



# INFORME PRIMER SEMESTRE PQRSD

Junio 2018

Consolidado del primer semestre de 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  
[atencionciudadano@idipron.gov.co](mailto:atencionciudadano@idipron.gov.co)

## Tabla de Contenido

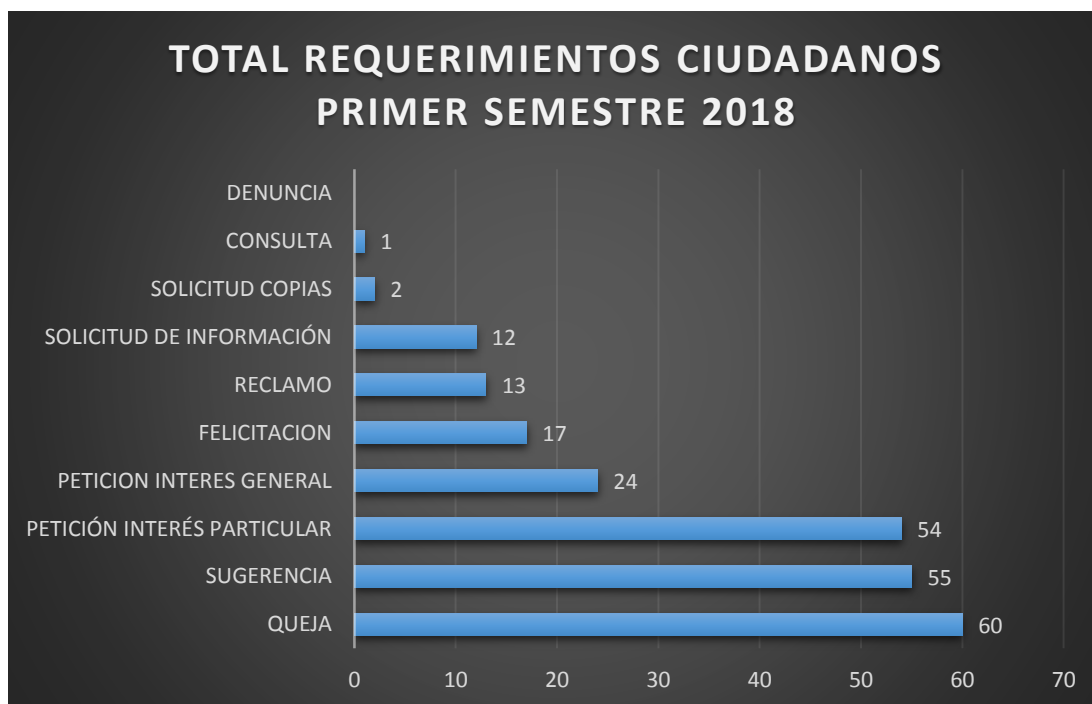
1. GESTIÓN PQRS SUBDIRECCIÓN DE MÉTODOS EDUCATIVOS Y OPERATIVA.....	2
Canales .....	5
Oportunidad en respuesta .....	7
CALIDAD (Coherencia, Calidez y Claridad) .....	8
2. GESTIÓN PQRS SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE DESARROLLO HUMANO.....	10
Canales .....	12
Oportunidad en respuesta .....	12
CALIDAD (Coherencia, Calidez y Claridad) .....	13
3. GESTIÓN PQRS OFICINA ASESORA JURÍDICA.....	14
Canales .....	16
Oportunidad en respuesta .....	16
CALIDAD (Coherencia, Calidez y Claridad) .....	17
4. GESTIÓN PQRS SUBDIRECCIÓN TÉCNICA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA, OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO. ....	18
Canales .....	19
Oportunidad en respuesta .....	20
CALIDAD (Coherencia, Calidez y Claridad) .....	20
5. TRASLADOS POR NO COMPETENCIA.....	21
6. INFORMACIÓN Y DATOS ESTADÍSTICOS CONSOLIDADOS EN EL SDQS .....	22
7. REITERATIVIDAD DE PQRS II SEMESTRE .....	23
8. SOLICITUDES NO INGRESADAS AL SDQS .....	25
9. MEJORAS REALIZADAS AL PROCESO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.....	25
10. RESULTADOS DE ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN.....	27
11. ASPECTOS A MEJORAR .....	29

## 1. GESTIÓN PQRS SUBDIRECCIÓN DE MÉTODOS EDUCATIVOS Y OPERATIVA

Durante el primer semestre del año 2018 se direccionó a esta Subdirección un total de (238) requerimientos ciudadanos tipificados así:

Tipo de Requerimiento	SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE MÉTODOS EDUCATIVOS Y OPERATIVA	%
QUEJA	60	25%
SUGERENCIA	55	23%
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	54	23%
PETICION INTERES GENERAL	24	10%
FELICITACION	17	7%
RECLAMO	13	5%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	12	5%
SOLICITUD COPIAS	2	1%
CONSULTA	1	0.4%
DENUNCIA	-	0%
<b>Total general</b>	<b>238</b>	<b>100%</b>

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



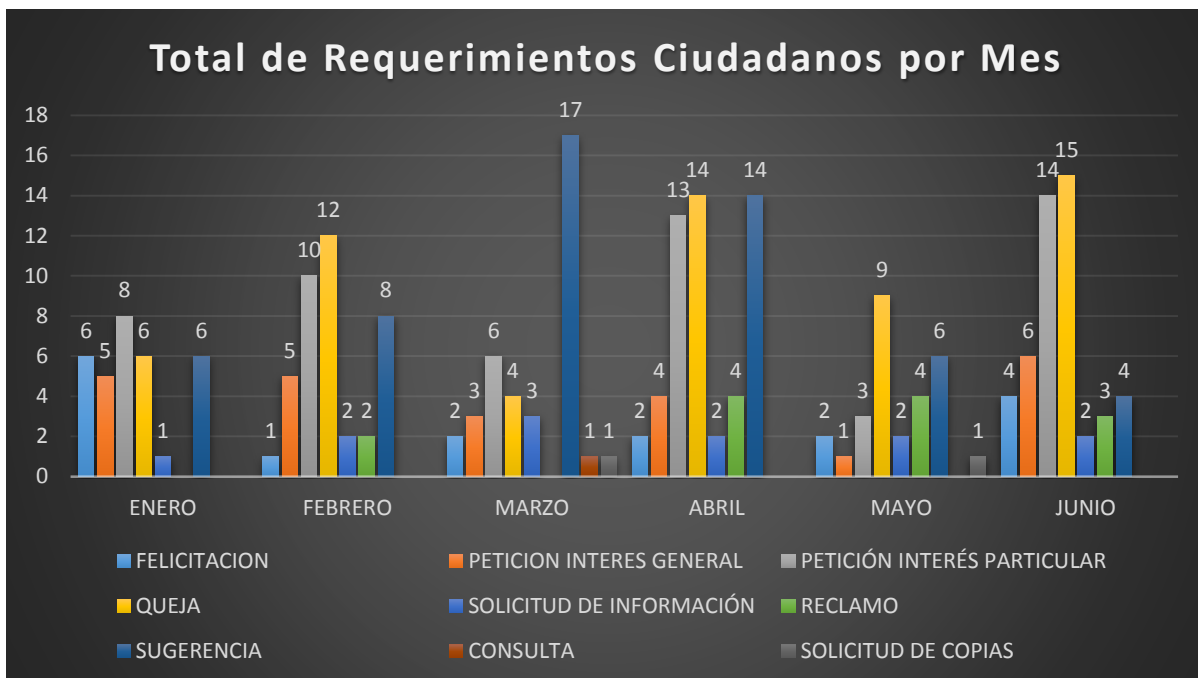
Fuente: Registro A-ACI-FT-003 Control de requerimientos ciudadanos.

