

2100

Bogotá, D.C. 13 de enero 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.:2023EE135 O 1 Fol:1
ORIGEN: Origen: SERVICIO AL CIUDADANO/CORDOBA CASELLA GRISE
DESTINO: Destino: SECRETARIO GENERAL/HUGO ALBERTO CARRILLO
ASUNTO: Asunto: INFORME DE GESTIÓN ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
Obs: Fec.Radic:17/01/2023 04:21:15. Obs.:

Asunto: Informe de gestión Atención a la Ciudadanía mes de diciembre 2022

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 profesional especializado
Secretaria General- Responsable grupo
Servicio a la Ciudadanía
grisel.cordoba@idipron.gov.co

	NOMBRE	FIRMA	FECHA
Proyectó:	Grisel Córdoba Casella-Julieth Cristina Guzmán		13/01/2023
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

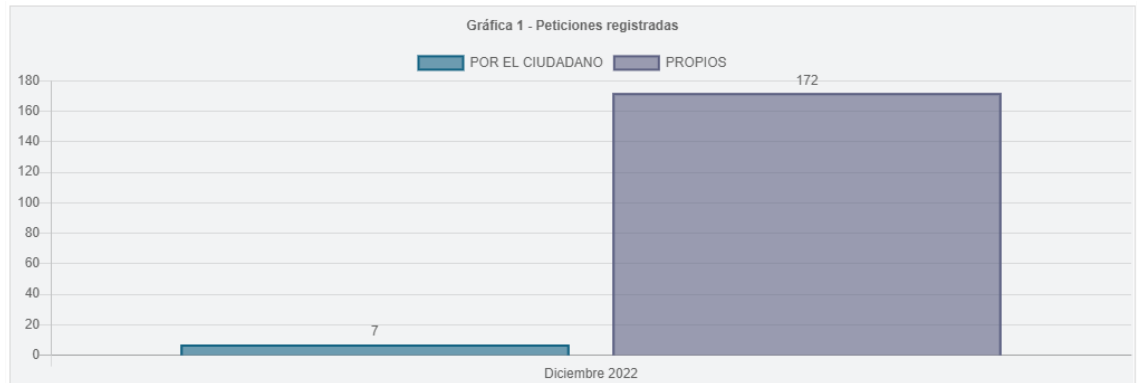
MES DE DICIEMBRE 2022

En el presente informe encontrará la gestión de peticiones realizada por el Área de Atención al Ciudadano del Instituto durante el mes de diciembre del año 2022.

GRISEL CÓRDOBA CASELLA

Contratista profesional especializado Secretaría
General Responsable Grupo Servicio a la Ciudadanía

PETICIONES REGISTRADAS



Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes de diciembre, según la plataforma de la veeduría distrital, se registran 179 peticiones ciudadanas, evidenciándose un aumento del 83.24% con respecto al mes de noviembre.

Teniendo en cuenta la instrucción de la secretaria general para obtener la cantidad real de gestión de las peticiones durante el mes de la referencia en este informe, se tienen en cuenta las peticiones registradas y las recibidas.

Se concluye que, en el presente mes, se registraron y recibieron 197 peticiones ciudadanas evidenciándose que, con respecto al mes de noviembre, hubo un aumento 72%.

Realizando la verificación con el mes de diciembre del 2021, se observa un aumento en las peticiones ciudadanas en un 76.14%; lo anterior, debido a las visitas realizadas por el grupo de Servicio a la Ciudadanía a las Unidades de Protección Integral.

CANAL DE ATENCIÓN

CANAL DE ATENCIÓN	CANTIDAD DE PETICIONES	%
PRESENCIAL	154	78%
WEB	16	8%
ESCRITO	11	6%
E-MAIL	10	5%
BUZON	3	2%
TELEFONO	2	1%
REDES SOCIALES	1	1%
TOTAL	197	100%

Fuente: Base de datos Bogotá te Escucha

Teniendo como base el informe enviado por la plataforma Bogotá te Escucha, en el mes de diciembre, el canal de atención más utilizado por la ciudadanía fue el presencial con el 78% de las peticiones, seguido del web con el 8%.

ATENCIONES POR LINEA WHATSAPP

A través de la línea WhatsApp dispuesta por la Entidad, se logra la atención en tiempo real de 21 ciudadanos, disminuyendo las atenciones con respecto al mes de noviembre en un 38,2%.

La ciudadanía indaga a través de esta red social la forma de participar de los servicios de la entidad y sobre entrega de canastas alimentarias en la época decembrina. Estas 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 el mes de diciembre se atendieron 60 ciudadanos, con respecto al mes de noviembre se disminuyen las atenciones en un 3%.

