



INFORME PRIMER TRIMESTRE PQRSD

Marzo 2017

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

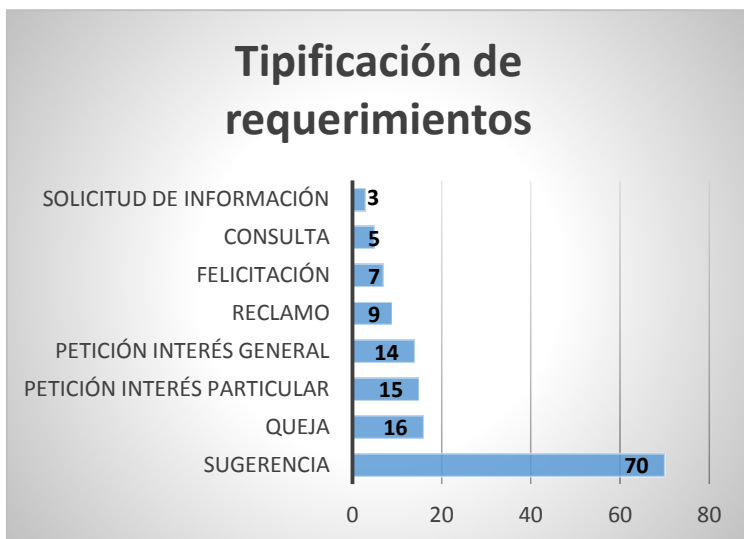
Any Jackeline Rojas P
atencionciudadano@idipron.gov.co

Tabla de contenido

1. GESTIÓN PQRS SUBDIRECCIÓN DE MÉTODOS EDUCATIVOS Y OPERATIVA.....	2
Canales	3
Oportunidad en respuesta	4
CALIDAD (Coherencia, Calidez y Claridad)	5
2. GESTIÓN PQRS COMEDORES.....	7
Canales	8
Oportunidad en respuesta	8
CALIDAD (Coherencia, Calidez y Claridad)	9
3. GESTIÓN PQRS SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE DESARROLLO HUMANO.....	9
Canales	11
Oportunidad en respuesta	11
CALIDAD (Coherencia, Calidez y Claridad)	12
4. GESTIÓN PQRS OFICINA ASESORA JURÍDICA.....	12
Canales	13
Oportunidad en respuesta	13
CALIDAD (Coherencia, Calidez y Claridad)	13
5. GESTIÓN PQRS DISTRITO JOVEN, DIRECCIÓN, PLANEACIÓN Y SUBDIRECCIÓN FINANCIERA ...	13
Canales	14
Oportunidad en respuesta	14
CALIDAD (Coherencia, Calidez y Claridad)	14
TRASLADO POR NO COMPETENCIA.....	14
6. INFORMACIÓN Y DATOS ESTADÍSTICOS CONSOLIDADOS EN EL SDQS	14
7. REITERATIVIDAD DE PQRS I TRIMESTRE.....	15
8. SOLICITUDES NO INGRESADAS AL SDQS	16
9. MEJORAS REALIZADAS AL PROCESO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.....	16
10. ASPECTOS A MEJORAR	17
11. RESULTADOS DE ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN	17

1. GESTIÓN PQRS SUBDIRECCIÓN DE MÉTODOS EDUCATIVOS Y OPERATIVA

Durante el primer trimestre 2017 se direccionó a esta Subdirección un total de 139 requerimientos tipificados así:

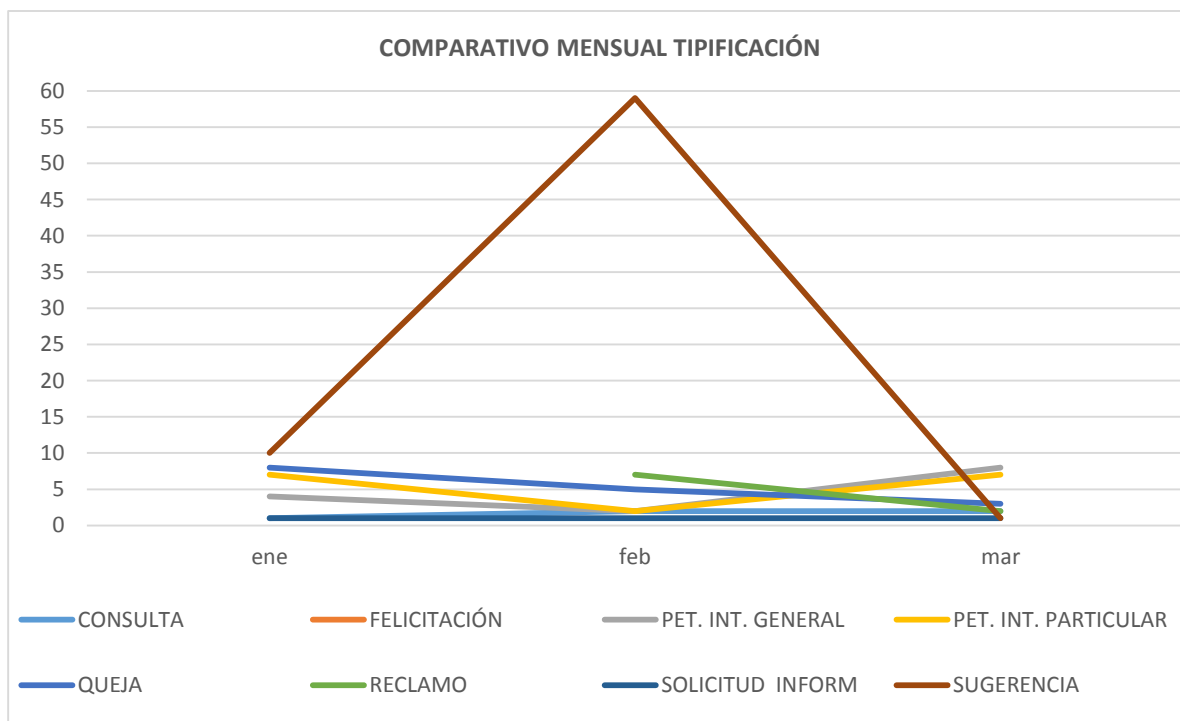


Las sugerencias son el tipo de requerimientos de mayor incidencia en la Subdirección de Métodos Educativos y Operativa con una participación del 50%; seguida de las quejas 11,5%, peticiones de interés particular con el 10,7% peticiones de interés general con el 10% y reclamos con el 6,5%

El 11,3% de requerimientos ciudadanos restantes se conformó por felicitaciones, consultas y solicitudes de información.

