

2100

Bogotá, D.C. 22 de julio de 2022

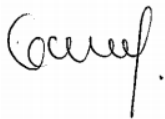
Doctor
HUGO ALBERTO CARRILLO GÓMEZ
Secretario General
IDIPRON
3779997
subfinanciera@idipron.gov.co
calle 61 no. 7-78
Bogotá,

Asunto: Tercer Informe Trimestral de Gestión Atención a la Ciudadanía

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 en el tercer trimestre de la anualidad.
Se realiza el envío de este por correo electrónico para la optimización de papel.

Cordialmente,



GRISEL CÓRDOBA CASELLA
Contratista profesional
grisel.cordoba@idipron.gov.co

	NOMBRE	FIRMA	FECHA
Proyectó:	Grisel Cordoba Casella		10/10/2022
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.			

TERCER INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

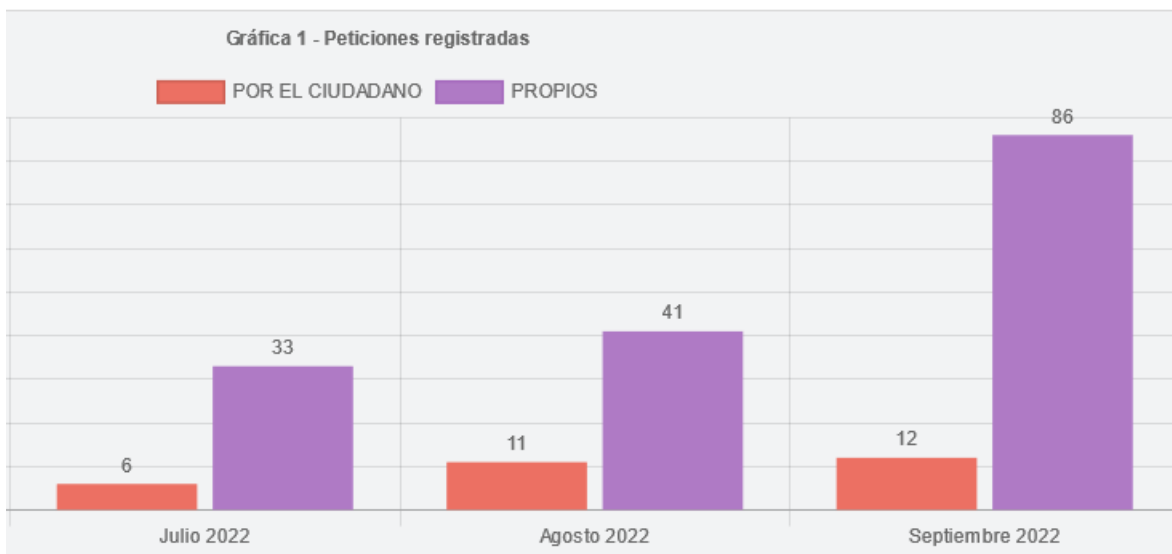
MES DE OCTUBRE 2022

En el presente informe encontrará el consolidado de la gestión y la atención al ciudadano realizada por el área en los meses de julio a septiembre del año en curso.

Contenido

PETICIONES REGISTRADAS	3
CANALES DE ATENCIÓN	4
PETICIONES POR TIPOLOGÍA	5
SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	5
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN QUE SE CONTESTARON DE MANERA NEGATIVA.....	5
QUEJAS:.....	5
RECLAMO:	5
FELICITACIONES:	6
PETICIONES RESPONDIDAS POR FUERA DE TÉRMINOS	6
SEGUIMIENTO ESCRITO DE RESPUESTAS EMITIDAS POR LA ENTIDAD	6
EVENTOS PARA LA CIUDADANÍA.....	6
ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN	7
CONCLUSIONES	8

PETICIONES REGISTRADAS



En el trimestre, según la plataforma de la veeduría distrital, se registran 189 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 los meses de la referencia en este informe, se tienen en cuenta las peticiones registradas y las recibidas.

Se concluye que, en el presente trimestre, se registraron 243 peticiones ciudadanas, siendo el mes de septiembre el de mayor incidencia para este incremento.

Este comportamiento corresponde a una sensibilización realizada en la unidad de Bosa frente al buzón de sugerencias, en esta jornada algunos de los beneficiarios decidieron dar a conocer sus peticiones.

CANALES DE ATENCIÓN

CANAL DE ATENCIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
BUZÓN DE SUGERENCIAS	25	15	51
E-MAIL	15	22	19
ESCRITO	6	3	2
PRESENCIAL	1	10	21
REDES SOCIALES	0	1	0
TELEFÓNICO	2	1	3
WEB	9	22	17
TOTAL	58	74	113

En el tercer trimestre, los canales de atención más utilizados por la ciudadanía fueron el buzón de sugerencias con el 37%, y el mail con el 23% del total de las peticiones ciudadanas atendidas en el trimestre.

