

2000

Bogotá, D.C. 13 de febrero de 2022

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	
2023ER488 O 1 Fol:1 Anex:0	
ORIGEN:	Origen: /JULIETH CRISTINA GUZMAN CARDONA
DESTINO:	Destino: SECRETARIA GENERAL/CARRILLO GOMEZ HUGO A
ASUNTO:	Asunto: INFORME DE GESTIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA
Obs:	Fec.Radic:14/02/2023 10:38:51. Obs.:

Asunto: Informe de gestión Servicio a la Ciudadanía mes de enero 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 en 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)

Servicio a la Ciudadanía

Juliethc.guzman@idipron.gov.co

	NOMBRE	FIRMA	FECHA
Proyectó:	Julieth Cristina Guzmán		09/02/2023
Revisó:	Grisel Córdoba Casella-		14/02/2023
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

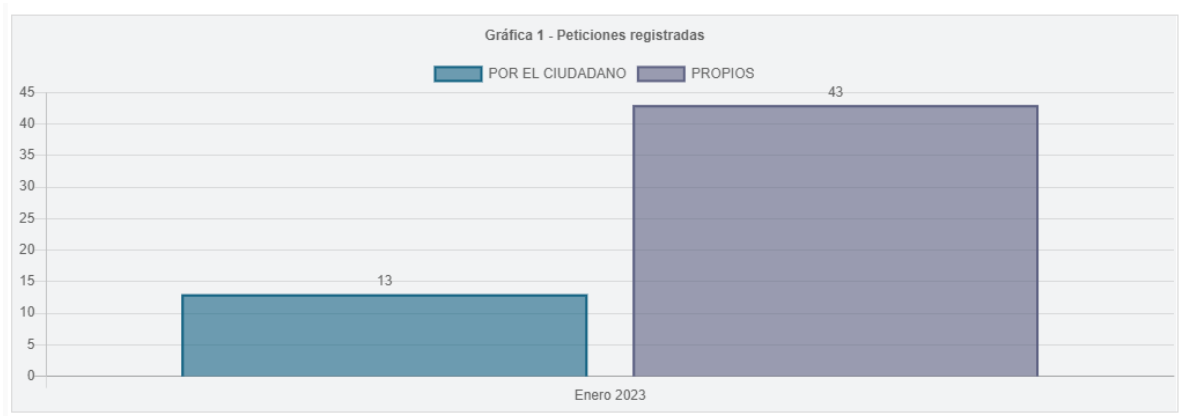
MES DE ENERO 2023

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

JULIETH CRISTINA GUZMÁN CARDONA

Profesional Universitario (E) Secretaría General

PETICIONES REGISTRADAS



Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes de enero, según la plataforma de la veeduría distrital, se registran 56 peticiones ciudadanas, evidenciándose un decrecimiento de 69% con respecto al mes de diciembre de 2022.

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 75 peticiones ciudadanas evidenciándose que, con respecto al mes de diciembre hubo un decrecimiento del 62%.

Realizando la verificación con el mes de enero de 2022, se observa que en enero de 2023 hubo un incremento en las peticiones ciudadanas en un 273%; lo anterior, debido a que en enero de 2022 continuaba las medidas de aislamiento preventivo por la pandemia del COVID 19 y fue menor la cantidad de población atendida.

CANAL DE ATENCIÓN

CANAL DE ATENCIÓN	CANTIDAD DE PETICIONES	%
WEB	25	33%
E-MAIL	22	30%
BUZÓN	20	27%
PRESENCIAL	6	8%
ESCRITO	1	1%
TELEFONO	1	1%
TOTAL	75	100%

Fuente: Base de datos Bogotá te Escucha

Teniendo como base el informe enviado por la plataforma Bogotá te Escucha, en el mes de enero, el canal de atención más utilizado por la ciudadanía fue el web con el 33% de las peticiones, seguido del E-mail con el 30%.

ATENCIONES POR LINEA WHATSAPP

A través de la línea WhatsApp dispuesta por la Entidad, se logra la atención en tiempo real de 43 ciudadanos, aumentando las atenciones con respecto al mes de diciembre de 2022 en un 105%.

La ciudadanía indaga a través de esta red social la forma para acceder a los servicios de la entidad, ingreso a la entidad y vacantes de empleos, como enviar la hoja de vida. 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 enero se atendieron 51 ciudadanos, con respecto al mes de diciembre se disminuyen las atenciones en un 15%.

La ciudadanía indagó sobre oportunidades laborales y como acceder a los servicios 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 695 llamadas al conmutador de la entidad. Las dependencias que más recibieron llamadas fueron:

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE LLAMADAS	%
GERENCIA CONTRATACIÓN	186	66%
SISTEMAS	55	19%
DIRECCIÓN	43	15%
TOTAL	284	100%

Los ciudadanos que se contactaron con Servicio a la Ciudadanía, preguntaron por oportunidades de empleo y como acceder a la entidad en modalidad internado.

