

2100

INSTITUTO PARA LA PROTECCION DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD
2022ER3064 O 1 Fol:1 Anex:0
ORIGEN: Origen: IDIPRON/GRISEL CÓRDOBA CASELLA
DESTINO: Destino: SECRETARÍA GENERAL/CARRILLO GOMEZ HUGO A
ASUNTO: Asunto: INFORME DE GESTIÓN ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
Obs: Fec.Radic:08/11/2022 03:27:12. Obs.:

Bogotá, D.C. 8 de noviembre de 2022

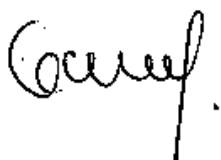
Doctor
HUGO ALBERTO CARRILLO GÓMEZ
SECRETARIO GENERAL
IDIPRON
3779997
secretariageneral@idipron.gov.co
calle 61 no. 7-78
Bogotá,

Asunto: Informe de gestión Atención a la Ciudadanía 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 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		8/11/2022
Revisó:			
Aprobó:			

INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES

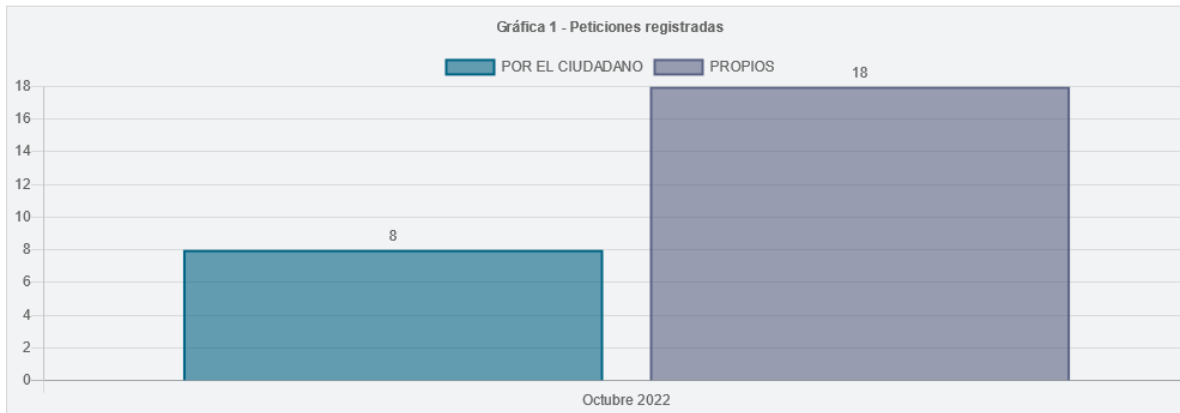
MES DE OCTUBRE 2022

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 2022.

GRISEL CÓRDOBA CASELLA

Contratista profesional Secretaria General
Responsable Grupo Servicio a la Ciudadanía

PETICIONES REGISTRADAS



Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes de octubre, según la plataforma de la veeduría distrital, se registran 26 peticiones ciudadanas, esto, en cumplimiento con el decreto 371 del 2010, es bueno aclarar, que para este informe solo se toman las peticiones ciudadanas registradas en el sistema.

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 51 peticiones ciudadanas evidenciándose que, con respecto al mes de septiembre, hubo una disminución del 55%. 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	%
WEB	18	35%
E-MAIL	12	24%
BUZÓN	8	16%
PRESENCIAL	7	14%
ESCRITO	3	6%
TELEFONO	3	6%
Total	51	100%

Fuente: base de datos Bogotá te Escucha

Teniendo como base el informe enviado por la plataforma Bogotá te Escucha, en el mes de octubre el canal de atención más utilizado por la ciudadanía fue el web con el 35% de las peticiones, seguido del e-mail con el 24%.

ATENCIONES POR LINEA WHATSAPP

A través de la línea WhatsApp dispuesta por la Entidad, se logra la atención en tiempo real de 34 ciudadanos, disminuyéndose las atenciones en un 26% con respecto al mes de septiembre.

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 octubre se atendieron 64 ciudadanos, con respecto al mes de septiembre 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 682 llamadas al conmutador de la entidad. Las dependencias que más recibieron llamadas fueron:

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE LLAMADAS	%
Jurídica	99	46%
Convenios	61	29%
Tesorería	54	25%
Total	214	100%

Los ciudadanos que se contactaron con Atención a la Ciudadanía, preguntaron por estado de la nueva contratación en la entidad, acceso a convenios y pagos.

