

2000

Bogotá, D.C. 20 de abril de 2023

Doctor
HUGO ALBERTO CARRILLO GÓMEZ
SECRETARIO GENERAL
IDIPRON
3779997
secretariageneral@idipron.gov.co
Calle 61 No. 7-78
Bogotá,

INSTITUTO PARA LA PROTECCION DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD
Al Contestar Cite Este Nr.:2023EE1340 O 1 Fol:
ORIGEN: Origen: SECRETARIA GENERAL/CARRILLO GOMEZ HUGO ALI
DESTINO: Destino: /HUGO ALBERTO CARRILLO GÓMEZ
ASUNTO: Asunto: INFORME PRIMER TRIMESTRE DE GESTIÓN SERVICIO
Obs: Fec.Radic:24/04/2023 05:28:52. Obs.:

Asunto: Informe Primer Trimestre de gestión Servicio a la Ciudadanía.

Respetado doctor Carrillo:

Por medio de la presente, envío el informe del asunto, en donde se da a conocer la gestión del Instituto respecto a las peticiones ciudadanas en el primer trimestre del presente año (enero, febrero y marzo).

Se realiza el envío de este por correo electrónico para la optimización de papel.

Cordialmente,



JULIETH CRISTINA GUZMAN CARDONA
Profesional Universitario (E)
Secretaria General – Servicio a la Ciudadanía.
Juliethc.guzman@idipron.gov.co

	NOMBRE	FIRMA	FECHA
Proyectó:	Julieth Cristina Guzmán		20/04/2023
Revisó	Grisel Córdoba Casella-		24/04/2023
Aprobó:			
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos a firma.			

INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES

PRIMER TRIMESTRE 2023

En el presente informe encontrará el consolidado de la gestión de peticiones realizada por el Grupo de Servicio a la Ciudadanía del Instituto, durante los meses de enero, febrero y marzo del año 2023.

JULIETH CRISTINA GUZMÁN CARDONA

Profesional Universitario (E) Secretaría General -
Grupo Servicio a la Ciudadanía

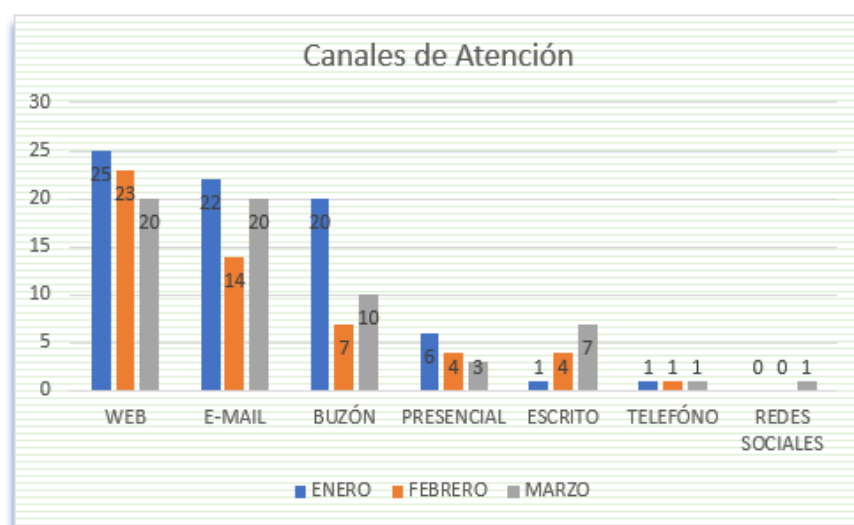
PETICIONES REGISTRADAS



En el primer trimestre del año, se registraron 190 peticiones a través de la plataforma SDQS “Bogotá te Escucha”. Se observa que, enero fue el mes con el mayor número de peticiones registradas en relación a los meses de febrero y marzo.

