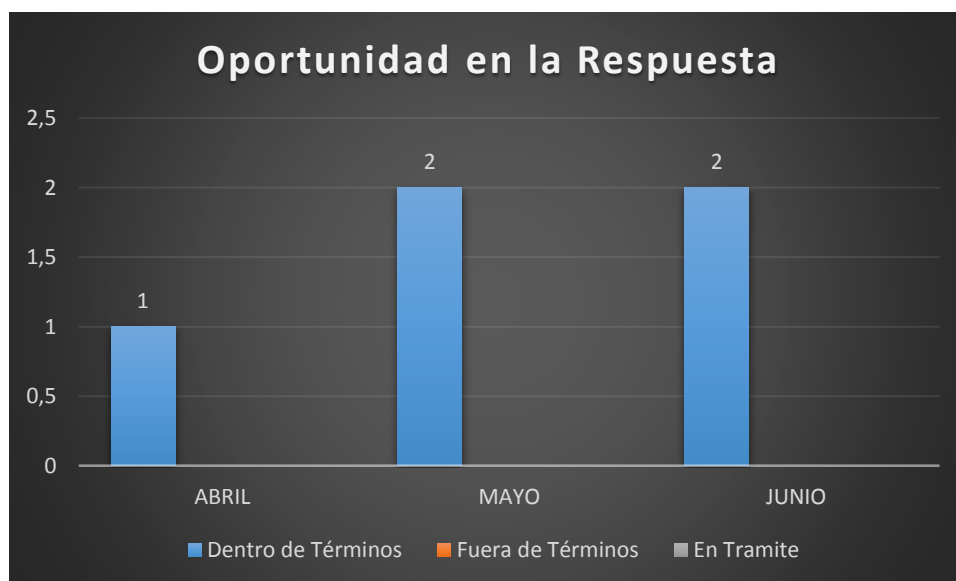
El canal más utilizado por los ciudadanos en el segundo trimestre del año 2018 para la presentación de requerimientos atendidos por la Oficina Asesora Jurídica, es el canal Escrito con un total de (3) tres requerimientos ciudadanos, con un porcentaje de participación de este canal en un 60%. En segundo lugar tenemos los canales Escrito SDQS y Mail con un total de (1) un requerimiento

ciudadanos por canal y una representatividad de los mismos en un 20% respectivamente, del total de asignaciones a esta oficina.

Oportunidad en respuesta

Oportunidad	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total	% Oportunidad
Dentro de Términos	1	2	2	5	100%
Fuera de Términos	-	-	-	-	0%
En Tramite	-	-	-	-	0%
Total	1	2	2	5	100%

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



Total de Requerimientos 5

De los (5) cinco requerimientos ciudadanos asignados a la Oficina Asesora jurídica durante el segundo trimestre del año 2018 se dio respuesta a los (5) cinco 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 (5) cinco requerimientos ciudadanos, cumplieron los criterios de coherencia, calidez y claridad ejecutando en un 100% este indicador respecto los cinco 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:

FUNCIONARIO	CALIDAD EN LA RESPUESTA		DEMANDA SEGUIMIENTO		OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA	
	NO	SI	NO	SI	DENTRO DE TERMINOS	FUERA DE TERMINOS
CAMILO CRUZ BRAVO	-	2	2	-	2	-
JESUS LEANDRO TARAZONA	-	1	1	-	1	-
SOFIA BUSTOS	-	2	2	-	2	-
Total General	0	5	5	0	5	0

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

4. GESTIÓN PQRS SUBDIRECCIÓN TÉCNICA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

Durante el segundo trimestre 2018 se direccionó a esta Subdirección (Incluida la Oficina de Control Interno Disciplinario) un total de (4) cuatro requerimientos ciudadanos, como se muestra a continuación.

SUBDIRECCIÓN TÉCNICA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA				
Tipologías	MAYO	JUNIO	Total General	%
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	2	1	3	100%
TOTAL	2	1	3	100%

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

CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO			
Tipologías	ABRIL	Total General	%
DENUNCIAS	1	1	100%
TOTAL	1	1	100%

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

Para el segundo trimestre del año 2018, la Petición de Interés Particular es la tipología utilizada por la ciudadanía para interponer sus requerimientos, con una incidencia de (3) tres requerimientos ciudadanos, dirigido a la Subdirección Administrativa y Financiera, con una representacion del 100%. Dos (2) de ellas fueron asignadas al area de gestión documental y Una (1) al area de Infraestructura, dependencias que hacen parte de esta subdirección.

De igual manera para el segundo trimestre del año 2018, la Denuncia es la tipología utilizada por la ciudadanía para interponer sus requerimientos con una incidencia de (1) un requerimiento ciudadano, dirigidos a la Oficina de Control Interno Disciplinario, con una representacion del 100% de las tipologias utilizadas y asignadas a esta dependencia.

Canales

SUBDIRECCIÓN TÉCNICA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA				
Canales	MAYO	JUNIO	Total General	%
ESCRITOSDQS	1	1	2	67%
MAIL	1	-	1	33%
Total General	2	1	3	100%

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

OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO			
Canales	ABRIL	Total General	%
ESCRITOSDQS	1	1	100%
Total General	1	1	100%

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

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

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 segundo trimestre del año 2018 (el mes de junio) son los canales Escrito SDQS, con un total de (2) dos requerimientos ciudadanos y una representación del 67%. En segundo lugar tenemos el canal Mail con un total de (1) un requerimiento ciudadano y una representación del 33%.

