

INSTITUTO PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD

Al Contestar Cite Este Nr.:2020IE7746 O 1 Fol:1 Anex:

ORIGEN: Origen: AREA DE ATENCION AL CIUDADANO/CORDOBA CAS

DESTINO: Destino: SUBDIRECCIÓN TÉCNICA ADMINISTRATIVA Y FINAN

ASUNTO: Asunto: INFORME DE GESTION

OBS: Fec.Radic:09/11/2020 03:08:04, Obs.:

CÓD: A-GDO-FT-013 V:-07 – 03/01/2020

MEMORANDO

5900

Bogotá, D.C. 9 de noviembre de 2020

PARA: HUGO ALBERTO CARRILLO GÓMEZ
Subdirector Técnico, Administrativo y Financiero

DE: GRISEL CÓRDOBA CASELLA
ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

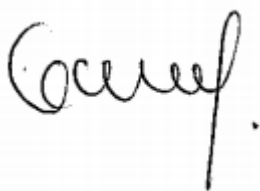
ASUNTO: Informe de gestión de peticiones mes de octubre

Respetado doctor Carrillo:

Por medio de la presente, envío el informe del asunto, en donde se da a conocer la gestión del Instituto en las peticiones ciudadanas.

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

Cordialmente,



Grisel Córdoba Casella
Responsable Atención a la Ciudadanía
e-mail: griselc@idipron.gov.co

INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES

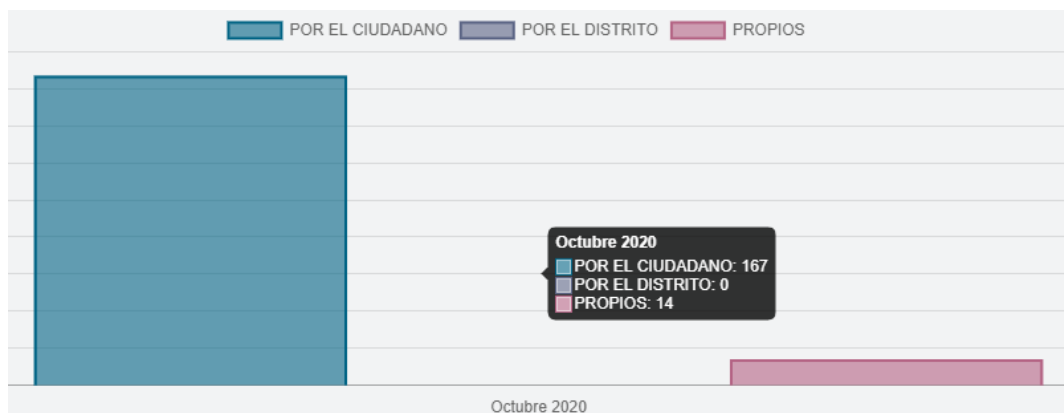
MES DE OCTUBRE 2020

En el presente informe encontrará la gestión de peticiones realizada por el Área de Atención al Ciudadano del Instituto durante el mes de octubre del año en curso.

GRISEL CÓRDOBA CASELLA

Contratista Atención a la Ciudadanía

PETICIONES REGISTRADAS



Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes de octubre, se registraron 181 peticiones ciudadanas, evidenciándose un aumento del 59,66% con respecto al mes de septiembre.

CANAL DE ATENCIÓN



Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En este mes, el 92,26% de las peticiones fueron recibidas a través del sistema Bogotá te Escucha, evidenciándose la preferencia de la ciudadanía por registrar sus peticiones a través de la Web. Seguido a este canal de comunicación, se encuentra el buzón de sugerencias con el 2,76% del total de las peticiones realizadas.

ATENCIONES POR LÍNEA WHATSAPP

A través de la línea WhatsApp dispuesta por la Entidad, se logra la atención en tiempo real de 34 ciudadanos observándose el mismo número de atenciones que en el mes de septiembre.

La ciudadanía solicitó información sobre reincorporación a las actividades en las UPI (externados) y lugares a donde pueden iniciar su proceso de resocialización e incorporación al modelo pedagógico de la entidad.

Teniendo en cuenta que se dio respuesta de forma inmediata, estas atenciones no fueron registradas en el Sistema de Peticiones Bogotá te Escucha.

