

2000

Bogotá, D.C. 12 de julio de 2023

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.:2023EE2213 O 1 Fol:	
ORIGEN:	Orient: SECRETARÍA GENERAL/CARRILLO GOMEZ HUGO ALBERTO
DESTINO:	Destino: SECRETARIO GENERAL/HUGO ALBERTO CARRILLO
ASUNTO:	Asunto: INFORME DE GESTIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA
Obs:	Fec.Radic:12/07/2023 03:48:15. Obs.:

Asunto: Informe de gestión Servicio a la Ciudadanía mes de junio de 2023

Respetado doctor Carrillo:

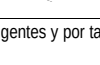
Por medio de la presente, envío el informe del asunto, en donde se da a conocer la gestión del Instituto respecto a las peticiones ciudadanas.

Se realiza el envío de este por correo electrónico para la optimización de papel.

Cordialmente,



JULIETH CRISTINA GUZMAN CARDONA
 Profesional Universitario (E)
 Secretaria General – Servicio a la Ciudadanía.
Juliethc.guzman@idipron.gov.co

	NOMBRE	FIRMA	FECHA
Proyectó:	Julieth Cristina Guzmán		12/07/2023
Revisó:	Paola Alexandra Fragozo		12/07/2023
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 JUNIO 2023

En el presente informe encontrará la gestión de peticiones realizada por el Grupo de Servicio a la Ciudadanía del Instituto durante el mes de junio del año 2023.

JULIETH CRISTINA GUZMÁN CARDONA

Profesional Universitario (E) Secretaría General -
Grupo Servicio a la Ciudadanía

PETICIONES REGISTRADAS



Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes de junio, según la plataforma de la Veeduría Distrital, se registran 20 peticiones ciudadanas, evidenciándose un decrecimiento de 60% con respecto al mes de mayo de 2023.

Teniendo en cuenta la instrucción de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor, 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 y recibieron 60 peticiones ciudadanas evidenciándose que, con respecto al mes de mayo hubo un decrecimiento del 27%.

Realizando la verificación con el mes de mayo de 2022, se observa que en junio de 2023 hubo un decrecimiento del 74% respecto al año inmediatamente anterior.

CANAL DE ATENCIÓN

CANAL DE ATENCIÓN	CANTIDAD DE PETICIONES	%
WEB	19	32%
E-MAIL	14	23%
BUZÓN	12	20%
ESCRITO	7	11%
PRESENCIAL	4	7%
TELEFONO	4	7%
TOTAL	60	100%

Fuente: Base de datos Bogotá te Escucha

Teniendo como base el informe enviado por la plataforma Bogotá te Escucha, en el mes de junio, los canales de atención más utilizados por la ciudadanía fueron el web con el 32% de las peticiones, seguido el E-mail con el 23%, el buzón con el 20%, el canal escrito con el 11% y finalmente el canal presencial y telefónico con el 7% cada uno respectivamente.

ATENCIONES POR LINEA WHATSAPP

A través de la línea WhatsApp dispuesta por la Entidad, en el mes de junio se logra la atención en tiempo real de 34 ciudadanos; disminuyendo las atenciones con respecto al mes de mayo de 2023 en un 21%.

La ciudadanía indaga a través de esta red social la forma para acceder al modelo pedagógico del instituto y como acceder a ofertas laborales. 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 junio se atendieron 32 ciudadanos, con respecto al mes de mayo hubo un decrecimiento de las atenciones en un 29%.

La ciudadanía indagó sobre cómo acceder a una vacante laboral y cómo acceder al modelo pedagógico del Instituto. 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 692 llamadas al conmutador de la entidad. Las dependencias que más recibieron llamadas fueron:

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE LLAMADAS	%
GERENCIA CONTRATACIÓN	149	53%
SECRETARIA ACADÉMICA	54	19%
DIRECCIÓN	46	16%
OASIS	35	12%
TOTAL	284	100%

Los ciudadanos que se contactaron con Servicio a la Ciudadanía, preguntaron por cómo acceder al modelo pedagógico de la entidad y cómo acceder a una vacante laboral .