Para el primer semestre de 2018 la Queja es el tipo de requerimiento de mayor incidencia en la Subdirección Técnica de Métodos Educativos y Operativa con un total de (60) sesenta requerimientos ciudadanos, con una participación del 25%; en segundo lugar se encuentra la Sugerencia con un total de (55) cincuenta y cinco requerimientos ciudadanos y una representatividad del 23%. La Petición de Interés Particular ocupa el tercer lugar con un total de (54) cincuenta y cuatro requerimientos ciudadanos y una representatividad del casi 23%; la Petición de Interés General se ubica en cuarta posición con un total de (24) veinticuatro requerimientos ciudadanos y una representatividad del 10%. En este mismo orden esta la Felicitación con un total de (17) diecisiete requerimientos ciudadanos y una representatividad del 7%; en sexto lugar tenemos el Reclamo con un total de (13) trece requerimientos ciudadanos y una representatividad del 5%; la Solicitud de Información ocupa un séptimo lugar con un total de (12) doce requerimientos ciudadanos y una representatividad del casi 5%. La Solicitud de Copias con un total de (2) dos requerimientos ciudadanos y una representatividad del 1%. Finalmente la Consulta con un total de (1) un requerimiento ciudadano y una representatividad alrededor del 0.4%.

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

Tipo de Requerimiento	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total General
FELICITACION	6	1	2	2	2	4	17
PETICION INTERES GENERAL	5	5	3	4	1	6	24
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	8	10	6	13	3	14	54
QUEJA	6	12	4	14	9	15	60
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1	2	3	2	2	2	12
RECLAMO	0	2	0	4	4	3	13
SUGERENCIA	6	8	17	14	6	4	55
CONSULTA	0	0	1	-	-	-	1
SOLICITUD DE COPIAS	0	0	1	-	1	-	2
<b>Total general</b>	<b>32</b>	<b>40</b>	<b>37</b>	<b>53</b>	<b>28</b>	<b>48</b>	<b>238</b>

*Total Requerimientos ciudadanos 238*



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

De igual forma vale la pena anotar y con fines informativos, que el procedimiento de apertura de buzones (Ubicados en cada una de las sedes de la Entidad) y como un canal de gran importancia para la comunicación con nuestros beneficiarios, se encuentra actualmente en cabeza de los funcionarios responsables de las UPIS y Comedores Comunitarios. Al realizar la apertura del Buzon de Sugerencias se diligencia el acta correspondiente, si se encuentran requerimientos se relacionan y son enviados al área de atención al ciudadano par ser registrados en el portal del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha SDQS y se asignan según corresponda al área, para dar trámite y cierre correspondiente en los tiempos legales.

De conformidad a lo evidenciado en la tabla que se presentará a continuación, se pueden observar los subtemas más reiterativos (seis primeros) durante el primer semestre del año 2018: En primer lugar tenemos **TEMAS MISIONALES UPI:** Requerimientos por presencia de los asistidos de las UPI, sugerencias de los NNAJ en las UPI, solicitudes de charlas, solicitud de vinculación a internado o externado, con un total de (89) ochenta y nueve requerimientos ciudadanos con una participación del 37%; en segundo lugar tenemos el subtema **COMEDORES COMUNITARIOS**, con un total de (48) cuarenta y ocho requerimientos ciudadanos con una participación del 20%; en tercer lugar tenemos el subtema de **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, con un total de (44) cuarenta y cuatro requerimientos ciudadanos y una participación del 18%; el subtema de **VEEDURIAS CIUDADANAS**, ocupa el cuarto lugar con un total de (25) veinticinco requerimientos ciudadanos y una participación del 11%; el subtema **CONVENIOS: INTERADMINISTRATIVOS E INTERINSTITUCIONALES**, solicitud de vinculación, Pagos, Instalaciones, presuntas conductas indebidas de los vinculados, Prestación del Servicio Tercerizado, en quinto lugar con un total de (8) ocho requerimientos ciudadanos y con una participación del 3%. Finalmente el subtema **ADMINISTRACIÓN BAÑOS PUBLICOS**, con un total de (5) cinco requerimientos ciudadanos y una participación del 2%. Estos 6 subtemas mas reiterativos

tienen una equivalencia de (219) doscientos diecinueve requerimientos ciudadanos y una representatividad del 92%

Los otros subtemas que hacen parte de esta Subdirección tienen una equivalencia de (19) diecinueve requerimientos ciudadanos y una representatividad del 8% respectivamente.

Subtemas Mas Reiterativos	No Requerimientos	%
<b>TEMAS MISIONALES UPI:</b> 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.	89	37%
<b>COMEDORES COMUNITARIOS</b>	48	20%
<b>SOLICITUD DE INTERVENCIÓN:</b> (Presencia de habitantes de calle, pandilleros, NNAJ con vulneración de derechos o situación de fragilidad en los sectores. Ciudadanos Habitantes de Calle	44	18%
<b>VEEDURIAS CIUDADANAS</b>	25	11%
<b>CONVENIOS: INTERADMINISTRATIVOS E INTERINSTITUCIONALES,</b> solicitud de vinculación, Pagos, Instalaciones, presuntas conductas indebidas de los vinculados, Prestación del Servicio Tercerizado.	8	3%
<b>ADMINISTRACIÓN BAÑOS PUBLICOS</b>	5	2%
<b>Total (6 Subtemas más Reiterativos).</b>	<b>219</b>	<b>92%</b>
<b>Otros Subtemas</b>	<b>19</b>	<b>8%</b>
<b>Total</b>	<b>238</b>	<b>100%</b>

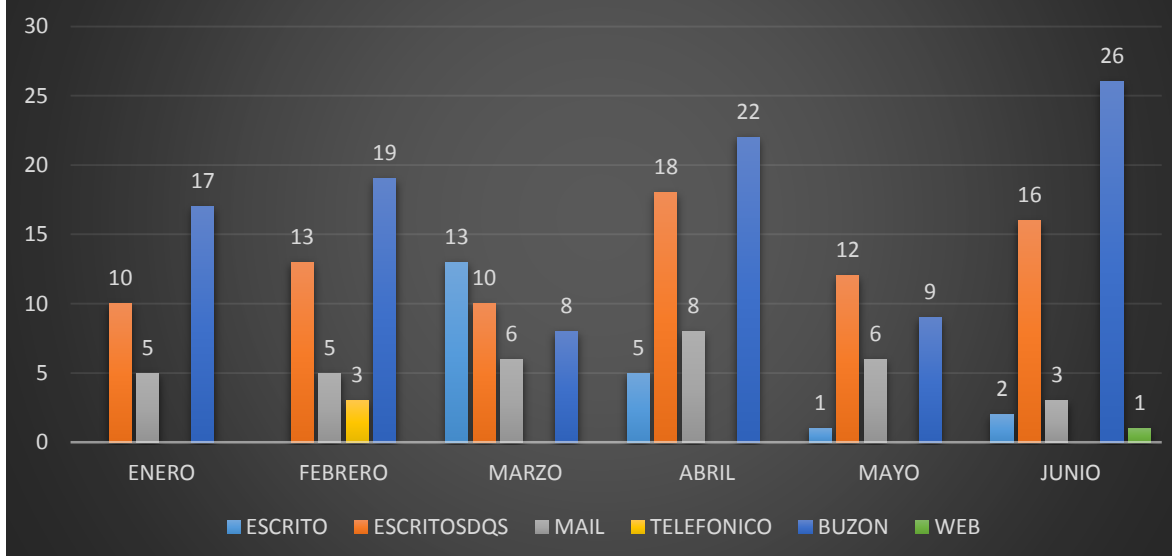
Fuente: Registro A-ACI-FT-003 Control de requerimientos ciudadanos.