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

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



Tipificación	ene	feb	mar	Total general
CONSULTA	1	2	2	5
FELICITACIÓN		7		7
PET. INT. GENERAL	4	2	8	14
QUEJA	8	5	3	16
PET. INT. PARTICULAR	7	1	7	15
RECLAMO		7	2	9
SOLICITUD INFORM	1	1	1	3
SUGERENCIA	10	59	1	70

La razón por la cual en el mes de febrero se incrementó las sugerencias, fue por las diferentes visitas realizadas en las Unidades de Protección Integral y Comedores, y a la metodología aplicada en ese mes, donde adicional a la apertura de buzones se dictó una charla informal a los niños, adolescentes y jóvenes y se entregó el formato de recepción de

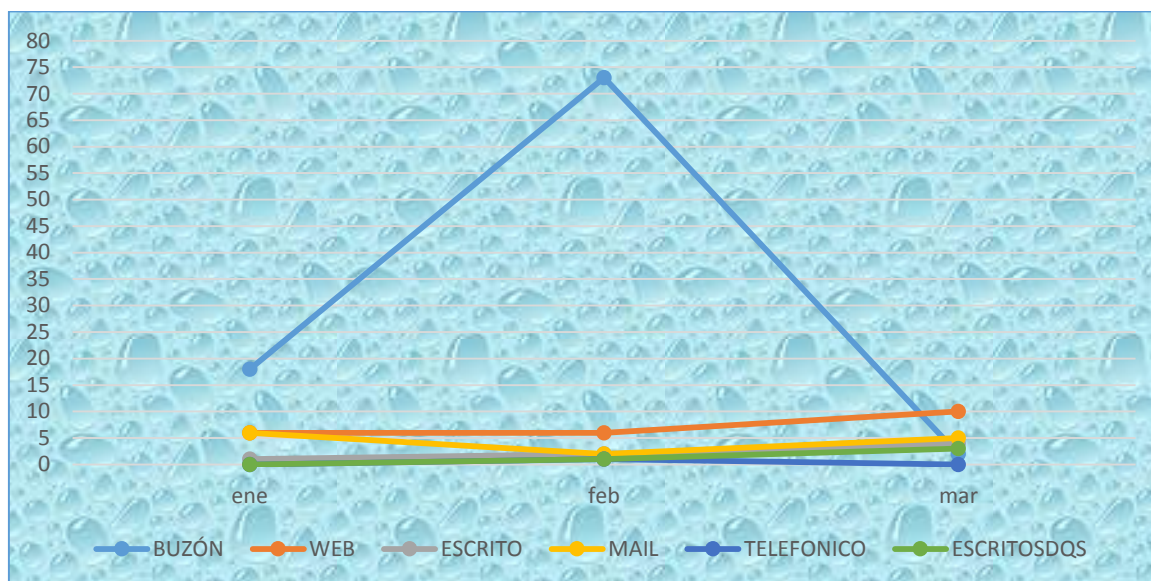
requerimientos ciudadanos A-ACI-FT-001 para que diligenciaran las peticiones en el momento.

SUBTEMAS MAS REITERATIVOS	Total	%
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.	72	56,7%
PREVENCIÓN, PROTECCIÓN, Y RESTITUCIÓN DE DERECHOS A NIÑOS, NIÑAS CON VULNERACIÓN DE LOS MISMOS.	16	12,6%
PREVENCIÓN, PROTECCIÓN, Y RESTITUCIÓN DE DERECHOS A ADOLESCENTES Y JOVENES CON VULNERACIÓN DE LOS MISMOS	15	11,8%
SOLICITUD DE INTERVENCIÓN: Presencia de habitantes de calle, pandilleros, NNAJ con vulneración de derechos o situación de fragilidad en los sectores	10	7,9%
CONVENIOS: INTERADMINISTRATIVOS E INTERINSTITUCIONALES, solicitud de vinculación, Pagos, Instalaciones, presuntas conductas indebidas de los vinculados, Prestación del Servicio Tercerizado	3	2,4%
ADMINISTRACIÓN BAÑOS PUBLICOS	2	1,6%
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO: Certificaciones, Reclamaciones Laborales, Capacitaciones, Solicitud de trabajo, solicitud de desvinculación	2	1,6%
CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	2	1,6%
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES SERVIDORES-INCIDENCIA DISCIPLINARIA	1	0,8%
INFRAESTRUCTURA E INSTALACIONES: donde prestan servicios, ofrecimientos de instalaciones	1	0,8%
SISTEMA DE RESPONSABILIDAD PENAL ADOLESCENTE	1	0,8%
TEMAS ADMINISTRATIVOS Solicitudes de desvinculación, información a estudiantes y universidades	1	0,8%
VEEDURÍAS CIUDADANAS	1	0,8%
Total	127	100,0%

Canales

Canal	ene	% ene	feb	% feb	mar	%mar	Total general	%Total
BUZÓN	18	58%	73	87%	2	8%	93	67%
ESCRITO	1	3%	2	2%	4	17%	7	5%
TELEFONICO		0%	1	1%		0%	1	1%
WEB	6	19%	5	6%	10	42%	21	15%
MAIL	6	19%	2	2%	5	21%	13	9%
ESCRITOSDQS		0%	1	1%	3	13%	4	3%
Total	31		84		24		139	

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 es el buzón de sugerencias disponible en las diferentes sedes del Instituto, 93 requerimientos se recibieron a través de este canal, seguido del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Web) a través del cual se recibió 22 solicitudes, vía mail se recibió 13 solicitudes, por escrito 7 solicitudes, vía Escrita-SDQS 4 y 1 telefónica.