Así mismo en enero, se dejaron de contestar 55 llamadas, las dependencias que más dejaron de atender llamadas fueron:

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE LLAMADAS NO CONTESTADAS	%
OASIS	26	47%
JURIDICA	17	31%
SISTEMAS	12	22%
TOTAL	55	100%

CANAL PRESENCIAL

Durante el mes de enero se registraron 291 atenciones de la siguiente manera:

MES	CONSOLIDADO CANAL PRESENCIAL				
	PRESENCIAL				
	CALLE 15	CALLE 61	CALLE 63	DISTRITO JOVEN	PERDOMO
ENERO	134	39	83	23	12

En los puntos de atención se evidenció un incremento del 172% respecto a diciembre de 2022, toda vez que los ciudadanos se interesaron por acceder a los servicios que presta la entidad y retornar a las actividades académicas y de talleres.

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 927 correos electrónicos de la siguiente manera:

- Correo de atención a la ciudadanía: 924
- Correo de defensor del ciudadano: 3

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	31	41%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	12	16%
SUGERENCIA	12	16%
QUEJA	7	9%
RECLAMO	6	8%
CONSULTA	3	4%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	2	3%
SOLICITUD ACCESO A LA INFORMACIÓN	2	3%
TOTAL	75	100%

Fuente: Base de datos Bogotá te Escucha

Con base el informe enviado por secretaria general de la Alcaldía Mayor, en el mes de enero, la tipología más utilizada fue el derecho de petición de interés particular con el 41%, seguido del derecho de petición de interés general con el 16%.

QUEJAS :

Así mismo, se registraron 7 quejas en el aplicativo durante el mes de enero, según la Plataforma Bogotá te Escucha, de éstas, 2 eran reclamos.

En enero, las quejas estuvieron relacionadas con el mal trato por parte de los monitores y por cobros de actividades indebidas por parte de un contratista.

RECLAMOS:

En el mes de enero se registran en la plataforma Bogotá te Escucha, 6 reclamos, un caso hace referencia a que el beneficiario no está recibiendo el ingreso mínimo garantizado , otro caso está reclamando el derecho al estudio de un menor de 7 años el cual se trasladó por no competencia a la Secretaria de Educación, un ciudadano manifiesta su inconformidad porque quitaron el servicio de natación de la unidad Servita, otro beneficiario reclama por el cierre de unidades de protección integral y el último beneficiario comunica que, por falta de profesores los jóvenes no continúan en el Instituto.

Los casos fueron asignados a la dependencia idónea para responder.

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

Durante el mes de enero, se registran 2 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
VEEDURIAS CIUDADANAS	16	32,00%
FUNCIONAMIENTO OPERATIVO UPIS	13	26,00%
OFERTA ACADEMICA Y/O RECREATIVA	7	14,00%
CONVENIOS	3	6,00%
NUEVOS DATOS ABIERTOS	3	6,00%
ACTUALIZACION DE DATOS ABIERTOS	2	4,00%
CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	2	4,00%
TEMAS FINANCIEROS	2	4,00%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO CERTIFICACIONES	1	2,00%
PAGOS CORRESPONSABILIDAD	1	2,00%
TOTAL	50	100,00%

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes de enero, el subtema más reiterado fue veedurías ciudadanas 32%, seguido de funcionamiento operativo UPIS con el 26%.

PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Dependencia	Total	Porcentaje
SECRETARIA DE GOBIERNO	4	45%
SECRETARIA DE EDUCACION	3	33%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	1	11%
SECRETARIA DE LA MUJER	1	11%
TOTAL	9	100%

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes se trasladaron 9 peticiones ciudadanas, siendo la misma cantidad con respecto al mes de diciembre de 2022. La entidad a la que se le realizó mayor cantidad de traslados fue la Secretaría de Gobierno con el 45% seguido de la de la Secretaría de Educación con el 33%.

PETICIONES CERRADAS EN EL MISMO PERIODO

Dependencia	Cerradas Mismo Periodo	Porcentaje
GERENCIA OPERATIVA	15	42,86%
GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	7	20,00%
GERENCIA TALENTO HUMANO	4	11,43%
GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD	3	8,57%
ATENCION A LA CIUDADANIA	1	2,86%
GERENCIA ADMINISTRATIVA	1	2,86%
GERENCIA DE CONTRATACION	1	2,86%
GERENCIA FINANCIERA	1	2,86%
JURIDICA	1	2,86%
PLANEACION	1	2,86%
TOTAL	35	100%

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes se cerraron 35 requerimientos que se recibieron durante el mes de enero. La dependencia que más cerró fue la Gerencia Operativa con el 42.86%.

PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

Dependencia	Cerradas Otro Periodo	Porcentaje
GERENCIA OPERATIVA	9	60,00%
GERENCIA ADMINISTRATIVA	2	13,33%
GERENCIA DE CONTRATACION	1	6,67%
GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD	1	6,67%
GERENCIA INSERCCION SOCIOECONOMICA	1	6,67%
GERENCIA TALENTO HUMANO	1	6,67%
TOTAL	15	100%

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

Así mismo, se cerraron 15 peticiones del periodo anterior. La Gerencia Operativa, fue la dependencia que más cerró peticiones ciudadanas con el 60%, seguido de la Gerencia Administrativa con el 13.33%.

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	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
GERENCIA ADMINISTRATIVA	0	0	0	0	0	6	0	14	0	0
GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	0	0	1	6	0	0	0	0	0	0
GERENCIA DE CONTRATACION	0	0	9	0	0	8	0	0	0	0
GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD	0	0	0	8	0	7	0	0	0	0
GERENCIA FINANCIERA	0	0	11	0	0	0	0	0	0	0
GERENCIA INSERCCION SOCIOECONOMICA	0	0	0	7	0	0	0	0	0	0
GERENCIA OPERATIVA	8	0	9	11	0	14	0	12	0	0
GERENCIA TALENTO HUMANO	0	0	7	9	0	6	0	0	0	0
JURIDICA	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0
PLANEACION	0	0	9	0	0	0	0	0	0	0

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

Durante el mes de enero, 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 Administrativa y la Gerencia Operativa 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 59 respuestas enviadas por la entidad de las cuales:

Oportunidad: El 97 % de las respuestas verificadas fueron emitidas oportunamente a la ciudadanía. La Gerencia Operativa a la fecha de realización del presente informe no ha emitido respuesta a un requerimiento ciudadano, y otro completa 21 días de vencimiento el cual se encontraba en la Subdirección de Métodos desde antes del rediseño.

Coherencia: El 97% de las respuestas verificadas, responden a la ciudadanía en forma coherente. 2 respuestas no cumplen con el criterio de coherencia, por mal manejo del aplicativo.

Solución de fondo: El 93% de las respuestas emitidas brindaron a la ciudadanía una respuesta de fondo a la solicitud presentada. Cuatro respuestas no cumplen con el criterio toda vez que no se realizó correctamente el traslado y por ende no fue posible dar respuesta de fondo.

Calidez: El 97% de las respuestas emitidas por el IDIPRON, fueron escritas de una manera cálida. Dos respuestas no cumplen con el criterio, ya que se contestaron fuera de términos.

Luego del análisis de la información se evidencia que existe un error por parte del Sistema de Peticiones, el cual no ha permitido que la Gerencia Operativa realice el cierre de una petición ciudadana (4257042022). A pesar de que se realiza el reporte a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de forma oportuna, a la fecha de elaboración del presente informe, se sigue con el error.

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 diciembre se mantiene los tiempos promedio de atención a 8 minutos.

Así mismo, la atención telefónica en el punto de atención de la calle 61 y calle 63 se mantiene el promedio de atención en 7 minutos.

PETICIONES CONTESTADAS POR FUERA DE TÉRMINOS

En el mes de enero se contestan 2 peticiones por fuera de términos, de la siguiente manera:

DEPENDENCIA	CANTIDAD PETICIONES VENCIDAS 2023	DÍAS DE VENCIMIENTO
GERENCIA OPERATIVA	1	1 día
SUBDIRECCIÓN DE MÉTODOS	1	23 días

ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN CIUDADANA

Para el mes de enero, se realizan 254 encuestas de satisfacción, de las cuales el 84% fueron realizadas en la sede calle 15, seguido de la sede Calle 61 con el 12%, el 3% en el Perdomo y el 1% en la sede Calle 63.



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

14 encuestas se realizaron por canal telefónico.

El 94% de los ciudadanos califican de excelente y el 5% de buena y el 1% de regular, la seguridad en los puntos de atención.



El 90% de los ciudadanos califican de excelente y el 7% de buena y el 3% de regular, la comodidad en el punto de atención.



El 90% de los ciudadanos califican de excelente, el 7% de bueno y el 3% de regular, la limpieza e higiene del punto de atención.



El 93% de los ciudadanos califican de excelente y el 7% de bueno, la organización en el punto de atención.



El 96% de los ciudadanos califican de excelente y el 4% de bueno, el horario de atención.