Se evidencia que con respecto al trimestre pasado estos dos canales de atención son los más utilizados por la ciudadanía que se contacta con el Idipron.

Así mismo, a través de las redes sociales Facebook y la línea WhatsApp se han atendido 269 y 137 ciudadanos respectivamente. A ellos, se les dio información en tiempo real de los servicios que ofrece la entidad, esta información se brindó en tiempo real por lo que estas atenciones no se ven reflejadas en el Sistema Bogotá Te Escucha.

Aunado a lo anterior, se recibieron a través del conmutador de la entidad 1229 llamadas, las cuales fueron gestionadas oportunamente.

Además, se registran las siguientes atenciones que no fueron incluidas en el Bogotá te Escucha pues se dio información en tiempo real a la ciudadanía en los puntos de atención a la ciudadanía.

MES	CALLE 15	CALLE 61	CALLE 63	PERDOMO	DISTRITO JOVEN
JULIO	17	24	11	21	30
AGOSTO	8	26	11	18	24
SEPTIEMBRE	114	36	14	26	23
TOTAL					

PETICIONES POR TIPOLOGÍA

TIPOLOGIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	24	22	28	74	30%
QUEJA	8	12	28	48	20%
SUGERENCIA	9	3	23	35	14%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	3	15	14	32	13%
FELICITACIÓN	6	2	9	17	7%
RECLAMO	2	2	7	11	4%
SOLICITUD DE COPIAS	1	1	0	2	1%
CONSULTA	1	0	0	1	0%
DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	1	12	0	13	5%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	3	6	4	13	5%
TOTAL	58	75	113	246	100%

Durante este trimestre, el derecho de petición de interés particular fue la tipología más utilizada con el 30% del total de las peticiones ciudadanas, seguido de la queja con el 20% como se evidencia en la tabla anterior.

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

En el trimestre, se recibieron 13 solicitudes de acceso a la información todas, fueron contestadas acorde a los tiempos establecidos en el Decreto 1755 del 2015.

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN QUE SE CONTESTARON DE MANERA NEGATIVA

Ninguna de las solicitudes de información realizadas fue contestada de manera negativa.

QUEJAS:

En trimestre se recibieron 48 quejas, en su mayoría fueron interpuestas por anónimos, sin embargo, se entregó de forma oportuna la respuesta a las mismas.

RECLAMO:

En el trimestre, se recibieron 11 reclamos, los cuales fueron respondidos oportunamente por cada una de las áreas.

FELICITACIONES:

Se recibieron 17 felicitaciones en el trimestre, éstas dirigidas a la labor del instituto.

PETICIONES RESPONDIDAS POR FUERA DE TÉRMINOS

En el trimestre una petición ciudadana fue respondida por fuera de términos por parte de Convenios; por lo que se realiza la respectiva mesa de trabajo con el área para que esto no vuelva a suceder.

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 116 respuestas enviadas por la entidad de las cuales el 100% cumple con la norma:

Oportunidad: El 99% de las respuestas verificadas, fueron emitidas oportunamente a la ciudadanía en el trimestre.

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, y en lenguaje claro.

EVENTOS PARA LA CIUDADANÍA

En el trimestre, se hizo presencia en 4 ferias de servicios, en Tunjuelito, Bosa, Mártires y Chapinero en los cuatro eventos fueron atendidas 63 personas a quienes se les proporcionó información sobre los servicios que se ofrecen en la entidad.



ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN

En el trimestre, se reciben 80 encuestas de percepción ciudadana, en ellas en general se observa que la ciudadanía califica entre bueno y excelente la atención, rapidez, respeto y a la entidad en general.

CONCLUSIONES

- Se disminuyen las peticiones ciudadanas en el tercer trimestre en un 12% comparado con el segundo del año.
- El canal de atención preferido por la ciudadanía fue el buzón de sugerencias en este trimestre
- La ciudadanía sigue aprovechando los canales virtuales como el Facebook y la línea WhatsApp para comunicarse con la entidad.
- Pese al seguimiento diario que realiza el proceso de atención a la ciudadanía, se siguen presentando peticiones contestadas por fuera de términos, por lo que se exhorta a todas las áreas o dependencias a contestar oportunamente las peticiones ciudadanas.
- Teniendo en cuenta las encuestas de satisfacción, se observa que la ciudadanía percibe como excelente el servicio en la entidad.
- La tipología preferida por la ciudadanía son los derechos de petición de interés particular