

2100

Bogotá, D.C. 13 de diciembre 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.:2023EE4352 O 1 Fol:	
ORIGEN:	Origen: SERVICIO AL CIUDADANO/GUZMAN CARDONA JULIETH
DESTINO:	Destino: SECRETARIA GENERAL/HUGO ALBERTO CARRILLO
ASUNTO:	Asunto: INFORME DE GESTIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA
Obs:	Fec.Radic:18/12/2023 10:33:58. Obs.:

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

Respetado doctor Carrillo:

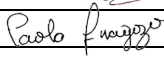
Por medio de la presente, envío el informe del asunto, en donde se da a conocer la gestión del Instituto respecto a las peticiones ciudadanas.

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		11/12/2023
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

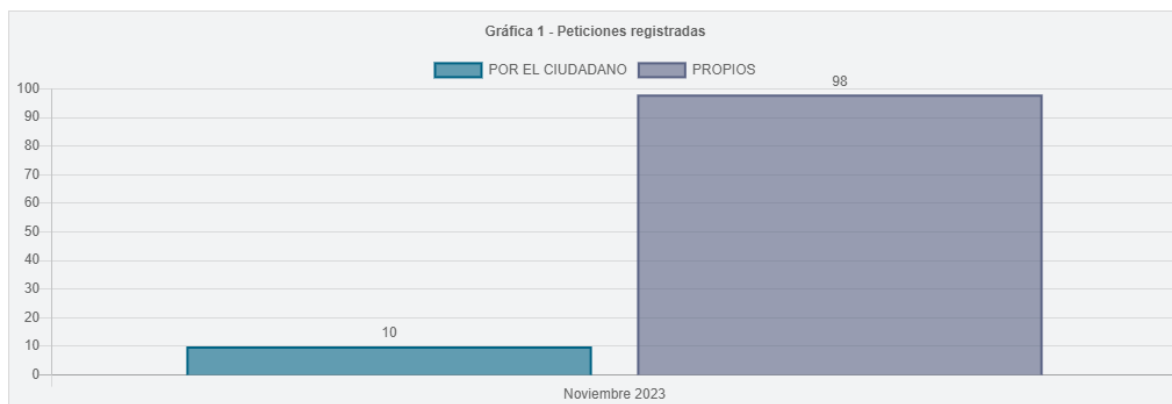
MES DE NOVIEMBRE 2023

En el presente informe encontrará la gestión de peticiones realizada por el Grupo de Servicio a la Ciudadanía del Instituto durante el mes de noviembre 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 noviembre, según la plataforma de la Veeduría Distrital, se registran 108 peticiones ciudadanas, evidenciándose un incremento del 575% con respecto al mes de octubre 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 141 peticiones ciudadanas evidenciándose que, con respecto al mes de octubre de 2023 hubo un incremento del 194%.

Realizando la verificación con el mes de noviembre de 2022, se observa que en noviembre de 2023 hubo un incremento del 156% respecto al año inmediatamente anterior.

CANAL DE ATENCIÓN

CANAL DE ATENCIÓN	CANTIDAD DE PETICIONES	%
E-MAIL	83	59%
PRESENCIAL	28	20%
WEB	19	13%
ESCRITO	5	4%
BUZÓN	4	3%
TELEFONO	2	1%
TOTAL	141	100%

Fuente: Base de datos Bogotá te Escucha

Teniendo como base el informe enviado por la plataforma Bogotá te Escucha, en el mes de noviembre, los canales de atención más utilizados por la ciudadanía fueron el Email con el 59% de las peticiones, seguido del canal presencial con el 20%, luego el web 13%, el canal escrito con 4%, el buzón de sugerencias con el 3% y finalmente el canal telefónico con el 1%.

ATENCIONES POR LINEA WHATSAPP

A través de la línea WhatsApp dispuesta por la Entidad, en el mes de noviembre se logra la atención en tiempo real de 27 ciudadanos; con respecto al mes de octubre hubo un incremento de las atenciones en un 35%.

