

MEMORANDO

5900

INSTITUTO PARA LA PROTECCION DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD

Al Contestar Cite Este Nr.:2021IE3409 O 1 Fol:

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

DESTINO: Destino: SUBDIRECCIÓN TÉCNICA ADMINISTRATIVA Y FINAN

ASUNTO: Asunto: INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES MES DE JUNI

Obs: Fec.Radic:06/07/202109:42:27. Obs.:

Bogotá, D.C. 6 de junio de 2020

PARA: HUGO ALBERTO CARRILLO GÓMEZ
Subdirector Administrativo y Financiero

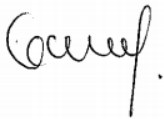
DE: GRISEL CÓRDOBA CASELLA
ÁREA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

ASUNTO: Informe de gestión de peticiones mes de junio

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 de este por correo electrónico para la optimización de papel.

Cordialmente,



Grisel Córdoba Casella
Contratista STAF
e-mail: grisel.cordoba@idipron.gov.co

	NOMBRE	FIRMA	FECHA
Proyectó:	Grisel córdoba Casella		7/05/2021
Revisó:			
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

MES DE JUNIO 2021

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

GRISSEL CÓRDOBA CASELLA

Contratista Atención a la Ciudadanía

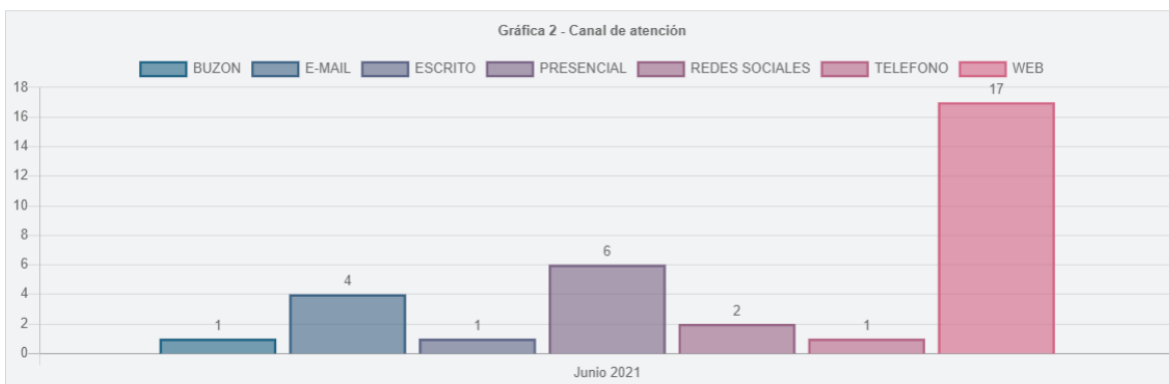
PETICIONES REGISTRADAS



Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes de junio, se registraron 32 peticiones ciudadanas, evidenciándose una disminución del 53.62% con respecto al mes de mayo del 2021. De las cuales, el 53.12% fueron registradas por la ciudadanía.

CANAL DE ATENCIÓN



Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En junio el 53.12% de la ciudadanía prefirió registrar sus peticiones a través de la web, seguido del canal presencial con el 18.75%.

ATENCIONES POR LINEA WHATSAPP

A través de la línea WhatsApp dispuesta por la Entidad, se logra la atención en tiempo real de 59 ciudadanos, aumentándose las atenciones en un 55,93%, con respecto al mes de mayo. La ciudadanía indagó sobre cómo ingresar al Idipron, y oportunidades laborales.

Las atenciones, no fueron registradas en el Sistema de Peticiones Bogotá te Escucha pues se les suministro la información de forma inmediata.

RED SOCIAL FACEBOOK

En junio, 63 ciudadanos se comunicaron con la Entidad a través de esta red social, la ciudadanía indagó por temas acceso a empleabilidad en el IDIPRON, plataforma talento no palanca, estudio, y cómo ingresar al programa.

