

2100

Bogotá, D.C. 14 de noviembre 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.:2023EE3925 O 1 Fol
ORIGEN: Origen: SERVICIO AL CIUDADANO/GUZMAN CARDONA JULIETH
DESTINO: Destino: /HUGO ALBERTO CARRILLO
ASUNTO: Asunto: INFORME DE GESTIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA
Obs: Fec.Rad:15/11/2023 04:00:03. Obs.:

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

Respetado doctor Carrillo:

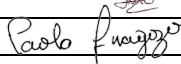
Por medio de la presente, envío el informe del asunto, en donde se da a conocer la gestión del Instituto respecto a las peticiones ciudadanas.

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		15/11/2023
Revisó:	Paola Alexandra Fragozo		
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 OCTUBRE 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 octubre 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 octubre, según la plataforma de la Veeduría Distrital, se registran 16 peticiones ciudadanas, evidenciándose un decrecimiento del 71% con respecto al mes de septiembre 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 48 peticiones ciudadanas evidenciándose que, con respecto al mes de septiembre de 2023 hubo un decrecimiento del 45%.

Realizando la verificación con el mes de octubre de 2022, se observa que en octubre de 2023 hubo un decrecimiento del 6% respecto al año inmediatamente anterior.

CANAL DE ATENCIÓN

CANAL DE ATENCIÓN	CANTIDAD DE PETICIONES	%
E-MAIL	24	50%
WEB	13	27%
BUZÓN	3	6%
ESCRITO	3	6%
TELEFONO	3	6%
PRESENCIAL	2	4%
TOTAL	48	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, los canales de atención más utilizados por la ciudadanía fueron el Email con el 50% de las peticiones, seguido del canal web con el 27%, luego el buzón, el canal escrito y el canal telefónico con el 6% cada uno, y finalmente el canal presencial con el 4%.

ATENCIONES POR LINEA WHATSAPP

A través de la línea WhatsApp dispuesta por la Entidad, en el mes de octubre se logra la atención en tiempo real de 20 ciudadanos; con respecto al mes de septiembre hubo un decrecimiento de las atenciones en un 39%.

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 octubre se atendieron 19 ciudadanos, con respecto al mes de septiembre hubo un decrecimiento de las atenciones en un 10%.

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

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE LLAMADAS	%
CONTRATACIÓN	96	43%
TESORERIA	75	34%
SECRETARIA GENERAL	53	24%
TOTAL	224	100%

Los ciudadanos que se contactaron con Servicio a la Ciudadanía, preguntaron por como acceder a una vacante laboral, por temas de contratación y temas de cuentas de proveedores y contratistas.

Así mismo en octubre, las dependencias contestaron oportunamente el telefono, de acuerdo a lo establecido en el protocolo de atención telefónica.

CANAL PRESENCIAL

Durante el mes de octubre se registraron 115 atenciones de la siguiente manera:

MES	CONSOLIDADO CANAL PRESENCIAL				
	PRESENCIAL				
	CALLE 15	CALLE 61	CALLE 63	DISTRITO JOVEN	PERDOMO
OCTUBRE	72	16	18	0	9

En los puntos de atención se evidenció un decrecimiento del 22% respecto a septiembre de 2023; los temas más consultados por la ciudadanía es cómo acceder al modelo pedagógico y cómo acceder a una vacante laboral.

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 1054 correos electrónicos de la siguiente manera:

- Correo de atención a la ciudadanía: 1050
- Correo de defensor del ciudadano: 4

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

PETICIONES POR TIPOLOGÍA

TIPO DE PETICIÓN	CANTIDAD DE PETICIONES	%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	35	73%
QUEJA	5	10%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	4	8%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	3	6%
CONSULTA	1	2%
TOTAL	48	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 octubre, la tipología más utilizada fue el derecho de petición de interés particular con el 73%, seguido de la queja con el 10%, luego el derecho de petición de interés general con el 8%, la solicitud de acceso a la información con el 6% y finalmente la consulta con el 2%.