RED SOCIAL FACEBOOK

En octubre, 115 ciudadanos se comunicaron con la Entidad a través de esta red social, la ciudadanía indagó por temas de ayudas económicas, cambio en la oferta de servicios en el IDIPRON.

La ciudadanía que se comunicó con la entidad a través de esta red social, obtuvo información de forma inmediata, por lo que no se registraron en el Sistema Distrital de Peticiones Bogotá te Escucha.

CANAL TELEFÓNICO

En el mes de octubre, se recibieron 95 llamadas de ciudadanos solicitando información sobre los servicios del Instituto, estas llamadas no fueron registradas en el SDQS ya que se resolvió la petición ciudadana de forma inmediata.

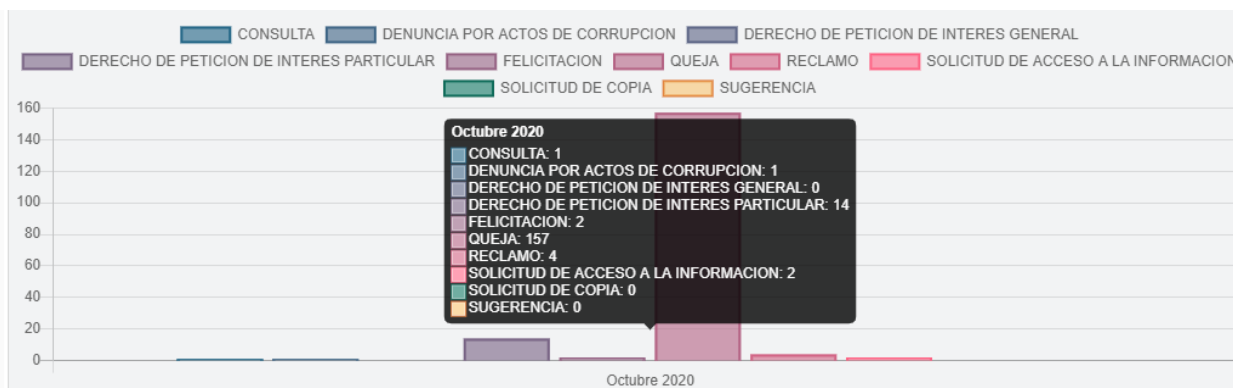
CORREOS ELECTRÓNICOS

En este mes, se recibieron en total 73 correos electrónicos de la siguiente manera:

- Correo de atención a la ciudadanía: 73
- Correo de defensor del ciudadano: 0
- Correo de denuncias por actos de corrupción: 0

Cada uno de estos correos, fue gestionado y respondido oportunamente.

PETICIONES POR TIPOLOGÍA



Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

La tipología más utilizada fue la queja con el 86,74% de las peticiones recibidas, seguido del derecho de petición de interés particular con el 7,73%.

QUEJAS :

En el periodo se registran 157 quejas, el 100% de estas, fueron registradas por peticionarios anónimos, con lenguaje soez y sin evidencias lo que imposibilita el inicio de una investigación. Debido a lo anterior, se solicita a la Veeduría Distrital concepto para el manejo de estas peticiones evitando así el desgaste administrativo.

RECLAMOS:

En el mes, según la plataforma Bogotá Te Escucha, se registraron 4 reclamos, de los cuales solo de los cuales ninguno se adecua a esa tipología.

Todas las quejas y reclamos fueron respondidas en términos de ley.

SUBTEMAS		
Subtema	Total	Porcentaje
ADMINISTRACION BANOS PUBLICOS	3	2,94%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO CERTIFICACIONES RECLAMACIONES LABORALES CAPACITACIONES SOLICITUD DE TRABAJO SOLICITUD DE DESVINCULACION	4	3,92%
ATENCION Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS	1	0,98%
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES SERVIDORES-INCIDENCIA DISCIPLINARIA	9	8,82%
PROCESOS CONTRACTUALES CERTIFICACIONES DE CONTRATOS PAGO OPORTUNO DE LOS CONTRATOS DESVINCULACION FAMILIARES DE LOS BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOLICITANDO PAGOS POR FALLECIMIENTO DEL ASISTIDO	4	3,92%
SOLICITUD DE INTERVENCION PRESENCIA DE HABITANTES CALLE PANDILLEROS NNAJ CON VULNERACION DE DERECHOS O SITUACION FRAGILIDAD EN LOS SECTORES	3	2,94%
TEMAS MISIONALES UPI REQUERIMIENTOS POR PRESENCIA DE LOS ASISTIDOS DE LAS UPI SUGERENCIAS DE LOS NNAJ EN LAS UPI SOLICITUD DE CHARLAS SOLICITUD DE VINCULACION A INTERNADO O EXTERNADO.	20	19,61%
VEEDURIAS CIUDADANAS	58	56,86%
TOTAL	102	100,0%