Con referencia a la oficina de Control Interno Disciplinario, el canal utilizado por los ciudadanos para la presentación del requerimiento ciudadano, es el canal Escrito SDQS, con un total de (1) un requerimiento ciudadano y una representatividad del 100%.

Oportunidad en respuesta

OPORTUNIDAD	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	%	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	%	TOTAL
Dentro de términos	1	100%	3	100%	4
Fuera de términos	-	0%	-	0%	-
En Tramite	-	0%	-	0%	-
Total general	1	100%	3	100%	4

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



Total requerimientos 4

Durante el segundo trimestre del año 2018 se presentaron (4) cuatro respuestas a requerimientos ciudadanos; de la siguiente manera:

-Durante el segundo trimestre del año 2018, se asignó (3) tres requerimientos ciudadanos a la Subdirección Administrativa y Financiera, de los cuales fueron asignados (2) dos requerimientos al área de Gestión Documental y (1) un requerimiento asignado al área de Infraestructura; los cuales en su totalidad se tramitaron y se les otorgó respuesta dentro de términos de ley, con una equivalencia del 100%; dando cumplimiento al indicador de oportunidad por parte de esta Subdirección.

--Durante el segundo trimestre del año 2018, se asignó (1) un requerimiento ciudadano a la Oficina de Control Interno Disciplinario; el cual se tramitó y se le otorgó respuesta dentro de términos de ley, con una equivalencia del 100%, lo que nos indica una oportunidad en la respuesta del 100% por parte de esta dependencia frente al requerimiento asignado en el respectivo trimestre del año 2018.

CALIDAD (Coherencia, Calidez y Claridad)

De las (4) cuatro respuestas emitidas (Subdirección Técnica Administrativa y Financiera y Oficina de Control Interno Disciplinario), (3) tres de 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.

Solamente un requerimiento, el No 893262018, asignado a la Oficina de Control Interno Disciplinario no fue susceptible de valoración del indicador de calidad, por cuanto en el solamente se informa por parte de la misma, la decisión de ordenar apertura de expediente disciplinario.

TRASLADO POR NO COMPETENCIA

En el segundo trimestre del año 2018 se trasladó un total de (4) cuatro requerimientos ciudadanos por no competencia:

Entidad	Total	%
TRANSMILENIO	2	50%
SECRETARIA DE GOBIERNO	1	25%
IDRD	1	25%
Total general	4	100%

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

Durante el primer trimestre del año 2018 se trasladaron por no competencia de la Entidad (4) cuatro requerimientos ciudadanos así:

1. Requerimiento ciudadano No 902532018 clasificado en la tipología del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, como una Petición de Interés General; en la cual se manifiesta: "(...)SE COMUNICA EL CIUDADANO EL DIA 11/04/2018 MANIFESTANDO SU INCOFORMIDAD POR EL TRATO QUE TIENE TRANSMILENIO CON LOS CIUDADANOS QUE CUENTAN CON UNA DISCAPACIDAD YA QUE AL MOMENTO DE SOLICITAR EMPLEO CON LA ENTIDAD ELLOS LE

RESPONDEN CON NO RECIBEN PERSONAS CON DISCAPACIDAD. EL CIUDADANO SOLICITA QUE LE DEN LA OPORTUNIDAD A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD DE LABORAR CON ELLOS YA QUE EL COMO OTRA PERSONA DESEA SER INDEPENDIENTE Y PODER LABORAR CON TRANSMILENIO. (...)". Frente a esta solicitud se realizó el siguiente análisis por el funcionario competente: Buenos días cordial saludo, en referencia a su solicitud le informamos que el IDIPRON es la entidad distrital que a través de un modelo pedagógico basado en los principios de afecto y libertad, atiende las dinámicas de la calle y trabaja 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, desarrollando sus capacidades para que se reconozcan como sujetos transformadores y ciudadanos que ejercen sus derechos y deberes para alcanzar una vida digna y feliz. En virtud de lo anterior procedemos a manifestar que esta entidad no es la competente para dar respuesta a su solicitud, toda vez que al analizar su petición "manifestando su inconformidad por el trato que tiene TRANSMILENIO con los ciudadanos que cuentan con una discapacidad ya que al momento de solicitar empleo con la entidad ellos le responden con no reciben personas con discapacidad. El ciudadano solicita que le den la oportunidad a las personas con discapacidad de laborar con ellos ya que él como otra persona desea ser independiente y poder laborar con TRANSMILENIO". Esta es competencia para resolución de la entidad TRANSMILENIO. Por tal motivo procedemos a dar traslado por no competencia y a dar cierre a la misma, e informar al señor ciudadano que a través de este mismo radicado SDQS, proceda a realizar el respectivo seguimiento a su petición con la entidad TRANSMILENIO quien es la competente para tramitar su solicitud.