## Canales

Canales	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total General	%
<b>ESCRITO</b>	-	-	13	5	1	2	21	9%
<b>ESCRITOSDQS</b>	10	13	10	18	12	16	79	33%
<b>MAIL</b>	5	5	6	8	6	3	33	14%
<b>TELEFONICO</b>	-	3	-	-	-	-	3	1%
<b>BUZON</b>	17	19	8	22	9	26	101	42%
<b>WEB</b>	-	-	-	-	-	1	1	0%
<b>Total general</b>	<b>32</b>	<b>40</b>	<b>37</b>	<b>53</b>	<b>28</b>	<b>48</b>	<b>238</b>	<b>100%</b>

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

## CANALES DE COMUNICACIÓN I SEMESTRE 2018



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

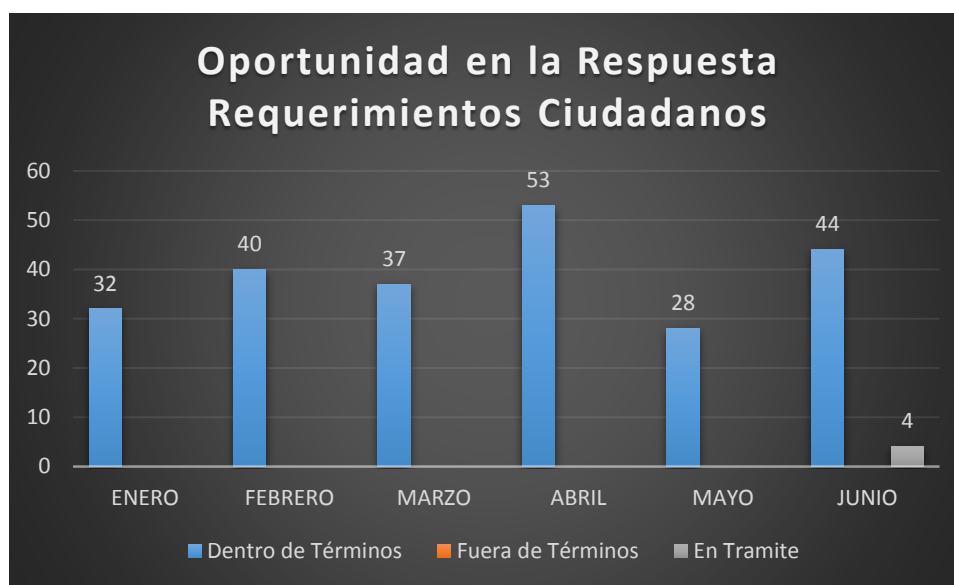
El canal más utilizado por los ciudadanos en el primer semestre del año 2018 para la presentación de requerimientos direccionados a la Subdirección Técnica de Métodos Educativos y Operativa fue el canal Buzón de Sugerencias, este canal hace referencia a los requerimientos que ingresan a la entidad a través de los buzones designados para su recepción, ubicados en las diferentes sedes (Upis/Comedores), con un total de (101) ciento un requerimientos ciudadanos, equivalente a una participación del 42%. Esto refleja una alta e importante 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 (79) setenta y nueve requerimientos ciudadanos, con una participación del 33%; en tercer lugar tenemos el canal MAIL, con un total de (33) treinta y tres requerimientos ciudadanos y una representatividad del 14%. En cuarto lugar tenemos el canal ESCRITO con un total de (21) veintiún requerimientos ciudadanos, con una participación del 9%. El canal Telefónico en quinto lugar, con un total de (3) tres requerimientos ciudadanos y una representación cercana al 1%. Finalmente tenemos el canal WEB (hace referencia a los requerimientos interpuestos a través de las redes sociales, para el caso Facebook), con un total de (1) un requerimiento ciudadano y una representatividad del cercana del 0,4% respecto al total de canales relacionados en el semestre asignados a esta Subdirección.

## Oportunidad en respuesta

En la siguiente tabla se representa la oportunidad de respuesta a los diferentes requerimientos asignados a la Subdirección Técnica de Métodos Educativos y Operativa durante el I semestre del año 2018.

Oportunidad	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total	% Oportunidad
Dentro de Términos	32	40	37	53	28	44	234	98%
Fuera de Términos	-	-	-	-	-	-	-	0%
En Tramite	-	-	-	-	-	4	4	2%
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>40</b>	<b>37</b>	<b>53</b>	<b>28</b>	<b>48</b>	<b>238</b>	<b>100%</b>

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



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

Del total de (238) doscientos treinta y ocho requerimientos ciudadanos asignados a esta Subdirección en el primer semestre del año 2018, (234) doscientos treinta y cuatro requerimientos ciudadanos se tramitaron y respondieron dentro de los términos legales por parte de la Subdirección Técnica de Métodos Educativos, con una representatividad del 98% de respuestas con oportunidad. (4) cuatro requerimientos ciudadanos aún se encuentran en trámite, pero dentro de términos para dar respuesta de conformidad a la ley 1755 de 2015, con una representatividad del 2%.



## CALIDAD (Coherencia, Calidez y Claridad)

Las peticiones son tramitadas por personal del área e incluso son asignadas a otras áreas para la proyección de las respuestas, al emitirse la correspondiente respuesta se relacionan criterios importantes que se deben tener presentes:

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

De los (238) doscientos treinta y ocho requerimientos ciudadanos, se proyectó la respuesta y su cierre a (234) doscientos treinta y cuatro requerimientos ciudadanos; de los cuales se dio cumplimiento a los criterios de Coherencia, Calidez y Claridad, a (226) doscientos veintiséis de ellos, ejecutando así el 95% del indicador de calidad de las respuestas.

Haciendo nuevamente la claridad que de los (238) doscientos treinta y ocho requerimientos ciudadanos; (4) cuatro requerimientos ciudadanos aún se encuentran en trámite pero dentro de términos para dar respuesta de conformidad a la ley 1755 de 2015.

De los (234) doscientos treinta y cuatro requerimientos ciudadanos con su respectiva respuesta, (8) ocho requerimientos ciudadanos no dan cumplimiento a los criterios de Coherencia, Calidez y Claridad, con una representatividad del 3%, lo cual se encuentra detallado de la siguiente manera:

El requerimiento No 14612018, no dio cumplimiento al indicador de Calidad, por cuanto se afecta en su respuesta este criterio, por cuanto al final de la respuesta al requerimiento ciudadano no hay coherencia en el texto y faltan frases que den claridad a la misma.

El requerimiento No 460312018, se observa que no da cumplimiento al indicador de Calidad, por cuanto en su respuesta al requerimiento ciudadano, se presentan frases incompletas que le hace perder coherencia a la misma.

El requerimiento No 736222018, se observa que no da cumplimiento al indicador de Calidad, por cuanto se presentan ciertas frases sin conectores adecuados, lo que elimina en ciertos párrafos la claridad de la respuesta.

El requerimiento No 760572018, se observa que no da cumplimiento al indicador de Calidad, por cuanto se presentan ciertos párrafos repetidos, lo que elimina la claridad y coherencia de la respuesta.

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.

En virtud de lo anterior 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.

Así mismo 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.

Finalmente 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.