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 noviembre se atendieron 17 ciudadanos, con respecto al mes de octubre hubo un decrecimiento de las atenciones en un 11%.

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

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE LLAMADAS	%
TESORERIA	85	44%
SISTEMAS	60	31%
DIRECCIÓN	50	25%
TOTAL	195	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 noviembre, las dependencias que no contestaron oportunamente el telefono son:

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE LLAMADAS NO CONTESTADAS	%
BOSA	19	48%
DISCIPLINARIO	11	27%
COMUNICACIONES	10	25%
TOTAL	40	100%

CANAL PRESENCIAL

Durante el mes de noviembre se registraron 92 atenciones de la siguiente manera:

MES	CONSOLIDADO CANAL PRESENCIAL				
	PRESENCIAL				
	CALLE 15	CALLE 61	CALLE 63	DISTRITO JOVEN	PERDOMO
NOVIEMBRE	6	34	0	40	12

En los puntos de atención se evidenció un decrecimiento del 20% respecto a octubre 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 1255 correos electrónicos de la siguiente manera:

- Correo de atención a la ciudadanía: 1248
- Correo de defensor del ciudadano: 7

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

PETICIONES POR TIPOLOGÍA

TIPO DE PETICIÓN	CANTIDAD DE PETICIONES	%
SUGERENCIA	79	56%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	32	23%
QUEJA	14	10%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	6	4%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	3	2%
CONSULTA	2	1%
RECLAMO	2	1%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	1	1%
FELICITACIÓN	1	1%
SOLICITUD DE COPIA	1	1%
TOTAL	141	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 noviembre, la tipología más utilizada fue la sugerencia con el 56% de las peticiones, luego el derecho de petición de interés particular con el 23%, seguido de la queja con el 10%, luego la solicitud de acceso a la información con el 4%, el derecho de petición de interés general con el 2% y finalmente la consulta, el reclamo, la denuncia por actos de corrupción, la felicitación y la solicitud de copia con el 1%.

QUEJAS :

Así mismo, se registraron 14 quejas en el aplicativo durante el mes de noviembre, según la plataforma Bogotá te Escucha, de éstas, 2 se cerraron por no competencia, 4 no exponen la queja, 1 petición es un derecho de petición de interés general, 3 son reclamo y 4 peticiones son queja por el maltrato de algunos docentes y servidores de la parte misional hacia los beneficiarios.

Se concluye que en el mes se presentaron 4 quejas.

RECLAMOS:

En el mes de noviembre, se registraron 2 reclamos en la plataforma de Bogotá te Escucha. De los cuales, 2 reclamos hacen referencia a la deficiencia en servicio que se prestó en las unidades de Perdomo y Oasis y 1 reclamo es por es por el mal servicio que prestó un joven del IDIPRON del convenio de Transmilenio.

Se concluye que en el mes ingresaron 3 reclamos.

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

Durante el mes de noviembre, se registran 6 solicitudes de acceso a la información, las cuales se contestaron oportunamente.

FELICITACIONES:

En noviembre se recibió 1 felicitación, pero se dio traslado por no ser de competencia del IDIPRON

Se concluye que en el mes no se recibieron felicitaciones.

SUGERENCIAS:

En el mes de noviembre se registraron 79 sugerencias, lo anterior se debe a que la Oficina Planeación realizó la encuesta de satisfacción dirigida a los beneficiarios del Instituto (aproximadamente 900 encuestas), una de las preguntas es ¿Qué sugiere para mejorar el servicio?; dichas sugerencias se ingresaron al SDQS para dar el tratamiento que refiere la Directiva 005 de 2020 “Conoce, Propone, Prioriza”.