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 junio, se recibieron 465 llamadas al conmutador de la entidad. Las dependencias que más recibieron llamadas fueron:

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE LLAMADAS	%
Atención a la ciudadanía	98	44.7
Tesorería	65	29.6
Jurídica	56	27.5
Total	219	100%

Los ciudadanos que se contactaron con Atención a la Ciudadanía, indagaron sobre cómo acceder a los servicios del instituto y por oportunidades de empleo. Estas llamadas no fueron registradas en el SDQS ya que se resolvió la petición ciudadana de forma inmediata.

Así mismo, durante el mes de junio, algunas dependencias no contestaron oportunamente las llamadas ciudadanas, de la siguiente manera:

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE LLAMADAS NO CONTESTADAS	%
Oficina Asesora Jurídica	6	46%
Comunicaciones	4	31%
Tesorería	3	23%
Total	13	100 %

CANAL PRESENCIAL

Durante el mes de junio, se registraron las siguientes atenciones:

MES	CONSOLIDADO CANAL PRESENCIAL					FERIA
	PRESENCIAL					
	CALLE 15	CALLE 61	CALLE 63	BOSA	DISTRITO JOVEN	
JUNIO	54	6	7	0	7	199

Estas atenciones no fueron ingresadas en la plataforma Bogotá te Escucha pues se dio información en tiempo real a la ciudadanía.

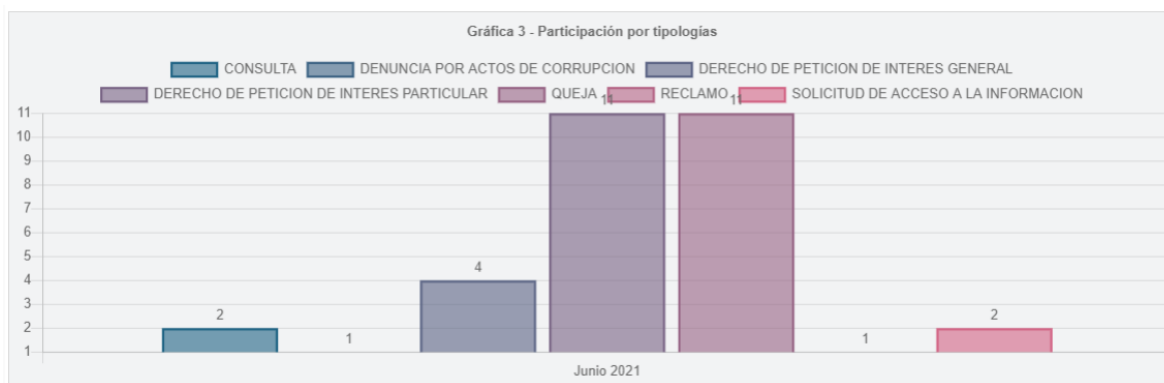
CORREOS ELECTRÓNICOS

En este mes, se recibieron en total 418 correos electrónicos de la siguiente manera:

- Correo de atención a la ciudadanía: 392
- Correo de defensor del ciudadano: 1
- Correo de denuncias por actos de corrupción: 25

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

PETICIONES POR TIPOLOGÍA



Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

Al igual que en el mes de junio, la tipología más utilizada fue el derecho de petición de interés particular y la queja con el 34.37% cada uno, seguido el derecho de petición de interés general con el 12.05%.

QUEJAS :

En el periodo se registran 11 quejas las cuales fueron 5 fueron trasladadas por no competencia y el resto a nombre propio, de estas; 6 cumplen con la tipología de queja.

La ciudadanía se queja de:

- Maltrato por parte de una ingeniera de alimentos de la entidad, una Psicosocial y de una servidora de convenios.

RECLAMOS:

En el mes, según la plataforma Bogotá Te Escucha, se registra 1 reclamo; sin embargo, se trasladada a la secretaria de educación por no competencia.

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

Durante el mes de junio se registra 3 solicitudes de acceso a la información, 1 de ellas, fue trasladada por no competencia.

Las 2 restantes, fueron asignadas a las dependencias idóneas para dar respuesta a la ciudadanía.

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN CONTESTADAS DE FORMA NEGATIVA

Ninguna de la solicitudes fue contestada de forma negativa por la entidad.

