

5000

Bogotá, D.C. 6 de octubre de 2022

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

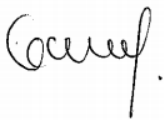
INSTITUTO PARA LA PROTECCION DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD
Al Contestar Cite Este Nr.:2022EE3095 O 1 Fol
ORIGEN: Origen: AREA DE ATENCION AL CIUDADANO/CORDOBA CAS
DESTINO: Destino: IDIPRON/HUGO ALBERTO CARRILLO GÓMEZ
ASUNTO: Asunto: INFORME DE GESTIÓN ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
Obs: Fec.Radic:06/10/2022 11:33:00. Obs.:

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

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		6/10/2022
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

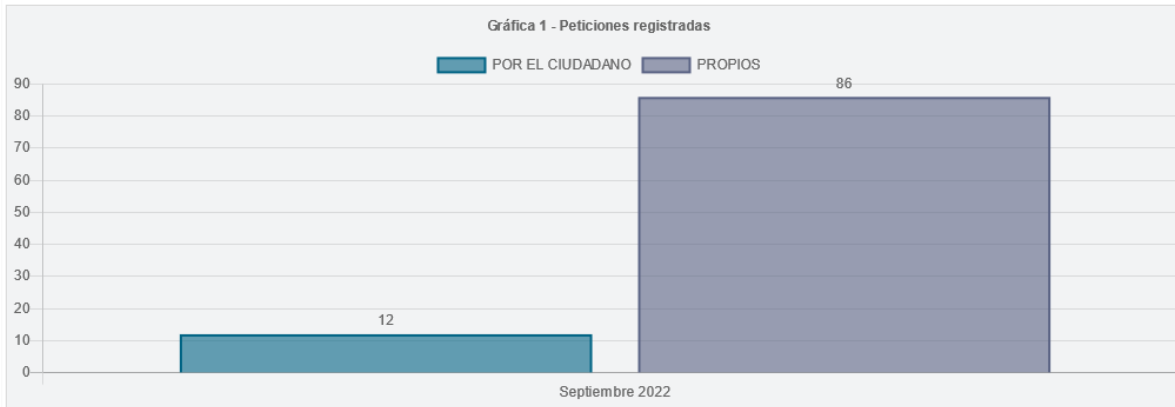
MES DE SEPTIEMBRE 2022

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

GRISSEL CÓRDOBA CASELLA

Contratista profesional Subdirección Administrativa y Financiera

PETICIONES REGISTRADAS



Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes de septiembre, según la plataforma de la veeduría distrital, se registran 98 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 113 peticiones ciudadanas evidenciándose que, con respecto al mes de agosto, hubo un aumento del 36.28% lo anterior debido a una jornada de sensibilización que se realizó en la Unidad de Protección Integral de Bosa sobre los canales de atención.

CANAL DE ATENCIÓN

CANAL DE ATENCIÓN	CANTIDAD DE PETICIONES	%
BUZON	51	45%
PRESENCIAL	21	19%
E-MAIL	19	17%
WEB	17	15%
TELEFONO	3	3%
ESCRITO	2	2%
Total	113	100%

Fuente: base de datos Bogotá te Escucha

Teniendo como base el informe enviado por la plataforma Bogotá te Escucha, en el mes de septiembre el canal de atención más utilizado por la ciudadanía fue el buzón de sugerencias con el 45% del total de las peticiones ciudadanas, seguido del presencial con el 19%.

ATENCIONES POR LINEA WHATSAPP

A través de la línea WhatsApp dispuesta por la Entidad, se logra la atención en tiempo real de 46 ciudadanos, disminuyéndose las atenciones en un 24.5% con respecto al mes de agosto.

La ciudadanía ingresa al chat de la entidad en busca de oportunidades laborales en su mayoría. 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 septiembre se atendieron 66 ciudadanos, con respecto al mes de agosto, se disminuyen las atenciones en un 41%.

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 557 llamadas al conmutador de la entidad. Las dependencias que más recibieron llamadas fueron:

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE LLAMADAS	%
Jurídica	84	47%
Convenios	62	35%
Dirección	33	18%
Total	179	100%

Los ciudadanos que se contactaron con Atención a la Ciudadanía, preguntaron por nuevos servicios del Instituto, oportunidades laborales en la entidad y acceso a convenios.