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
SISTEMA DE RESPONSABILIDAD PENAL ADOLESCENTE	7	18%
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.	6	16%
ATENCION Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS	5	13%
NINOS NINAS Y ADOLESCENTES VICTIMAS Y EN RIESGO DE EXPLOTACION COMERCIAL	5	13%
PRESENCIA NNAJ EN HABITABILIDAD DE CALLE	4	11%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	3	8%
CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	2	5%
ACTUALIZACION DE DATOS ABIERTOS	1	3%
COMEDORES COMUNITARIOS	1	3%
CONVENIOS	1	3%
FUNCIONAMIENTO OPERATIVO UPIS	1	3%
INGRESOS	1	3%
OFERTA ACADEMICA Y/O RECREATIVA	1	3%
TOTAL	38	100%

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes de noviembre, el subtema más reiterado fue sistema de responsabilidad penal adolescente con 18%, luego temas misionales UPI requerimientos por presencia de los asistidos de las upi sugerencias de los NNAJ en las UPI solicitud de charlas solicitud de vinculación a internado o externado 16%, le sigue atención y portafolio de servicios y niños niñas y adolescentes víctimas y en riesgo de explotación comercial con el 13% cada uno respectivamente, presencia NNAJ en habitabilidad de calle el 11%, traslado a entidades distritales 8%, ciudadanos habitante de calle 5%, actualización de datos abiertos, comedores comunitarios, convenios, funcionamiento operativo UPIS, ingresos, oferta académica y/o recreativa 3% cada uno.

PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Dependencia	Total	Porcentaje
SECRETARIA DE GOBIERNO	8	47%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	4	24%
SECRETARIA DE PLANEACION	2	12%
POLICIA METROPOLITANA	1	6%
SECRETARIA DE SALUD	1	6%
SECRETARIA GENERAL	1	6%
TOTAL	17	100%

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes se trasladaron 17 peticiones ciudadanas. La entidad a la que se le realizó mayor cantidad de traslados fue la Secretaría de Gobierno con el 47%, le sigue la Secretaría de Integración Social con el 24%, luego la Secretaria de Planeación con el 12% y finalmente la Policía Metropolitana, la Secretaria de Salud y la Secretaria General con 6% cada una respectivamente.

PETICIONES CERRADAS EN EL MISMO PERIODO

Dependencia	Cerradas Mismo Periodo	Porcentaje
GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	5	25%
GERENCIA TERRITORIO	5	25%
GERENCIA OPERATIVA	3	15%
GERENCIA TALENTO HUMANO	2	10%
JURIDICA	2	10%
GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD	1	5%
GERENCIA INSERCCION SOCIOECONOMICA	1	5%
GERENCIA RECURSOS FISICOS	1	5%
TOTAL	20	100%

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes se cerraron 20 requerimientos que se recibieron durante noviembre. La dependencia que más cerró fue la Gerencia de Capacidades y Derechos y la Gerencia de Territorio con 25% cada una, la

Gerencia operativa con el 15%, luego la Gerencia de Talento Humano y Oficina Jurídica con el 10% cada una y finalmente la Gerencia de Estrategias de Corresponsabilidad, Gerencia de Inserción Socioeconómica y Gerencia Recursos Físicos con el 5% cada una respectivamente.

PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

Dependencia	Cerradas Otro Periodo	Porcentaje
GERENCIA TERRITORIO	6	33%
GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	4	22%
GERENCIA OPERATIVA	3	17%
GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD	2	11%
JURIDICA	2	11%
GERENCIA TALENTO HUMANO	1	6%
TOTAL	18	100%

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

Así mismo, se cerraron 18 peticiones del periodo anterior. La Gerencia Territorio fue la dependencia que más cerró peticiones ciudadanas con el 33%, seguido de la Gerencia de Capacidades y Derechos con el 22%, luego la Gerencia Operativa con el 17%, la Gerencia de Estrategias de corresponsabilidad y Oficina Jurídica con el 11% y finalmente la Gerencia de Talento Humano con el 6%.