No. Recibidas	Solicitudes	No. Trasladas	Solicitudes	Tiempo de respuesta	Numero de solicitudes a las que se nego la información
3		1		4 días	0

SUBTEMAS EN EL PERIODO

Subtema	Total	Porcentaje
VEEDURIAS CIUDADANAS	58	89,2%
TEMAS MISIONALES UPI REQUERIMIENTOS POR PRESENCIA DE LOS ASISTIDOS DE LAS UPI SUGERENCIAS DE LOS NNAJ EN LAS UPI SOLICITUDE DE CHARLAS SOLICITUD DE VINCULACION A INTERNADO O EXTERNADO.	3	4,6%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO CERTIFICACIONES RECLAMACIONES LABORALES CAPACITACIONES SOLICITUD DE TRABAJO SOLICITUD DE DESVINCULACION	1	1,5%
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES SERVIDORES-INCIDENCIA DISCIPLINARIA	1	1,5%
INFRAESTRUCTURA E INSTALACIONES	1	1,5%
SOLICITUD DE INTERVENCION PRESENCIA DE HABITANTES CALLE PANDILLEROS NNAJ CON VULNERACION DE DERECHOS O SITUACION FRAGILIDAD EN LOS SECTORES	1	1,5%
Total	65	100,0%

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

Al igual que en el mes anterior, el subtema más reiterado fue veedurías ciudadanas con un 89,2% del total de las peticiones recibidas en los meses de mayo y junio, seguido los temas misionales con el 4,6%.

PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

TRASLADOS POR NO COMPETENCIA		
Dependencia	Total	Porcentaje
SECRETARIA DE EDUCACION	5	55,56%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	2	22,22%
SECRETARIA DE SALUD	2	22,22%
Total	9	100,00%

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes de junio, se trasladaron por no competencia 9 requerimientos ciudadanos. Se disminuye en un 35,71% la cantidad de peticiones trasladadas con respecto al mes de mayo.

PETICIONES CERRADAS EN EL MISMO PERIODO

Dependencia	Cerradas Mismo Periodo	Porcentaje
ATENCION A LA CIUDADANIA	9	81,82%
GRUPO DE TRABAJO PARA EL EJERCICIO DEL CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	9,09%
SUBDIRECCION TECNICA DE DESARROLLO HUMANO	1	9,09%
Total	11	100,00%

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes se cerraron 11 requerimientos de los 32 que se recibieron, atención a la ciudadanía cerró el mayor número de peticiones con el 80%.

PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

Dependencia	Cerradas Otro Periodo	Porcentaje
SUBDIRECCION TECNICA DE METODOS EDUCATIVOS Y OPERATIVA	28	51,85%
OFICINA ASESORA JURIDICA	9	16,67%
SUBDIRECCION TECNICA DE DESARROLLO HUMANO	7	13%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	6	11,11%
CONVENIOS	3	5,56%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1	1,85%
Total	54	100,00%

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En este mes, se cerraron 54 peticiones del periodo anterior. La subdirección Técnica de Métodos fue la que más cerró peticiones ciudadanas con el 51,85%.

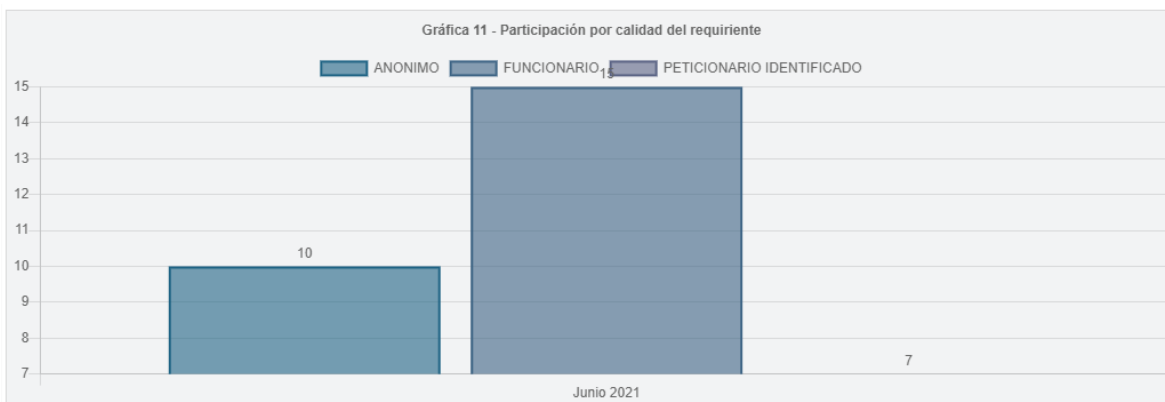
TIEMPO DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS

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	0	0	0	1	0	2	0	0	0	3
CONVENIOS	0	0	0	32	0	31	33	0	0	0
GRUPO DE TRABAJO PARA EL EJERCICIO DEL CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	34	0	0	0	0	0	0	0	0	0
OFICINA ASESORA JURIDICA	0	34	0	0	0	0	0	0	0	0
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0	0	0	29	0	28	28	0	0	0
SUBDIRECCION TECNICA DE DESARROLLO HUMANO	0	0	0	12	0	0	0	0	0	0
SUBDIRECCION TECNICA DE METODOS EDUCATIVOS Y OPERATIVA	33	0	29	26	29	30	0	30	18	0

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes de junio, se observa un aumento en el tiempo utilizado por las diferentes áreas para dar respuesta a la ciudadanía, siendo convenios la que más se tarda en tiempo promedio para dar respuesta a la ciudadanía, seguido de la subdirección técnica de métodos educativos operativa.

PARTICIPACIÓN POR CALIDAD DE REQUIRIENTE



Durante el mes de junio el 31.25% de las peticiones registradas fueron anónimas, y el 46,87% fueron registradas por funcionarios de la entidad.

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 Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Teniendo en cuenta lo anterior, se realiza revisión a 64 respuestas enviadas por la entidad de las cuales:

Oportunidad: El 80% de las respuestas verificadas fueron emitidas oportunamente a la ciudadanía, sin embargo, en este mes, varias dependencias respondieron por fuera de términos las peticiones ciudadanas de la siguiente manera:

Dependencias	Cantidad de peticiones
Subdirección Técnica de Métodos	8
Convenios	3
Oficina Asesora de Planeación	1
Oficina Asesora jurídica	1
Total	13

Coherencia: El 94% de las respuestas verificadas, responden a la ciudadanía en forma coherente. Sin embargo, las Subdirección Técnica de Métodos, al registrar 4 respuestas a la ciudadanía, incorporaron hojas en blanco en vez de la respuesta, lo que no permite que cumple con ninguno de los componentes que se requieren.

Solución de fondo: El 94% de las respuestas emitidas brindaron a la ciudadanía una respuesta de fondo a la solicitud presentada.

Calidez: El 94% las respuestas emitidas por el IDIPRON, fueron escritas de una manera cálida.

TIEMPOS DE ESPERA:

Teniendo en cuenta la nueva implementación de formato para la verificación de los tiempos de atención, se puede evidenciar lo siguiente:

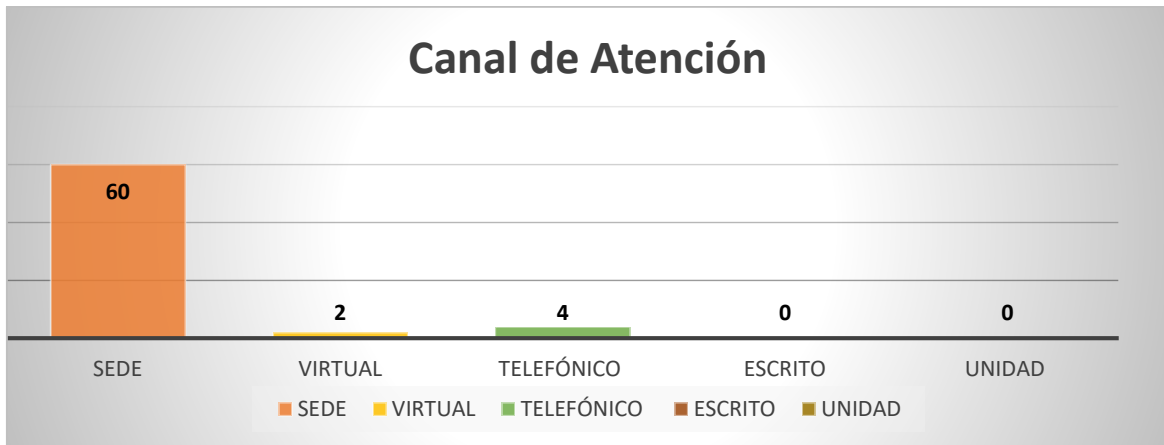
En el punto de atención Distrito Joven, el promedio del tiempo de atención presencial es de 2 horas debido a que en este punto se realizan diferentes capacitaciones.