De esta manera febrero presenta un decrecimiento del 29% en relación a enero, mientras que en marzo se evidencia un leve incremento en relación a febrero del 17% respectivamente. El promedio de peticiones registradas y recibidas en el primer trimestre fue del 63.33%.

CANAL DE ATENCIÓN



Para el primer trimestre del año se puede observar que, los canales más utilizados por la ciudadanía son los medios virtuales como el web y el email, que consolidados estos dos equivalen al 65% del total de atenciones, sigue el buzón con el 19%, el canal presencial con el 7%, el canal escrito con el 6%, el canal telefónico con el 2% y finalmente las redes sociales con el 1%.

Con base en lo anterior se puede evidenciar que, los medios virtuales confirman ser la tendencia en canales alternativos de comunicación entre la ciudadanía y el Instituto; no obstante, es importante resaltar que gracias a las buenas practicas implementadas el 2022 el buzón de sugerencias también es un canal recurrente utilizado por la población objetivo de la entidad.

Otro aspecto a tener en cuenta, son las redes sociales “Facebook y WhatsApp”, toda vez que el grupo de Servicio a la Ciudadanía ha brindado atención a los NNAJ y a la ciudadanía en general en tiempo real de forma oportuna y dinámica; que se refleja en el numero de atenciones durante el primer trimestre con un total de atenciones por WhatsApp 128 y Facebook 152.

Así mismo, durante el primer trimestre se atendieron 2.277 llamadas al conmutador de la entidad, siendo las dependencias con mayor afluencia de llamadas en primer lugar la Gerencia de Contratación, le sigue la Oficina Jurídica, Sistemas y Bienestar.

A continuación, se observa el número de atenciones que se brindaron durante el primer trimestre en los cinco puntos de atención presencial habilitados por la entidad.

MES	CONSOLIDADO CANAL PRESENCIAL				
	CALLE 15	CALLE 61	CALLE 63	DISTRITO JOVEN	PERDOMO
ENERO	134	39	83	23	12
FEBRERO	95	31	22	13	11
MARZO	75	14	15	13	15
TOTAL	304	84	120	49	38

Se puede apreciar que el punto de atención con mayor afluencia es la Sede Calle 15, los temas sobre los cuales solicitaron más información los ciudadanos es: acceso a vacantes laborales, solicitud de certificados académicos y acceso al modelo pedagógico del Instituto.

PETICIONES POR TIPOLOGÍA

TIPO DE PETICIÓN	CANTIDAD PETICIONES ENERO	CANTIDAD PETICIONES FEBRERO	CANTIDAD PETICIONES MARZO	%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	31	24	25	42%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	12	11	11	18%
QUEJA	7	7	9	12%
SUGERENCIA	12	1	3	8%
SOLICITUD ACCESO A LA INFORMACIÓN	2	3	6	6%
RECLAMO	6	2	2	5%
CONSULTA	3	0	4	4%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	2	2	2	3%
FELICITACIÓN	0	3	0	2%
TOTAL POR MES	75	53	62	100%
TOTAL TRIMESTRE	190			

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

Con base en el informe enviado por Secretaria General de la Alcaldía Mayor, se puede observar que en el primer trimestre la tipología más utilizada fue el derecho de petición de interés particular con el 42%, seguido del derecho de petición de interés general con el 18% y le sigue la queja con el 12% respectivamente.

QUEJAS :

En el primer trimestre se registraron un total de 23 *quejas*, las cuales se discriminan así:

- Enero: 7
- Febrero: 7
- Marzo: 9

RECLAMOS:

En el primer trimestre se registraron un total de 10 *reclamos*, las cuales se discriminan así:

- Enero: 6
- Febrero: 2
- Marzo: 2

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

En el primer trimestre se registraron un total de 11 *solicitudes* de acceso a la información, las cuales se discriminan así:

- Enero: 2
- Febrero: 3
- Marzo: 6

FELICITACIONES

Durante el trimestre se presentaron 3 felicitaciones, específicamente en el mes de febrero; las felicitaciones se dieron por la eficiente labor que desempeñan de los servidores.