SUBTEMAS EN EL PERIODO

Al igual que en el mes anterior, el subtema más reiterado fue veedurías ciudadanas con un 56,86 % del total de las peticiones recibidas en los meses de septiembre-octubre.

PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA		
Dependencia	Total	Porcentaje
CAPITAL SALUD EPS	1	20,00%
SECRETARIA DE HACIENDA	1	20,00%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	1	20,00%
SECRETARIA JURIDICA	1	20,00%
SUBRED CENTRO ORIENTE	1	20,00%
Total	5	100,00%

En el mes de octubre, se trasladaron por no competencia 5 requerimientos ciudadanos, disminuyéndose en un 16,66% la cantidad de requerimientos trasladados con respecto al mes de septiembre.

PETICIONES CERRADAS EN EL MISMO PERIODO

En el mes se cerraron 43 requerimientos de los 181 recibidos, atención a la ciudadanía cerró el mayor número de peticiones con el 44,19 seguido del Grupo de trabajo para el ejercicio del control interno disciplinario con el 16,28% del total de los requerimientos ciudadanos.

Dependencia	Cerradas Mismo Periodo	Porcentaje
ATENCION A LA CIUDADANIA	19	44,19%
GRUPO DE TRABAJO PARA EL EJERCICIO DEL CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	7	16,28%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1	2,33%
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	2,33%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	2,33%
SUBDIRECCION TECNICA DE DESARROLLO HUMANO	6	13,95%
SUBDIRECCION TECNICA DE METODOS EDUCATIVOS Y OPERATIVA	7	16,28%
TESORERIA	1	2,33%
Total	43	100,0%

Dependencia	Cerradas Otro Periodo	Porcentaje
ATENCION A LA CIUDADANIA	8	13,56%
GRUPO DE TRABAJO PARA EL EJERCICIO DEL CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	3	5,08%
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	1,69%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	8	13,56%
SUBDIRECCION TECNICA DE DESARROLLO HUMANO	6	10,17%
SUBDIRECCION TECNICA DE METODOS EDUCATIVOS Y OPERATIVA	33	55,93%
Total	59	100,0%

PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

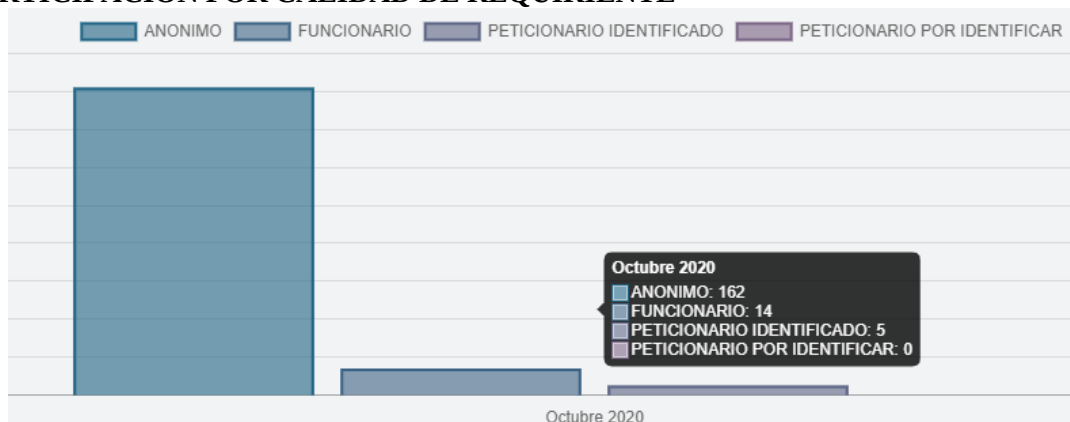
En este mes, se cerraron 59 peticiones de periodos anteriores, aumentando en un 1,69% el cierre de peticiones de periodos anteriores con respecto al mes de septiembre. La Subdirección de Métodos fue quien cerró más peticiones con el 55,93%, seguido de la Subdirección Administrativa y Financiera con el 13,56%.