2. Requerimiento ciudadano No 1455992018 clasificado en la tipología del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, como un Derecho de Petición de Interés General; en la cual se manifiesta: *"(...)SE BUSQUE UN LOTE DE TERRENO DE ESPACIO PUBLICO PARA QUE SE HAGAN LOS ESTUDIOS DE UN PROYECTO VIABLE, SE CONSTRUYA LA SEDE DEL SENA AQUÍ EN LA LOCALIDAD DE BOSA NECESARIO PARA QUE LO DISFRUTEN NUESTRA JUVENTUD, LOS ADULTOS, MAYORES EN LAS ESPECIALIZACIONES DE TECNICOS, TECNOLOGIAS CON DIFERENTES ENLACES PARA UNIVERSIDADES APROVECHANDO QUE ESTAMOS EN LA ERA DE TECNOLOGIA DE PUNTA, TAMBIEN IMPLEMENTANDO ACTIVIDADES LUDICAS, RECREATIVAS, DEPORTIVAS Y CULTURALES (...)*". Frente a esta solicitud se realizó el siguiente análisis por parte del funcionario competente: IDIPRON es la entidad distrital que a través de un modelo pedagógico basado en los principios de afecto y libertad, atiende las dinámicas de la calle y trabaja 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, desarrollando sus capacidades para que se reconozcan como sujetos transformadores y ciudadanos que ejercen sus derechos y deberes para alcanzar una vida digna y feliz. En virtud de lo anterior y evidenciar que es un tema que sale de la órbita de la misionalidad, procedemos a realizar su traslado Instituto Distrital de Recreación y Deporte IDRD, quien tiene dentro de sus objetivos generar y dar a conocer los lineamientos del deporte social comunitario, a las organizaciones comunales y actores locales, como una herramienta que les permita ampliar la diversidad deportiva propia de sus comunidades, e impulsar la organización y realización de actividades para los habitantes de los diferentes

barrios de la ciudad. Así mismo fomentar la participación deportiva de los habitantes de los diferentes barrios de la ciudad de Bogotá, con el fin de aumentar la oferta deportiva, promoviendo así la inclusión y la integración de los diversos grupos poblacionales y comunidad en general del Distrito Capital.

3. Requerimiento ciudadano No 1547772018, clasificado en la tipología del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, como una Denuncia; en la cual se manifiesta: “(...) *GESTION DE DESALOJO A PERSONAS QUE RESIDEN DESDE HACE 17 AÑOS DENTRO DE SALON COMUNAL DE (...) SIN PAGO DE ARRIENDO NI SERVICIOS (NO HACEN PARTE DE LA JUNTA DE ACCION COMUNAL) (...)*”. Frente a esta solicitud se realizó el siguiente análisis por el funcionario encargado de dar trámite a la respuesta: Buenos días, de manera atenta nos permitimos informar que la queja radicada el IDIPRON no tiene competencia para investigar, al ser la misión del IDIPRON "es la entidad Distrital que a través de un modelo pedagógico basado en los principios de afecto y libertad, atiende las dinámicas de la calle y trabaja 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, desarrollando sus capacidades para que se reconozcan como sujetos transformadores y ciudadanos que ejercen sus derechos y deberes para alcanzar una vida digna y feliz.", Así mismo, es de tener en cuenta que el Salón Comunal de (...) no pertenece al IDIPRON, razón por cual no es de nuestra competencia. Se traslada a Secretaria de Gobierno.

4. Requerimiento ciudadano No 1483392018, clasificado en la tipología del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, como una Queja; en la cual se manifiesta: “(...) *BUEN DÍA. SEÑORES: TRANSMILENIO. ASUNTO: QUEJA. HECHOS DESDE HACE VARIAS SEMANAS LA SEÑORA (...) (FUNCIONARÍA DE CHALECO ROJO, ESTA FUNCIONARIA CUANDO ESTÁ DE TURNO ES LA ÚNICA QUE NIEGA ROTUNDAMENTE EL SERVICIO DE BAÑO A LOS OPERADORES EN EL PORTAL (...). ESTO A DESENCADENADO DIFERENTES INCONVENIENTES Y MOLESTIAS DEBIDO A LA PETULANCIA Y ARROGANCIA POR PARTE DE ESTA FUNCIONARIA, QUIEN NO PERMITE EL INGRESO A LOS BAÑOS. ADEMÁS DE AMANEZAR A LOS OPERADORES CON IMPONERLES SANCIONES Y DE ENVIARLES INFORMES ARBITRARIOS, DERIVADOS DE ESTE INCONVENIENTE. SOLICITUD 1. ¿SOLICITO QUE TRANSMILENIO DE RESPUESTA SOBRE SI EXISTE ALGÚN IMPEDIMENTO PARA QUE LOS OPERADORES NO PUEDAN INGRESAR A USAR EL SERVICIO DE BAÑO EN EL PORTAL (...)? 2. ¿PORQUÉ ESTA FUNCIONARIA ES LA ÚNICA QUE NO PERMITE PRESTAR SERVICIO DE BAÑO AL PORTAL (...) A LOS OPERADORES? 3. ¿QUÉ TIPO DE CORRECTIVOS VA A TOMAR TRANSMILENIO FRENTE A ESTOS HECHOS? AGRADEZCO SU ATENCIÓN PRESTADA Y SU PRONTA COLABORACIÓN DE SOLUCIÓN ANTE ESTOS HECHOS. (...)*”. Frente a esta solicitud se realizó el siguiente análisis por el funcionario encargado de dar trámite a la respuesta: Una vez analizada la petición y verificado el personal de jóvenes vinculados al convenio suscrito con TRANSMILENIO S.A. en el cual los jóvenes desarrollan labores como guías de información, se corrobora que la queja hace expresa referencia a funcionaria TRANSMILENIO; por lo cual se cierra la presente petición por no ser competencia del IDIPRON y estar asignada la misma a esta entidad.

En virtud de lo anterior se informa que durante el segundo trimestre del año 2018, se trasladaron (2) dos requerimientos ciudadanos a la entidad Transmilenio S.A, con una representatividad del

50%; de igual forma se trasladó (1) un requerimiento ciudadano a la Secretaria Distrital de Gobierno, con una representatividad del 25% y finalmente (1) un requerimiento ciudadano trasladado al Instituto Distrital de Recreación y Deporte I.D.R.D, con una representatividad del 25%, respectivamente.