Así mismo en junio, la dependencia que no contestó oportunamente el teléfono fue:

) UPI Oasis con nueve (9) llamadas sin contestar

CANAL PRESENCIAL

Durante el mes de junio se registraron 98 atenciones de la siguiente manera:

MES	CONSOLIDADO CANAL PRESENCIAL				
	PRESENCIAL				
	CALLE 15	CALLE 61	CALLE 63	DISTRITO JOVEN	PERDOMO
JUNIO	55	10	17	7	9

En los puntos de atención se evidenció un decrecimiento del 5% respecto a mayo de 2023; lo anterior, se debe a que los niños, niñas y jóvenes han concluido el periodo académico y empieza la jornada de receso para compartir con sus padres y familiares. Por lo anterior, disminuye las solicitudes de información para acceder a los servicios del Instituto.

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

CORREOS ELECTRÓNICOS

En este mes, se recibieron en total 791 correos electrónicos de la siguiente manera:

-) Correo de atención a la ciudadanía: 790
-) Correo de defensor del ciudadano: 1

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	25	42%
QUEJA	10	16%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	9	15%
FELICITACIONES	4	7%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	4	7%
RECLAMO	3	5%
CONSULTA	3	5%
SOLICITUD DE COPIA	2	3%
TOTAL	60	100%

Fuente: Base de datos Bogotá te Escucha

Con base en el informe enviado por Secretaria General de la Alcaldía Mayor, en el mes de junio, la tipología más utilizada fue el derecho de petición de interés particular con el 42%, seguido de la queja con el 16% , el derecho de petición de interés general con el 15% y se sigue la felicitación y la solicitud de acceso a la información con el 7% cada uno respectivamente.

QUEJAS :

Así mismo, se registraron 10 quejas en el aplicativo durante el mes de junio, según la plataforma Bogotá te Escucha, de éstas, 1 petición es de un funcionario que manifiesta su descontento con el proceso de encargos porque las directivas posesionaron a un funcionario que tiene varios disciplinarios, 2 quejas relacionada con el mal trato por parte de los docentes y personal administrativo, finalmente 7 peticiones que no son competencia del Instituto. Se concluye que en el mes se registraron 3 quejas.

RECLAMOS:

En el mes de junio, se registraron 3 reclamos en la plataforma de Bogotá te Escucha; es de precisar que, 1 petición es de una constructora la cual manifiesta que una edificación familiar se está viendo afectada por las aguas negras que se generan de las instalaciones de una casa del IDIPRON, y 2 reclamos que no son competencia del Instituto. Se concluye que en el mes se registró 1 reclamo.

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

Durante el mes de junio, se registran 4 solicitudes de acceso a la información, las cuales se contestaron oportunamente.

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
FUNCIONAMIENTO OPERATIVO UPIS	5	24%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO CERTIFICACIONES	3	14%
CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	3	14%
NUEVOS DATOS ABIERTOS	3	14%
NINOS NINAS Y ADOLESCENTES VICTIMAS Y EN RIESGO DE EXPLOTACION COMERCIAL	2	10%
ADMINISTRACION BANOS PUBLICOS	1	5%
ATENCION Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS	1	5%
CONVENIOS	1	5%
PRESENCIA NNAJ EN HABITABILIDAD DE CALLE	1	5%
VEEDURIAS CIUDADANAS	1	5%
TOTAL	21	100%

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes de junio, el subtema más reiterado fue el funcionamiento operativo de las UPIS 24%, seguido por la administración del talento humano certificaciones, ciudadanos habitantes de calle y nuevos datos abiertos con el 14% cada uno respectivamente, luego niños, niñas y adolescentes víctimas y en riesgo de explotación comercial con el 10% y finalmente administración baños públicos, atención y portafolio de servicios, convenios, presencia NNAJ en habitabilidad de calle y veedurías ciudadanas con el 5% cada uno respectivamente.

PETICIONES TRASLADAS POR NO COMPETENCIA

Dependencia	Total	Porcentaje
SECRETARIA DE GOBIERNO	3	38%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	2	25%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	1	13%
SECRETARIA DE LA MUJER	1	13%
UAESP	1	13%
TOTAL	8	100%

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes se trasladaron 8 peticiones ciudadanas. La entidad a la que se le realizó mayor cantidad de traslados fue la Secretaría de Gobierno con el 38% y le sigue la Secretaría de Integración Social con el 25% y finalmente la Defensoría del Espacio Público, Secretaría de la Mujer y la UAESP con el 13% cada una respectivamente.