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN CONTESTADAS DE FORMA NEGATIVA

Durante el trimestre ninguna de la solicitudes fue contestada de forma negativa por la entidad.

SEGUIMIENTO ESCRITO DE RESPUESTAS EMITIDAS POR LA ENTIDAD

Con el propósito de dar cumplimiento a la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, se realiza el seguimiento a 180 respuestas emitidas por la entidad durante el primer trimestre, y se evidenció:

Oportunidad: El 98% de las respuestas verificadas fueron emitidas oportunamente a la ciudadanía.

Coherencia: El 98% de las respuestas verificadas, responden a la ciudadanía en forma coherente.

Solución de fondo: El 97% de las respuestas emitidas brindaron a la ciudadanía una respuesta de fondo.

Calidez: El 98% de las respuestas emitidas por el IDIPRON, fueron escritas de una manera cálida.

Cabe resaltar que, las respuestas a las peticiones que no cumplieron en su totalidad con los criterios de oportunidad, coherencia, solución de fondo y calidez fueron emitidas por la Subdirección Técnica de Métodos Educativos y Operativa y la Gerencia Operativa; a las cuales se les instó mediante memorando debidamente radicado cumplir con los lineamientos establecidos en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

PETICIONES CONTESTADAS POR FUERA DE TÉRMINOS

En el trimestre se presentaron tres vencimientos de peticiones, una corresponde a la Subdirección de Técnica de Métodos Educativos y Operativa y dos peticiones corresponden a la Gerencia Operativa.

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN CIUDADANA

En el trimestre se realizaron 427 encuesta de percepción ciudadana, en las cuales se observa que la ciudadanía califica en una escala de excelente el servicio recibido, se sienten satisfechos porque la persona que lo atención fue amable, recibió un trato respetuoso, digno y humano; en términos generales los ciudadanos consideran que la atención fue rápida y solicitud fue resuelta y la información clara.

A las siguientes preguntas los ciudadanos respondieron:

¿Cómo podemos mejorar la prestación del servicio?

- Todo está muy bien
- Más ayudas monetarias
- Que la tarjeta no se demore tanto al pedirla
- Ofertas laborales

- Oportunidades de trabajo a adultos 30 años
- el servicio fue muy bueno

¿Qué propone para lograr mayor participación por parte de la ciudadanía?

- Mas información sobre el proyecto
- Ayudas monetarias
- Publicidad
- Disposición y comunicación sobre las problemáticas que se encuentran a nivel social
- Más ayudas de dinero
- Lo bancario más rápido y más asesoría en el punto como ayuden a llamar
- Mas campañas para ayudas
- Ofertas laborales

¿Cómo podemos mejorar el uso de los recursos disponibles en la entidad?

- Más cupos para personas de edad
- Ayudas monetarias
- Upis las arreglen
- Mercados
- Empleos

EVENTOS PARA LA CIUDADANÍA

En el trimestre, el grupo de servicio a la ciudadanía participo en la feria de servicio en Corabastos el día 28 de febrero. Durante el evento el equipo de trabajo atendió las solicitudes de información de veintiocho (28) ciudadanos.



CONCLUSIONES

- La ciudadanía opta por el uso de los medios virtuales para hacer sus peticiones como son la web, el email y redes sociales.
- La tipología de petición mas solicitada es el “derecho de petición de interés particular”, seguido por el derecho de petición de interés general”
- Las respuestas a las peticiones emitidas cumplen con los atributos de oportunidad en un 98%, coherencia 98%, solución de fondo en un 97% y calidez en un 98% respectivamente.
- Se concluye que durante el trimestre 3 peticiones se cerraron por fuera de términos.
- Los ciudadanos tienen percepción favorable y en buen concepto a la entidad y la labor que desarrolla en favor de la población objetivo.