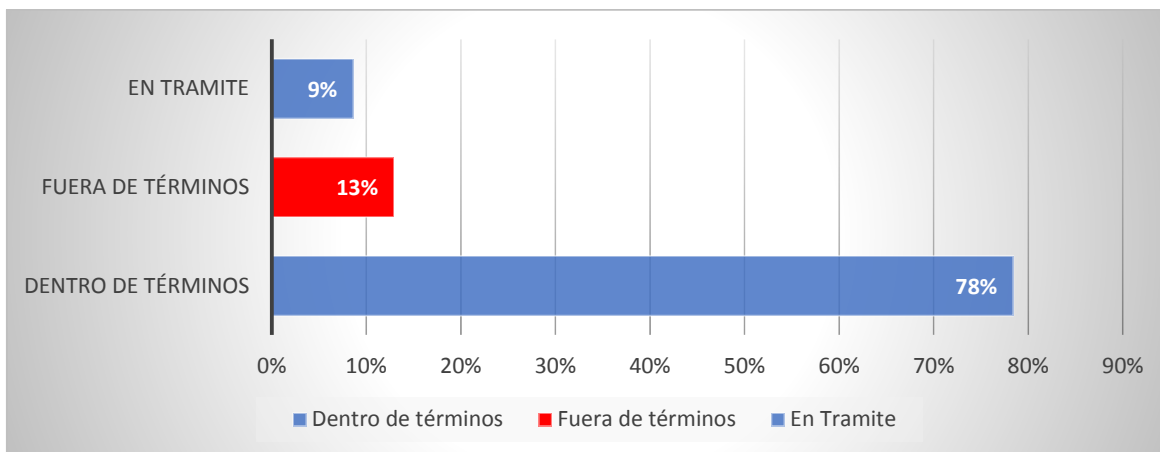
Se establece el medio Web escrito para controlar los requerimientos que llegan por escrito a otras entidades y estas los trasladan vía SDQS al IDIPRON.

Oportunidad en respuesta

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

Oportunidad	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total	% Oportunidad
Dentro de términos	31	66	12	109	78%
Fuera de términos		18		18	13%
En Trámite			12	12	9%
Total	31	84	24	139	

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



Del total de 127 requerimientos cerrados, el 78% se tramitó y respondió dentro de los términos legales, el 13% de respuestas emitidas estuvieron fuera de términos logrando así un cumplimiento del 85,8% en la oportunidad de respuesta. Durante el mes de marzo se respondió la totalidad de los requerimientos que quedaron en trámite en el mes de febrero, los requerimientos con respuesta fuera de términos presentaron una demora de 2 días a la fecha de vencimiento.

El 9% de requerimientos se encuentran en trámite y corresponden al mes de marzo.

En la siguiente tabla se muestra el tiempo promedio de respuesta por tipología.

Tipificación	días promedio	Tiempo Legal
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	7,1	15
PETICIÓN INTERÉS GENERAL	7,3	15
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	8,0	10
CONSULTA	10,7	30
QUEJA	11,4	15
FELICITACIÓN	12,6	15
SUGERENCIA	12,9	15
RECLAMO	13,9	15

Los 18 requerimientos con respuesta fuera de términos se conformaron por 14 sugerencias, 3 reclamos y 1 queja.

Los resultados del tiempo promedio de respuesta es satisfactorio, sin embargo se debe continuar trabajando en no generar respuestas fuera de términos.

CALIDAD (Coherencia, Calidez y Claridad)

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

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

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

Se proyectó la respuesta a los 127 requerimientos cerrados cumpliendo los criterios de coherencia, Calidez y Claridad, ejecutando así el 97,6% del indicador de calidad de las respuestas.

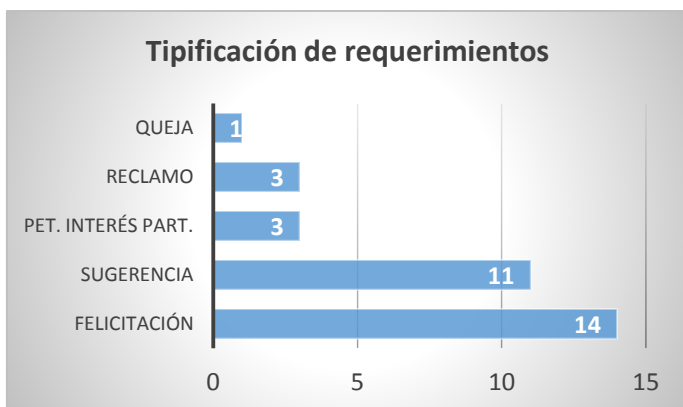
Persona quien proyectó la respuesta	Calidad de respuestas		Demanda seguimiento		Oportunidad		Total
	NO	SI	NO	SI	Dentro de términos	Fuera de términos	
ADRIANA L BERNAL		2	2		2		2
ADRIANA LÓPEZ OVALLE		12	11	1	8	4	12
BIBIANA VILLOTA ESTRADA	1	9	3	7	10		10
BLANCA A. RIAÑO		2	2		2		2
DIANA ELIZABETH VIANCHA		2	2		2		2
DIANA PATRICIA DUARTE		1	1		1		1
DIEGO FERNANDO BARRERA	1	14	8	7	15		15
GIOVANNI ANDRÉS COCK		1	1		1		1
GRACIELA POLANIA		2	2		2		2
JAIME URREÑA ANDRADE		1	1		1		1
KAREN ELENA LÓPEZ		1	1		1		1
LAURA MARÍA PENAGOS		1	1		1		1
MARÍA CLARA MELGUIZO		4		4	4		4
MARTHA CECILIA IGLESIAS		27	27		27		27
NIDDYA YAZMIN PEÑA		1	1		1		1
NORELY CUELLO BOLAÑOS		17	17		3	14	17
NORMA CONSTANZA ALARCON	1	27	20	8	28		28
Total	3	124	100	27	109	18	127

Se reportó seguimiento a dos (2) de los veintisiete (27) requerimientos que lo requerían.