Así mismo, la atención telefónica en el punto de atención de la calle 61 bajo a 3 minutos a través del canal telefónico y 7 minutos en la atención presencial.

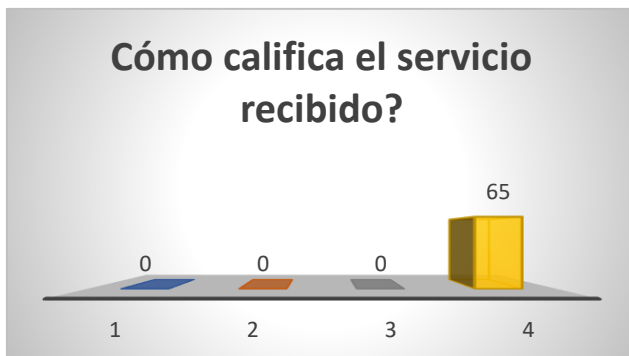
En el punto de la calle 63, el promedio del tiempo de atención telefónico es de 8 minutos y para la atención presencial de 13 minutos.

Y en el punto de atención en calle 15 (Serendipia) el promedio de atención presencial fue de 14 minutos.

ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN CIUDADANA

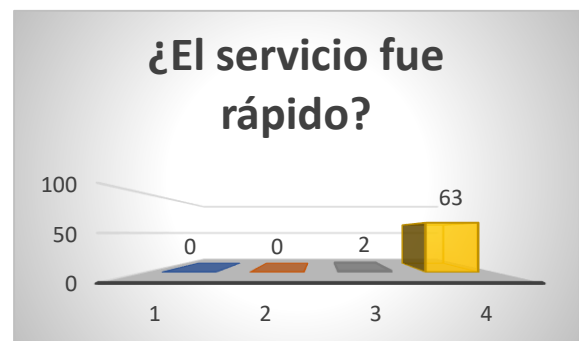


Para el mes de junio, se realizan 66 encuestas de Satisfacción, de las cuales el 91% fueron realizadas en sedes administrativas de la entidad.

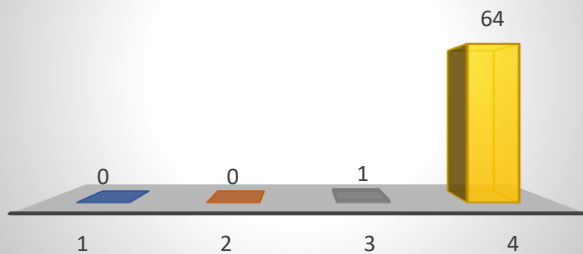


El 100% de los ciudadanos encuestados calificaron como excelente el servicio.

El 95,45% de la ciudadanía encuestada refiere que el servicio prestado fue muy rápido.



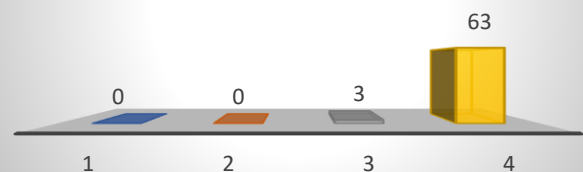
¿La solicitud fue resuelta y la información clara?



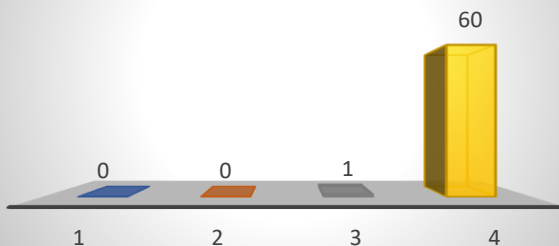
El 98,46% de la ciudadanía respondió que fue resuelta la solicitud y la información fue clara.