5. INFORMACIÓN Y DATOS ESTADÍSTICOS CONSOLIDADOS

Total de requerimientos recibidos en el segundo trimestre del 2018 y registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) Bogotá te Escucha, total **151**:



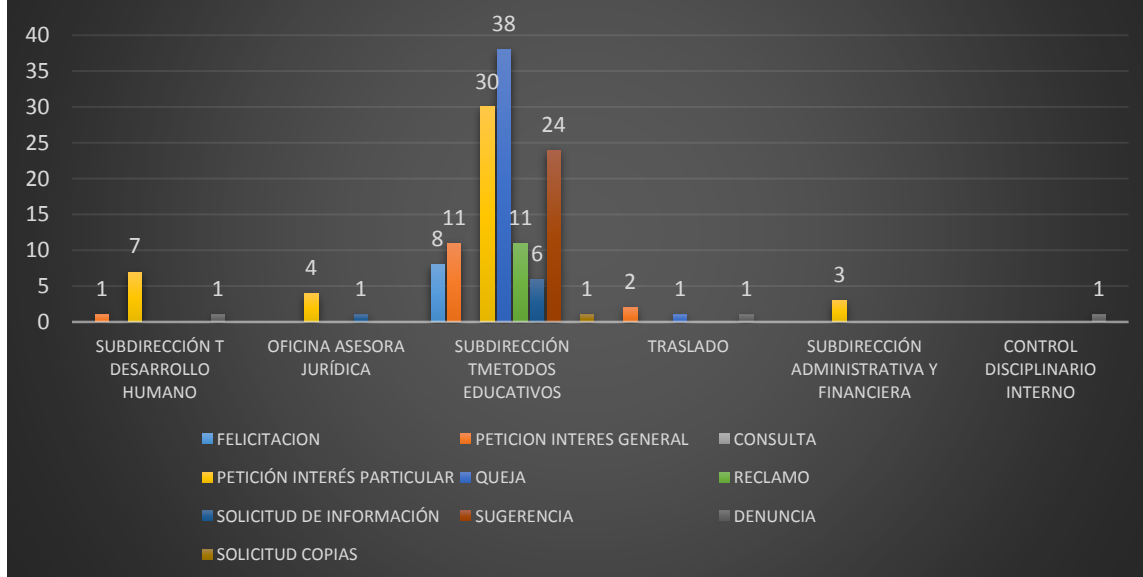
Total Requerimientos 151

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

Tipo de Requerimiento	SUBDIRECCIÓN T DESARROLLO HUMANO	OFICINA ASESORA JURÍDICA	SUBDIRECCIÓN T MÉTODOS EDUCATIVOS	TRASLADO	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	Total general	%
FELICITACION	-	-	8	-	-	-	8	5%
PETICION INTERES GENERAL	1	-	11	2	-	-	14	9%
CONSULTA	-	-	-	-	-	-	0	0%
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	7	4	30	-	3	-	44	29%
QUEJA	-	-	38	1	-	-	39	26%
RECLAMO	-	-	11	-	-	-	11	7%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	-	1	6	-	-	-	7	5%
SUGERENCIA	-	-	24	-	-	-	24	16%
DENUNCIA	1	-	-	1	-	1	3	2%
SOLICITUD COPIAS	-	-	1	-	-	-	1	1%
Total general	9	5	129	4	3	1	151	100%

