

2100

Bogotá, D.C. 16 de diciembre de 2022

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.:2022EE3883 O 1 Fol:
ORIGEN: Origen: SERVICIO AL CIUDADANO/CORDOBA CASELLA GRISEL
DESTINO: Destino: IDIPRON/HUGO ALBERTO CARRILLO
ASUNTO: Asunto: INFORME DE GESTIÓN ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
Obs: Fec.Radic:16/12/2022 11:24:52. Obs.:

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

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

	NOMBRE	FIRMA	FECHA
Proyectó:	Grisel Córdoba Casella		2/12/2022
Revisó:			
Aprobó:			

INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES

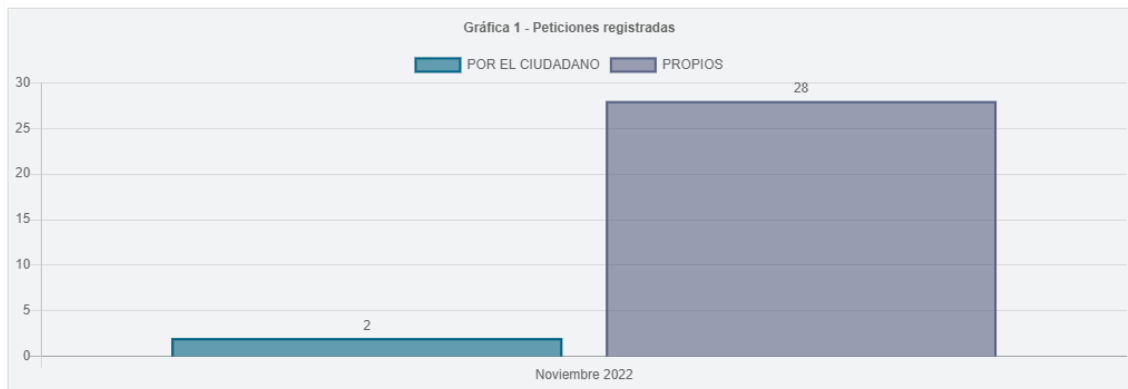
MES DE NOVIEMBRE 2022

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

GRISSEL CÓRDOBA CASELLA

Contratista profesional Secretaria General
Responsable Grupo Servicio a la Ciudadanía

PETICIONES REGISTRADAS



Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes de noviembre, según la plataforma de la veeduría distrital, se registran 30 peticiones ciudadanas, evidenciándose un aumento del 13% con respecto al mes de octubre.

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 55 peticiones ciudadanas evidenciándose que, con respecto al mes de octubre, hubo un aumento 7.27%. Realizando la verificación con el mes de octubre del 2021, se observa un comportamiento normal en las peticiones ciudadanas, pese a la disminución.

CANAL DE ATENCIÓN

CANAL DE ATENCIÓN	CANTIDAD DE PETICIONES	%
E-MAIL	16	29%
BUZÓN	15	27%
WEB	10	18%
ESCRITO	6	11%
PRESENCIAL	6	11%
TELEFONO	2	4%
TOTAL	55	100%

Fuente: Base de datos Bogotá te Escucha

Teniendo como base el informe enviado por la plataforma Bogotá te Escucha, en el mes de noviembre el canal de atención más utilizado por la ciudadanía fue e-mail con el 29% de las peticiones, seguido del buzón con el 27%.

ATENCIONES POR LINEA WHATSAPP

A través de la línea WhatsApp dispuesta por la Entidad, se logra la atención en tiempo real de 34 ciudadanos, igualando las atenciones con respecto al mes de octubre.

La ciudadanía indaga a través de esta red social la forma de participar de los servicios de la entidad. 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 noviembre se atendieron 62 ciudadanos, con respecto al mes de octubre se disminuyen las atenciones en un 3%.

Como en meses anteriores, la ciudadanía indagó sobre oportunidades laborales y cómo acceder a convenios. 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 643 llamadas al conmutador de la entidad. Las dependencias que más recibieron llamadas fueron:

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE LLAMADAS	%
Tesoreria	76	40%
Juridica	70	37%
Convenios	45	24%
Total	191	100%

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

Así mismo, durante noviembre, se dejaron de contestar 23 llamadas, las dependencias que más dejaron de atender llamadas fueron:

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE LLAMADAS NO CONTESTADAS	%
UPI Oasis	14	61%
Gestión Documental	9	39%
Total	23	100 %

CANAL PRESENCIAL

Durante el mes de noviembre se registraron 116 atenciones de la siguiente manera:

MES	CONSOLIDADO CANAL PRESENCIAL				
	PRESENCIAL				
	CALLE 15	CALLE 61	CALLE 63	DISTRITO JOVEN	PERDOMO
Noviembre	36	28	17	28	7

La atención en los puntos de atención fue intermitente por finalización de los contratos de los servidores en cada punto de atención.

