

2000

Bogotá, D.C. 11 de agosto 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.:2023EE2636 O 1 Fol:
ORIGEN: Origen: SECRETARÍA GENERAL/CARRILLO GOMEZ HUGO ALBERTO
DESTINO: Destino: IDIPRON/HUGO ALBERTO CARRILLO GÓMEZ
ASUNTO: Asunto: RESPUESTA REQUERIMIENTO 33-76-200000 – RADICADO
Obs: Fec.Rad:14/08/2023 02:39:05. Obs.:

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

Respetado doctor Carrillo:

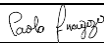
Por medio de la presente, envío el informe del asunto, en donde se da a conocer la gestión del Instituto respecto a las peticiones ciudadanas.

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		11/08/2023
Revisó:	Paola Alexandra Fragozo		11/08/2023
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

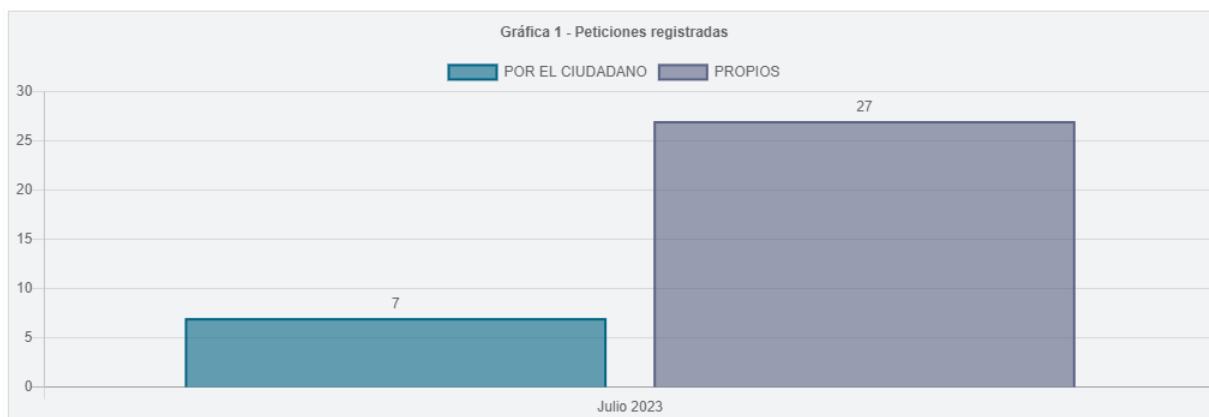
MES DE JULIO 2023

En el presente informe encontrará la gestión de peticiones realizada por el Grupo de Servicio a la Ciudadanía del Instituto durante el mes de julio 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 julio, según la plataforma de la Veeduría Distrital, se registran 34 peticiones ciudadanas, evidenciándose un incremento de 41% con respecto al mes de junio 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 72 peticiones ciudadanas evidenciándose que, con respecto al mes de junio hubo un incremento del 17%.

Realizando la verificación con el mes de julio de 2022, se observa que en julio de 2023 hubo un incremento del 19% respecto al año inmediatamente anterior.

CANAL DE ATENCIÓN

CANAL DE ATENCIÓN	CANTIDAD DE PETICIONES	%
E-MAIL	24	33%
WEB	18	25%
BUZÓN	12	17%
ESCRITO	9	13%
PRESENCIAL	4	6%
TELEFONO	4	6%
REDES SOCIALES	1	1%
TOTAL	72	100%

Fuente: Base de datos Bogotá te Escucha

Teniendo como base el informe enviado por la plataforma Bogotá te Escucha, en el mes de julio, los canales de atención más utilizados por la ciudadanía fueron el Email con el 33% de las peticiones, seguido del canal web con el 25%, el buzón con el 17%, el canal escrito con el 13%, luego con el canal presencial y telefónico con el 6% cada uno respectivamente y finalmente las redes sociales con el 1%.