Total Requerimientos 151

Tipología Requerimientos Ciudadanos II Trimestre 2018



Total Requerimientos 151

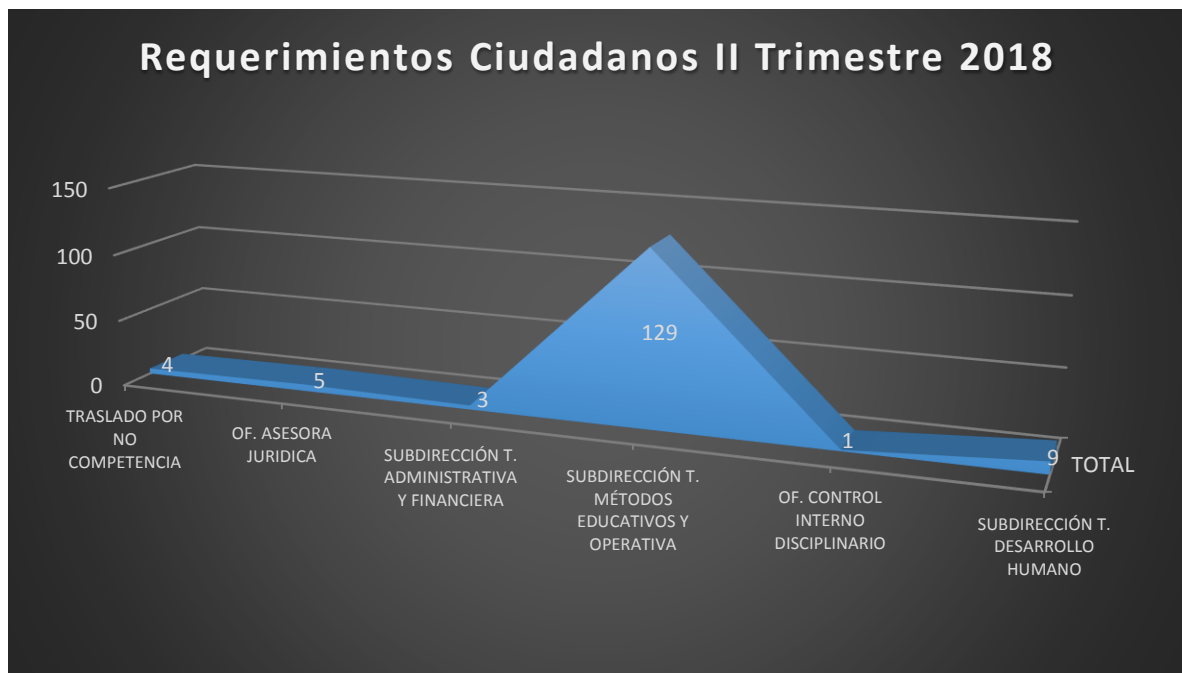
De conformidad a la información registrada, reportada y emitida, se puede evidenciar que la tipología más utilizada en el segundo trimestre del año 2018 por los ciudadanos, es la Petición de Interés Particular la cual se mantiene en primer lugar (I trimestre) con un total de (44) cuarenta y cuatro requerimientos ciudadanos, con una participación del 29%; en segundo lugar se encuentra la Queja que sube al segundo lugar (I trimestre), con un total de (39) treinta y nueve ciudadanos, con una participación del 26%; le siguen la Sugerencia con un total de (24) veinticuatro requerimientos ciudadanos con una participación del 16%; la Petición de Interés General en cuarto lugar con (14) catorce requerimientos ciudadanos y una participación del 9%; el Reclamo en quinto lugar con un total de (11) once requerimientos ciudadanos y una participación del 7%; la Felicitación en sexto lugar, con un total de (8) ocho requerimientos ciudadanos y una representatividad del 5%, la Solicitud de Información le siguen con un total de (7) siete requerimientos ciudadanos y una representatividad aproximada del 5%. La denuncia en noveno lugar con un representativo de (3) tres requerimientos ciudadanos y una participación del 2%. Finalmente tenemos la Solicitud de Copias con un total de (1) un requerimiento ciudadano y una representatividad del 1% respectivamente.

Requerimientos por Área II trimestre 2018:

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

REQUERIMIENTOS POR AREA	TOTAL
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	4
OF. ASESORA JURIDICA	5
SUBDIRECCIÓN T. ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	3
SUBDIRECCIÓN T. MÉTODOS EDUCATIVOS Y OPERATIVA	129
OF. CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1
SUBDIRECCIÓN T. DESARROLLO HUMANO	9
Total general	151

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

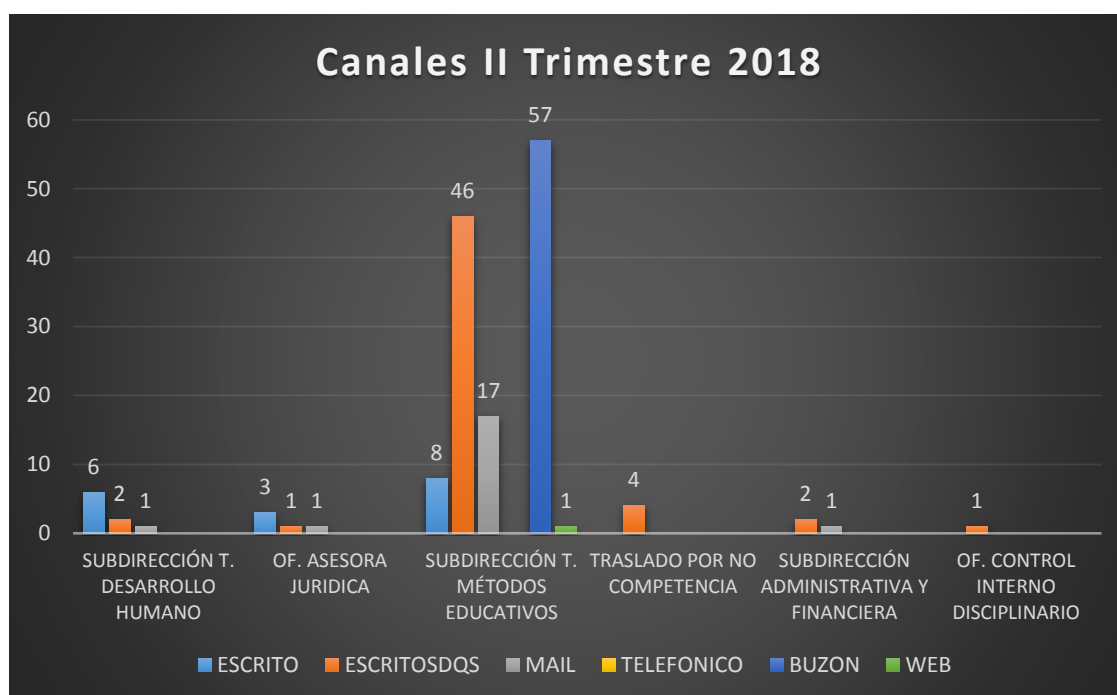


Total Requerimientos Ciudadanos 151

Canales utilizados II Trimestre 2018:

Canales	SUBDIRECCIÓN T. DESARROLLO HUMANO	OF. ASESORA JURIDICA	SUBDIRECCIÓN T. MÉTODOS EDUCATIVOS	TRASLADO POR NO COMPETENCIA	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	OF. CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	Total general	%
ESCRITO	6	3	8	-	-	-	17	11%
ESCRITOSDQS	2	1	46	4	2	1	56	37%
MAIL	1	1	17	-	1	-	20	13%
TELEFONICO	-	-	-	-	-	-	-	0%
BUZON	-	-	57	-	-	-	57	38%
WEB	-	-	1	-	-	-	1	1%
Total general	9	5	129	4	3	1	151	100%