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

2. GESTIÓN PQRS COMEDORES

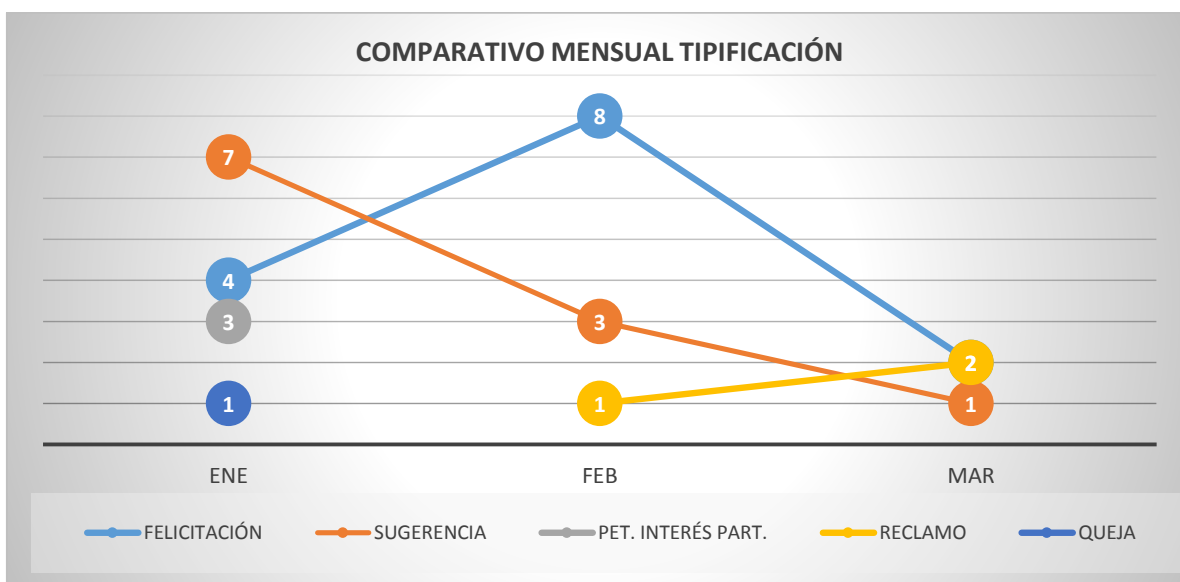
En el primer trimestre 2017 se direccionó a Comedores un total de 32 requerimientos tipificados así:



Las felicitaciones son el tipo de requerimientos de mayor incidencia asignados a comedores con una participación del 43,7%; seguida de las sugerencias con el 34,4%, peticiones de interés particular 9,4%, reclamos con el 9,4%, y queja 3,1%.

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

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



Tipificación	ene	feb	mar	Total general
FELICITACIÓN	4	8	2	14
SUGERENCIA	7	3	1	11
PET. INTERÉS PART.	3			3
RECLAMO		1	2	3
QUEJA	1			1
Total	15	12	5	32

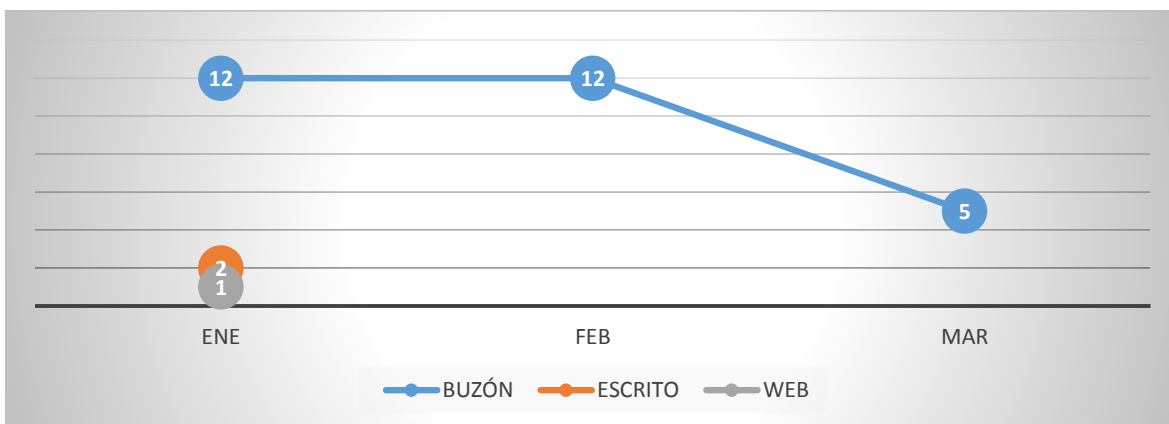
Fuente: Registro A-ACI-FT-003 Control de requerimientos ciudadanos

SUBTEMAS MÁS REITERATIVOS		Total	%
COMEDORES COMUNITARIOS		17	53%
APOYO ALIMENTARIO: COMEDORES COMUNITARIOS		12	38%
CONVENIOS: INTERADMINISTRATIVOS E INTERINSTITUCIONALES, solicitud de vinculación, Pagos, Instalaciones, presuntas conductas indebidas de los vinculados, Prestación del Servicio Tercerizado		3	9%

Canales

Canal	ene	% ene	feb	% feb	mar	% mar	Total	%Total
BUZÓN	12	80%	12	100%	5	100%	29	91%
ESCRITO	2	13%		0%		0%	2	6%
WEB	1	7%		0%		0%	1	3%
Total	15		12		5		32	

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

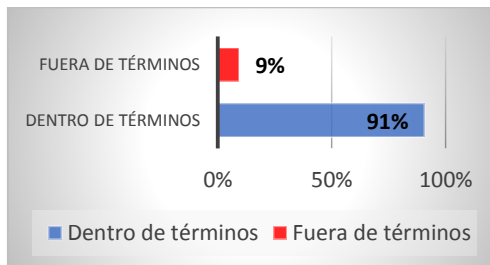


El canal más utilizado por los ciudadanos para la presentación de requerimientos direccionados a la Comedores es el buzón de sugerencias disponible en las diferentes sedes del Instituto, 29 requerimientos se recibieron a través de este canal, seguido del medio escrito a través del cual se recibió 2 requerimientos y el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Web) a través del cual se recibió 1 requerimiento.