Al 95,45% de las personas encuestadas le gusta la entidad y la perciben como excelente.

¿Cómo le parece nuestra entidad?



Seguridad en el Punto de Atención



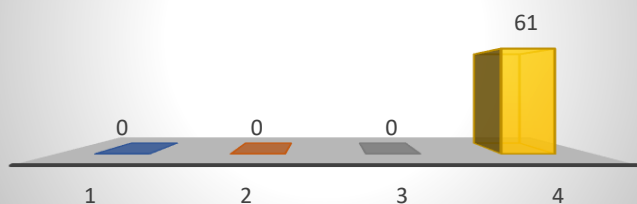
61 personas contestaron esta pregunta, de estas, el 98,3% califica como excelente la seguridad en el punto de atención.

La comodidad fue evaluada por 61 ciudadanos atendidos de forma presencial. Y el 100% de ellos la califican como excelente.

Comodidad en el Punto de Atención



Limpieza e Higiene del Punto de Atención



La limpieza e higiene fue evaluada por 61 ciudadanos encuestados y fue calificada como excelente por el 100%.

EVENTOS PARA LA CIUDADANÍA

Durante el mes de junio el área de atención a la ciudadanía participó en dos eventos con la ciudadanía. EL primero fue la primera jornada de la dignidad menstrual realizada en el castillo de las artes. En esta jornada se dio a conocer los servicios de la entidad a 94 ciudadanas que se dieron cita en el castillo de las artes.





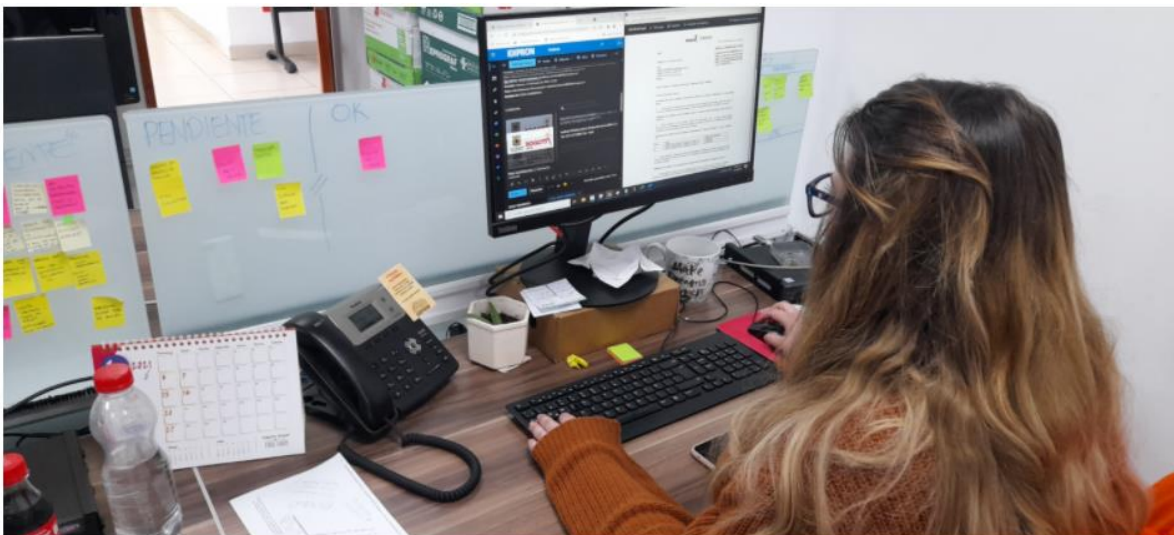
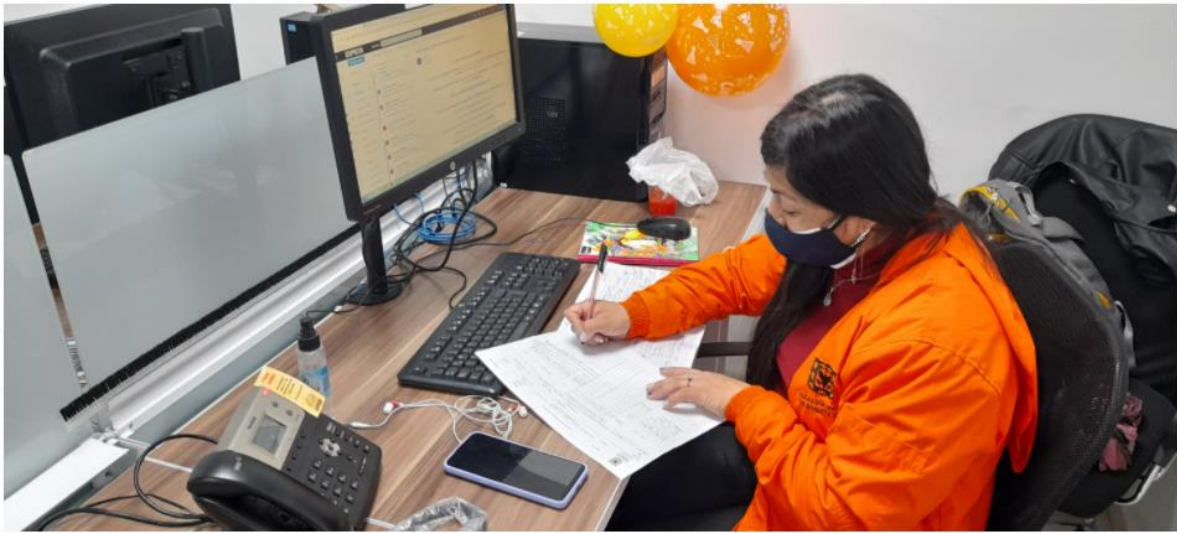
También, se participó en la feria de servicios en el parque el Tunal :