ATENCIONES POR LINEA WHATSAPP

A través de la línea WhatsApp dispuesta por la Entidad, en el mes de julio se logra la atención en tiempo real de 33 ciudadanos; disminuyendo las atenciones con respecto al mes de junio de 2023 en un 3%.

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 julio se atendieron 22 ciudadanos, con respecto al mes de junio hubo un decrecimiento de las atenciones en un 31%.

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

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE LLAMADAS	%
GERENCIA CONTRATACIÓN	97	36%
TESORERIA	65	24%
SISTEMAS	60	22%
DIRECCIÓN	47	18%
TOTAL	269	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 julio, todas las dependencias contestaron oportunamente el telefono, dando cumplimiento a lo establecido en el protocolo de atención telefónica.

CANAL PRESENCIAL

Durante el mes de julio se registraron 129 atenciones de la siguiente manera:

MES	CONSOLIDADO CANAL PRESENCIAL				
	PRESENCIAL				
	CALLE 15	CALLE 61	CALLE 63	DISTRITO JOVEN	PERDOMO
JULIO	83	17	18	2	9

En los puntos de atención se evidenció un incremento del 32% respecto a junio de 2023; lo anterior, se debe a que los niños, niñas y jóvenes han concluido el periodo de receso y empieza nuevamente el ciclo académico. Por lo anterior, aumentan 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 1286 correos electrónicos de la siguiente manera:

- Correo de atención a la ciudadanía: 1284
- Correo de defensor del ciudadano: 2

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	39	54%
QUEJA	9	13%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	6	8%
FELICITACIONES	5	7%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	5	7%
CONSULTA	3	4%
RECLAMO	2	3%
SUGERENCIA	2	3%
SOLICITUD DE COPIA	1	1%
TOTAL	72	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 julio, la tipología más utilizada fue el derecho de petición de interés particular con el 54%, seguido de la queja con el 13% , el derecho de petición de interés general con el 8%, le sigue la felicitación y la solicitud de acceso a la información con el 7% cada uno respectivamente, luego la consulta con el 3%, el reclamo y la sugerencia con el 3% cada uno respectivamente y finalmente la solicitud de copia con el 1%.

QUEJAS :

Así mismo, se registraron 9 quejas en el aplicativo durante el mes de julio, según la plataforma Bogotá te Escucha, de éstas, 5 peticiones son por maltrato y discriminación de parte de algunos docentes, 2 peticiones son reclamo por el servicio que les ofrece el instituto, 1 petición no es competencia de la entidad y se realizó el traslado y 1 petición es solicitud de información para acceder a los servicios del instituto. Se concluye que en el mes se registraron 5 quejas.

RECLAMOS:

En el mes de julio, se registraron 2 reclamos en la plataforma de Bogotá te Escucha por deficiencias del servicio; Se concluye que en el mes se registró 4 reclamos y 2 de ellos fueron catalogados como queja.

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

Durante el mes de julio, se registran 5 solicitudes de acceso a la información, las cuales se contestaron oportunamente.

FELICITACIONES:

En julio se recibieron 5 felicitaciones por el buen desempeño y trato afectuoso que brindan los docentes y “tías”, a los beneficiarios del Instituto.

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
PRESENCIA NNAJ EN HABITABILIDAD DE CALLE	11	27%
FUNCIONAMIENTO OPERATIVO UPIS	6	15%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO CERTIFICACIONES RECLAMACIONES LABORALES CAPACITACIONES SOLICITUD DE TRABAJO SOLICITUD DE DESVINCULACION	5	12%
CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	5	12%
CONVENIOS	4	10%
OFERTA ACADEMICA Y/O RECREATIVA	3	7%
NINOS NINAS Y ADOLESCENTES VICTIMAS Y EN RIESGO DE EXPLOTACION COMERCIAL	2	5%
COMEDORES COMUNITARIOS	1	2%
INFRAESTRUCTURA E INSTALACIONES	1	2%
NUEVOS DATOS ABIERTOS	1	2%
SISTEMA DE RESPONSABILIDAD PENAL ADOLESCENTE	1	2%
VEEDURIAS CIUDADANAS	1	2%
TOTAL	41	100%