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

CORREOS ELECTRÓNICOS

En este mes, se recibieron en total 680 correos electrónicos de la siguiente manera:

- Correo de atención a la ciudadanía: 676
- Correo de defensor del ciudadano: 4

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

PETICIONES POR TIPOLOGÍA

TIPOLOGÍA	CANTIDAD DE PETICIONES	%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	27	49%
QUEJA	12	22%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	5	9%
SUGERENCIA	3	5%
RECLAMO	2	4%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	2	4%
CONSULTA	1	2%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	1	2%
FELICITACION	1	2%
SOLICITUD DE COPIA	1	2%
TOTAL	55	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 noviembre, la tipología más utilizada fue el derecho de petición de interés particular con el 49% seguido de la queja con el 22%.

QUEJAS :

Así mismo, se registraron 12 quejas en el aplicativo durante el mes de noviembre, según la Plataforma Bogotá Te Escucha, de éstas, 3 eran reclamos, y una queja fue trasladada al IDRD por no competencia de la entidad.

En noviembre, las quejas estuvieron relacionadas con el mal trato por parte de los guardas de seguridad en la unidad el Perdomo, así como malos tratos de algunos servidores en las unidades de la Florida, Oasis y en el convenio con la Secretaría y Cultura Recreación y Deporte.

RECLAMOS:

En el mes de noviembre se registran en la plataforma Bogotá Te Escucha, 2 reclamos, uno de ellos fue debido a un accidente vehicular y el otro por la falta de la tarjeta d Transmilenio para uno de los beneficiarios, cada uno de ellos fue asignado a la dependencia idónea para responder.

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

Durante el mes de noviembre, se registran 2 solicitudes de acceso a la información, de las cuales 1 fue trasladada al ICBF, la restante, fueron atendida 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	18	64.29%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO CERTIFICACIONES RECLAMACIONES LABORALES CAPACITACIONES SOLICITUD DE TRABAJO SOLICITUD DE DESVINCULACION	5	17.86%
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.	2	7.14%
CONVENIOS	1	3.57%
FUNCIONAMIENTO OPERATIVO UPIS	1	3.57%
SISTEMA DE RESPONSABILIDAD PENAL ADOLESCENTE	1	3.57%
TOTAL	28	100.00%

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes de noviembre, el subtema más reiterado fue veedurías ciudadanas con el 64.29%, seguido de administración del talento humano con el 17.86%.

PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Dependencia	Total	Porcentaje
SECRETARIA DE GOBIERNO	12	80.0%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	1	6.7%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	1	6.7%
SECRETARIA DEL HABITAT	1	6.7%
TOTAL	15	100.0%

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes se trasladan 15 peticiones ciudadanas aumentándose en un 40% con respecto al mes de octubre.

PETICIONES CERRADAS EN EL MISMO PERIODO

Dependencia	Cerradas Mismo Periodo	Porcentaje
CONVENIOS	3	30.00%
GERENCIA OPERATIVA	2	20.00%
JURIDICA	2	20.00%
COMUNICACIONES	1	10.00%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	10.00%
GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD	1	10.00%
TOTAL	10	100.00%

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes se cerraron 10 de los 55 requerimientos que se recibieron durante el mes de noviembre. La dependencia que más cerró requerimientos fue convenios con el 30%.

PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

Dependencia	Cerradas Otro Periodo	Porcentaje
CONVENIOS	7	38.9%
SUB METODOS	6	33.3%
ATENCION A LA CIUDADANIA	2	11.1%
DESARROLLO HUMANO	1	5.6%
JURIDICA	1	5.6%
TRANSPORTE	1	5.6%
TOTAL	18	100.0%

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

Así mismo, se cerraron 18 peticiones del periodo anterior. Convenios, fue la dependencia que más cerró peticiones ciudadanas con el 38.9%, seguido de la Subdirección de métodos con el 33.3%.

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	3	0	0	0	0	0	1	0
COMUNICACIONES	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0
CONVENIOS	0	0	11	9	0	0	12	0	5	0
DESARROLLO HUMANO	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0
GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0
GERENCIA OPERATIVA	0	0	12	12	0	0	0	0	0	0
JURIDICA	0	0	0	10	0	0	0	0	0	2
SUB METODOS	0	0	11	12	0	0	0	12	0	0
TRANSPORTE	0	0	0	12	0	0	0	0	0	0

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

Durante el mes de noviembre, 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 fueron cerradas 6 peticiones ciudadanas 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.

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 que, con respecto al mes de octubre se disminuyeron los tiempos promedio de atención a 8 minutos.

