

2100

Bogotá, D.C. 17 de octubre de 2023

Doctor  
**HUGO ALBERTO CARRILLO GÓMEZ**  
SECRETARIO GENERAL  
**IDIPRON**  
3779997  
[secretariageneral@idipron.gov.co](mailto: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.:2023EE3611 O 1 Folio**  
**ORIGEN:** Origen: SERVICIO AL CIUDADANO/GUZMAN CARDONA JULIETH  
**DESTINO:** Destino: IDIPRON/HUGO ALBERTO CARRILLO GÓMEZ  
**ASUNTO:** Asunto: INFORME TERCER TRIMESTRE DE GESTIÓN SERVICIO  
**Obs:** Fec.Radic:23/10/2023 03:56:22. Obs.:

Asunto: Informe Tercer Trimestre de Gestión Servicio a la Ciudadanía.

Respetado doctor Carrillo:

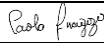
Por medio de la presente, envío el informe del asunto, en donde se da a conocer la gestión del Instituto respecto a las peticiones ciudadanas en el tercer trimestre del presente año (julio, agosto y septiembre).

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](mailto:Juliethc.guzman@idipron.gov.co)

|                                                                                                                                                                                                           | NOMBRE                  | FIRMA                                                                                 | FECHA      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Proyectó:                                                                                                                                                                                                 | Julieth Cristina Guzmán |  | 17/10/2023 |
| 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

TERCER TRIMESTRE 2023

En el presente informe encontrará el consolidado de la gestión de peticiones realizada por el Grupo de Servicio a la Ciudadanía del Instituto, durante los meses de julio, agosto y septiembre del año 2023.

**JULIETH CRISTINA GUZMÁN CARDONA**

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

## PETICIONES REGISTRADAS

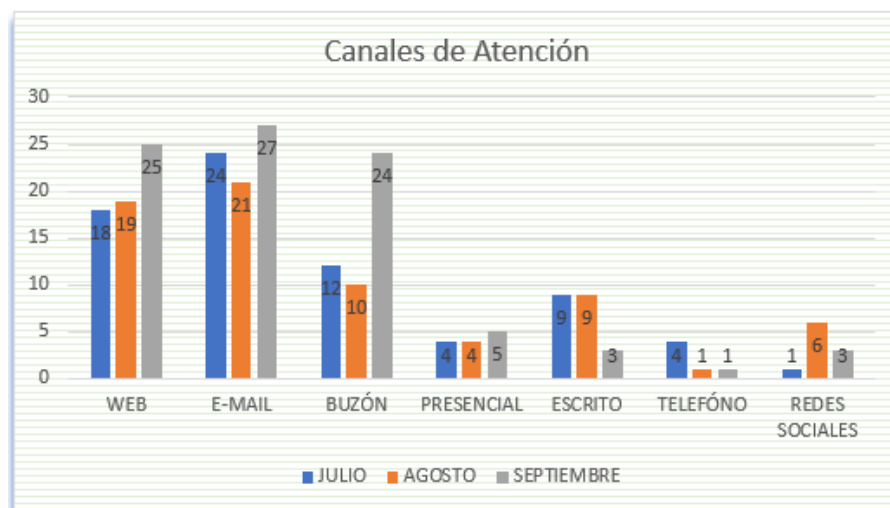


En el tercer trimestre del año, se registraron 230 peticiones a través de la plataforma SDQS “Bogotá te Escucha”. Se observa que, septiembre fue el mes con el mayor número de peticiones registradas con relación a los meses de julio y agosto.

De esta manera julio presenta un incremento del 3% en relación con agosto, mientras que en agosto se evidencia un decrecimiento en relación con septiembre del 20% respectivamente.

Además, se evidencia que en el tercer trimestre del año hubo un decrecimiento del 3% en comparación a la cantidad de peticiones recibidas y registradas en el segundo trimestre.

## CANAL DE ATENCIÓN



En el tercer trimestre del año se puede observar que, los canales más utilizados por la ciudadanía son los medios virtuales como el email y el web, que consolidados estos dos equivalen al 58% del total de atenciones, sigue el buzón con el 20%, el canal escrito con el 9%, el canal presencial con el 6%, las redes sociales con el 4% y finalmente el canal telefónico con el 3%.