Total Requerimientos 151



Total Requerimientos 151

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 el cual se mantiene en primer lugar, (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 (57) cincuenta y siete requerimientos ciudadanos, equivalentes a una participación del 38%. Esto refleja que se mantiene una participación activa de nuestros beneficiarios en cada una de las Unidades y Comedores. En segundo lugar tenemos el canal Escrito SDQS, con un total de (56) cincuenta y seis requerimientos ciudadanos, con un porcentaje de participación que se establece en un 37%. En tercer lugar tenemos el canal Mail, con un total de (20) veinte requerimientos

ciudadanos, con un porcentaje de participación que se establece en un 13%. En siguiente lugar tenemos el canal Escrito, con un total de (17) diecisiete requerimientos ciudadanos y una representatividad del 11%. Finalmente tenemos el canal WEB (hace referencia a los requerimientos interpuestos a través de las redes sociales, tal el caso Facebook), con un total de (1) un requerimiento ciudadano y una representatividad del 1% respecto al total de canales relacionados en el trimestre asignados a la entidad.

6. REITERATIVIDAD DE PQRS II 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 segundo trimestre del año 2018, así:

Tipificación	QUEJAS			SUGERENCIAS			RECLAMOS		
	ABRIL	MAYO	JUNIO	ABRIL	MAYO	JUNIO	ABRIL	MAYO	JUNIO
SUBDIRECCIÓN T. MÉTODOS EDUCATIVOS	14	9	15	14	6	4	4	4	3
SUBDIRECCIÓN T. DESARROLLO HUMANO	-	-	-	-	-	-	-	-	-
OFICINA ASESORA JURÍDICA	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SUBDIRECCIÓN T. ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TRASLADOS POR NO COMPETENCIA	-	-	1	-	-	-	-	-	-
OF. CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	-	-	-	-	-	-	-	-	--
Total	14	9	16	14	6	4	4	4	3

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

De los (39) treinta y nueve requerimientos ciudadanos tipificados como Quejas durante el segundo trimestre del año 2018, y asignados a la entidad; (38) treinta y ocho requerimientos ciudadanos fueron asignados a la Subdirección Técnica de Métodos Educativos y Operativa equivalente a un 97% de participación, de las quejas asignadas para el periodo. Solamente un requerimiento tipificado como Queja fue trasladado por no competencia, con una representatividad del 3%.

Así mismo se puede referenciar que de las (38) treinta y ocho Quejas asignadas a la Subdirección Técnica de Métodos Educativos estos son los subtemas más importantes a referenciar son: (11) once 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 situaciones presentadas con profesores y funcionarios de las unidades (UPI) principalmente. En segundo lugar tenemos el Subtema de **COMEDORES COMUNITARIOS**, con un representativo de (10) diez requerimientos ciudadanos, referentes a la prestación del servicio, condiciones de higiene y circunstancias de convivencia. Otro subtema que resalta son los casos de **VEEDURIAS CIUDADANAS**, con un total de (6) seis requerimientos ciudadanos principalmente referidas al comportamiento de algunos servidores de la entidad. La **SOLICITUD DE INTERVENCIÓN**: Presencia de habitantes de calle, pandilleros, NNAJ con vulneración de derechos o situación de fragilidad en los sectores, con un total de (4) cuatro requerimientos ciudadanos, referidas a la intervención frente a la presencia de habitantes de calle en la ciudad. Otros Temas relevantes referidos a **CONVENIOS: INTERADMINISTRATIVOS E INTERINSTITUCIONALES**, solicitud de vinculación, Pagos, Instalaciones, presuntas conductas indebidas de los vinculados, Prestación del Servicio Tercerizado e **INFRAESTRUCTURA E INSTALACIONES**, cada uno de estos subtemas con un total de (2) dos requerimientos ciudadanos, referidos principalmente a comportamientos de beneficiarios dentro de sus convenios (prestación del servicio) y temas de infraestructura dentro de las Unidades de Protección Integral.

Referente al tema de Sugerencias durante el segundo trimestre del año 2018, de un total de (24) veinticuatro requerimientos ciudadanos, la misma cantidad fue asignada a la Subdirección Técnica de Métodos Educativos y Operativa, con una equivalencia del 100% de las sugerencias para el correspondiente periodo. Así mismo se puede referenciar que de las (24) veinticuatro sugerencias asignadas a esta subdirección se observa los siguiente subtemas más relevantes: (16) dieciséis 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 modernización de las unidades, solicitud de herramientas y útiles de trabajo por parte de los beneficiarios y sugerencias de salidas pedagógicas y cursos. En segundo lugar tenemos el Subtema de **COMEDORES COMUNITARIOS, y 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 representativo de (4) cuatro requerimientos ciudadanos. Principalmente referidos a mejoras en la cantidad y calidad de comidas como del servicio y lo referido a mejoras en la infraestructura de las Unidades de Protección Integral.

Referente al tema de Reclamos durante el segundo trimestre del año 2018, de un total de (11) once requerimientos ciudadanos: los (11) once de ellos fueron asignados a la Subdirección Técnica de Métodos Educativos, con una representatividad del 100%. Principalmente los subtemas más referidos son: **COMEDORES COMUNITARIOS**, con un total de (5) cinco requerimientos referidos a la prestación del servicio dentro de los comedores; el subtema de **VEEDURIAS CIUDADANAS**, con un total de (3) tres requerimientos ciudadanos principalmente referidas a la prestación del servicio y comportamiento de algunos servidores.