Así mismo, durante septiembre, se dejaron de contestar 28 llamadas, las dependencias que más dejaron de atender llamadas fueron:

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE LLAMADAS NO CONTESTADAS	%
UPI Oasis	9	38%
Convenios	8	33%
Infraestructura	7	29%
Total	24	100 %

CANAL PRESENCIAL

Durante el mes de septiembre se registraron 213 atenciones de la siguiente manera:

MES	CONSOLIDADO CANAL PRESENCIAL				
	PRESENCIAL				
	CALLE 15	CALLE 61	CALLE 63	DISTRITO JOVEN	PERDOMO
Septiembre	114	36	14	23	26

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 952 correos electrónicos de la siguiente manera:

- Correo de atención a la ciudadanía: 949
- Correo de defensor del ciudadano: 3

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

PETICIONES POR TIPOLOGÍA

TIPOLOGIA	CANTIDAD DE PETICIONES	%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	28	25%
QUEJA	28	25%
SUGERENCIA	23	20%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	14	12%
FELICITACIÓN	9	8%
RECLAMO	7	6%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	4	4%
TOTAL	113	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 septiembre, la tipología más utilizada fue el derecho de peticion de interés particular con el 25% seguido del derecho de la queja con el 25%.

QUEJAS :

Así mismo, se registraron 28 quejas en el aplicativo durante el mes de septiembre según la Plataforma Bogotá Te Escucha, de estas 2 fueron trasladadas a la Secretaría de Educación por ser de su competencia y las restantes fueron reasignadas a las dependencias idóneas para responder.

RECLAMOS:

En el mes de septiembre se registran en la plataforma Bogotá Te Escucha, 7 reclamos, de los cuales se traslada 1 a la Unidad de Mantenimiento Vial, los demás, fueron remitidos para su respuesta de forma oportuna.

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

Durante el mes de septiembre, se registra 4 solicitud de acceso a la información, las cuales 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	74	91,4%
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.	5	6,2%
CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS E INTERINSTITUCIONALES SOLICITUD DE VINCULACION PAGOS INSTALACIONES PRESUNTAS CONDUCTAS INDEBIDAS DE LOS VINCULADOS PRESTACION DEL SERVICIO TERCERIZADO	1	1,2%
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES SERVIDORES-INCIDENCIA DISCIPLINARIA	1	1,2%
TOTAL	81	100,0%

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes de septiembre, el subtema más reiterado fue veedurías ciudadanas con el 91.4%, seguido de los temas misionales con 6.2%.

PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Dependencia	Total	Porcentaje
ETB - EMPRESA DE TELEFONOS	1	10,00%
PERSONERIA DE BOGOTA	1	10,00%
SECRETARIA DE AMBIENTE	1	10,00%
SECRETARIA DE EDUCACION	3	30,00%
SECRETARIA DE GOBIERNO	2	20,00%
TRANSMILENIO	1	10,00%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	1	10,00%
TOTAL	10	100,00%

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes se trasladan 10 peticiones ciudadanas disminuyéndose en un 23% con respecto al mes de agosto.

PETICIONES CERRADAS EN EL MISMO PERIODO

Dependencia	Cerradas Mismo Periodo	Porcentaje
SUB METODOS	33	67,4%
CONVENIOS	6	12,2%
DESARROLLO HUMANO	2	4,1%
INFRAESTRUCTURA	2	4,1%
SUBFINANCIERA	2	4,1%
CONTABILIDAD	1	2,0%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	2,0%
JURIDICA	1	2,0%
PLANEACION	1	2,0%
Total	49	100,0%

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes se cerraron 49 de los 113 requerimientos que se recibieron durante el mes de septiembre.

PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

Dependencia	Cerradas Otro Periodo	Porcentaje
SUB METODOS	22	68,8%
INFRAESTRUCTURA	3	9,4%
CONVENIOS	2	6,3%
JURIDICA	2	6,3%
PLANEACION	2	6,3%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	3,1%
Total	32	100,0%

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

Así mismo, se cerraron 32 peticiones del periodo anterior. La subdirección Técnica de Métodos Educativos y Operativa fue la que más cerró peticiones ciudadanas con el 68.8%, seguido de infraestructura con el 9.4%.