TIEMPO DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS

Dependencia	Consulta	Denuncia actos corrupción	Derecho petición interés general	Derecho petición interés particular	Felicitación	Queja	Reclamo	Solicitud acceso información	Solicitud copia	Sugerencia
ATENCION A LA CIUDADANIA	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0
GRUPO DE TRABAJO PARA EL EJERCICIO DEL CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	1	0	5	0	5	0	0	0	0
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0
OFICINA ASESORA JURIDICA	0	0	0	15	0	0	0	0	4	0
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0	0	0	14	0	6	0	0	0	0
SUBDIRECCION TECNICA DE DESARROLLO HUMANO	0	0	21	12	0	13	0	0	0	0
SUBDIRECCION TECNICA DE METODOS EDUCATIVOS Y OPERATIVA	0	0	24	20	25	22	20	30	7	0
TESORERIA	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0

En el mes de octubre, se observa que un aumento considerable en los tiempos de respuesta a la ciudadanía. Esto debido a la ampliación de términos según el decreto 491 del 2020 por la emergencia sanitaria.

PARTICIPACIÓN POR CALIDAD DE REQUIRIENTE



Durante el mes de octubre, el 89,5% de las peticiones ciudadanas fueron anónimas, y el 7,73% fueron ingresados por funcionarios.

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

En el mes de octubre, se reciben tres (3) solicitudes de acceso a la información, las cual es respondida oportunamente por la Subdirección de métodos.

SEGUIMIENTO ESCRITO DE RESPUESTAS EMITIDAS POR LA ENTIDAD

Se realiza seguimiento a las respuestas emitidas por la entidad con el fin de verificar cumplimiento de la Política Publica Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Teniendo en cuenta lo anterior, se realiza revisión a 84 respuestas enviadas por la entidad de las cuales:

Oportunidad: El 100% de las respuestas verificadas, fueron emitidas oportunamente a la ciudadanía.

Coherencia: El 100% de las respuestas verificadas, responden a la ciudadanía en forma coherente.

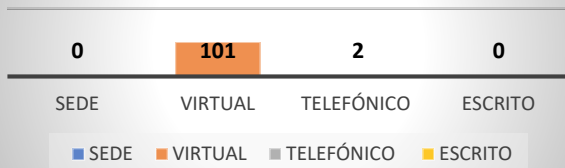
Solución de fondo: El 94% de las respuestas emitidas brindaron a la ciudadanía una respuesta de fondo a la solicitud presentada. Sin embargo, el 6% de las respuestas restantes, no brindaron al petionario una respuesta de fondo.

Calidez: El 94% de las respuestas emitidas por el IDIPRON, fueron escritas de una manera cálida, sin embargo, el 6% restantes, no fueron respuestas cálidas, pues se usaron tecnicismos que dificultan la comprensión del ciudadano.

Aunado a lo anterior, se observa un mal uso del aplicativo Bogotá Te Escucha por parte de la Subdirección de Desarrollo Humano, y la Oficina Asesora de Planeación, pues no cierran las peticiones ciudadanas con oficio remitisorio, sino en comentarios.

ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN CIUDADANA

Canal de Atención

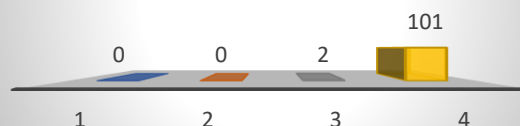


Para el mes de octubre, se realizan 103 encuestas de satisfacción.

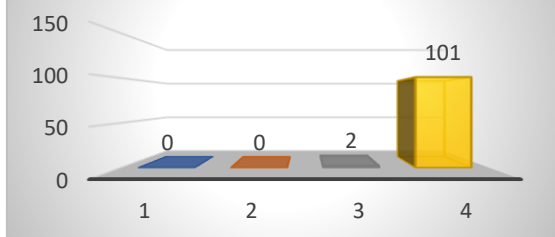
Teniendo en cuenta que no se realizaron encuestas la atención presencial, las preguntas concernientes a las condiciones físicas de las sedes no se encuentran diligenciadas.