7. SOLICITUDES NO INGRESADAS AL SDQS

1. *Llamadas telefónicas de tipo informativo:* En el segundo trimestre del año 2018, se registró un total de **(91)** noventa y un 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, **(21)** veintiún llamadas solicitando orientación para ingreso a estudio en el IDIPRON; **(30)** treinta 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 **(70)** setenta correos electrónicos, de los cuales **(61)** sesenta y un correos, preguntando por convocatorias vigentes y opciones de vinculación en el IDIPRON; cada uno de los correos se les brindo una respuesta en términos de coherencia, claridad, calidez y oportunidad; informándoles que se habilitó para tal fin el correo hojasdevida@idipron.gov.co y el link asociado a la página del IDIPRON- ATENCION AL CIUDADANO, por medio de la siguiente ruta de ingreso, Banco de Hojas de Vida, el cual se relaciona a continuación:
<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSemls2xp3F5MvJls1NWPQKc1YQVrH->.

8. MEJORAS REALIZADAS AL PROCESO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

- Durante lo corrido del presente año 2018, se evidencia un gran e importante avance, por cuanto no se han reflejado ni presentado requerimientos ciudadanos con respuesta fuera de términos (ley 1755 de 2015). Esto de conformidad al Registro A-ACI-FT-003 Control de requerimientos ciudadanos.
- Registro en planilla digital de llamadas recibidas a través de la línea directa de atención al ciudadano 2112287. Se ha procedido a su digitalización y elaboración de su correspondiente base de datos, enfocado 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 calidez, calidad y coherencia.
- Se gestionado por parte del proceso de atención a la ciudadanía la ejecución y articulación de un modelo de jornadas de cualificación (módulos) referentes a protocolos de atención al ciudadano; dirigidas a los funcionarios y contratistas de la entidad, con participación e intervención activa por parte de la Dirección de Calidad del Servicio de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Equipo de cualificación. A la fecha se han realizado cuatro módulos de conformidad a lo planteado en el Plan de Acción de Atención a la Ciudadanía 2018.

- Durante el segundo trimestre del año 2018, se encuentra en desarrollo y ejecución un plan de capacitaciones por parte del grupo de Atención al Ciudadano (total 28), de las cuales se han realizado en el referido lapso de tiempo (II trimestre): en las Unidades de Protección Integral (6) seis y Comedores (1) del IDIPRON, referentes al reconocimiento y retroalimentación del Proceso de Atención a la Ciudadanía, tipos de requerimientos PQRSD, términos de respuesta, figura del Defensor del Ciudadano, encuesta de percepción y manejo del buzón de sugerencias.
- Se realizó la gestión Institucional para dictar Dos (2) capacitaciones masivas a los funcionarios que prestan el servicio de vigilancia y atención primaria al usuario en la Entidad en materia de atención al ciudadano y protocolos de atención. Los días 25 de mayo de 2018 y 31 de mayo de 2018.
- AHORRO DE PAPEL: Entrega vía digital de los informes de la gestión realizada por el proceso de Atención a la Ciudadanía a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes y denuncias presentadas al Instituto a través de los diferentes canales.
- Se elabora por parte del proceso de Atención al Ciudadano, un documento en el que se desarrolla y plasma los Protocolos Básicos de Atención para Población con y en Situación de Discapacidad; con un enfoque principal y dirigido (Personas con Discapacidad Auditiva, Visual y Física). Este documento se encuentra en proceso de migración documental y firmas.
- Se dio inicio a la formulación y ejecución por parte del equipo de Atención a la Ciudadanía, junto al grupo de Comunicaciones del IDIPRON, (4) cuatro campañas al interior del Instituto dirigidas a funcionarios y contratistas sobre la importancia de dar cumplimiento a los términos (ley 1755 de 2015), frente a la respuesta a los requerimientos ciudadanos. A la fecha se han realizado (2) dos campañas.
- Frente al Tema de Redes Sociales, para el caso concreto y según reporte consolidado emitido tanto por parte de la oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano en colaboración, para el segundo trimestre del año 2018, el cual se refleja así:

Se dio respuesta, para los meses de abril (91) noventa y un consultas ciudadanas; para el mes de mayo (67) sesenta y siete consultas ciudadanas y para el mes de junio (72) setenta y dos consultas ciudadanas, para un total de (230) doscientas treinta consultas presentadas por la ciudadanía por medio electrónico, específicamente por redes sociales (Facebook). Principalmente temáticas referidas a (solicitudes de empleabilidad, de estudio, convenios, información de sedes, etc.).
- Por parte de la oficina de atención a la ciudadanía se ha dado una participación activa y propositiva durante este segundo 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.

9. RESULTADOS DE ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN

Durante el segundo 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 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 la mayoría de requerimientos interpuestos en las diferentes sedes del IDIPRON (UPIS/Comedores), son usuarios en su mayoría en calidad de anónimos, lo que no permite solicitar ni ejecutar la aplicación de la encuesta de percepción de servicio a la ciudadanía. Es de aclarar que de conformidad a la actualización de procedimientos de atención a la ciudadanía, la responsabilidad de la apertura de los buzones de sugerencias, verificación de existencia de requerimientos ciudadanos corresponde a los responsables de las UPIS y coordinadores de comedores comunitarios.