Oportunidad en respuesta

En la siguiente tabla se representa la oportunidad de respuesta a las peticiones por parte de Comedores.

Oportunidad	ene	feb	mar	Total	% Oportunidad
Dentro de términos	12	12	5	29	91%
Fuera de términos	3			3	9%
Total	15	12	5	32	



Del total de 32 requerimientos cerrados, el 91% se tramitó y respondió dentro de los términos legales y el 9% de respuestas emitidas estuvieron fuera de términos logrando así un cumplimiento del 91% en la oportunidad de respuesta.

En la siguiente tabla se muestra el tiempo promedio de respuesta por tipología.

Tipificación	días promedio	Tiempo legal
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	16	15
SUGERENCIA	13	15
QUEJA	12	15
FELICITACIÓN	10	15
RECLAMO	8	15

Se debe optimizar el tiempo de respuesta a las peticiones para dar cumplimiento al Decreto 1755 de 2015.

CALIDAD (Coherencia, Calidez y Claridad)

A continuación se relacionan los tres aspectos importantes de atención ciudadana:

- Calidad de las respuestas: Integración de los criterios de Coherencia, calidez y claridad.
- Demanda de seguimiento
- Oportunidad: según Ley 1755 de 2015.

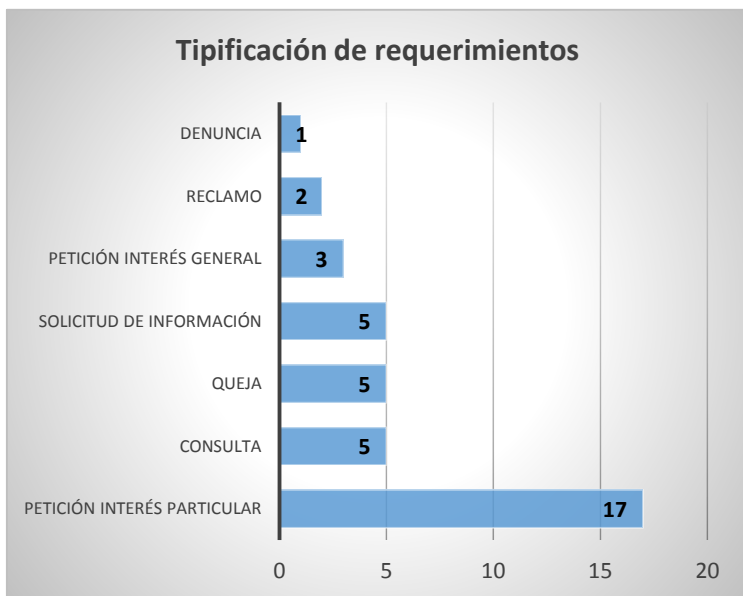
Se proyectó la respuesta a los 32 requerimientos cerrados cumpliendo los criterios de coherencia, Calidez y Claridad, ejecutando así el 100% del indicador de calidad de las respuestas.

Persona quien proyectó la respuesta	Calidad de respuestas		Demanda seguimiento		Oportunidad		Total
	NO	SI	NO	SI	Dentro de términos	Fuera de términos	
ADRIANA L BERNAL	0	27	23	4	24	3	27
ZULY MARCELA ROJAS TOLOSA	0	5	5		5		5
Total	0	32	28	4	29	3	32

No se reportó seguimiento a las 4 respuestas que lo requerían.

3. GESTIÓN PQRS SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE DESARROLLO HUMANO

En el mes de febrero se direccionó a esta Subdirección un total de 38 requerimientos tipificados así:

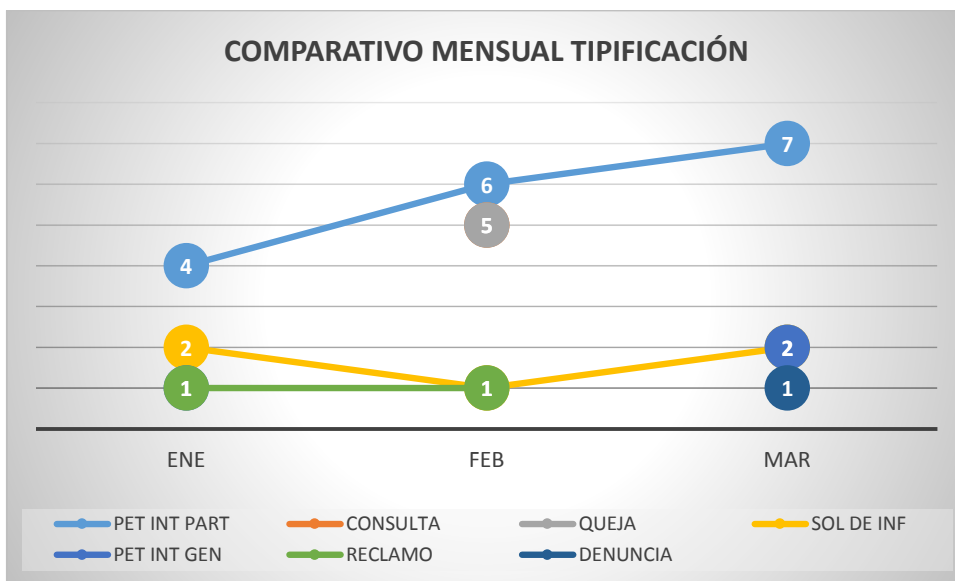


Las peticiones de interés particular son el tipo de requerimientos de mayor incidencia asignados a esta Subdirección con una participación del 44,7%,

