

5000

Bogotá, D.C. 3 de marzo de 2022

Doctor
HUGO ALBERTO CARRILLO GÓMEZ
SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO
IDIPRON
3779997
subfinanciera@idipron.gov.co
calle 61 no. 7-78
Bogotá,

INSTITUTO PARA LA PROTECCION DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD

Al Contestar Cite Este Nr.:2022EE651 O 1 Fol:1**ORIGEN:** Origen: AREA DE ATENCION AL CIUDADANO/CORDOBA CAS**DESTINO:** Destino: /HUGO ALBERTO CARRILLO GOMEZ**ASUNTO:** Asunto: INFORME DE GESTIÓN ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA**Obs:** Fec.Radic:03/03/2022 02:21:40. Obs.:

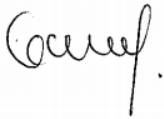
Asunto: Informe de gestión Atención a la Ciudadanía mes de febrero

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 STAF
grisel.cordoba@idipron.gov.co

	NOMBRE	FIRMA	FECHA
Proyectó:	Grisel Córdoba Casella		2/03/2022
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

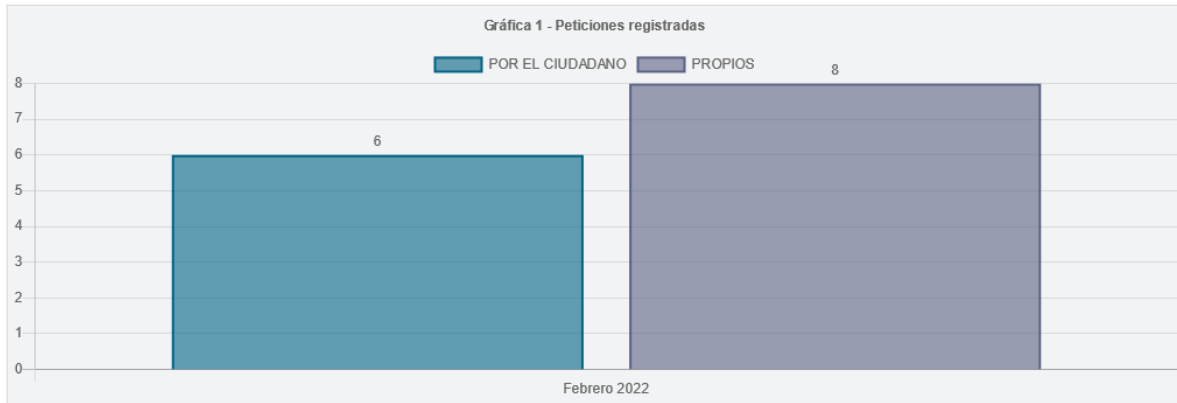
MES DE FEBRERO 2022

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

GRISEL CÓRDOBA CASELLA

Contratista profesional Subdirección Administrativa y Financiera

PETICIONES REGISTRADAS

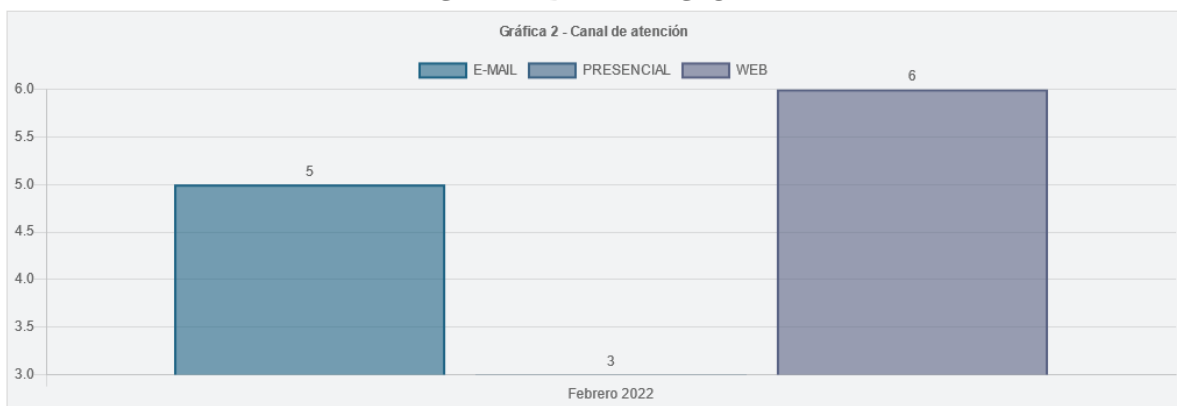


Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes de febrero, se registraron 14 peticiones ciudadanas evidenciándose que, con respecto al mes de enero una disminución del 6.66%.