QUEJAS :

Así mismo, se registraron 5 quejas en el aplicativo durante el mes de octubre, según la plataforma Bogotá te Escucha, de éstas, 2 peticiones no son competencia del IDIPRON, 1 petición es un derecho de petición de interés particular, 1 petición es reclamo y 1 petición efectivamente es queja; 1 ciudadana se queja

porque la servidora encargada del acceso a los baños de Portal Sur no le permitió ingresar a acompañar a su hijo menor de edad aduciendo que cada persona debe cancelar para acceder al servicio de baño.

Se concluye que en el mes se registró 1 queja.

RECLAMOS:

En el mes de octubre, no se registraron reclamos en la plataforma de Bogotá te Escucha. No obstante, se recibe una queja de una servidora que se acerca a la ventanilla de correspondencia a gestionar la entrega del puesto de trabajo y a las 03:16pm no llega un funcionario de dicha oficina para atenderla.

Se concluye que en el mes ingresó un reclamo.

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

Durante el mes de octubre, se registran 3 solicitudes de acceso a la información, las cuales se contestaron oportunamente.

FELICITACIONES:

En octubre no se recibieron felicitaciones.

SUGERENCIAS:

En el mes de octubre no se registraron sugerencias.

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
CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	11	31%
PRESENCIA NNAJ EN HABITABILIDAD DE CALLE	7	19%
ADMINISTRACION BANOS PUBLICOS	3	8%
ATENCION Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS	3	8%
SISTEMA DE RESPONSABILIDAD PENAL ADOLESCENTE	3	8%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO CERTIFICACIONES RECLAMACIONES LABORALES CAPACITACIONES SOLICITUD DE TRABAJO SOLICITUD DE DESVINCULACION	2	6%
CONVENIOS	2	6%
OFERTA ACADEMICA Y/O RECREATIVA	2	6%
INGRESOS	1	3%
NUEVOS DATOS ABIERTOS	1	3%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	1	3%
TOTAL	36	100%

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes de octubre, el subtema más reiterado fue ciudadanos habitante de calle con el 31%, sigue presencia NNAJ en habitabilidad de calle con 19%, luego administración baños públicos, atención y portafolio de servicios 8%, le sigue administración del talento humano certificaciones reclamaciones laborales capacitaciones solicitud de trabajo solicitud de desvinculación, convenios, oferta académica y/o recreativa 6% y finalmente, ingresos, nuevos datos abiertos y traslado a entidades distritales con el 3% cada uno respectivamente.

PETICIONES TRASLADAS POR NO COMPETENCIA

Dependencia	Total	Porcentaje
SECRETARIA DE GOBIERNO	4	36%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	2	18%
IPES	1	9%
SECRETARIA DE LA MUJER	1	9%
SUBRED CENTRO ORIENTE	1	9%
SUBRED NORTE	1	9%
SUBRED SUR	1	9%
TOTAL	11	100%

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes se trasladaron 11 peticiones ciudadanas. La entidad a la que se le realizó mayor cantidad de traslados fue la Secretaría de Gobierno con el 36%, le sigue la Secretaría de Integración Social con el 18% y finalmente el IPES, Secretaria de la Mujer, Subred Centro Oriente, Subred Norte y Subred Sur con el 9% cada una respectivamente.

PETICIONES CERRADAS EN EL MISMO PERIODO

Dependencia	Cerradas Mismo Periodo	Porcentaje
GERENCIA TERRITORIO	3	27%
GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD	2	18%
GERENCIA OPERATIVA	2	18%
GERENCIA ADMINISTRATIVA	1	9%
GERENCIA DE CONTRATACION	1	9%
GERENCIA TALENTO HUMANO	1	9%
JURIDICA	1	9%
TOTAL	11	100%

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes se cerraron 11 requerimientos que se recibieron durante octubre. La dependencia que más cerró fue la Gerencia de Territorio con 27%, le sigue la Gerencia de Estrategias de Corresponsabilidad y Gerencia operativa con el 18%, luego la Gerencia de Administrativa, Gerencia de Contratación, Gerencia de Talento Humano y Oficina Jurídica con el 9% cada una respectivamente.

PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

Dependencia	Cerradas Otro Periodo	Porcentaje
GERENCIA TERRITORIO	7	28%
GERENCIA OPERATIVA	6	24%
GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD	4	16%
GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	2	8%
JURIDICA	2	8%
PLANEACION	2	8%
COMUNICACIONES	1	4%
GERENCIA TALENTO HUMANO	1	4%
TOTAL	25	100%

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

Así mismo, se cerraron 25 peticiones del periodo anterior. La Gerencia Territorio fue la dependencia que más cerró peticiones ciudadanas con el 28%, seguido de la Gerencia Operativa con 24%, luego la Gerencia de Estrategias de Corresponsabilidad con el 16%, le sigue la Gerencia de Capacidades y Derechos, Oficina Jurídica y la Oficina de Planeación con el 8% y finalmente la Oficina de Comunicaciones y la Gerencia de Talento Humano con el 4% 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
COMUNICACIONES	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0
GERENCIA ADMINISTRATIVA	0	0	0	0	0	13	0	0	0	0
GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	0	0	0	15	0	0	0	0	10	0
GERENCIA DE CONTRATACION	0	0	0	7	0	0	0	0	0	0
GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD	0	0	3	11	0	11	0	0	0	0
GERENCIA OPERATIVA	0	0	0	14	0	0	0	0	0	0
GERENCIA TALENTO HUMANO	0	0	0	10	0	0	0	0	0	0
GERENCIA TERRITORIO	0	0	0	15	0	0	0	0	8	0
JURIDICA	0	0	0	9	0	0	0	0	0	0
PLANEACION	0	0	0	10	0	0	0	0	10	0

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

Durante el mes de octubre, 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 de Capacidades y Derechos, la Gerencia Operativa y la Gerencia de Territorio, la Gerencia Administrativa, la Gerencia de Estrategias de Corresponsabilidad y la Gerencia de Talento Humano; 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 Publica Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Teniendo en cuenta lo anterior, se realiza revisión a 24 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 octubre fue de 10 minutos. Lo cual indica una disminución de 2 minutos respecto al mes de septiembre de 2023.

Así mismo, la atención telefónica en promedio en octubre fue de 15 minutos. Lo cual indica que aumentó 5 minutos respecto al mes de septiembre de 2023.

PETICIONES CONTESTADAS POR FUERA DE TÉRMINOS

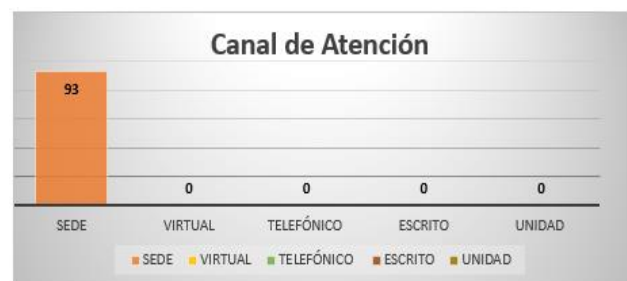
Durante el mes de octubre se dio respuesta dentro de los términos legales, a todas las peticiones ciudadanas que recibió la entidad.

ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN CIUDADANA



Para el mes de octubre se realizaron 93 encuestas de satisfacción, de las cuales el 70% fueron realizadas en la Sede Calle 15, luego Sede Calle 63 con el 19%, Perdomo con el 10% y finalmente Distrito Joven con el 1%.

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



El 94% de los ciudadanos califican de excelente y el 5% de bueno la seguridad en los puntos de atención y un ciudadano no responde.

El 96% de los ciudadanos califican de excelente y el 4% de bueno la comodidad en el punto de atención.





El 97% de los ciudadanos califican de excelente y el 3% de bueno la higiene en el punto de atención.

El 97% de los ciudadanos califican de excelente, el 3% de bueno la organización en el punto de atención.



El 97% de los ciudadanos califican de excelente y el 3% de bueno el horario de atención.