Así mismo, durante octubre, se dejaron de contestar 41 llamadas, las dependencias que más dejaron de atender llamadas fueron:

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE LLAMADAS NO CONTESTADAS	%
UPI Oasis	36	88%
UPI Molinos	5	12%
Total	41	100 %

CANAL PRESENCIAL

Durante el mes de octubre se registraron 154 atenciones de la siguiente manera:

MES	CONSOLIDADO CANAL PRESENCIAL				
	PRESENCIAL				
	CALLE 15	CALLE 61	CALLE 63	DISTRITO JOVEN	PERDOMO
Octubre	110	38	6	21	0

Es bueno aclarar que no se prestó servicio en la unidad del Perdomo por finalización del contrato de la servidora que apoya este punto de atención.

Así mismo, la atención en los demás puntos fue intermitente por temas contractuales.

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 802 correos electrónicos de la siguiente manera:

- Correo de atención a la ciudadanía: 800
- Correo de defensor del ciudadano: 2

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

PETICIONES POR TIPOLOGÍA

TIPO DE PETICIÓN	CANTIDAD DE PETICIONES	%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	23	45%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	9	18%
QUEJA	7	14%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	5	10%
SUGERENCIA	3	6%
RECLAMO	2	4%
CONSULTA	1	2%
FELICITACION	1	2%
TOTAL	51	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 octubre, la tipología más utilizada fue el derecho de petición de interés particular con el 45% seguido de la solicitud de acceso a la información 18%.

QUEJAS :

Así mismo, se registraron 7 quejas en el aplicativo durante el mes de octubre según la Plataforma Bogotá Te Escucha, de éstas, 6 eran reclamos, por lo que solo 1 cumple con la tipología de queja y fue asignada a la dependencia idónea para responder.

RECLAMOS:

En el mes de octubre se registran en la plataforma Bogotá Te Escucha, 2 reclamos, de los cuales se traslada 1 a la Unidad de Mantenimiento Vial. El reclamo restante, se asignó a la dependencia idónea para responder.

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

Durante el mes de octubre, se registran 7 solicitudes de acceso a la información, de las cuales 2 fueron trasladadas, las restantes, fueron atendidas de forma oportuna.

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN CONTESTADAS DE FORMA NEGATIVA

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

SUBTEMAS EN EL PERIODO

Subtema	Total	Porcentaje
VEEDURIAS CIUDADANAS	46	56,1%
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.	24	29,3%
ATENCION Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS	3	3,7%
FUNCIONAMIENTO OPERATIVO UPIS	3	3,7%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO CERTIFICACIONES RECLAMACIONES LABORALES CAPACITACIONES SOLICITUD DE TRABAJO SOLICITUD DE DESVINCULACION	2	2,4%
INFRAESTRUCTURA E INSTALACIONES	1	1,2%
INGRESOS	1	1,2%
OFERTA ACADEMICA Y/O RECREATIVA	1	1,2%
TEMAS FINANCIEROS	1	1,2%
TOTAL	82	100,0%

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes de octubre, el subtema más reiterado fue veedurías ciudadanas con el 56.1%, seguido de los temas misionales con 6.2%.

PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Dependencia	Total	Porcentaje
IPES	1	11,1%
SECRETARIA DE GOBIERNO	4	44,4%
SECRETARIA GENERAL	2	22,2%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	1	11,1%
VANTI	1	11,1%
Total	9	100,0%

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes se trasladan 9 peticiones ciudadanas disminuyéndose en un 10% con respecto al mes de septiembre.

PETICIONES CERRADAS EN EL MISMO PERIODO

Dependencia	Cerradas Mismo Periodo	Porcentaje
SUB METODOS	10	45,5%
CONVENIOS	8	36,4%
ATENCION A LA CIUDADANIA	1	4,6%
DESARROLLO HUMANO	1	4,6%
INFRAESTRUCTURA	1	4,6%
SUBFINANCIERA	1	4,6%
Total	22	100,0%

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes se cerraron 22 de los 51 requerimientos que se recibieron durante el mes de octubre. La subdirección de métodos fue el área que más cerró peticiones con el 45.5%.

PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

Dependencia	Cerradas Otro Periodo	Porcentaje
SUB METODOS	50	83,33%
SUBFINANCIERA	3	5,00%
INFRAESTRUCTURA	2	3,33%
JURIDICA	2	3,33%
CONVENIOS	1	1,67%
SISTEMAS	1	1,67%
TESORERIA	1	1,67%
Total	60	100,00%

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

Así mismo, se cerraron 60 peticiones del periodo anterior. La subdirección Técnica de Métodos Educativos y Operativa fue la que más cerró peticiones ciudadanas con el 83.33%, seguido de la Subdirección Financiera con el 5%.