10 de los requerimientos asignados a esta subdirección, se relacionaron con la convocatoria de planta temporal, los cuales se tipificaron según su contenido así; 4 derechos de petición e interés particular, 3 quejas, 1 solicitud de información, 1 petición de interés general y 1 denuncia, conformando el 26.3% del total de requerimientos

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

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



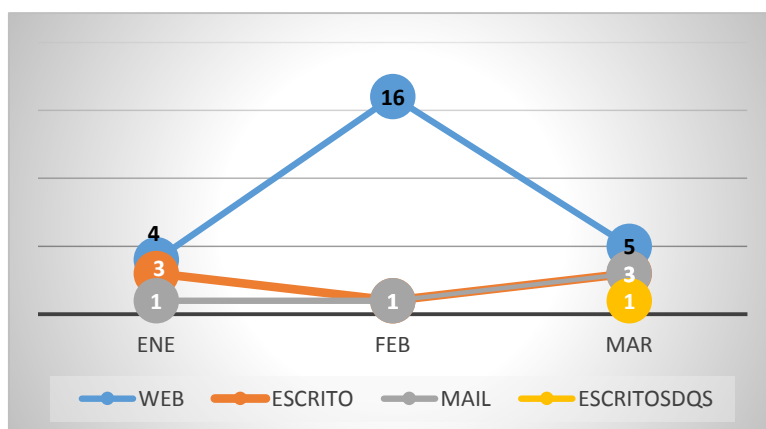
Tipificación	ene	feb	mar	Total
PET INT PART	4	6	7	17
CONSULTA		5		5
QUEJA		5		5
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	2	1	2	5
PET INT GEN	1		2	3
RECLAMO	1	1		2
DENUNCIA			1	1

El mes que mayor número de requerimientos recibió fue febrero, los requerimientos se asociaron en su mayoría a la convocatoria de la planta temporal.

SUBTEMAS MÁS REITERATIVOS	Total	%
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO: Certificaciones, Reclamaciones Laborales, Capacitaciones, Solicitud de trabajo, solicitud de desvinculación	32	84,2%
CONVENIOS: INTERADMINISTRATIVOS E INTERINSTITUCIONALES, solicitud de vinculación, Pagos, Instalaciones, presuntas conductas indebidas de los vinculados, Prestación del Servicio Tercerizado	2	5,3%
PREVENCION, PROTECCION, Y RESTITUCION DE DERECHOS A ADOLESCENTES Y JOVENES CON VULNERACION DE LOS MISMOS	1	2,6%
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	2,6%
TEMAS ADMINISTRATIVOS Solicitudes de desvinculación, información a estudiantes y universidades	1	2,6%
VEEDURÍAS CIUDADANAS	1	2,6%

Canales

Etiquetas de fila	ene	% ene	feb	% feb	mar	% mar	Total	%Total
ESCRITOSDQS		0%		0%	1	8%	1	3%
MAIL	1	13%	1	6%	3	25%	5	13%
ESCRITO	3	38%	1	6%	3	25%	7	18%
WEB	4	50%	16	89%	5	42%	25	66%
Total general	8		18		12		38	



El canal más utilizado por los ciudadanos para la presentación de requerimientos direccionados a la Subdirección Técnica de Desarrollo Humano es el Sistema Distrital de quejas y soluciones, 25 requerimientos se recibieron a través de este canal, seguido del medio escrito a través del cual se recibió 7 solicitud, y por mail 5 solicitudes.

Oportunidad en respuesta

El 100% de los requerimientos asignados a la Subdirección Técnica de Desarrollo Humano se tramitaron y respondieron dentro de los términos legales, no se presentó ninguna respuesta fuera de términos ni se encuentran requerimientos en trámite, logrando así un cumplimiento del 100% en la oportunidad de respuesta.

En la siguiente tabla se muestra el tiempo promedio de respuesta por tipología.

Tipificación	Días promedio	Tiempo legal
DENUNCIA	2,0	15
QUEJA	2,2	15
PETICIÓN INTERÉS GENERAL	3,3	15
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	3,8	10
CONSULTA	4,2	30
RECLAMO	4,5	15
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	5,7	15
Total general	4,4	

La gestión de esta subdirección es una de las más eficientes en la entidad, como se muestra la tabla, el promedio tiempo de respuesta a los diferentes requerimientos no supera los 6 días.

CALIDAD (Coherencia, Calidez y Claridad)

Las respuestas definitivas cumplieron en un 97% el indicador de calidad; debido a que se proyectaron en términos de claridad, coherencia y calidez.

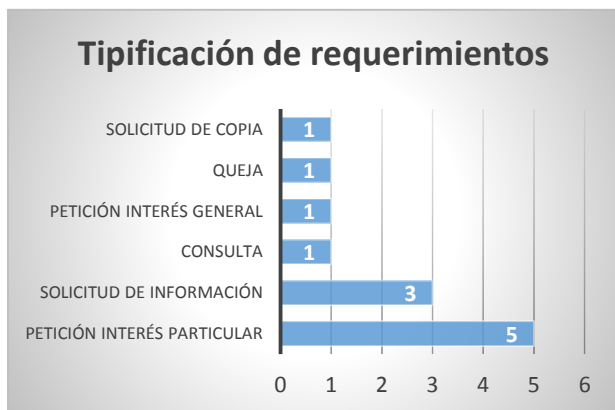
Persona quien proyectó la respuesta	Calidad		Seguimiento	
	NO	SI	NO	SI
Camilo Andrés Cruz Bravo		8	8	
CONSTANZA BARRERA		6	6	
ESPERANZA GONZALEZ GONZALES		1	1	
JAVIER BUSTAMANTE CARO		5	4	1
LEIDY RODRÍGUEZ SANABRIA		2	2	
LUCERO RUIZ RIVERA		3	3	
NELVIS DIAZ DAZA	1			1
PATRICIA RODRÍGUEZ BERNAL		1	1	
ROSA ALEJANDRA PÁRAMO CADENA		1	1	
SANDRA PEÑA R.		10	10	
Total general	1	37	36	2

No se ha reportado seguimiento de los requerimientos 480622017 y 606462017 que lo demandan.