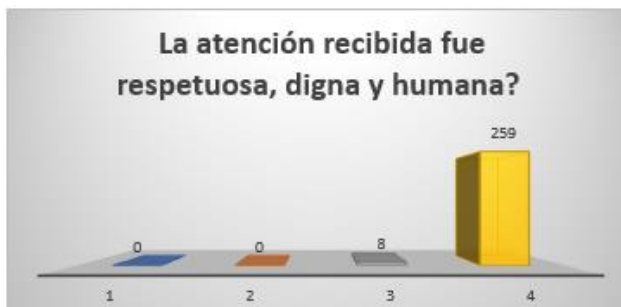
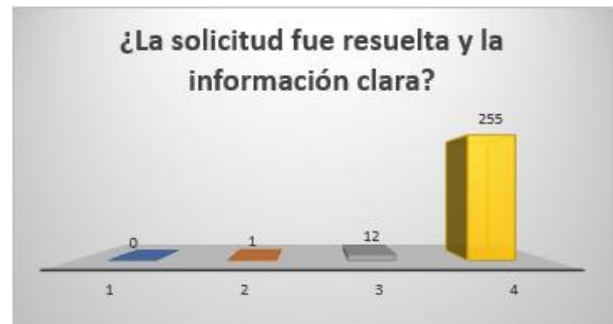
El 96% de los ciudadanos encuestados califican de excelente, el 3% de bueno y el 1% de regular el servicio recibido.

El 97% de los ciudadanos manifiestan que la persona que los atendió fue amable, en una escala de excelente, 2% dice que el funcionario tuvo un trato amable bueno y el 1% que regular.



El 96% de los ciudadanos opinan que el servicio fue rápido, el 3% opina que fue bueno y el 1% que fue regular.

El 96% de los ciudadanos opinan que la solicitud fue resuelta y la información clara en una escala de excelente, el 4% dice que cumplió en una escala de bueno.



El 97% de los ciudadanos manifiestan que la atención recibida fue respetuosa, digna y humana, el 3% manifiesta que fue bueno el trato.

El 93% de los ciudadanos atendidos tiene una percepción de calificación excelente de la entidad, mientras que el 7% tienen una percepción buena.



EVENTOS PARA LA CIUDADANÍA

En enero, el grupo de servicio a la ciudadanía no fue invitado a ningún evento.

RECOMENDACIONES SOBRE LOS SERVICIOS

- Indicar a los ciudadanos que solicitan información sobre vacantes laborales, que el IDIPRON no recibe hojas de vida; en tal caso se debe explicar que para acceder a un empleo con el distrito, el ciudadano debe cargar su hoja de vida en la plataforma “Talento no palanca” dispuesta por la Alcaldía Mayor de Bogotá.
- Se recuerda a las diferentes dependencias de la Entidad que, cualquier petición enviada a la entidad debe ser redireccionada al correo de atenciónciudadano@idipron.gov.co.

RECOMENDACIONES GENERALES

- Hacer una mesa de trabajo con el grupo de Servicio a la Ciudadanía para socializar el modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación de servicio a la ciudadanía, que se implementa a partir del 2023 por la Alcaldía Mayor de Bogotá.
- Continuar con el seguimiento de los requerimientos que están próximos a vencer y comunicar a las áreas responsables.
- Solicitar a la Gerencia Operativa, dar la instrucción a las unidades de contestar el teléfono, siguiendo el protocolo establecido.
- Se recomienda seguir las pautas establecidas para responder los requerimientos ciudadanos, teniendo en cuenta la respuesta de fondo, calidez, oportunidad y coherencia en cada una de ellas.
- Solicitar si es necesario mesa de trabajo con el grupo de Servicio a la Ciudadanía, en donde se profundice en el manejo adecuado del Sistema de Peticiones Bogotá te Escucha.
- Velar por contestar en términos de ley las peticiones ciudadanas, que llegan a la entidad

CONCLUSIONES

- A manera de conclusión se observa que, durante el mes de enero dos peticiones se encuentran vencidas.
- La unidad de Oasis, a pesar del seguimiento realizado por el Grupo de Servicio a la Ciudadanía, siguen sin cumplir el protocolo de atención telefónica y no atienden a la ciudadanía que utiliza este canal de comunicación. Así mismo, la Oficina Jurídica y la Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, no están atendiendo oportunamente el canal telefónico.
- Se presentó un decrecimiento en el número de requerimientos ciudadanos en la entidad, debido a la temporada de vacaciones en el mes de enero.
- Se solicitó al correo soportepeticiones@alcaldiabogota.gov.co, una mesa de trabajo, para revisar el error que presenta la plataforma “Bogotá te escucha”, respecto al vencimiento en la respuesta a las peticiones de los ciudadanos; toda vez que en el usuario de atención a la ciudadanía se visualiza una fecha diferente a la que se refleja en los usuarios de las diferentes oficinas del Instituto.