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
CONTABILIDAD	0	0	0	11	0	0	0	0	0	0
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0	3	0	0	4	0	0	0	0
CONVENIOS	0	0	0	5	0	7	10	0	0	0
DESARROLLO HUMANO	0	0	0	8	0	0	0	0	0	0
INFRAESTRUCTURA	0	0	0	10	0	0	0	9	0	0
JURIDICA	0	0	0	12	0	3	0	0	0	0
PLANEACION	0	0	10	3	0	0	0	0	0	0
SUB METODOS	0	0	9	11	10	11	9	11	7	7
SUBFINANCIERA	0	0	0	0	0	11	0	0	6	0

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

Durante el mes de septiembre, se disminuyeron los términos para el cierre de las peticiones ciudadanas; ninguna petición fue respondida 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 54 respuestas enviadas por la entidad de las cuales:

Oportunidad: El 100% de las respuestas verificadas fueron emitidas oportunamente a la ciudadanía. Convenios realiza cierre de una petición ciudadana por fuera de términos.

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:

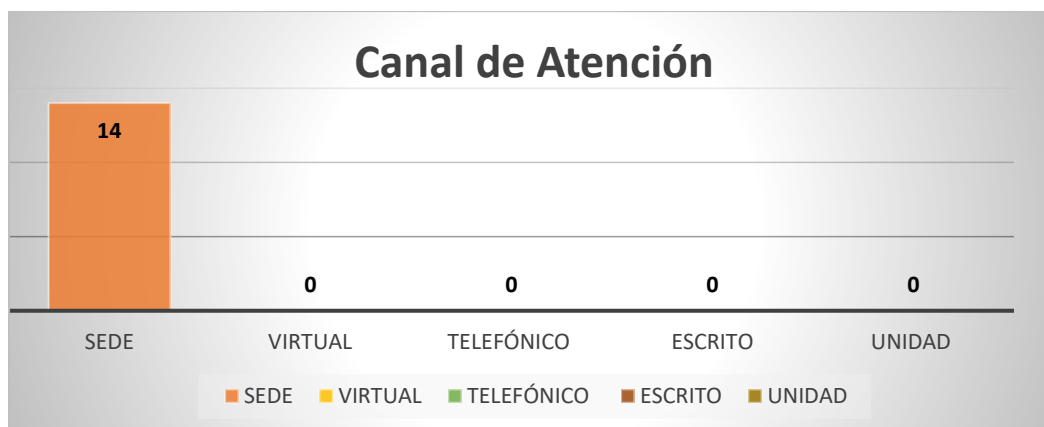
En todos los puntos de atención durante el mes se evidenció que, con respecto al mes de agosto, se mantuvieron los tiempos promedio de atención a 10 minutos.

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

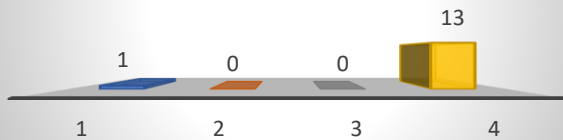
No se contestan peticiones ciudadanas por fuera de términos durante el mes.

ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN CIUDADANA



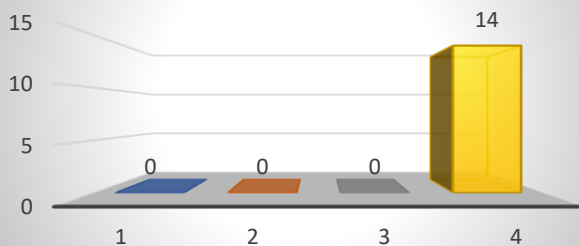
Para el mes de septiembre, se realizan 14 encuestas de satisfacción, de las cuales, el 100% fueron realizadas en las sedes administrativas.

Cómo califica el servicio recibido?



El 93%% de los ciudadanos califican como excelente el servicio recibido, sin embargo, el 7.14% lo calificó como malo. Verificando la encuesta de la ciudadana que calificó mal el servicio se evidencia el comentario que la persona de vigilancia debe mejorar en su servicio.

¿El servicio fue rápido?