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes de julio, el subtema más reiterado fue presencia NNAJ en habitabilidad de calle con el 27%, sigue el funcionamiento operativo de las UPIS con el 15%, luego la administración de talento humano certificaciones reclamaciones laborales capacitaciones solicitud de trabajo solicitud de desvinculación y ciudadanos habitantes de calle con el 12% cada uno respectivamente, convenios con el 10%, oferta académica y recreativa con el 7%, niños niñas y adolescentes víctimas y en riesgo de explotación comercial el 5%.

PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Dependencia	Total	Porcentaje
SECRETARIA DE GOBIERNO	2	40%
SECRETARIA DE EDUCACION	1	20%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	1	20%
SECRETARIA JURIDICA	1	20%
TOTAL	5	100%

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes se trasladaron 5 peticiones ciudadanas. La entidad a la que se le realizó mayor cantidad de traslados fue la Secretaría de Gobierno con el 40% y le sigue la Secretaría de Educación, la Secretaría de Seguridad y la Secretaría Jurídica con el 20% cada una respectivamente.

PETICIONES CERRADAS EN EL MISMO PERIODO

Dependencia	Cerradas Mismo Periodo	Porcentaje
GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	3	23%
GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD	3	23%
GERENCIA OPERATIVA	3	23%
ATENCION A LA CIUDADANIA	1	8%
GERENCIA DE CONTRATACION	1	8%
GERENCIA RECURSOS FISICOS	1	8%
PLANEACION	1	8%
TOTAL	13	100%

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes se cerraron 13 requerimientos que se recibieron durante julio. La dependencia que más cerró fue Gerencia de Capacidades y Derechos, Gerencia de Estrategias de Corresponsabilidad y Gerencia Operativa con el 23% cada una, seguido de Atención a la Ciudadanía, Gerencia de Contratación, Gerencia de Recursos Físicos, y Oficina de Planeación con el 8% cada una respectivamente.

PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

Dependencia	Cerradas Otro Periodo	Porcentaje
GERENCIA OPERATIVA	9	32%
GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD	4	14%
GERENCIA TALENTO HUMANO	4	14%
GERENCIA TERRITORIO	3	11%
GERENCIA DE CONTRATACION	2	7%
JURIDICA	2	7%
COMUNICACIONES	1	4%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	4%
GERENCIA ADMINISTRATIVA	1	4%
GERENCIA RECURSOS FISICOS	1	4%
TOTAL	28	100%

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

Así mismo, se cerraron 28 peticiones del periodo anterior. La Gerencia Operativa fue la dependencia que más cerró peticiones ciudadanas con el 32%, seguido de la Gerencia Estrategias de Corresponsabilidad con el 14% y la Gerencia de Talento Humano con el 14% cada una respectivamente, luego la gerencia de Territorio con el 11%, la Gerencia de Contratación, Oficina Jurídica con el 7% cada una y finalmente, la Oficina de Comunicaciones, Control Disciplinario Interno, Gerencia Administrativa y la Gerencia de Recursos Físicos 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
ATENCION A LA CIUDADANIA	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0
COMUNICACIONES	0	0	11	0	0	0	0	0	0	0
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0	14	0	0	0	0	0	0	0
GERENCIA ADMINISTRATIVA	0	0	0	0	0	12	0	0	0	0
GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	11	0	0	11	0	0	0	0	0	0
GERENCIA DE CONTRATACION	0	0	0	12	0	0	0	0	0	4
GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD	0	0	0	6	0	6	0	0	0	0
GERENCIA OPERATIVA	0	0	12	12	11	12	0	0	7	0
GERENCIA RECURSOS FISICOS	0	0	0	0	0	0	11	7	0	0
GERENCIA TALENTO HUMANO	0	0	0	12	0	0	0	0	9	0
GERENCIA TERRITORIO	0	0	12	12	0	0	0	0	0	0
JURIDICA	19	0	0	2	0	0	0	0	0	0
PLANEACION	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