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
GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	29	0	0	14	0	0	0	0	10	0
GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD	0	0	0	14	0	0	0	0	1	0
GERENCIA INSERCCION SOCIOECONOMICA	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0
GERENCIA OPERATIVA	0	0	0	14	0	0	0	0	10	0
GERENCIA RECURSOS FISICOS	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0
GERENCIA TALENTO HUMANO	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0
GERENCIA TERRITORIO	0	0	0	13	0	10	0	0	0	0
JURIDICA	0	0	0	9	0	0	0	0	0	0

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

Durante el mes de noviembre, 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 de Estrategias de Corresponsabilidad, la Gerencia Operativa y la Gerencia de Territorio se tomaron más tiempo para dar respuesta 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 la revisión a 40 peticiones; no obstante, es de aclarar que de las 40 peticiones 39 están en seguimiento porque aún no se ha cumplido el plazo para que las dependencias den respuesta, en ese orden de ideas de la muestra solo se ha cerrado una (1) petición:

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.

TIEMPOS DE ESPERA:

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

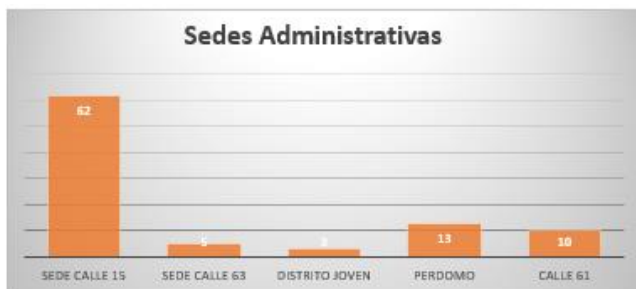
El tiempo promedio de atención en los puntos presenciales en el mes de noviembre fue de 12 minutos. Lo cual indica un aumento de 2 minutos respecto al mes de octubre de 2023.

Así mismo, la atención telefónica en promedio en noviembre fue de 12 minutos. Lo cual indica que disminuyó 3 minutos respecto al mes de octubre de 2023.

PETICIONES CONTESTADAS POR FUERA DE TÉRMINOS

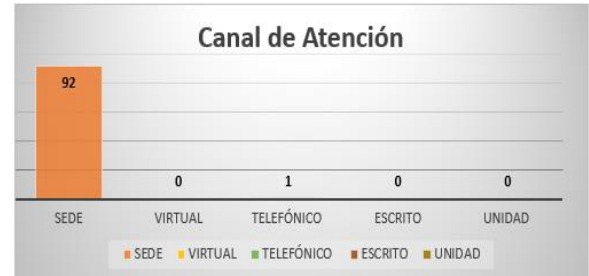
Durante el mes de noviembre se dio respuesta dentro de los términos legales, a todas las peticiones ciudadanas que recibió la entidad.

ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN CIUDADANA



Para el mes de noviembre se realizaron 93 encuestas de satisfacción, de las cuales el 67% fueron realizadas en la Sede Calle 15, luego en la Sede Calle 63 el 5%, Distrito Joven el 3%, en el Perdomo el 14% y finalmente en la Sede Calle 61 con el 11%.

El 99% de las encuestas que se realizaron en el mes, se hicieron en los puntos de atención existentes, mientras que el 1% se realizó a través del canal telefónico.



El 94% de los ciudadanos califican de excelente y el 6% de bueno la seguridad en los puntos de atención y un ciudadano no responde.

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



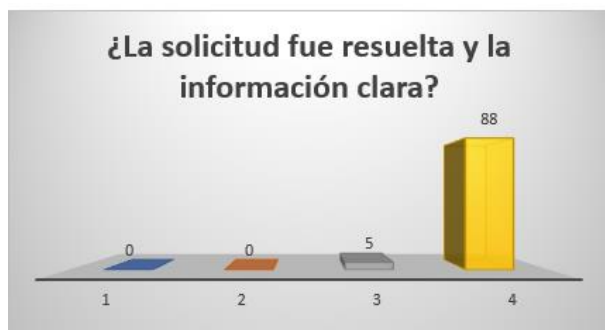
El 97% de los ciudadanos califican de excelente y el 3% de bueno el horario de atención.