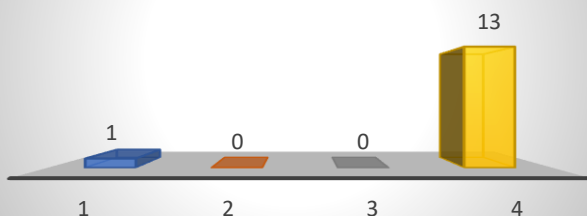
El 100% de los ciudadanos encuestados refirieron que, el servicio prestado fue muy rápido.

¿La solicitud fue resuelta y la información clara?



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

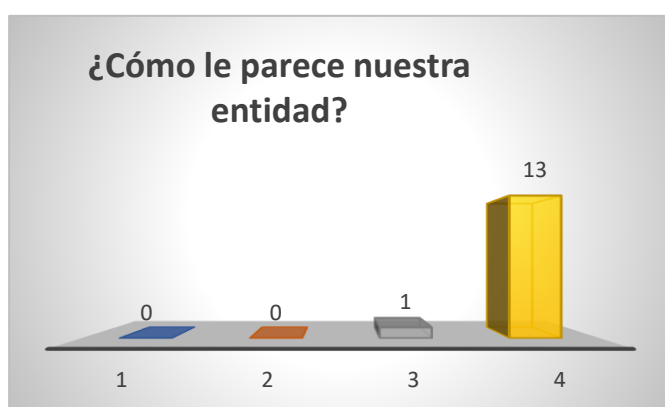
Seguridad en el Punto de Atención



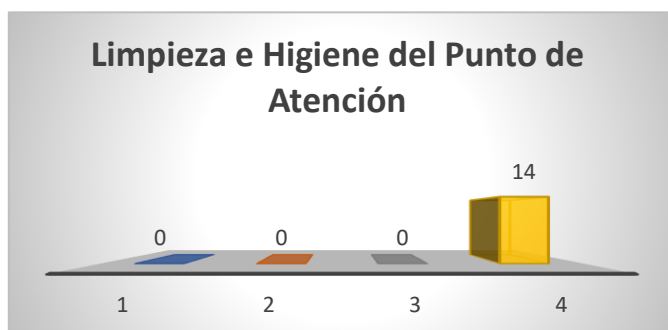
El 93%% de los ciudadanos califican como excelente la seguridad en el punto de atención, sin embargo, el 7.14% lo calificó como malo incluyendo la atención por parte de la guarda de seguridad.



El 93%% de los ciudadanos califican como excelente la comodidad en el punto de atención, sin embargo, el 7.14% lo calificó cómo malo



El 93%% de los ciudadanos califican como excelente la entidad y el 7.14% lo calificó cómo buena.



El 100% de los ciudadanos califican la limpieza e higiene en los puntos de atención como excelente.

EVENTOS PARA LA CIUDADANÍA

En septiembre, el proceso de atención a la ciudadanía acompañó la feria de servicios realizada por la secretaria general de la Alcaldía Mayor en el parque de los Hippies en donde se atendieron 18 personas a la que se les dio a conocer los servicios de la entidad.

RECOMENDACIONES

Se sugiere a la Unidad el Oasis, a convenios y a infraestructura, cumplir con el protocolo de atención telefónica para la atención a la ciudadanía.

También se sugiere a servicio administrativos, velar por que todos los guardas de seguridad cumplan con el protocolo presencial de atención de acuerdo con lo establecido en el manual de atención de las entidad, en caso de tener alguna duda al respecto, colocarse en contacto con el proceso para realizar las mesas de trabajo necesarias.

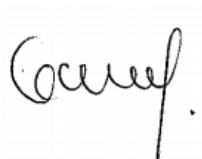
CONCLUSIONES

A manera de conclusión se observa que, durante el mes de septiembre, se aumentan las peticiones ciudadanas en un porcentaje normal para la gestión de la entidad.

Así mismo, luego de la revisión y el análisis realizado, se evidencia que en este mes No se contestó ninguna petición ciudadana por fuera de términos.

A pesar de las sugerencias realizadas por el proceso de Atención a la Ciudadanía, la Unidad el Oasis, Convenios e infra estructura no contestaron oportunamente las llamadas ciudadanas.

En el mes se acompañaron dos eventos ciudadanos lo que posibilitó la atención de 18 ciudadanos.



Grisel Córdoba Casella
Contratista STAF

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