La ciudadanía indagó sobre oportunidades laborales y canastas alimentarias en época decembrina como apoyo a los beneficiarios. No se registran estas atenciones en la plataforma Bogotá Te escucha debido a que se entrego la información en tiempo real.

CANAL TELEFÓNICO

En este mes se recibieron 765 llamadas al conmutador de la entidad. Las dependencias que más recibieron llamadas fueron:

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE LLAMADAS	%
Tesoreria	85	81%
Juridica	70	37%
Gestión documental	45	22%
Total	200	100%

Los ciudadanos que se contactaron con Atención a la Ciudadanía, preguntaron por el día de pago para los contratistas y benenficiarios de convenios.

Así mismo, durante diciembre, se dejaron de contestar 72 llamadas, las dependencias que más dejaron de atender llamadas fueron:

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE LLAMADAS NO CONTESTADAS	%
UPI Oasis	26	36%
Perdomo	23	32%
Gerencia Estrategias de Corresponsabilidad	23	32%
Total	72	100 %

CANAL PRESENCIAL

Durante el mes de diciembre se registraron 107 atenciones de la siguiente manera:

MES	CONSOLIDADO CANAL PRESENCIAL				
	PRESENCIAL				
	CALLE 15	CALLE 61	CALLE 63	DISTRITO JOVEN	PERDOMO
Diciembre	63	15	9	7	13

La atención en los puntos de atención presentó una disminución normal por las festividades navideñas. Estas atenciones no fueron ingresadas a la plataforma Bogotá te Escucha pues se dio información en tiempo real a la ciudadanía.

CORREOS ELECTRÓNICOS

En este mes, se recibieron en total 1127 correos electrónicos de la siguiente manera:

- Correo de atención a la ciudadanía: 1123
- Correo de defensor del ciudadano: 4

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

PETICIONES POR TIPOLOGÍA

TIPO DE PETICIÓN	CANTIDAD DE PETICIONES	%
SUGERENCIA	97	49%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	49	25%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	19	10%
FELICITACION	11	6%
QUEJA	10	5%
RECLAMO	5	3%
CONSULTA	2	1%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	2	1%
SOLICITUD DE COPIA	2	1%
TOTAL	197	100%

Fuente: Base de datos Bogotá te Escucha

Teniendo como base el informe enviado por secretaria general de la Alcaldía Mayor, en el mes de diciembre, la tipología más utilizada fue la sugerencia con el 49%, seguido del Derecho de petición de interés general con el 25%.

QUEJAS :

Así mismo, se registraron 10 quejas en el aplicativo durante el mes de diciembre, según la Plataforma Bogotá Te Escucha, de éstas, 7 eran reclamos.

En diciembre, las quejas estuvieron relacionadas con el mal trato por parte de los profesores, mal manejo en el pago de acuerdo de corresponsabilidad por presunta inasistencia y por cobros ya actividades indebidas por parte de un contratista.

RECLAMOS:

En el mes de diciembre se registran en la plataforma Bogotá Te Escucha, 5 reclamos, un caso hace referencia al uso inadecuado de los baños en sistema de Transmilenio, una beneficiaria de la UPI La 32 manifiesta que en dicha unidad dejan perder los alimentos y no hay privacidad en los baños, una ciudadana solicito información para acceder al programa de estudios, un beneficiario manifiesta que el funcionario que es el intérprete de lenguaje de señas no presta un buen servicio y en la UPI El Castillo no hay un buen accesibilidad en su infraestructura.

De los anteriores uno fue cerrado como desistimiento tácito y los demás fueron asignados a la dependencia idónea para responder.

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

Durante el mes de diciembre, se registran 2 solicitudes de acceso a la información, de las cuales 1 fue trasladada al Secretaría de Gobierno y DADEP y la restante se cerró por no competencia.

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN CONTESTADAS DE FORMA NEGATIVA

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

SUBTEMAS EN EL PERIODO

Subtema	Total	Porcentaje
OFERTA ACADEMICA Y/O RECREATIVA	81	32,93%
FUNCIONAMIENTO OPERATIVO UPIS	70	28,46%
VEEDURIAS CIUDADANAS	52	21,14%
INGRESOS	23	9,35%
CONVENIOS	5	2,03%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO CERTIFICACIONES RECLAMACIONES LABORALES CAPACITACIONES SOLICITUD DE TRABAJO SOLICITUD DE DESVINCULACION	4	1,63%
CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	2	0,81%
INFRAESTRUCTURA E INSTALACIONES	2	0,81%
NINOS NINAS Y ADOLESCENTES VICTIMAS Y EN RIESGO DE EXPLOTACION COMERCIAL	2	0,81%
ACTUALIZACION DE DATOS ABIERTOS	1	0,41%
COMEDORES COMUNITARIOS	1	0,41%
PRESENCIA NNAJ EN HABITABILIDAD DE CALLE	1	0,41%
SISTEMA DE RESPONSABILIDAD PENAL ADOLESCENTE	1	0,41%
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.	1	0,41%
Total	246	100%

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes de diciembre, el subtema más reiterado fue oferta académica y/o recreativa con el 32.93%, seguido de funcionamiento operativo UPIS con el 28.46%.

PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Dependencia	Total	Porcentaje
SECRETARIA DE GOBIERNO	5	55,56%
SECRETARIA DE PLANEACION	2	22,22%
SECRETARIA DE EDUCACION	1	11,11%
SECRETARIA DE LA MUJER	1	11,11%
Total	9	100%

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes se trasladan 9 peticiones ciudadanas aumentándose en un 44% con respecto al mes de noviembre.

PETICIONES CERRADAS EN EL MISMO PERIODO

Dependencia	Cerradas Mismo Periodo	Porcentaje
GERENCIA OPERATIVA	87	39,73%
GERENCIA INSERCCION SOCIOECONOMICA	81	36,99%
GERENCIA RECURSOS FISICOS	25	11,42%
SISTEMAS	9	4,11%
GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD	8	3,65%
GERENCIA ADMINISTRATIVA	5	2,28%
GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	3	1,37%
GERENCIA DE CONTRATACION	1	0,46%
Total	219	100%

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes se cerraron 219 requerimientos que se recibieron durante el mes de diciembre. La dependencia que más cerro fue la Gerencia Operativa con el 39.79%.

PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

Dependencia	Cerradas Otro Periodo	Porcentaje
GERENCIA OPERATIVA	15	55,56%
GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD	5	18,52%
GERENCIA TALENTO HUMANO	3	11,11%
ATENCION A LA CIUDADANIA	1	3,70%
GERENCIA ADMINISTRATIVA	1	3,70%
JURIDICA	1	3,70%
SISTEMAS	1	3,70%
Total	27	100,0%

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

Así mismo, se cerraron 27 peticiones del periodo anterior. La Gerencia Operativa, fue la dependencia que más cerró peticiones ciudadanas con el 55.56%, seguido de la Gerencia de Estrategias de Corresponsabilidad con el 18.52%.

TIEMPO DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS

Dependencia	Consulta	Denuncia actos corrupción	Derecho petición interés general	Derecho petición interés particular	Felicitación	Queja	Reclamo	Sugerencia	Solicitud acceso información	Solicitud copia
ATENCION A LA CIUDADANIA	0	0	0	12	0	0	0	0	0	0
GERENCIA ADMINISTRATIVA	0	0	4	7	0	0	12	7	0	0
GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	0	0	14	12	0	13	0	0	0	0
GERENCIA DE CONTRATACION	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD	0	0	12	10	0	8	8	12	0	0
GERENCIA INSERCCION SOCIOECONOMICA	0	0	12	12	11	12	9	12	0	0
GERENCIA OPERATIVA	0	0	12	12	13	12	9	12	0	0
GERENCIA RECURSOS FISICOS	0	0	10	0	6	0	2	10	0	0
GERENCIA TALENTO HUMANO	16	0	0	9	0	0	0	0	0	0
JURIDICA	0	0	0	9	0	0	0	0	0	0
SISTEMAS	0	0	13	15	0	12	0	13	0	0

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

Durante el mes de diciembre, se mantienen los términos para el cierre de las peticiones ciudadanas; sin embargo, según el seguimiento realizado por el grupo de servicio a la ciudadanía se evidencia que fue cerrada 1 petición ciudadana por fuera de términos.

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 46 respuestas enviadas por la entidad de las cuales:

Oportunidad: El 100 % de las respuestas verificadas fueron emitidas oportunamente a la ciudadanía. La Gerencia Operativa a la fecha de realización del presente informe no ha emitido respuesta a un requerimiento ciudadano, completando 22 días de vencimiento.

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

Solución de fondo: El 100% de las respuestas emitidas brindaron a la ciudadanía una respuesta de fondo a la solicitud presentada.

Calidez: El 100% de las respuestas emitidas por el IDIPRON, fueron escritas de una manera cálida.

Luego del análisis de la información se evidencia que existe un error por parte del Sistema de Peticiones, el cual no ha permitido que la Gerencia Operativa realice el cierre de una petición ciudadana (4257042022). A pesar de que se realiza el reporte a la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de forma oportuna, a la fecha de elaboración del presente informe, se sigue con el error.