Aunado a lo anterior, se encuentran en el sistema como “ingresadas” 26 peticiones y como recibidas 13 más. Para un total de 53 peticiones del mes de febrero, lo que evidencia una disminución del 45.68% con respecto al mes de enero.

CANAL DE ATENCIÓN



Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En febrero, el 48.85% de la ciudadanía prefirió registrar sus peticiones de forma a través de la web, seguido del envío por correo electrónico con el 37.71%.

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 590% con respecto al mes de enero.

La ciudadanía indagó sobre acceso a los servicios en la modalidad de internado, posibilidades de trabajo en la entidad, cómo hacer para culminar sus estudios. 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 febrero, se atendieron 62 ciudadanos, con respecto al mes de enero, se disminuye la atención 81.7% lo cual, está dentro de parámetros normales para la entidad si se compara con el mismo mes en el año 2021.

La ciudadanía indagó sobre acceso a empleabilidad y cómo ingresar al programa.

No se registran estas atenciones en la plataforma Bogotá Te escucha debido a que se entrego la información en tiempo real.

CANAL TELEFÓNICO

En el mes de febrero se recibieron 627 llamadas al conmutador de la entidad. Las dependencias que más recibieron llamadas fueron:

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE LLAMADAS	%
Atención a la ciudadanía	105	48%
Oficina Asesora Jurídica	57	26%
Salud y Seguridad en el Trabajo	55	26%
Total	217	100%

Los ciudadanos que se contactaron con Atención a la Ciudadanía, indagaron sobre cómo acceder a los servicios del instituto, temas contractuales, certificados contractuales, y requerimientos sobre salud y seguridad en el trabajo.

Así mismo, durante el mes, se dejaron de contestar 35 llamadas, las dependencias que más dejaron de atender llamadas fueron:

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE LLAMADAS NO CONTESTADAS	%
Jurídica	21	60%
Convenios	9	26%
Perdomo	5	14%
Total	35	100 %

CANAL PRESENCIAL

Durante el mes de febrero, se registraron 86 atenciones de la siguiente manera:

MES	CONSOLIDADO CANAL PRESENCIAL				
	PRESENCIAL				
	CALLE 15	CALLE 61	CALLE 63	DISTRITO JOVEN	PERDOMO
Febrero	18	29	22	13	4

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

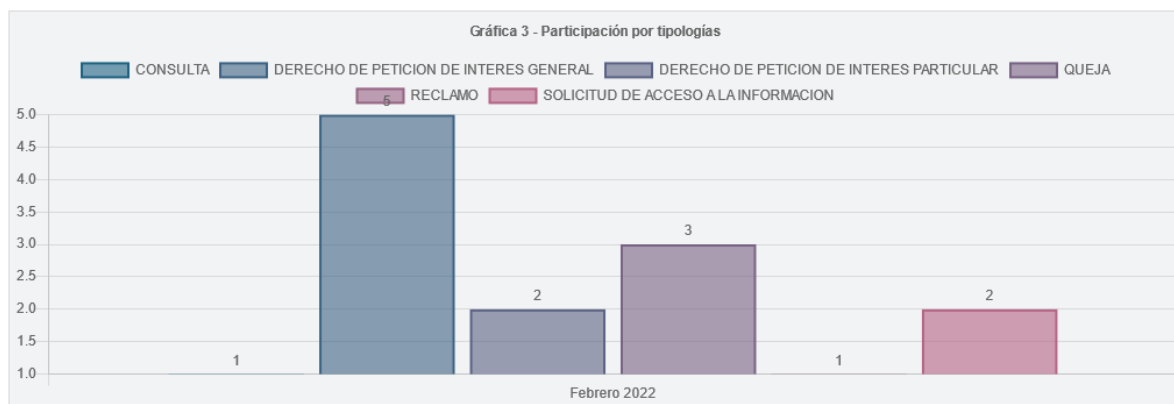
CORREOS ELECTRÓNICOS

En este mes, se recibieron en total 510 correos electrónicos de la siguiente manera:

- Correo de atención a la ciudadanía: 501
- Correo de defensor del ciudadano: 4
- Correo de denuncias por actos de corrupción: 5

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

PETICIONES POR TIPOLOGÍA



Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes de febrero, la tipología más utilizada fue el derecho de petición de interés particular con el 35.71 %, seguido de la queja con el 21.42%.

QUEJAS :

Durante el mes de febrero se reciben 3, de estas, dos fueron trasladadas a la secretaria de educación y a la de gobierno, la restante, no cumple con el parámetro de queja, es un reclamo que se remite a Convenios para dar respuesta de fondo a la ciudadana.

Por lo anterior se concluye que no se presentaron quejas en el mes de febrero.

RECLAMOS:

En el mes, según la plataforma Bogotá Te Escucha, se registran dos reclamos, uno reiterando la justificación del no ingreso a un convenio en el instituto y otro por un incumplimiento una resolución emitida por el IDIPRON.

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

Durante el mes de febrero, se registran 3 solicitudes de acceso a la información, de las cuales, se realiza el traslado de una de ella la Secretaria de Integración Social por competencia. Las restantes, fueron atendidas de forma oportuna.

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
VEEDURIAS CIUDADANAS	16	51,6%
SOLICITUD DE INTERVENCION PRESENCIA DE HABITANTES CALLE PANDILLEROS NNAJ CON VULNERACION DE DERECHOS O SITUACION FRAGILIDAD EN LOS SECTORES	6	19,4%
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	12,9%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO CERTIFICACIONES RECLAMACIONES LABORALES CAPACITACIONES SOLICITUD DE TRABAJO SOLICITUD DE DESVINCULACION	2	6,5%
CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	2	6,5%
CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS E INTERINSTITUCIONALES SOLICITUD DE VINCULACION PAGOS INSTALACIONES PRESUNTAS CONDUCTAS INDEBIDAS DE LOS VINCULADOS PRESTACION DEL SERVICIO TERCERIZADO	1	3,2%
TOTAL	31	100,0%

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes de febrero, el subtema más reiterado fue veedurías ciudadanas con el 51.6%, seguido de solicitud de intervención presencia de habitantes de calle con el 19.4%.

PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Dependencia	Total	Porcentaje
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	1	14,3%
SECRETARIA DE EDUCACION	1	14,3%
SECRETARIA DE GOBIERNO	2	28,6%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	1	14,3%
SECRETARIA DE SALUD	1	14,3%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	1	14,3%
Total	7	100,0%

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes de febrero, aumenta en un 14.28% las peticiones trasladadas por no competencia con respecto al mes de enero.

PETICIONES CERRADAS EN EL MISMO PERIODO

Dependencia	Cerradas Mismo Periodo	Porcentaje
ATENCION A LA CIUDADANIA	2	66,67%
JURIDICA	1	33,33%
Total	3	100,00%

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes se cerraron 3 requerimientos de los 14 que se recibieron.

PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

Dependencia	Cerradas Otro Periodo	Porcentaje
SUB METODOS	11	39,29%
JURIDICA	6	21,43%
DESARROLLO HUMANO	5	17,86%
CONVENIOS	3	10,71%
INFRAESTRUCTURA	1	3,57%
PLANEACION	1	3,57%
TRANSPORTE	1	3,57%
Total	28	100,00%

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En este mes, se cerraron 28 peticiones del periodo anterior. La subdirección Técnica de Métodos Educativos y Operativa fue la que más cerró peticiones ciudadanas con el 39.29%.