## 2. GESTIÓN PQRS SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE DESARROLLO HUMANO

En el primer semestre de 2018 se direccionó a esta Subdirección un total de (21) veintiún requerimientos ciudadanos tipificados así:

Tipo de Requerimiento	Subdirección T. Desarrollo Humano	%
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	12	57%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	4	19%
PETICION INTERES GENERAL	2	10%
QUEJA	1	5%
CONSULTA	1	5%
DENUNCIA	1	5%
<b>Total general</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>

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



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

La tipología más utilizada por los ciudadanos, dirigidos para esta Subdirección durante el primer semestre del año 2018, están referidas a la Petición de Interés Particular con un total de (12) doce requerimientos ciudadanos y una representatividad del 57%; en segundo lugar tenemos Solicitud de Información con un total de (4) cuatro requerimientos ciudadanos, equivalentes a una participación del 19%; la Petición de Interés General ocupa un tercer lugar con un total de (2) dos requerimientos ciudadanos, equivalentes a una participación del 10%. Finalmente en cuarto lugar tenemos tres tipologías a saber la Queja, la Consulta y la Denuncia cada una con un total de (1) un requerimiento ciudadano y una representatividad del 5% respectivamente.

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

Tipo de Requerimiento	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	-	2	3	4	2	1	12	57%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1	1	2	-	-	-	4	19%
PETICION INTERES GENERAL	-	-	1	1	-	-	2	10%
QUEJA	-	-	1	-	-	-	1	5%
CONSULTA	-	1	-	-	-	-	1	5%
DENUNCIA	-	-	-	1	-	-	1	5%
<b>Total general</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>

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

De conformidad a lo evidenciado, a continuación se pueden observar los subtemas más reiterativos durante el primer semestre del año 2018: En primer lugar tenemos **ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO**: Certificaciones, Reclamaciones Laborales, Capacitaciones, Solicitud de trabajo, solicitud de desvinculación, con un total de (16) dieciséis requerimientos ciudadanos y una representatividad del 76%; en segundo lugar tenemos el subtema **VEEDURÍAS CIUDADANAS**, con un total de (3) tres requerimientos ciudadanos y un representativo del 14% respectivamente. Finalmente y en tercer 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 5% de participación respectivamente y con respecto del total de subtemas asignados a esta Subdirección.

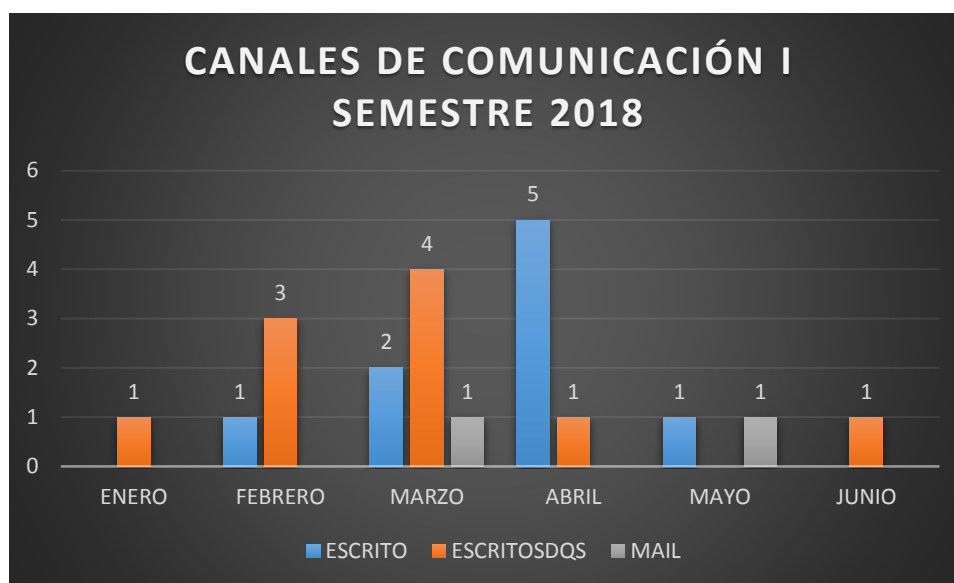
Subtemas Mas Reiterativos	No Requerimientos	%
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO: Certificaciones, Reclamaciones Laborales, Capacitaciones, Solicitud de trabajo, solicitud de desvinculación	16	76%
VEEDURÍAS CIUDADANAS	3	14%
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES SERVIDORES-INCIDENCIA DISCIPLINARIA	1	5%
PROCESOS CONTRACTUALES Certificaciones de contratos, pago oportuno de los contratos, desvinculación, Familiares de los beneficiarios de los programas solicitando pagos por fallecimiento del asistido	1	5%
<b>Total General</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>

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

## Canales

Canales	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total General	%
ESCRITO	-	1	2	5	1	-	9	43%
ESCRITOSDQS	1	3	4	1	-	1	10	48%
MAIL	-	-	1	-	1	-	2	10%
<b>Total general</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>

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 ciudadanos direccionados a esta Subdirección es el canal Escrito SDQS, con (10) diez requerimientos ciudadanos, con una participación del 48%; en segundo lugar tenemos el canal de comunicación Escrito con un total de (9) nueve requerimientos ciudadanos y una representatividad del 43%. Finalmente tenemos el canal Mail con un total de (2) dos requerimientos ciudadanos y una representatividad cercana al 10%.

## Oportunidad en respuesta

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

Oportunidad	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total	% Oportunidad
Dentro de Términos	1	4	7	6	2	1	21	100%
<b>Fuera de Términos</b>	-	-	-	-	-	-	-	<b>0%</b>
En Tramite	-	-	-	-	-	-	-	0%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>

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

Del total de los (21) veintidós requerimientos ciudadanos asignados, la misma cantidad de requerimientos fueron cerrados; es decir (21) veintidós requerimientos se tramitaron y respondieron dentro de los términos legales logrando así un cumplimiento del 100% en la oportunidad de respuesta. Esto de conformidad a la ley 1755 de 2015. Se recomienda a esta Subdirección mantener el indicador de oportunidad y mejorar los tiempos de respuesta.

#### CALIDAD (Coherencia, Calidez y Claridad)

Las peticiones son tramitadas por personal del área e incluso son asignadas a otras áreas para la proyección de las respuestas, al emitirse la correspondiente respuesta se relacionan criterios importantes que se deben tener presentes:

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

De los (21) veintidós requerimientos ciudadanos, se proyectó la respuesta y su respectivo cierre en el aplicativo (SDQS), a los (21) veintidós requerimientos ciudadanos; de los cuales se dio cumplimiento a los criterios de Coherencia, Calidez y Claridad, a (20) veinte de ellos, ejecutando así el 95% del indicador de calidad de las respuestas.

De los (21) veintidós requerimientos ciudadanos, solamente (1) un requerimiento ciudadano no da cumplimiento a los criterios de Coherencia, Calidez y Claridad, con una representatividad del 5%, lo cual se encuentra detallado de la siguiente manera:

El requerimiento No 1369852018, no dio cumplimiento al indicador de Calidad, por cuanto se afecta en su respuesta el criterio de Calidad por cuanto se digita de manera errónea el apellido del peticionario.

En virtud de lo anterior 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.