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	0	0	1	0	0	0	0
CONVENIOS	0	0	0	10	0	11	0	0	2	0
DESARROLLO HUMANO	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0
INFRAESTRUCTURA	0	0	0	0	0	8	11	11	0	0
JURIDICA	0	0	0	13	0	0	0	0	0	0
SISTEMAS	0	0	0	0	0	0	10	0	0	0
SUB METODOS	0	0	12	10	12	12	12	12	7	0
SUBFINANCIERA	1	0	0	12	0	8	0	0	0	0
TESORERIA	0	0	0	10	0	0	0	0	0	0

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

Durante el mes de octubre, se disminuyeron 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 4 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 Publica Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Teniendo en cuenta lo anterior, se realiza revisión a 31 respuestas enviadas por la entidad de las cuales:

Oportunidad: El 87% de las respuestas verificadas fueron emitidas oportunamente a la ciudadanía. Convenios, la Subdirección de métodos y jurídica contestaron peticiones por fuera de los términos establecidos.

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 agosto, se mantuvieron los tiempos promedio de atención a 10 minutos.

Así mismo, la atención telefónica en el punto de atención de la calle 61 y calle 63 aumentó su promedio de atención en 10 minutos.

PETICIONES CONTESTADAS POR FUERA DE TÉRMINOS

En el mes de octubre, se contestan 4 peticiones por fuera de términos de la siguiente manera:

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE PETICIONES RESPONDIDAS POR FUERA DE TÉRMINOS
Convenios	1
Subdirección de métodos	2
Jurídica	1
Total	4

ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN CIUDADANA



Para el mes de octubre, se realizan 125 encuestas de satisfacción, de las cuales, el 63.2% fueron realizadas en la sede calle 15, seguido de la sede calle 61 con el 27.2% sedes administrativas.



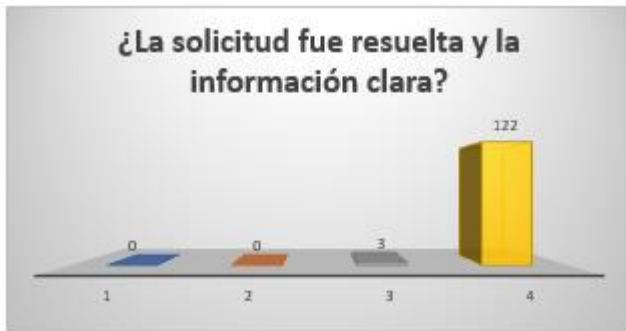
El 100% de las encuestas que se realizaron en el mes, se hicieron en los puntos de atención existentes.



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



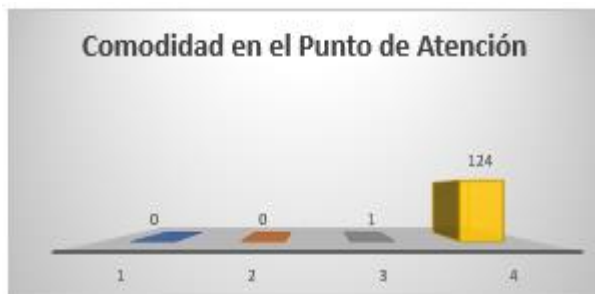
El 100% de los ciudadanos encuestados refirieron que, el servicio prestado fue muy rápido.



Así mismo, el 98% de los ciudadanos encuestados refirieron que, la solicitud fue resuelta y la información clara.



El 99.2% de los ciudadanos califican entre excelente y buena la seguridad en el punto de atención, sin embargo, el 0.8% lo calificó como regular.



El 99% de los ciudadanos califican como excelente la comodidad en el punto de atención.



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

EVENTOS PARA LA CIUDADANÍA

En octubre, el grupo de servicio a la ciudadanía acompañó dos eventos para la ciudadanía. El primero fue en la Aerocivil en donde se dio a conocer la oferta institucional de la entidad.



Y en la localidad de Bosa barrio Villa Emma, en donde 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 la Unidad el Oasis, cumplir con el protocolo de atención telefónica para la atención a la ciudadanía pues ya van tres meses consecutivos en que se evidencia su incumplimiento.

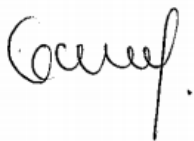
Tener presente el seguimiento realizado a las peticiones ciudadanas por parte del grupo de servicio a la ciudadanía pues se presentaron peticiones respondidas por fuera de términos.

CONCLUSIONES

A manera de conclusión se observa que, durante el mes de octubre, se respondieron 4 peticiones ciudadanas respondidas por fuera de términos.

A pesar de las sugerencias realizadas por el Grupo de Servicio a la Ciudadanía, la Unidad el Oasis, no contesta las llamadas que realiza la ciudadanía.

En el mes se acompañaron dos eventos ciudadanos lo que posibilitó la atención de 40 ciudadanos.



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