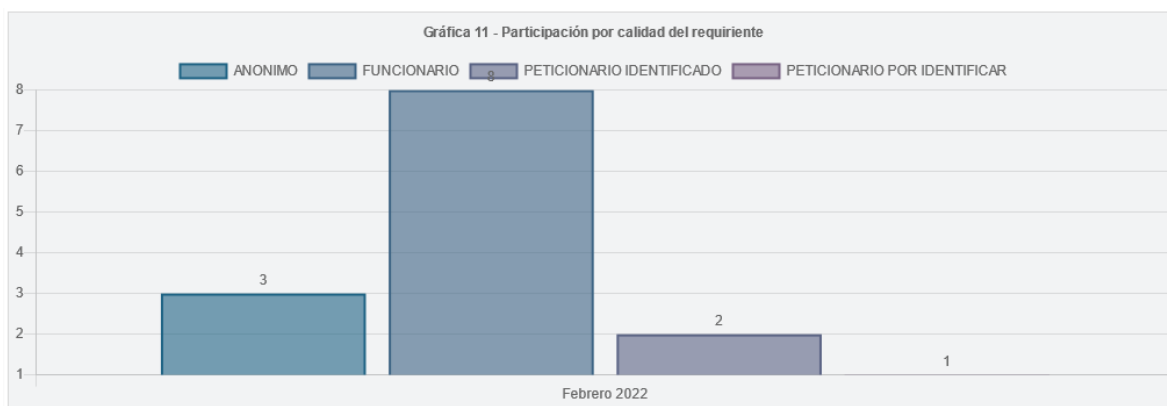
TIEMPO DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS

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	1	0	0	0	2	0	0	0
CONVENIOS	34	0	0	0	0	0	29	0	0	0
DESARROLLO HUMANO	13	0	0	27	0	0	0	0	6	0
INFRAESTRUCTURA	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0
JURIDICA	17	0	13	21	0	0	0	0	16	0
PLANEACION	0	0	26	0	0	0	0	0	0	0
SUB METODOS	0	0	23	24	0	0	0	0	17	0
TRANSPORTE	0	0	0	0	0	10	0	0	0	0

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes de febrero, se observa una disminución en el tiempo utilizado por las diferentes áreas para dar respuesta a la ciudadanía, siendo convenios la que más tardó en tiempo promedio para dar respuesta a la ciudadanía seguido de la subdirección de desarrollo humano.

PARTICIPACIÓN POR CALIDAD DE REQUIRIENTE



Durante el mes de febrero, el 57.14% de las peticiones fueron registradas por los funcionarios de la entidad. El 14.28% de la ciudadanía se identificó al registrar la petición.

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 38 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 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.

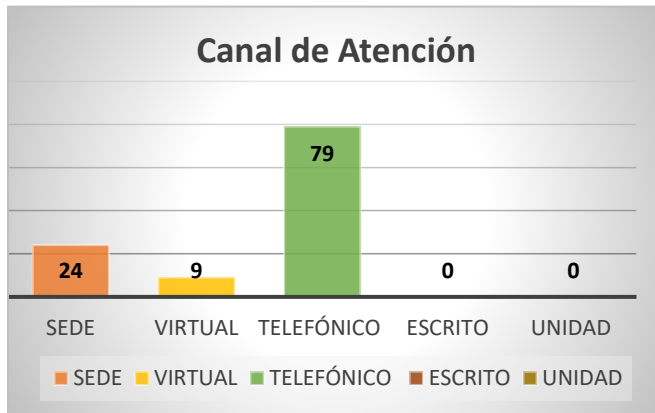
TIEMPOS DE ESPERA:

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 una disminución considerable en la afluencia de ciudadanos, esto ayudó a que el promedio de atención promedio del tiempo de atención presencial bajara a 10 minutos.

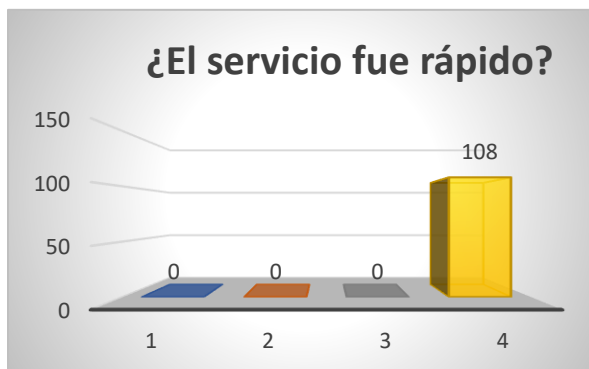
Así mismo, la atención telefónica en el punto de atención de la calle 61 y calle 63 se mantuvo en 3.5 minutos a través del canal telefónico,

ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN CIUDADANA



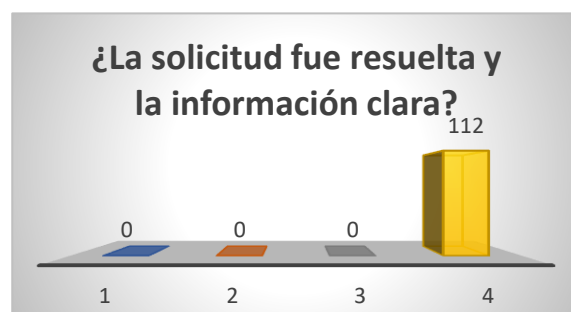
Para el mes de enero, se realizaron 112 encuestas de satisfacción, de las cuales, el 70.53% fueron realizadas telefónicamente, y un 21.42% de forma presencial.

108 ciudadanos respondieron esta pregunta, de los cuales, el 100% lo calificaron como excelente el servicio recibido.



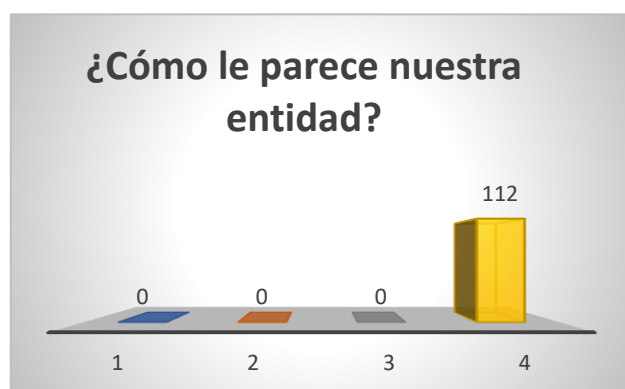
108 ciudadanos respondieron esta pregunta, de los cuales, el 100% refiere que el servicio prestado fue muy rápido.

El 100% de la ciudadanía encuestada refiere que la solicitud fue resuelta y la información clara.



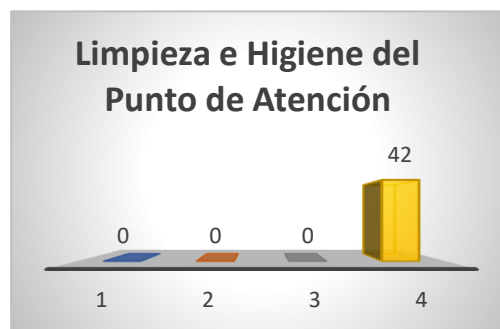
44 de los ciudadanos encuestados respondieron esta pregunta. De éstos el 100% califican la seguridad en el punto de atención como excelente.

De la misma manera, 42 de los ciudadanos encuestados respondieron esta pregunta. De éstos el 100% califican la seguridad en el punto de atención como excelente.



El 100% de la ciudadanía encuestada respondió que la entidad le parece entre excelente y buena.

42 personas respondieron esta encuesta, de ellas el 100% respondieron como excelente la higiene del punto de atención.



EVENTOS PARA LA CIUDADANÍA

En febrero, el proceso de atención a la ciudadanía participó activamente en 3 ferias de servicio realizadas por la secretaria general de la Alcaldía Mayor de Bogotá en Fontibón, Bosa e Illimani en estos eventos se atendieron alrededor de 46 ciudadanos.

RECOMENDACIONES

Se sugiere a convenios disminuir los tiempos con los que está cerrando las peticiones ciudadanas.

Se sugiere a la Oficina Asesora Jurídica, a Convenios y a la Unidad del Perdomo contestar todas las llamadas ciudadanas

CONCLUSIONES

A manera de conclusión se observa que, durante el mes de febrero aumentó levemente la cantidad de las peticiones ciudadanas registradas ante la entidad, lo cual es normal para el mes en mención.

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.

A pesar de las sugerencias realizadas por el proceso de Atención a la Ciudadanía, alguna áreas o dependencias no contestan las llamadas ciudadanas.

Grisel Córdoba Casella
Contratista STAF

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