La respuesta al requerimiento 480622017 no fue coherente respecto a lo solicitado.

4. GESTIÓN PQRS OFICINA ASESORA JURÍDICA

En el trimestre se direccionó a esta Oficina un total de 12 requerimientos, la tipificación más reiterativa son los derechos de petición de interés particular con el 42% de participación, seguido de las solicitudes de información con el 25%. El 33% lo conforma 1 consulta, 1 petición de interés general, 1 queja y 1 solicitud de copia.



Canales

El canal utilizado por los ciudadanos en el mes de febrero para la presentación de requerimientos atendidos por la Oficina Asesora Jurídica es el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS, los dos requerimientos se recibieron a través de este canal.

SUBTEMA MÁS REITERATIVO	TOTAL	%
PROCESOS CONTRACTUALES Certificaciones de contratos, pago oportuno de los contratos, desvinculación, Familiares de los beneficiarios de los programas solicitando pagos por fallecimiento del asistido	8	67%

Oportunidad en respuesta

De los 12 requerimientos asignados a la Oficina Asesora jurídica se dio respuesta a 9 requerimientos, el 67% (8) se tramitó y respondió dentro de los términos legales, el 8% (1) de las respuestas emitidas estuvieron fuera de términos logrando un cumplimiento del 89% del indicador de oportunidad.

El 25% de los requerimientos restantes se encuentran en trámite.

CALIDAD (Coherencia, Calidez y Claridad)

Las respuestas emitidas cumplieron los criterios de coherencia, calidez y claridad ejecutando en un 100% este indicador.

5. GESTIÓN PQRS DISTRITO JOVEN, DIRECCIÓN, PLANEACIÓN Y SUBDIRECCIÓN FINANCIERA

Durante el primer trimestre 2017 se direccionó estas cuatro áreas un total de 16 requerimientos como se muestra a continuación.

Tipificación	DIRECCION	PLANEACION	SUB-FINANCIERA	PROYECTO 1104
CONSULTA			1	
SOL.DE INF.		2		
PET. INT GEN				3
QUEJA	3			1
PET INT PART	1	2	2	1
Total	4	4	3	5

Canales

Se establece el medio Web escrito para controlar los requerimientos que llegan por escrito a otras entidades y estas los trasladan vía SDQS al IDIPRON, por este tipo de canal se recibió la Petición.

Oportunidad en respuesta

Sólo se presenta una respuesta fuera de términos por parte de la Dirección a la queja N° 460252017, las demás respuestas se generaron dentro de términos.

Oportunidad	DIRECCION	PLANEACION	SUB-FINANCIERA	PROYECTO 1104	Total general
Dentro de términos	2	1	3	4	10
Fuera de términos	1				1
En Tramite	1	3		1	5
Total	4	4	3	5	16

CALIDAD (Coherencia, Calidez y Claridad)

Las 11 respuestas emitidas cumplieron los criterios de coherencia, calidez y claridad.

TRASLADO POR NO COMPETENCIA

En el primer trimestre del año se trasladó un total de 10 requerimientos por no competencia

6. INFORMACIÓN Y DATOS ESTADÍSTICOS CONSOLIDADOS EN EL SDQS

Total de peticiones recibidas en el trimestre y registradas en el SDQS [247](#)



	# peticiones
Dentro de términos	204
COMEDORES	29
DESARROLLO HUMANO	38
DIRECCION	2
JURIDICA	8
PLANEACION	1
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	10
SUB-METODOS	109
SUB-FINANCIERA	3
PROYECTO 1104 DISTRITO JÓVEN	4
Fuera de términos	23
COMEDORES	3
DIRECCION	1
JURIDICA	1
SUB-METODOS	18
En Tramite	20
DIRECCION	1
JURIDICA	3
PLANEACION	3
SUB-METODOS	12
PROYECTO 1104 DISTRITO JÓVEN	1
Total general	247

7. REITERATIVIDAD DE PQRS I TRIMESTRE

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

1. **Subdirección de Métodos educativos y Operativa:** Se reciben 7 quejas de las Unidades de Protección Integral Oasis I y Oasis II, informando presuntos maltratos por parte de educadores. Frente a las respuestas emitidas se solicita realizar el respectivo seguimiento o plan de mejoramiento.
2. **Comedores:** Se reciben 5 reclamos de los comedores de San Blas y Bosa donde manifiestan que la comida se sirve fría.
3. **Desarrollo Humano:** Se reciben 4 derechos de petición e interés particular, 3 quejas, 1 solicitud de información, 1 petición de interés general y 1 denuncia, conformando el 26.3% del total de

requerimientos; relacionados con la Convocatoria para proveer empleos de carácter temporal en el Instituto.

Se elabora y radica el 22 de febrero el memorando informativo sobre estos requerimientos a los responsables de estas dos áreas.

8. SOLICITUDES NO INGRESADAS AL SDQS

1. *Llamadas telefónicas de tipo informativo:* En el primer bimestre se registró un total de **232** llamadas de las cuales 3 se ingresaron al SDQS, las demás llamadas son de tipo informativas y son atendidas inmediatamente vía telefónica, registrando en la planilla la respuesta dada a la ciudadanía. A partir del 27 de febrero se generó daño en la línea telefónica de atención al ciudadano, la cual fue reportada para su arreglo a Libia Beltrán; la línea estuvo averiada durante el mes de marzo.
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 **38** hojas de vida, **12** correos preguntando por convocatorias vigentes y opciones de empleo; cada uno de los correos se les brindó una respuesta en términos de coherencia, claridad, calidez y oportunidad, se habilitó el correo hojasdevida@idipron.gov.co y el link <https://goo.gl/forms/dOWoQVRBcr8LQgLx2>, el cual se suministra a los ciudadanos que escriben o llaman solicitando enviar su hoja de vida, se informó sobre la convocatoria 431 de 2016 Distrito Capital publicada hasta el 08 de marzo de 2017.
3. *Información de convenios a través de correo electrónico:* Se recibió en el correo de atenciónciudadano@idipron.gov.co 6 solicitudes ciudadana preguntando por las anteriores líneas estratégicas de convenios, a estas solicitudes se les dio respuesta el mismo día a través del correo informando los perfiles y condiciones de acceso a convenios.