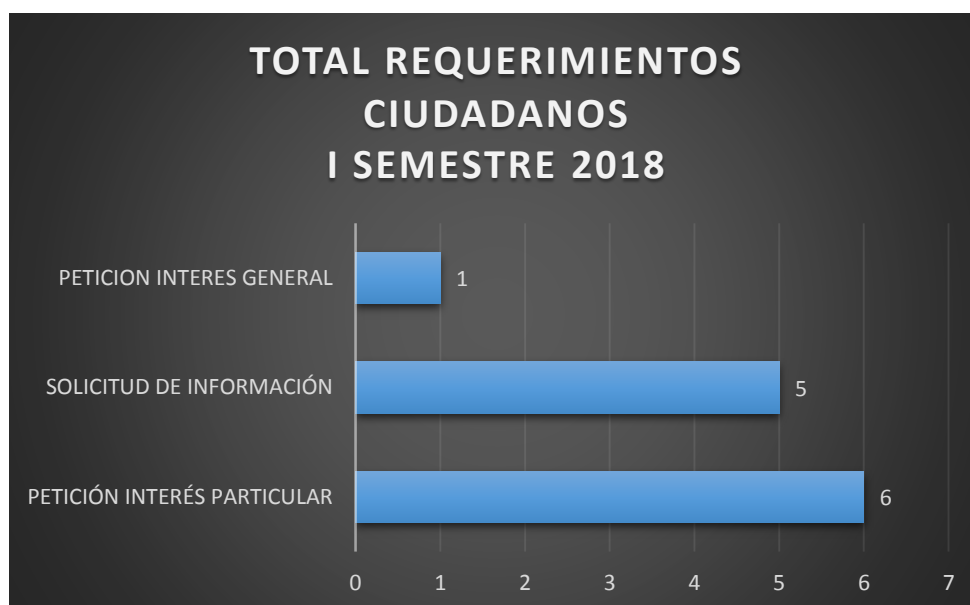
Finalmente se solicita a esta Subdirección tener presente la necesidad de cargar los archivos digitales de las respuestas y anexos, en el aplicativo Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS-Bogotá te Escucha, dentro de los términos de ley establecidos en la ley 1755 de 2015 para brindar respuesta.

### 3. GESTIÓN PQRS OFICINA ASESORA JURÍDICA

En el primer semestre de 2018 se direccionó a esta Subdirección un total de (12) doce requerimientos tipificados así:

Tipo de Requerimiento	Oficina Asesora Jurídica	%
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	6	50%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	5	42%
PETICION INTERES GENERAL	1	8%
<b>Total general</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

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



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

La Petición de Interés Particular es el tipo de requerimiento de mayor incidencia asignados a esta Oficina con un total de (6) seis requerimientos ciudadanos correspondientes a una participación del 50%; en segundo lugar tenemos la Solicitud de Información con un total de (5) cinco requerimientos ciudadanos, con una participación del 42%. Finalmente tenemos la Petición de Interés General con un total de (1) un requerimiento ciudadano, equivalente al 8% de participación.

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

Tipo de Requerimiento	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total	%
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	-	-	2	1	1	2	6	50%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	2	1	1	-	1	-	5	42%
PETICION INTERES GENERAL	-	-	1	-	-	-	1	8%
<b>Total general</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

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

De conformidad a lo evidenciado se pueden observar a continuación los subtemas más reiterativos durante el primer semestre del año 2018. Lo cual se referencia de la siguiente manera:

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 (8) ocho requerimientos ciudadanos con una representatividad del 67%. En segundo lugar tenemos el subtema **VEEDURÍAS CIUDADANAS** con un total de (2) dos requerimientos ciudadanos, con un porcentaje de representación del 17% de los requerimientos asignados a esta dependencia en el primer semestre del año 2018. Finalmente tenemos dos subtemas **CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS E INTERINSTITUCIONALES**: solicitud de vinculación, Pagos, Instalaciones, presuntas conductas indebidas de los vinculados, Prestación del Servicio Tercerizado y **ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO**: Certificaciones, Reclamaciones Laborales, Capacitaciones, Solicitud de trabajo, solicitud de desvinculación; cada uno con un total de (1) un requerimiento ciudadano y una representatividad del 8% respectivamente.

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.	8	67%
VEEDURÍAS CIUDADANAS	2	17%
CONVENIOS: INTERADMINISTRATIVOS E INTERINSTITUCIONALES, solicitud de vinculación, Pagos, Instalaciones, presuntas conductas indebidas de los vinculados, Prestación del Servicio Tercerizado.	1	8%
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO: Certificaciones, Reclamaciones Laborales, Capacitaciones, Solicitud de trabajo, solicitud de desvinculación	1	8%
<b>Total General</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

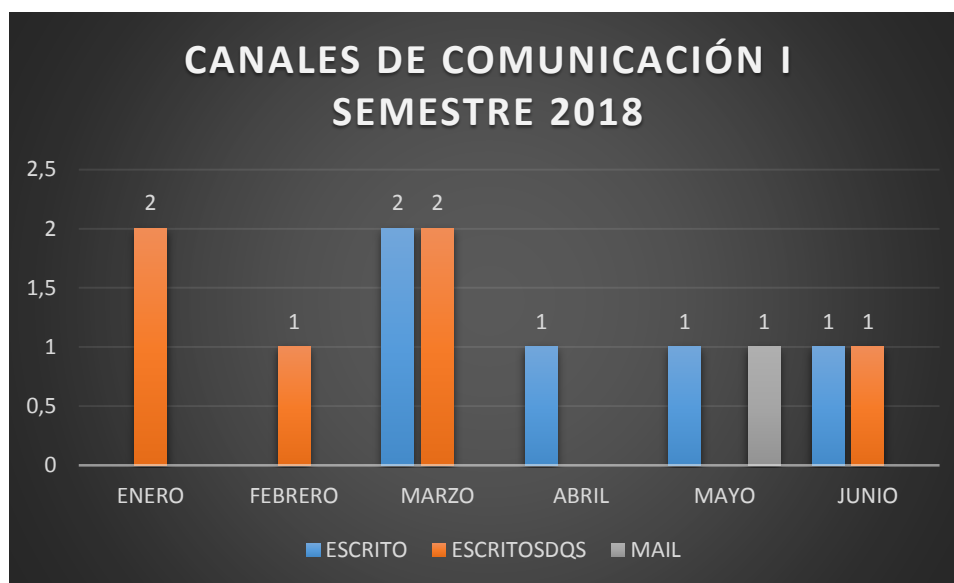
Fuente: Registro A-ACI-FT-003 Control de requerimientos ciudadanos



## Canales

Canales	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total	%
ESCRITO	-	-	2	1	1	1	5	42%
ESCRITOSDQS	2	1	2	-	-	1	6	50%
MAIL	-	-	-	-	1	-	1	8%
<b>Total general</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

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



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

El canal más utilizado por los ciudadanos para la presentación de requerimientos direccionados a la Oficina Asesora Jurídica es el canal Escrito SDQS con (6) seis requerimientos ciudadanos correspondientes a un 50%; en segundo lugar tenemos el canal Escrito con un total con (5) cinco requerimientos ciudadanos correspondientes a un 42%. Finalmente tenemos el canal Mail con un total de (1) un requerimiento ciudadano correspondientes a un 8% de participación.

## Oportunidad en respuesta

Oportunidad	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total	% Oportunidad
Dentro de Términos	2	1	4	1	2	2	12	100%
Fuera de Términos	-	-	-	-	-	-	-	0%
En Tramite	-	-	-	-	-	-	-	0%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

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

Del total de los (12) doce requerimientos ciudadanos asignados, la misma cantidad de requerimientos fueron cerrados; es decir (12) doce requerimientos se tramitaron y respondieron dentro de los términos legales logrando así un cumplimiento del 100% en la oportunidad de respuesta. Esto de conformidad a la ley 1755 de 2015. Se recomienda a esta Oficina mantener el indicador de oportunidad y mejorar los tiempos de respuesta.