PETICIONES CERRADAS EN EL MISMO PERIODO

Dependencia	Cerradas Mismo Periodo	Porcentaje
ATENCION A LA CIUDADANIA	2	29%
GERENCIA TERRITORIO	2	29%
GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	1	14%
GERENCIA OPERATIVA	1	14%
GERENCIA TALENTO HUMANO	1	14%
TOTAL	7	100%

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes se cerraron 7 requerimientos que se recibieron durante junio. La dependencia que más cerró fue Atención a la Ciudadanía y Gerencia Territorio con el 29% cada una, seguido de la Gerencia de Capacidades y Derechos, la Gerencia Operativa y la Gerencia de Talento Humano con el 14% cada una respectivamente.

PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

Dependencia	Cerradas Otro Periodo	Porcentaje
GERENCIA OPERATIVA	6	43%
GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD	2	14%
ATENCION A LA CIUDADANIA	1	7%
GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	1	7%
GERENCIA DE CONTRATACION	1	7%
GERENCIA TALENTO HUMANO	1	7%
GERENCIA TERRITORIO	1	7%
JURIDICA	1	7%
TOTAL	14	100%

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

Así mismo, se cerraron 14 peticiones del periodo anterior. La Gerencia Operativa fue la dependencia que más cerró peticiones ciudadanas con el 43%, seguido de la Gerencia Estrategias de Corresponsabilidad con el 14% y la oficina de Servicio a la Ciudadanía, Gerencia de Capacidades y Derechos, Gerencia de Contratación, Gerencia de Talento Humano, Gerencia de Territorio y la Oficina Jurídica con el 7% cada una respectivamente.

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	1	0	0	0	0	12	0	0	6	0
GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	0	0	0	0	0	12	0	0	8	0
GERENCIA DE CONTRATACION	0	0	0	11	0	0	0	0	0	0
GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD	0	0	0	0	0	9	0	0	3	0
GERENCIA OPERATIVA	0	0	0	12	0	12	11	0	0	0
GERENCIA TALENTO HUMANO	0	0	0	11	0	0	0	0	0	3
GERENCIA TERRITORIO	0	0	0	12	0	0	0	0	0	0
JURIDICA	0	0	0	11	0	0	0	0	0	0

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

Durante el mes de junio, 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, la Gerencia Operativa, la Gerencia de Capacidades y Derechos, la Gerencia de Territorio, la Oficina de Contratación y la Oficina de Servicio a la Ciudadanía; se tomaron más tiempo para dar repuesta a los requerimientos.

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 48 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.

Calidez: El 100% de las respuestas emitidas por el IDIPRON, fueron escritas de una manera cálida.

Por lo anterior, es importante resaltar que, las respuestas se emitieron satisfactoriamente a la ciudadanía.

TIEMPOS DE ESPERA:

Teniendo en cuenta la implementación del formato para la verificación de los tiempos de atención, se puede evidenciar lo siguiente:

El tiempo promedio de atención en los puntos presenciales en el mes de junio fue de 8 minutos. Lo cual indica una disminución de 2 minutos respecto al mes de mayo de 2023.

Así mismo, la atención telefónica en promedio fue de 8 minutos. Lo cual indica un incremento de 2 minutos respecto al mes de mayo de 2023.

PETICIONES CONTESTADAS POR FUERA DE TÉRMINOS

Durante el mes de junio se dio respuesta dentro de los términos legales, a todas las peticiones ciudadanas que recibió la entidad.

ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN CIUDADANA



Para el mes de junio se realizaron 87 encuestas de satisfacción, de las cuales el 33% fueron realizadas en la Sede Calle 15, seguido de la Sede Calle 63 con el 20%, Distrito Joven el 18%, la Sede Calle 61 con el 14% y el Perdomo con el 15%.

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



El 98% de los ciudadanos califican de excelente, el 2% de bueno la seguridad en los puntos de atención.

El 98% de los ciudadanos califican de excelente, el 1% de bueno y el 1% de regular la comodidad en el punto de atención.



El 100% de los ciudadanos califican de excelente la higiene en el punto de atención.

El 97% de los ciudadanos califican de excelente y el 2% de bueno y el 1% de regular la organización en el punto de atención.



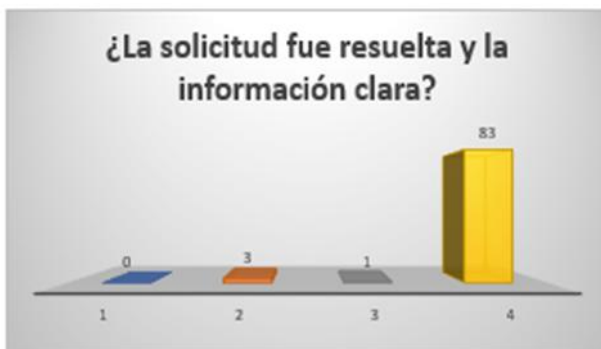
El 99% de los ciudadanos califican de excelente y el 1% de bueno el horario de atención.