A través de correo electrónico se ha suministrado información a 47 ciudadanos en el primer trimestre del año, en temas relacionados a la operación del Instituto.

4. *Peticiones de entidades de vigilancia y control:* Se recibió cinco (5) peticiones por parte de entidades de vigilancia y control.

9. MEJORAS REALIZADAS AL PROCESO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

1. Registro en planilla de llamadas recibidas a través de la línea directa de atención al ciudadano 2112287.
2. Seguimiento a cada una de las respuestas dadas a los ciudadanos en el SDQS para medir calidez, calidad y coherencia.
3. Seguimiento semanal de los requerimientos en trámite (pendientes por cierre) de cada una de las dependencias y envío de correos a las diferentes suministrando esta información.

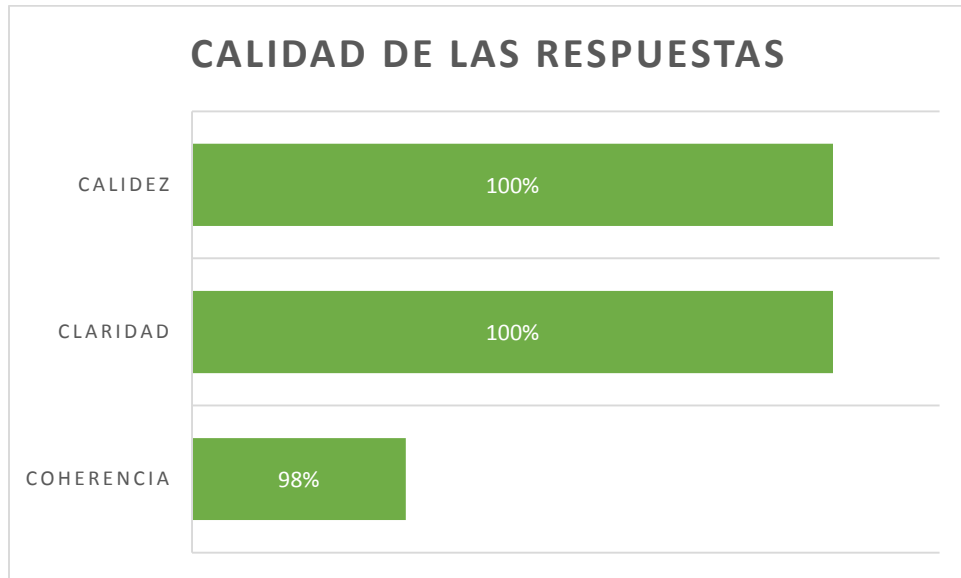
4. Envío por correo electrónico a las dependencias que emitieron respuestas que demandan seguimiento a futuro, así mismo se controló que estos seguimientos se realicen.
5. Se hace un ajuste al diseño y contenido de la encuesta de percepción a la ciudadanía.
6. Elaboración de informe (radicado 2017IE1137) sobre las quejas y reclamos reiterativos en el mes de enero y febrero, dirigido al Subdirector de Métodos (Juan José Londoño) y a la responsable de Comedores (Adriana Lucía Fandiño) que son las áreas que presentaron reiteratividad de PQRS solicitando elaborar el correspondiente Plan de Mejoramiento. Con copia al Director.
7. Articulación de jornadas de cualificación con la Dirección de Calidad del Servicio de la Alcaldía Mayor, sobre concepto de Atención al Ciudadano, dirigida a funcionarios y contratistas que manejan el SDQS y proyectan respuestas a los requerimientos.
8. El 16 de febrero se llevó a cabo jornada de capacitación Funcional sobre el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones en la Alcaldía Mayor de Bogotá, donde se convocó y participó el grupo de funcionarios y contratistas que manejan el SDQS en el IDIPRON, como herramienta de mejora en la administración de esta aplicación.
9. Elaboración de plegable y capacitación para ser dictadas al interior de las Unidades de Protección Integral y Comedores sobre Atención al Ciudadano.
10. Creación del link de encuesta de percepción de servicio a la ciudadanía, publicada en la página web del instituto.
11. A partir del 13 de febrero se inició la proyección de respuestas frente a los requerimientos ciudadanos allegados a través de la Red social Facebook, semanalmente el área de comunicaciones envía por correo electrónico el listado de preguntas las cuales son respondidas el mismo día por parte del proceso de Atención a la Ciudadanía.
Se llevó a cabo una reunión el día 22 de febrero con el Subdirector de Métodos para construir las respuestas a requerimientos puntuales y especiales que no tienen aún definido una ruta. Las respuestas quedan consignadas en acta.

10. ASPECTOS A MEJORAR

1. Contratación de un apoyo al área para la apertura de buzones en todas las UPI y comedores, aplicación de encuestas y capacitación en tema de atención a la ciudadanía.

11. RESULTADOS DE ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN

A la fecha se han aplicado un total de 52 encuestas de percepción a la ciudadanía de las cuales 47 se han aplicado en el nuevo formato A-ACI-FT-005 Versión 04 y 3 a través del aplicativo de la encuesta virtual, evaluando con ello la coherencia, claridad y calidez de las respuestas; los resultados obtenidos se muestran a continuación:



No se incluye en la gráfica las 3 encuestas recibidas a través del link publicado en la página, debido a que una vez validadas en el SDQS los datos de 2 personas no han sido registrados y no tienen peticiones asignadas, y la otra encuesta no suministra los datos para validar el requerimiento evaluado.