### **CALIDAD (Coherencia, Calidez y Claridad)**

Las peticiones son tramitadas por personal del área e incluso son asignadas a otras áreas para la proyección de las respuestas, al emitirse la correspondiente respuesta se relacionan criterios importantes que se deben tener presentes:

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

De los (12) doce requerimientos ciudadanos, se proyectó la respuesta y su cierre a los (12) doce requerimientos ciudadanos; de los cuales se dio cumplimiento a los criterios de Coherencia, Calidez y Claridad, a (11) once de ellos, ejecutando así el 92% del indicador de calidad de las respuestas.

De los (12) doce requerimientos ciudadanos, solamente (1) un requerimiento ciudadano no da cumplimiento a los criterios de Coherencia, Calidez y Claridad, con una representatividad del 8%, lo cual se encuentra detallado de la siguiente manera:

El requerimiento No 723732018, no dio cumplimiento al indicador de Calidad, por cuanto se afecta en su respuesta este criterio, por cuanto se digita de manera errónea el nombre del peticionario.

En virtud de lo anterior se recomienda a esta Oficina 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.

Finalmente se solicita a esta Oficina 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.

#### 4. GESTIÓN PQRS SUBDIRECCIÓN TÉCNICA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA, OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO.

Durante el primer semestre del 2018 se direccionó estas tres áreas un total de (10) diez requerimientos ciudadanos como se muestra a continuación.

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN				
Tipologías	ENERO	FEBRERO	Total General	%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1	1	2	100%
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>

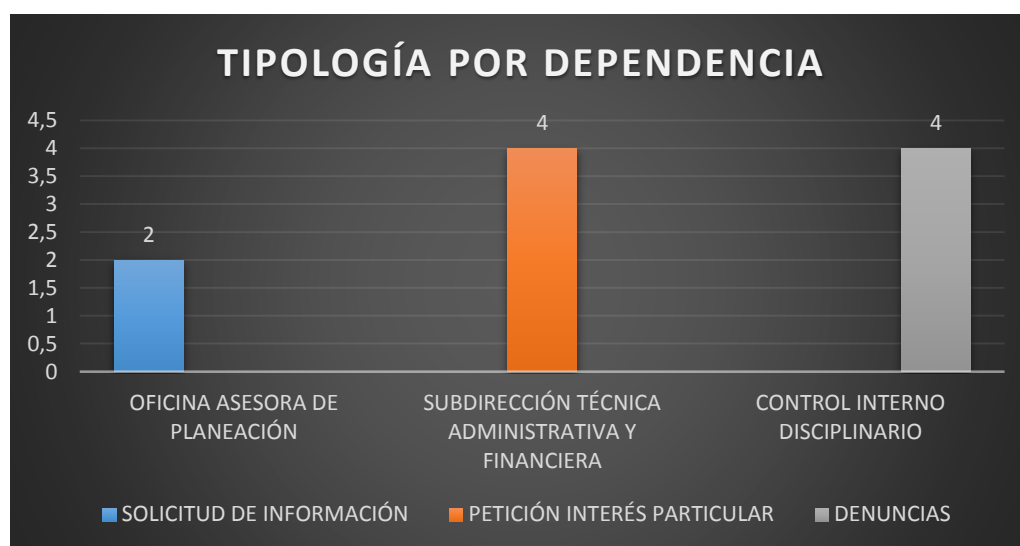
Fuente: Registro A-ACI-FT-003 Control de requerimientos ciudadanos

SUBDIRECCIÓN TÉCNICA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA					
Tipologías	MARZO	MAYO	JUNIO	Total General	%
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	1	2	1	4	100%
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

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

CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO					
Tipologías	FEBRERO	MARZO	ABRIL	Total General	%
DENUNCIAS	2	1	1	4	100%
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

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



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

Para el primer semestre del año 2018, la Solicitud de Información es la única tipología utilizada por la ciudadanía para interponer sus requerimientos con una incidencia de (2) dos requerimientos ciudadanos, dirigidos a la Oficina Asesora de Planeación con una participación del 100%.

De igual manera para el primer semestre del año 2018 la Petición de Interés Particular es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus requerimientos con una incidencia de (4) cuatro requerimientos, dirigidos a la Subdirección Técnica Administrativa y Financiera, con una representatividad del 100%. Dos (2) de ellas fueron asignadas al área de Administración Documental, (1) una al área de Infraestructura y (1) una al área de Contabilidad dependencias que hacen parte de esta Subdirección.

Respecto a la Oficina de Control Interno Disciplinario para el primer semestre del año 2018. Se asignó (4) cuatro requerimientos ciudadanos, calificados como denuncias y una representatividad del 100%.

## Canales

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN				
Canales	ENERO	FEBRERO	Total General	%
ESCRITOSDQS	1	1	2	100%

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

SUBDIRECCIÓN TÉCNICA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA					
Canales	MARZO	MAYO	JUNIO	Total General	%
ESCRITOSDQS	1	1	1	3	75%
MAIL	-	1	-	1	25%
<b>Total General</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

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

OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO					
Canales	FEBRERO	MARZO	ABRIL	Total General	%
ESCRITOSDQS	1	1	1	3	75%
MAIL	1	-	-	1	25%
<b>Total General</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

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

Con respecto a los canales utilizados por los ciudadanos para la interposición de requerimientos asignados a la Oficina Asesora de Planeación tenemos únicamente al canal Escritos SDQS con un total de (2) dos requerimientos ciudadanos, equivalentes a un 100% de participación.

Respecto al canal utilizado por los ciudadanos para la interposición de requerimientos asignados a la Subdirección Técnica Administrativa y Financiera, el canal más utilizado es el canal Escritos SDQS

con un total de (3) tres requerimientos ciudadanos, equivalentes a una participación del 75%; en segundo lugar está el canal Mail con un total de (1) un requerimiento ciudadano, con una participación del 25% respectivamente.

Respecto a los canales más utilizados respecto del área Control Interno Disciplinario con un total de (4) cuatro requerimientos ciudadanos, hacen referencia en primer lugar al canal Escrito SDQS, con un total de (3) tres requerimientos ciudadanos con una participación del 75%. En segundo lugar tenemos el canal Mail, con un total de (1) un requerimiento ciudadano, con una participación del 25% respectivamente.

### Oportunidad en respuesta

Durante el primer semestre del año 2018 y en relación a estas tres dependencias en mención a los (10) diez requerimientos ciudadanos; los cuales tuvieron respuestas dentro de términos de ley, esto de conformidad a la ley 1755 de 2015. En virtud de lo anterior se establece un cumplimiento del 100% del indicador de oportunidad. Lo cual se refleja en la siguiente tabla:

OPORTUNIDAD	PLANEACIÓN	%	CONTROL DISCIPLINARIO	%	SUBDIRECCIÓN T. ADMINISTRATIVA FINANCIERA	%	TOTAL
Dentro de términos	2	100%	4	100%	4	100%	10
<b>Fuera de términos</b>	-	<b>0%</b>	-	<b>0%</b>	-	<b>0%</b>	<b>0</b>
En Tramite	-	-	-	-	-	0%	0
<b>Total general</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>	<b>10</b>

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

Se recomienda a estas dependencias mantener el indicador de oportunidad y mejorar los tiempos de respuesta. De igual forma recordar que las respuestas deben ser subidas al aplicativo Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) Bogotá Te Escucha, dentro de los mismos términos que establece 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, al emitirse la correspondiente respuesta se relacionan criterios importantes que se deben tener presentes:

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

De las (10) diez respuestas a los requerimientos ciudadanos emitidos por parte de las correspondientes áreas; (9) nueve de ellas fueron emitidas dando cumplimiento a los criterios de coherencia, calidez y claridad. Dando un cumplimiento del indicador en un 90% de calidad en las respuestas.