El 95% de los ciudadanos califican de excelente y el 5% de bueno el servicio recibido.



El 96% de los ciudadanos califican de excelente y el 4% de bueno la amabilidad del servidor que los atendió.

El 95% de los ciudadanos opinan que el servicio fue rápido y el 5% opina que fue bueno.



El 95% de los ciudadanos opinan que la solicitud fue resuelta y la información clara en una escala de excelente y el 5% dice que cumplió en una escala de bueno.

El 96% 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.



El 97% de los ciudadanos atendidos tiene una percepción de calificación excelente de la entidad, mientras que el 3% tienen una percepción de bueno.

A las siguientes preguntas los ciudadanos respondieron:

¿Cómo podemos mejorar la prestación del servicio?

- Aceptar hojas de vida
- Mas actividades

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

- Ofertas laborales exalumnos
- Mas actividades

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

- Con más talleres

¿Desea dejar alguna observación?

- No deberían demorarse en la asignación de convenios uno necesita estudiar y recibir apoyo económico al mismo tiempo
- Deberían tener profesionales para población con discapacidad

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

En noviembre los ciudadanos que solicitaron información en los puntos de atención presencial comentaron que para mejorar la prestación del servicio la entidad debe aceptar hojas de vida y crear vacantes laborales para los exalumnos; así mismo, se debe ampliar la oferta de talleres, no demorar en la asignación de los convenios para los jóvenes y un aspecto importante a tener en cuenta es que los profesionales que atienden la población deben tener conocimientos y habilidades en la atención de ciudadanos con discapacidad .

Por otro lado, los ciudadanos manifiestan tener una percepción favorable de la entidad en una escala de excelente del 97% y opinan que la atención que se brinda en los puntos de atención fue satisfactoria, encontrándose el 96%.

EVENTOS PARA LA CIUDADANÍA

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



**Feria de Servicios SuperCADE Móvil -
Tunjuelito**

Fecha del evento: **9 y 10 de noviembre de
2023.**

Número de asistentes: 14 personas

RECOMENDACIONES SOBRE LOS SERVICIOS

- Se recomienda a la Gerencia Operativa brindar capacitación a los profesionales en temas relacionados con la atención a población con discapacidad, para prestar mejor atención a este segmento de la población.
- Se recomienda a la Gerencia de Estrategias de Corresponsabilidad, disminuir el plazo para la asignación de convenios a los jóvenes beneficiarios que cumplen con los requisitos.

RECOMENDACIONES GENERALES

- Se recomienda a las oficinas atender el teléfono antes del tercer timbre para dar cumplimiento a lo establecido en el protocolo de atención telefónica, que se describe en el Manual de Atención a la Ciudadanía.
- Responder los requerimientos ciudadanos acorde a lo establecido en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y en el caso específico de las peticiones tipificadas como “sugerencia”, dar respuesta siguiendo los lineamientos establecidos en la Directiva 005 de 2020, “Conoce, Propone, Prioriza” de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

CONCLUSIONES

- En el mes de noviembre hubo un incremento de 575% en el registro de peticiones ciudadanas a través del Sistema Informático Bogotá te Escucha, en comparación al mes inmediatamente anterior; lo cual se debe a que se ingresaron las sugerencias que realizaron los beneficiarios a través de la encuesta de satisfacción a cargo de la Oficina de Planeación.
- Se encuentra en seguimiento las respuestas a las peticiones de “sugerencia” que los beneficiarios citaron en la encuesta de satisfacción.
- Los ciudadanos tienen una percepción favorable de la entidad en una estaca de excelente en un 97%