A continuación se presenta la muestra resultados del primer y segundo trimestre del año 2018 frente a la encuesta de percepción de Atención al Ciudadano: Esto con el fin de hacer claridad y corrección a las fechas de recepción (i Y ii Trimestre año 2018), teniendo en cuenta esto se puede informar así:

1. Primer Trimestre 2018:

Encuestas	Digital	Física
Total	5	1

DIGITAL		
1. ¿La respuesta emitida se relacionó con su requerimiento?	2. ¿Se utilizó un lenguaje comprensible en la respuesta emitida?	3. ¿Recibió un trato digno, amable y respetuoso en la respuesta emitida?
SI	SI	SI
NO	SI	SI
SI	SI	SI
SI	SI	SI
SI	SI	SI

Tomado del archivo de gestión de atención a la ciudadanía.

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
SI	SI	SI	297752018	12/03/2018

Tomado del archivo de gestión de atención a la ciudadanía.

2. Segundo Trimestre 2018:

Encuestas	Digital	Física
Total	0	11

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
NO	SI	SI	623362018	24/04/2018
NO	SI	SI	623172018	24/04/2018
SI	SI	SI	632362018	24/04/2018
NO	SI	SI	623762018	24/04/2018
SI	SI	SI	623632018	24/04/2018
SI	SI	SI	630722018	24/04/2018
NO	SI	*	633732018	24/04/2018
SI	SI	SI	964402018	29/05/2018
SI	SI	SI	1222542018	21/06/2018
SI	SI	SI	1223452018	21/06/2018
SI	SI	SI	905762018	19/06/2018

Tomado del archivo de gestión de atención a la ciudadanía.

En virtud de lo anterior y con el fin de dar claridad y corrección a los datos arrojados en los dos trimestres del año 2018 referentes a los resultados de la encuesta de percepción ciudadana (dando claridad y corrección a los datos referenciados en el informe del primer trimestre del año 2018), nos permitimos informar lo siguiente:

Durante el primer trimestre del año 2018, se recepcionó un total de (6) seis encuestas, de las cuales (5) cinco se recibieron de manera digital (Botón Encuesta) y (1) una de manera física. (Se corrige los datos del primer informe trimestral del año 2018, en los cuales se habían colocado (5) cinco digitales y **(8) ocho** físicas erróneamente).

Ya durante el segundo trimestre del año 2018 se puede observar un aumento en la cantidad de la realización de la encuesta por parte de la ciudadanía; cabe observar que disminuyeron las realizadas en digital a (0) cero, pero aumentaron significativamente las físicas en (11) once. En virtud de lo anterior se puede observar para este trimestre realmente una mejora positiva de la realización de la encuesta por parte de los ciudadanos. Sin embargo se continúan ejecutando las estrategias propuestas con el fin de fortalecer este mecanismo; entre los cuales se encuentran la creación de un formato especial para la presentación de SDQS, donde se le indique al usuario la forma como puede acceder a la encuesta de percepción de servicio a la ciudadanía (Este se encuentra en proceso

de migración y revisión por parte de la Oficina Asesora de Planeación). Así mismo fortalecer la temática de capacitación a los usuarios y beneficiarios con el fin de que ellos se encuentren en capacidad de poder calificar y valorar las respuestas a sus requerimientos interpuestos. Esto con el fin de poder ser utilizada como insumo en la toma de decisiones por parte de la Dirección General del Instituto y del Defensor del Ciudadano. (A la fecha primer semestre 2018, se han realizado 19 capacitaciones tanto en las Unidades de Protección Integral (14) y Comedores (5) del IDIPRON, referentes al reconocimiento y retroalimentación del Proceso de Atención a la Ciudadanía).

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

1. ¿La respuesta emitida se relacionó con su requerimiento?, frente a esta pregunta, contamos con (11) once respuestas frente a las cuales (7) siete ciudadanos manifestaron **SI**, con una representación del 64%; los restantes (4) cuatro ciudadanos manifestaron **NO**, con una representatividad del 36%.
2. ¿Se utilizó un lenguaje comprensible en la respuesta emitida? frente a esta pregunta, contamos con (11) once respuestas, frente a las cuales (11) once ciudadanos manifestaron **SI**, con una representatividad del 100%.
3. ¿Recibió un trato digno, amable y respetuoso en la respuesta emitida? frente a esta pregunta, contamos con (10) diez respuestas frente a las cuales (10) ciudadanos manifestaron **SI**, con una representatividad del 91%. El ciudadano restante no dio respuesta a esta pregunta **BLANCO**, con una representatividad del 9%.

10. ASPECTOS A MEJORAR

1. Seguir desarrollando de manera permanente capacitaciones y jornadas de sensibilización, con el fin de fortalecer y construir una cultura ciudadana sólida, en la que se forjen tanto nuestros usuarios como funcionarios, creando el ideal de personas capaces y orientadas a proteger y defender sus derechos como ciudadanos; así mismo vean la figura del buzón de sugerencias (ubicados en las UPI y Comedores); como un medio y/o canal de interacción y comunicación importante con nuestra entidad.
2. 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.
 - 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, mantener y 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 desarrollar cada una de las estrategias propuestas, tendientes a incentivar al ciudadano en la aplicación y ejecución de la encuesta de percepción ciudadana; esto con el fin de poder medir de una manera más amplia la satisfacción de los ciudadanos frente a las respuestas a sus requerimientos emitidos por la entidad a través de sus dependencias y poder tomarse decisiones desde la Dirección de Entidad.