De los (10) diez requerimientos ciudadanos, solamente (1) un requerimiento ciudadano no da cumplimiento a los criterios de Coherencia, Calidez y Claridad, con una representatividad del 10%, lo cual se encuentra detallado de la siguiente manera:

El requerimiento No 13802018 asignado a la Oficina Asesora de Planeación, no dio cumplimiento al indicador de Calidad, por cuanto se afecta en su respuesta este criterio, en virtud que se digita de manera errónea el nombre del petionario.

## 5. TRASLADOS POR NO COMPETENCIA

En el primer semestre del año 2018 se trasladó un total de (12) doce requerimientos ciudadanos por no competencia de la entidad. Según la tabla referenciada se puede evidenciar las entidades ante las cuales se procedió a realizar el correspondiente traslado.

Entidad	Total	%
SECRETARIA DE CULTURA	2	17%
POLICIA METROPOLITANA	2	17%
TRANSMILENIO	2	17%
SECRETARIA DE EDUCACION	1	8%
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	1	8%
SECRETARIA DE AMBIENTE	1	8%
IDPAC - ACCION COMUNAL	1	8%
SECRETARIA DE GOBIERNO	1	8%
IDRD	1	8%
<b>Total general</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

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

En primer lugar y respecto a los traslados por no competencia, tenemos las Secretaria de cultura, Policía Metropolitana y Transmilenio, cada una con un total de (2) dos requerimientos ciudadanos respectivamente y una representatividad del 17% por cada uno de ellos. En segundo lugar tenemos la Secretaria de Educación, Secretaria de Planeación, Secretaria de Ambiente, Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal IDPAC, la Secretaria de Gobierno y el Instituto Distrital de Recreación y Deporte IDRD, cada uno con un total de (1) un requerimiento ciudadano y una representatividad del 8% respectivamente.

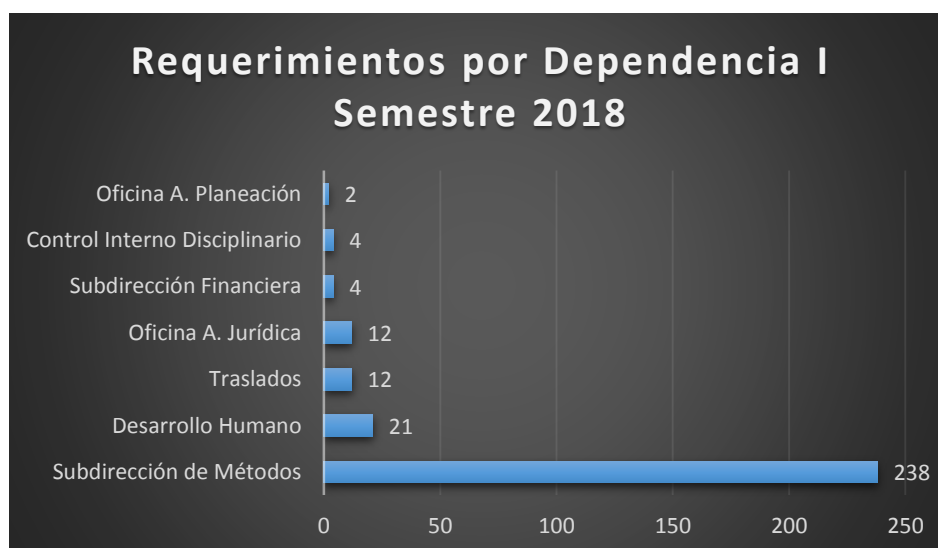
## 6. INFORMACIÓN Y DATOS ESTADÍSTICOS CONSOLIDADOS EN EL SDQS

Total de requerimientos ciudadanos recibidos en el primer semestre del año 2018 y registradas en el SDQS [293](#)

Dependencia	Cantidad	%
Subdirección de Métodos	238	81,2%
Desarrollo Humano	21	7,2%
Traslados	12	4,1%
Oficina A. Jurídica	12	4,1%
Subdirección Financiera	4	1,4%
Control Interno Disciplinario	4	1,4%
Oficina A. Planeación	2	0,7%
<b>Total Semestre</b>	<b>293</b>	<b>100%</b>

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

Como se puede observar durante el primer semestre del año 2018 la dependencia a la cual se le realizó más asignación de requerimientos ciudadanos fue a la Subdirección Técnica de Métodos Educativos con un total de (238) doscientos treinta y ocho requerimientos ciudadanos para una representación del 81,2% del total de requerimientos asignados. En segundo lugar tenemos la Subdirección Técnica de Desarrollo Humano con un total de (21) veintiún requerimientos ciudadanos y una representatividad del 7,2%. En tercer lugar tenemos la Oficina Asesora Jurídica y los Traslados por No Competencia con un total de (12) doce requerimientos ciudadanos cada uno y una representatividad del 4,1% respectivamente. La Subdirección Técnica Administrativa y Financiera y la Oficina de Control Interno Disciplinario, cada una con una asignación de (4) cuatro requerimientos ciudadanos y una representatividad del 1,4% respectivamente. Finalmente tenemos la Oficina Asesora de Planeación con una asignación de (2) dos requerimientos ciudadanos con una participación del 0.7%.



## 7. REITERATIVIDAD DE PQRS II SEMESTRE

Una vez analizado el Control de Requerimientos Ciudadanos, se evidencian durante el primer semestre del año 2018, referenciado a la tipología de Quejas:

QUEJAS								
Tipificación	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total General	%
SUBDIRECCIÓN T. MÉTODOS EDUCATIVOS	6	12	4	14	9	15	60	95%
SUBDIRECCIÓN T.DESARROLLO HUMANO	-	-	1	-	-	-	1	2%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	-	-	-	-	-	-	0	0%
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN	-	-	-	-	-	-	0	0%
SUBDIRECCIÓN T. ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	-	-	-	-	-	-	0	0%
TRASLADOS POR NO COMPETENCIA	-	1	-	-	-	1	2	3%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>13</b>	<b>5</b>	<b>14</b>	<b>9</b>	<b>16</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>

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

Quejas discriminadas en el primer semestre del año 2018:

De los (63) sesenta y tres requerimientos tipificados como Quejas durante el primer semestre del año 2018, (60) sesenta de ellas fueron asignadas a la Subdirección Técnica de Métodos Educativos y Operativa equivalente al 95% de las quejas para el periodo. Haciendo claridad que esta Subdirección se encarga de la parte misional de la entidad. Dos (2) requerimientos tipificados como Quejas fueron trasladados por no competencia con una representatividad del 3%. Finalmente Un (1) requerimiento tipificado como Queja fue asignado a la Subdirección Técnica de Desarrollo Humano, con una representatividad del 2%.