Durante el mes de julio, 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 Oficina de Control Disciplinario Interno, Gerencia Operativa, Gerencia de Contratación, Gerencia Operativa, Gerencia de Talento Humano, Gerencia Territorio, Oficina Jurídica; 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 Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Teniendo en cuenta lo anterior, se realiza revisión a 35 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 julio fue de 14 minutos. Lo cual indica un aumento de 6 minutos respecto al mes de junio de 2023.

Así mismo, la atención telefónica en promedio en julio fue de 8 minutos. Se mantiene el tiempo de espera en relación al mes de junio.

PETICIONES CONTESTADAS POR FUERA DE TÉRMINOS

Durante el mes de julio 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 julio se realizaron 55 encuestas de satisfacción, de las cuales el 33% fueron realizadas en la Sede Calle 63, seguido de la Sede Calle 15 con el 29%, el Perdomo con el 20%, la Sede Calle 61 con el 13% y Distrito Joven con el 5%.

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





El 90% de los ciudadanos califican de excelente, el 10% de bueno la seguridad en los puntos de atención.

El 90% de los ciudadanos califican de excelente y el 10% de bueno la comodidad en el punto de atención.



El 95% de los ciudadanos califican de excelente y el 5% de bueno la higiene en el punto de atención.

El 93% de los ciudadanos califican de excelente, el 5% de bueno y el 2% de regular la organización en el punto de atención.





El 93% de los ciudadanos califican de excelente y el 7% de bueno el horario de atención.

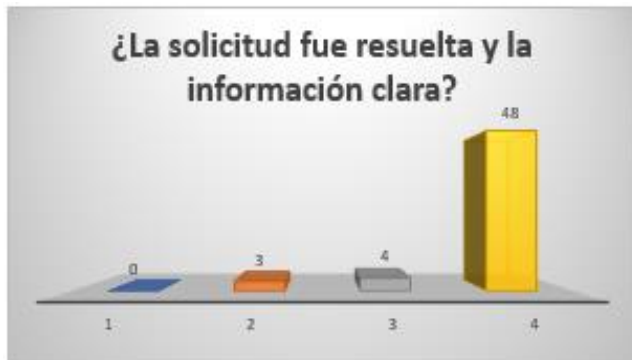
El 90% de los ciudadanos califican de excelente y el 10% de bueno el servicio recibido.



El 93% de los ciudadanos califican de excelente y el 7% de bueno la amabilidad del servidor que los atendió.

El 90% de los ciudadanos opinan que el servicio fue rápido y el 10% opina que fue bueno.





El 87% de los ciudadanos opinan que la solicitud fue resuelta y la información clara en una escala de excelente, el 7% dice que cumplió en una escala de bueno y el 6% 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 5% piensa que fue buena.



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

A las siguientes preguntas los ciudadanos respondieron:

¿Cómo podemos mejorar la prestación del servicio?

- El punto de atención no es visible no cuenta con un cartel grande para ubicación de las personas, también deberían en los territorios entregar publicidad para saber más de IDIPRON Satisfecho
- No hay facilidad de comunicación cuando llamamos a los puntos ya que hay personas que no cuentan con un teléfono para poder comunicarse con los profesionales de zona.
- Ubicación de más canales de atención
- Que los vigilantes no den información a los usuarios porque nos ponen a voltear
- Que tengan profesionales con énfasis en discapacidades

- Que el servicio valore y o permita resolver sus propios problemas.
- Que haya un o punto de cafetería a veces no tenemos ni que comer
- Con la participación de los jóvenes
- Fortaleciendo el proceso de las personas de consumo

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

- Promoción del servicio en los diferentes territorios
- Que, abrir más centros de atención y más posibilidades para trabajar.
- contratar más gente para promover el servicio
- Que nos tengan en cuenta sin discriminación
- Que su entidad promocióne más los servicios que tienen ya que muchos no saben del servicio que presta IDIPRON
- Ayuda económicamente con pasajes para ir a estudiar
- Mas publicidad

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

- Formando vínculos con las otras entidades del estado
- Darles un buen uso a los recursos
- Controlando
- Cuidándolos

¿Desea dejar alguna observación?