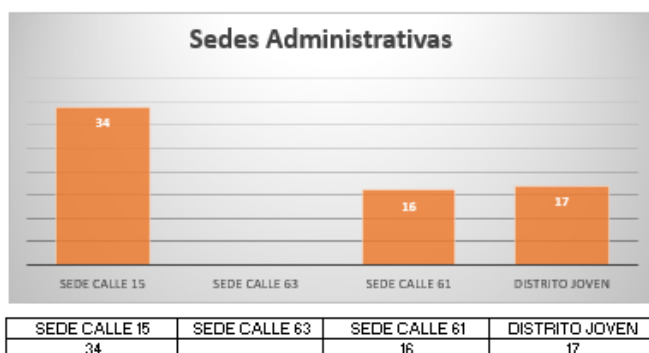
Así mismo, la atención telefónica en el punto de atención de la calle 61 y calle 63 disminuyó su promedio de atención en 7 minutos.

PETICIONES CONTESTADAS POR FUERA DE TÉRMINOS

En el mes de noviembre, se contestan 6 peticiones por fuera de términos de la siguiente manera:

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE PETICIONES RESPONDIDAS POR FUERA DE TÉRMINOS
Convenios	2
Gerencia Administrativa	2
Jurídica (antes del rediseño)	1
Cultura Ciudadana	1
Total	6

ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN CIUDADANA



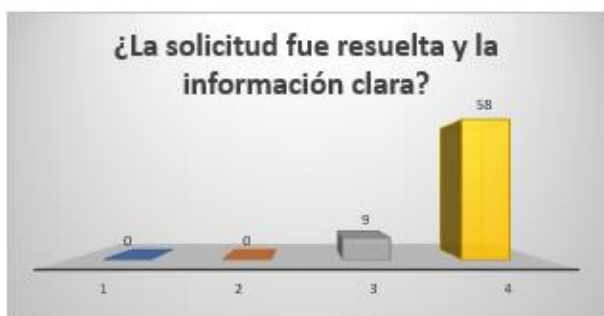
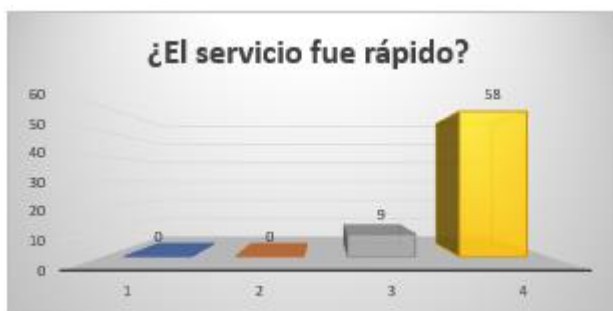
Para el mes de noviembre, se realizan 67 encuestas de satisfacción, de las cuales, el 51% fueron realizadas en la sede calle 15, seguido de la sede Distrito Joven con el 25%.

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



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

El 88% de los ciudadanos encuestados refirieron que, el servicio prestado fue muy rápido.



Así mismo, el 88% de los ciudadanos encuestados refirieron que, la solicitud fue resuelta y la información clara.

El 88% de los ciudadanos califican entre excelente y buena la seguridad en los puntos de atención.



El 88% de los ciudadanos califican entre excelente y buena la comodidad en el punto de atención.

El 100% de los ciudadanos califican entre excelente y bueno la limpieza e higiene del punto de atención.



EVENTOS PARA LA CIUDADANÍA

En noviembre, el grupo de servicio a la ciudadanía visitó las siguientes Unidades de Protección Integral; Santa Lucía, Perdomo y en la localidad de Bosa barrio Villa Emma, en cada una de estas localidades se dio a conocer el portafolio de servicios de la entidad a la ciudadanía. En ambos eventos se atendieron aproximadamente a 40 ciudadanos.

RECOMENDACIONES

Se sugiere a las unidades de protección integral y a las sedes administrativas, cumplir con el protocolo de atención telefónica para la atención a la ciudadanía pues la ciudadanía se queja de la falta de atención a través de este canal.

Si bien es cierto la entidad está pasando por el rediseño institucional y se han presentado varios inconvenientes por desinformación, es importante el compromiso de todas las dependencias para responder de forma oportuna las peticiones ciudadanas.

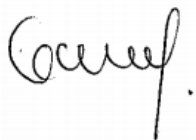
CONCLUSIONES

A manera de conclusión se observa que, durante el mes de noviembre se respondieron 6 peticiones ciudadanas respondidas por fuera de términos.

A pesar del seguimiento realizado por el Grupo de Servicio a la Ciudadanía, algunas dependencias de las sedes administrativas no cumplen con el protocolo de atención telefónica y no atienden a la ciudadanía que utiliza este canal de comunicación.

En los eventos ciudadanos que se acompañaron en el mes, se logra la atención de 40 ciudadano dándose a conocer la misionalidad del idipron y sus servicios.

Así mismo, se recordó a los beneficiarios de las unidades de protección visitadas el uso del buzón de sugerencias y se posibilitó la recepción de requerimientos de los beneficiarios que se encontraron en cada una de ellas.



Grisel Córdoba Casella
Contratista Secretaria General
Instituto Distrital para la Protección
de la niñez y la Juventud- IDIPRON