TIEMPOS DE ESPERA:

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

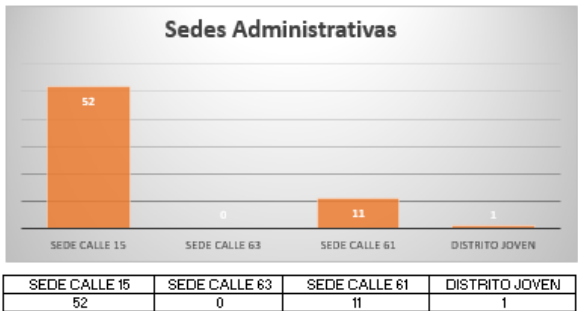
En todos los puntos de atención durante el mes se evidenció que, con respecto al mes de octubre se disminuyeron los tiempos promedio de atención a 8 minutos.

Así mismo, la atención telefónica en el punto de atención de la calle 61 y calle 63 disminuyo su promedio de atención en 7 minutos.

PETICIONES CONTESTADAS POR FUERA DE TÉRMINOS

En el mes de diciembre no se contestan peticiones por fuera de términos.

ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN CIUDADANA



Para el mes de diciembre, se realizan 64 encuestas de satisfacción, de las cuales el 81% fueron realizadas en la sede calle 15, seguido de la sede Calle 61 con el 17% y el 2% en la sede Distrito Joven.

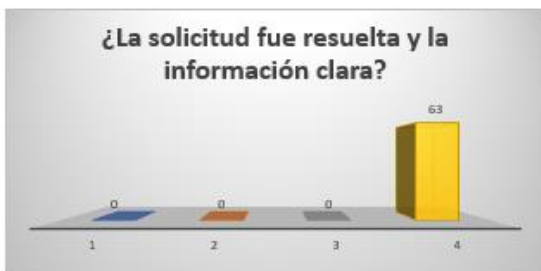
El 100% de las encuestas que se realizaron en el mes, se hicieron en el punto de atención existentes.





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

El 100% de los ciudadanos encuestados refirieron que, el servicio prestado fue muy rápido.



Así mismo, el 100% de los ciudadanos encuestados refirieron que, la solicitud fue resuelta y la información clara.

El 97% de los ciudadanos califican de excelente y el 3% de buena, la seguridad en los puntos de atención.



El 97% de los ciudadanos califican de excelente y el 3% de buena, la comodidad en el punto de atención.

El 98% de los ciudadanos califican de excelente y el 2% de bueno, la limpieza e higiene del punto de atención.



El 98% de los ciudadanos califican de excelente y el 2% de bueno, la organización en el punto de atención.

El 100% de los ciudadanos califican de excelente el horario de atención.



El 100% de los ciudadanos encuestados califican de excelente el servicio recibido.

El 100% de los ciudadanos, manifiestan que el funcionario que les atendió fue amable.





El 100% de los ciudadanos manifiestan que la atención recibida fue respetuosa, digna y humana.

El 95% de los ciudadanos atendidos tiene una percepción de calificación excelente de la entidad, mientras que el 5% tienen una percepción buena.



EVENTOS PARA LA CIUDADANÍA

En diciembre, el grupo de servicio a la ciudadanía no fue invitado a ningún evento para la ciudadanía en estos meses.

RECOMENDACIONES SOBRE LOS SERVICIOS

- Luego de realizar el análisis de la información de los reclamos que realizó la ciudadanía a la entidad, se recomienda a la Subdirección de Oportunidades, realizar una socialización de los requerimientos sobre el manejo y proceso para que los beneficiarios, puedan ser partícipes de las estrategias que se ofrecen en la entidad para la inserción socioeconómica.

RECOMENDACIONES GENERALES

- Se recomienda a las gerencias, contestar en los términos establecidos las peticiones ciudadanas.
- Con el fin de que la ciudadanía esté informada a través de los canales de comunicación dispuestos por la entidad, se recomienda a los coordinadores de la Unidades de Protección Integral velar por el cumplimiento del protocolo de atención telefónica.
- Se recomienda seguir las pautas establecidas para responder los requerimientos ciudadanos, teniendo en cuenta la respuesta de fondo, calidez, oportunidad y coherencia en cada una de ellas.

CONCLUSIONES

A manera de conclusión se observa que, durante el mes de diciembre se respondió 1 petición ciudadana por fuera de términos.

La unidad de Perdomo y Oasis, a pesar del seguimiento realizado por el Grupo de Servicio a la Ciudadanía, siguen sin cumplir el protocolo de atención telefónica y no atienden a la ciudadanía que utiliza este canal de comunicación.

Se presentó un aumento en el número de requerimientos ciudadanos en la entidad, debido a las visitas a las Unidades de Protección Integral y la socialización del buzón de sugerencias.

Se sigue presentando el error para el cargue de la respuesta del requerimiento 4257042022, a pesar de que se ha informado de forma oportuna al correo soportepeticiones@alcaldiabogota.gov.co, por lo que sigue sin cerrar.