- Cuando reciban las llamadas telefónicas en los puntos muchas personas no cuentan con teléfono donde se puedan comunicar con los profesores entonces entregar volantes de los diferentes puntos de atención con la dirección.

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

En el mes de julio, los ciudadanos encuestados manifestaron que están satisfechos con la atención que les brindó los anfitriones en los puntos de atención; así mismo, se recibieron comentarios y recomendaciones para seguir mejorando la calidad del servicio como por ejemplo hacer más publicidad a los servicios que ofrece el Instituto mediante volantes, que los puntos de atención sean visibles y abrir más puntos de atención en las demás sedes del IDIPRON.

Es de precisar que, el grupo de Servicio a la Ciudadanía promociona los servicios que ofrece el instituto en las ferias de servicios que programa la Alcaldía Mayor de Bogotá y entidades privadas, así mismo se cuenta información impresa “volante” en los cuales se detallan los datos de contacto, servicios y demás información relevante para la ciudadanía, adicionalmente en la página web del instituto hay un espacio exclusivo con la información dirigida a los ciudadanos; respecto a la apertura de más puntos de atención en las unidades, se formulará la recomendación al Comité de Gestión de Desempeño para su estudio y toma de decisiones.

Mediante correo electrónico se solicitará a la Gerencia Administrativa, que los guardas de seguridad se abstengan de dar información a los ciudadanos y que los remitan a los puntos de atención para que los

anfitriones que son los servidores encargados con la formación y el conocimiento atiendan las solicitudes e inquietudes.

EVENTOS PARA LA CIUDADANÍA

Durante el mes de julio el Grupo de Servicio a la Ciudadanía participó en dos (2) ferias de servicios.



Feria de Oportunidades Universidad Distrital Francisco José de Caldas

Fecha: 13/07/2023

Número de asistentes: 35 personas

Feria de Servicios en el Parque Fundacional Localidad de Fontibón

Fecha: 27 y 28 de julio de 2023

Número de asistentes: 38 personas



RECOMENDACIONES SOBRE LOS SERVICIOS

- Se sugiere a la Gerencia Administrativa indicar a los guardas de seguridad dirigir a los ciudadanos a los puntos de atención para que sean atendidos por los anfitriones de Servicio a la Ciudadanía.
- Se recomienda a los anfitriones de los puntos de atención informar a la ciudadanía que en caso de requerir información adicional de los servicios que ofrece el instituto o demás información de interés, la puede consultar por la página web www.idipron.gov.co.
- 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 “semáforo” de la plataforma “Bogotá te Escucha”, en el cual se indica el estado y tiempo para el vencimiento de las peticiones ciudadanas.
- Responder los requerimientos ciudadanos, teniendo en cuenta la respuesta de fondo, calidez, oportunidad y coherencia.
- En caso de que los operadores funcionales del SDQS presenten inquietudes respecto a las competencias en las respuestas a las peticiones, solicitar aclaración a la oficina de Servicio a la Ciudadanía, antes de trasladar el requerimiento.

CONCLUSIONES

- Se presentó un incremento en las peticiones registradas y recibidas del 17% en comparación al mes de junio de la presente vigencia.
- Se concluye que durante el mes las peticiones se cerraron dentro del término que señala la norma.
- Todas las dependencias contestaron oportunamente el teléfono de acuerdo con el protocolo de atención telefónica.
- Se recibieron 5 felicitaciones, en las cuales se exalta el buen trabajo de los servidores del Instituto.