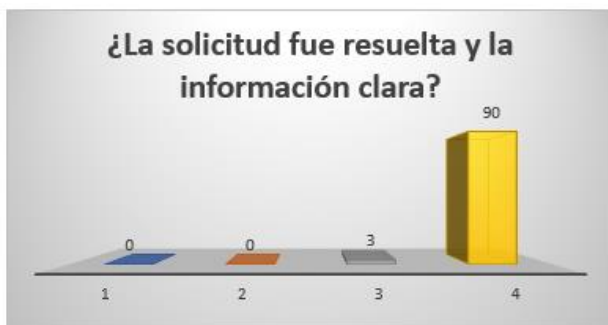
El 97% de los ciudadanos califican de excelente y el 3% de bueno el servicio recibido.





El 97% de los ciudadanos califican de excelente y el 3% de bueno la amabilidad del servidor que los atendió.

El 97% de los ciudadanos opinan que el servicio fue rápido y el 3% opina que fue bueno.



El 97% de los ciudadanos opinan que la solicitud fue resuelta y la información clara en una escala de excelente y el 3% dice que cumplió en una escala de bueno.

El 97% de los ciudadanos manifiestan que la atención recibida fue respetuosa, digna y humana en una escala de excelente, mientras que el 3% piensa que fue buena.





El 97% de los ciudadanos atendidos tiene una percepción de calificación excelente de la entidad, mientras que el 3% tienen una percepción buena y un ciudadano no responde.

A las siguientes preguntas los ciudadanos respondieron:

¿Cómo podemos mejorar la prestación del servicio?

- No responde
- Todo está muy bien

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

- No responde
- No sabe

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

- No responde
- Mas cursos

¿Desea dejar alguna observación?

- Gracias por brindarle la oportunidad a todos los jóvenes

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Durante el mes de octubre disminuyo considerablemente el número de ciudadanos encuestados en relación con el mes de septiembre en un 36%, lo anterior se debe a que en octubre disminuyó el número de atenciones en los puntos de atención presencial habilitados en el Instituto.

No obstante, el 97% de los ciudadanos encuestados tienen una percepción en una escala de excelente sobre la entidad, consideran en la información fue clara y la inquietud resulta de forma satisfactoria, así mismo opinan que el servicio fue rápido y el trato por parte de los anfitriones fue amable y respetuoso.

EVENTOS PARA LA CIUDADANÍA

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



Feria de Servicios Localidad de Chapinero.

Fecha del evento: 05 y 06 de octubre de 2023.

Número de asistentes: 38 personas

OTROS EVENTOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA



El día 03 de octubre de la presente vigencia el Grupo de Servicio a la Ciudadanía del IDIPRON, en conjunto con la Secretaría de Integración Social participaron en el Nodo Intersectorial que convocó la Veeduría Distrital; el sector de Integración Social expuso los tramites y servicios que ofrece a la ciudadanía, al evento asistieron las entidades del Distrito Capital.

RECOMENDACIONES SOBRE LOS SERVICIOS

- Se recomienda a la Oficina de Comunicaciones incluir en las campañas publicitarias dirigidas a la ciudadanía, una breve reseña del modelo pedagógico y los cursos que ofrece el instituto a los jóvenes beneficiarios.
- Se recomienda a los responsables de las Unidades de Protección Integral, que en caso de que un beneficiario tenga una petición, dirigirlo al buzón de sugerencia que se encuentra instalado en cada UPI.

RECOMENDACIONES GENERALES

- Se recomienda a los operadores del SDQS, que en caso de presentar alguna inquietud o novedad sobre una petición en particular comunicarse a través del grupo de WhatsApp “Plataforma Bogotá te Escucha”, para que en conjunto con los operadores funcionales de las dependencias sea aclarada la inquietud.
- Responder los requerimientos ciudadanos acorde a lo establecido en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

CONCLUSIONES

- En el mes de octubre hubo un decrecimiento del 45% en el registro de peticiones ciudadanas a través del Sistema Informático Bogotá te Escucha, en comparación al mes inmediatamente anterior.
- Se concluye que en el mes no se recibieron felicitaciones ni sugerencias.
- Todas las dependencias contestaron oportunamente el teléfono de acuerdo con lo establecido en los protocolos de atención telefónica.
- El 97% de los encuestados tienen una percepción positiva de la entidad en una escala de excelente.