CUALIFICACIONES

En este mes se participa en la inducción y reinducción a contratistas y funcionarios de la entidad en la cual participaron 66 servidores, así mismo, se realiza la cualificación sobre protocolo del canal telefónico a personal administrativo de la calle 63 a 26 servidores.



RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta los resultados que se reflejan en el presente informe, se recomienda:

Verificar los tiempos para elaborar y registrar en la plataforma Bogotá te Escucha las respuestas ciudadanas, esto especialmente para la Subdirección Técnica de métodos, quienes, a pesar de haber registrado una “hoja en blanco” como respuesta, esta no cumple con los requisitos de coherencia, solución de fondo, lenguaje claro entre los que se verifican tanto por la entidad como por la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Así mismo, se recomienda a convenios, verificar los tiempos que tienen para responder a la ciudadanía y para realizar en caso de ser necesario reasignación de las peticiones ciudadanas.

Nuevamente recomendamos a la Oficina Asesora Jurídica y a la Oficina Asesora de Planeación disminuir los tiempos de respuesta en de las peticiones ciudadanas y dar cumplimiento a la ley 1755 del 2015.

Se evidencia que sigue la percepción general de la ciudadanía por la labor que realiza la entidad en excelente, por lo que se exhorta a todas las áreas para que esta percepción siga así.

Se sugiere a las dependencias correspondientes, verificar las causales de fondo de las quejas para así eliminar de fondo su causal.

A pesar de que se observa una disminución en las llamadas No contestadas por la Oficina Asesora Jurídica, (de 20 a 6) se sigue exhortando a que su índice llegue a cero (0), así mismo, a comunicaciones y a tesorería.

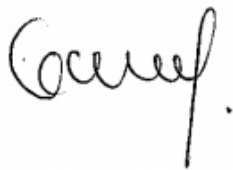
CONCLUSIONES

A manera de conclusión se observa que, durante el mes de junio, se disminuye la cantidad de las peticiones ciudadanas registradas ante la entidad.

Así mismo, luego de la revisión y el análisis realizado, se evidencia que en este mes se contestaron 13 peticiones ciudadanas por fuera de términos.

La oficina asesora jurídica es el área que más demora en la contestación de las llamadas ciudadanas

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



Grisel Córdoba Casella
Atención a la Ciudadanía

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