El 100% de la ciudadanía encuestada califica entre bueno y excelente el servicio recibido.

Cómo califica el servicio recibido?



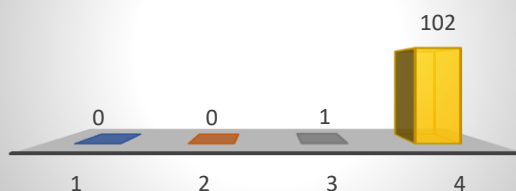
¿El servicio fue rápido?



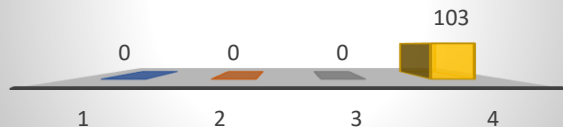
Así mismo, se observa que el 100% de los ciudadanos encuestados, calificaron entre bueno y excelente la rapidez con la que fueron atendidos.

En cuanto a la efectividad del servicio, el 100% de la ciudadanía lo percibe como efectivo.

¿El servicio fue efectivo?



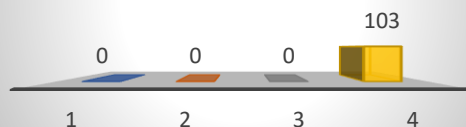
La atención recibida fue respetuosa, digna y humana?



De igual manera, el 100% de la ciudadanía percibió respeto y excelencia en el trato ofrecido por el servidor que lo atendió.

El 100% de la ciudadanía encuestada calificó la entidad como excelente.

¿Cómo le parece nuestra entidad?



CUALIFICACIONES

En este mes, se cualificaron 20 beneficiarios de la unidad de la Rioja en temas de servicio, para ello, realizaron 5 sesiones cada una ofrecida por la Secretaría general de la Alcaldía Mayor de Bogotá, con acompañamiento de un integrante del grupo de atención a la ciudadanía.



Así mismo, se realiza cualificación para 22 vigilantes de las diferentes Unidades, en esta sesión, se trataron temas como los protocolos de servicio, el respeto por el beneficiario y el ciudadano que llega a la entidad entre otros temas.



FERIA DE SERVICIOS

Se hace presencia en la feria de servicios organizada por la entidad en el parque Carulla del barrio cinco huecos, allí, un compañero de atención a la ciudadanía dio a conocer los servicios de la entidad y despejó interrogantes que se presentan frente al acceso a los talleres y a los internados en el instituto.



RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta los resultados que se reflejan en el presente informe, se recomienda por segunda vez a la Subdirección de Desarrollo Humano, realizar el cierre de las peticiones teniendo en cuenta los parámetros de calidez y respuesta de fondo, como se ha indicado en las diferentes mesas de trabajo que se han realizado, así mismo, cumplir con la generación de oficio para cerrar las peticiones ciudadanas en el aplicativo.

Se evidencia que la percepción que tiene la ciudadanía sobre el servicio que ofrece es excelente a través de los canales virtuales de atención.

CONCLUSIONES

A manera de conclusión se observa que, durante el mes de octubre, se aumenta la cantidad de las peticiones ciudadanas, las cuales, en su mayoría son quejas anónimas y con uso de palabras irrespetuosas.

El uso de las redes sociales por parte de la ciudadanía para obtener respuesta de forma inmediata es estable con respecto al mes de septiembre.

Así mismo, luego de la revisión y el análisis realizado, se evidencia que en este mes no se contestaron peticiones ciudadanas por fuera de términos.

En el seguimiento escrito se evidenció mal manejo de la plataforma Bogotá Te Escucha por parte de la Subdirección de Desarrollo Humano y la Oficina Asesora de Planeación por lo que se realizarán nuevamente mesas de trabajo para despejar dudas e interrogantes.

La satisfacción de la ciudadanía por el servicio prestado es considerada como excelente.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Griselda".

Griselda Córdoba Casella

Atención a la Ciudadanía

Instituto Distrital para la Protección de la niñez y la Juventud- IDIPRON