Así mismo se puede referenciar que de las (60) sesenta Quejas asignadas a la Subdirección Técnica de Métodos Educativos estos son los subtemas más importantes a referenciar y de los cuales se pretende resaltar en el presente informe así: el Subtema de **COMEDORES COMUNITARIOS**, con un representativo de (16) dieciséis requerimientos ciudadanos, referentes principalmente a la prestación del servicio en el lugar, comportamiento de los funcionarios, condiciones de higiene en la sede y circunstancias de convivencia, con una representatividad del 27 %. En segundo lugar tenemos 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.** Dentro de estas temáticas se resaltan situaciones presentadas con profesores y funcionarios de las unidades (UPI) principalmente, con un total de (15) quince requerimientos ciudadanos y una representatividad del 25 %. En tercer lugar tenemos el subtema de **VEEDURÍAS CIUDADANAS**, con un total de (10) diez requerimientos ciudadanos principalmente referidas al comportamiento de algunos servidores de la entidad y una representatividad del 17 %. En cuarto lugar tenemos los subtemas referidos a 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 (5) cinco requerimientos ciudadanos, referidas a la intervención, gestión y tratamiento frente a la presencia de habitantes de calle en la ciudad. Y el subtema de **ADMINISTRACION BAÑOS PUBLICOS** con un total de (5) cinco requerimientos ciudadanos, referidas principalmente a situaciones de la prestación del servicio, cada uno de estos subtemas presenta una participación del 8 %. Otros Temas relevantes son los referidos a **CONVENIOS: INTERADMINISTRATIVOS E INTERINSTITUCIONALES**, solicitud de vinculación, Pagos, Instalaciones, presuntas conductas indebidas de los vinculados, Prestación del Servicio Tercerizado, con un total de (4) cuatro requerimientos ciudadanos, referidos principalmente a comportamientos de beneficiarios dentro de sus convenios (prestación del servicio) y una representatividad del 7%. Finalmente tenemos el subtema de **INFRAESTRUCTURA E INSTALACIONES**, con un total de (2) dos requerimientos ciudadanos, referidos a temas de infraestructura dentro de las Unidades de Protección Integral con una representatividad del 3% respectivamente.

RECLAMOS								
Tipificación	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
SUBDIRECCIÓN T. MÉTODOS EDUCATIVOS	-	2	-	4	4	3	13	87%
SUBDIRECCIÓN T.DESARROLLO HUMANO	-	-	-	-	-	-	0	0%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	-	-	-	-	-	-	0	0%
SUBDIRECCIÓN T. ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	-	-	-	-	-	-	0	0%
TRASLADOS POR NO COMPETENCIA	2	-	-	-	-	-	2	13%
OF. CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	-	-	-	-	-	-	0	0%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Referente a la tipología de Reclamos durante el primer semestre del año 2018, de un total de (15) quince requerimientos ciudadanos, (13) trece fueron asignadas o con competencia a la Subdirección Técnica de Métodos Educativos y Operativa, con una equivalencia del 87% de los Reclamos para el correspondiente periodo. Así mismo se puede referenciar que de los (15) quince Reclamos, (2) dos referencian a traslado por no competencia equivalente a un 13%.

Así mismo se puede referenciar que de los (13) trece Reclamos asignados a la Subdirección Técnica de Métodos Educativos y Operativa, estos son los subtemas más importantes a referenciar y de los cuales se pretende resaltar en el presente informe así: el Subtema de **COMEDORES COMUNITARIOS**, con un representativo de (5) cinco requerimientos ciudadanos, referentes principalmente a la prestación del servicio en el lugar por parte de los funcionarios y circunstancias de convivencia, con una representatividad del 38 %; en segundo lugar se encuentra el subtema **VEEDURÍAS CIUDADANAS**, con un total de (3) requerimientos ciudadanos asociados a Reclamos, principalmente a temas de comportamiento en el servicio del personal y funcionarios de la entidad,

con una representatividad del 23%; en tercer lugar tenemos los subtemas **TEMAS MISIONALES UPI:** Requerimientos por presencia de los asistidos de las UPI, sugerencias de los NNAJ en las UPI, solicitudes de charlas, solicitud de vinculación a internado o externado. Dentro de estas temáticas se resaltan situaciones presentadas como es referidos a la prestación de los servicios en la entidad y el subtema **SOLICITUD DE INTERVENCIÓN:** Presencia de habitantes de calle, pandilleros, NNAJ con vulneración de derechos o situación de fragilidad en los sectores Dentro de estas temáticas se resaltan situaciones presentadas como es referidas a prestación inadecuada de servicios en territorio. Estos dos subtemas con un total de (2) dos requerimientos ciudadanos y una representatividad del 15% respectivamente.

## 8. SOLICITUDES NO INGRESADAS AL SDQS

1. *Llamadas telefónicas de tipo informativo:* En el primer semestre del año 2018 se registró un total de **(239)** doscientas treinta y nueve llamadas, de las cuales **(3)** tres se ingresaron al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha (SDQS), las demás llamadas son de tipo informativas y son atendidas inmediatamente vía telefónica, registrando en la planilla digital la respuesta dada a la ciudadanía. **(57)** cincuenta y siete 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](mailto:atenciónciudadano@idipron.gov.co) un total de **(158)** ciento cincuenta y ocho correos electrónicos, de los cuales **(113)** ciento trece 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](mailto:hojasdevida@idipron.gov.co) y el link asociado a la página del IDIPRON- ATENCION AL CIUDADANO, por medio de la siguiente ruta de ingreso, Banco de Hojas de Vida, el cual se relaciona a continuación:  
<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSemls2xp3F5MvJls1NWPQKc1YQVrH->

## 9. MEJORAS REALIZADAS AL PROCESO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

- Durante lo corrido del presente 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 ha 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 (4) cuatro módulos de conformidad a lo planteado en el Plan de Acción de Atención a la Ciudadanía 2018.
- Durante el primer semestre 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: en las Unidades de Protección Integral (14) catorce y Comedores (5) cinco del IDIPRON, referentes al reconocimiento y retroalimentación del Proceso de Atención a la Ciudadanía, tipos de requerimientos PQRS, términos de respuesta, figura del Defensor del Ciudadano, 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 primer semestre del año 2018, el cual se refleja así:
 

Se dio respuesta en el primer semestre del 2018 en coordinación con el área de comunicaciones un total de (442) cuatrocientas cuarenta y dos 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 primer semestre del año 2018, frente a las temáticas abordadas desde los Nodos: Sectorial de Integración social y Nodos Intersectoriales, liderados por parte de la Veeduría Distrital.

## 10. RESULTADOS DE ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN

Durante el primer semestre 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 con relación al anterior (II semestre 2017) un aumento considerable en la realización de las mismas por parte de los ciudadanos en relación. De igual forma se requiere continuar con las estrategias formuladas con el fin de mejorar los resultados.

Antes de la presentación de estas cifras hay que tener presentes 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 los resultados del primer semestre del año 2018 frente a la encuesta de percepción de Atención al Ciudadano así:

Encuestas	Digital	Física
Total	5	12

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 digital de atención a la ciudadanía.*

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
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.*

Durante el primer semestre del año 2018 se puede observar un aumento en la realización de la encuesta por parte de la ciudadanía. En virtud de lo anterior se puede observar para este semestre se presenta 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 primer semestre del año 2018, respecto de las preguntas formuladas (Físicas) podemos establecer:

De las (12) doce encuestas físicas podemos analizar lo siguiente:

1. **¿La respuesta emitida se relacionó con su requerimiento?**, frente a esta pregunta, contamos con (12) doce respuestas frente a las cuales (8) ocho ciudadanos manifestaron **SI**, con una representación del 67%; los restantes (4) cuatro ciudadanos manifestaron **NO**, con una representatividad del 33%.

2. **¿Se utilizó un lenguaje comprensible en la respuesta emitida?** frente a esta pregunta, contamos con (12) doce respuestas, frente a las cuales (12) doce 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 (12) doce respuestas frente a las cuales (11) once ciudadanos manifestaron **SI**, con una representatividad del 92%. El ciudadano restante no dio respuesta a esta pregunta **BLANCO**, con una representatividad del 8%.

## 11. 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.