El 99% de los ciudadanos califican de excelente y el 1% de bueno el servicio recibido.



El 98% de los ciudadanos califican de excelente y el 2% de bueno la amabilidad del servidor que los atendió.

El 95% de los ciudadanos opinan que el servicio fue rápido, el 2.5% opina que fue bueno y el 2.5% opina que regular.



El 95% de los ciudadanos opinan que la solicitud fue resuelta y la información clara en una escala de excelente, el 1% dice que cumplió en una escala de bueno y el 4% dice que fue regular.

El 95% de los ciudadanos manifiestan que la atención recibida fue respetuosa, digna y humana en una escala de excelente, mientras que el 4% piensa que fue buena y el 1% regular.



El 99% de los ciudadanos atendidos tiene una percepción de calificación excelente de la entidad, mientras que el 1% tienen una percepción buena.

A las siguientes preguntas los ciudadanos respondieron:

¿Cómo podemos mejorar la prestación del servicio?

-) Mas convenios
-) Satisfecho

¿Qué propone para lograr mayor participación por parte de la ciudadanía?

-) Aceptar hojas de vida presenciales
-) El buen desempeño de la gente

¿Cómo podemos mejorar el uso de los recursos disponibles en la entidad?

-) Sin novedad

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

En el mes de junio, se obtiene una calificación sobresaliente en aspectos sensibles sobre la percepción del servicio, específicamente en las preguntas de cómo califica el servicio, la atención fuera rápida, la información fue clara, recibió un trato humano, digno y respetuoso, cómo le parece la entidad.

Respecto a la pregunta de cómo podemos mejorar el servicio un ciudadano responde “mas convenios”, se procede a explicar los convenios que actualmente tiene inscritos la entidad y los requisitos para que la población objetivo pueda acceder a ellos.

Así mismo a la pregunta qué propone para mejorar el uso de los recursos disponibles en la entidad un ciudadano responde “Aceptar hojas de vida presenciales”, se explica a la ciudadanía que para acceder a una vacante laboral, debe estar inscrito y tener la hoja de vida actualizada en la plataforma “Talento no palanca”, el cual es el medio oficial habilitado por la Alcaldía Mayor de Bogotá; por lo anterior, no es posible recibir hojas de vida en físico en los puntos de atención.

EVENTOS PARA LA CIUDADANÍA

Durante el mes de junio el Grupo de Servicio a la Ciudadanía participó en una (1) feria de servicios.



Feria de Servicios Carreteros – Casa de la Cultura Ciudad Bolívar.

Fecha: 24/06/2023

Número de asistentes: 15

RECOMENDACIONES SOBRE LOS SERVICIOS

-)] Se recomienda a los operadores del SDQS poner en práctica los protocolos de atención que se describen en el Manual de Atención a la Ciudadanía E-SCI-MA-001.
-)] Se recomienda a los operadores del SDQS, seguir los pasos establecidos en el procedimiento “Atención a los requerimientos y denuncias ciudadanas a través del aplicativo Bogotá te Escucha – SDQS”, con el propósito de dar el tratamiento adecuado a las peticiones que ingresan al Instituto.

RECOMENDACIONES GENERALES

-)] Revisar diariamente el correo de alerta que se envía desde atenciónciudadano@idipron.gov.co, en el cual se informa a las dependencias las peticiones próximas a vencer.
-)] Responder los requerimientos ciudadanos, teniendo en cuenta la respuesta de fondo, calidez, oportunidad y coherencia.
-)] Contestar el teléfono antes del tercer timbre, de acuerdo con el protocolo de atención telefónica.

CONCLUSIONES

-)] Se presentó un decrecimiento en las peticiones registradas y recibidas del 27% en comparación al mes de mayo de la presente vigencia.
-)] Se concluye que durante el mes las peticiones se cerraron dentro del término que señala la norma.
-)] La UPI Oasis es la unidad que más llamadas telefónicas dejó de contestar.
-)] Se recibieron 4 felicitaciones, en las cuales se exalta el buen servicio prestado a la población objetivo.