Con base en lo anterior se puede evidenciar que, durante el tercer trimestre los medios virtuales son la tendencia en canales alternativos de comunicación entre la ciudadanía y el Instituto; toda vez que es un medio de fácil acceso, rápido y seguro para obtener información de los servicios que ofrece la entidad.

Otro aspecto para tener en cuenta, son las redes sociales “Facebook y WhatsApp”, toda vez que el grupo de Servicio a la Ciudadanía brindó atención a los niños, niñas, adolescentes y jóvenes - NNAJ y a la ciudadanía en general en tiempo real de forma oportuna y dinámica; que se refleja en el número de atenciones durante el tercer trimestre con un total de atenciones por WhatsApp 110 y Facebook 72.

Así mismo, durante el tercer trimestre se atendieron 2684 llamadas al conmutador de la entidad, siendo las dependencias con mayor afluencia de llamadas en primer lugar la Gerencia de Contratación, le sigue la Oficina de Tesorería y la Dirección.

A continuación, se detalla el número de atenciones que se brindaron durante el tercer trimestre en los cinco puntos de atención presencial habilitados por la entidad.

| MES               | CONSOLIDADO CANAL PRESENCIAL |            |           |                |           |
|-------------------|------------------------------|------------|-----------|----------------|-----------|
|                   | CALLE 15                     | CALLE 61   | CALLE 63  | DISTRITO JOVEN | PERDOMO   |
| <b>JULIO</b>      | 83                           | 17         | 18        | 2              | 9         |
| <b>AGOSTO</b>     | 71                           | 39         | 14        | 3              | 17        |
| <b>SEPTIEMBRE</b> | 58                           | 58         | 13        | 4              | 14        |
| <b>TOTAL</b>      | <b>212</b>                   | <b>114</b> | <b>45</b> | <b>9</b>       | <b>40</b> |

En total se atendió de manera presencial a 420 ciudadanos, se puede apreciar que el punto de atención con mayor afluencia es la Sede Calle 15 correspondiente al 50% del total de las atenciones, le sigue la Sede Calle 61 con el 27%, la Sede Calle 63 con el 11%, la UPI Perdomo con el 10% y finalmente Distrito Joven con el 2%. Los temas sobre los cuales solicitaron más información los ciudadanos es: acceso al modelo pedagógico y vacantes laborales, solicitud de certificados académicos y acceso a convenios.

## PETICIONES POR TIPOLOGÍA

| TIPO DE PETICIÓN                          | CANTIDAD<br>PETICIONES<br>JULIO | CANTIDAD<br>PETICIONES<br>AGOSTO | CANTIDAD<br>PETICIONES<br>SEPTIEMBRE | %    |
|-------------------------------------------|---------------------------------|----------------------------------|--------------------------------------|------|
| DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 39                              | 39                               | 54                                   | 57%  |
| DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL    | 6                               | 11                               | 7                                    | 11%  |
| QUEJA                                     | 9                               | 6                                | 6                                    | 9%   |
| SOLICITUD ACCESO A LA INFORMACIÓN         | 5                               | 4                                | 7                                    | 7%   |
| FELICITACIÓN                              | 5                               | 3                                | 2                                    | 4%   |
| RECLAMO                                   | 2                               | 1                                | 6                                    | 4%   |
| SUGERENCIA                                | 2                               | 2                                | 1                                    | 2%   |
| DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION          | 0                               | 2                                | 2                                    | 2%   |
| CONSULTA                                  | 3                               | 1                                | 1                                    | 2%   |
| SOLICITUD DE COPIAS                       | 1                               | 1                                | 2                                    | 2%   |
| TOTAL POR MES                             | 72                              | 70                               | 88                                   | 100% |
| TOTAL SEGUNDO TRIMESTRE                   | 230                             |                                  |                                      |      |

Fuente: Alcaldía Mayor de Bogotá - SDQS

Con base en el informe enviado por Secretaria General de la Alcaldía Mayor, se puede observar que en el tercer trimestre la tipología más utilizada fue el derecho de petición de interés particular con el 57%, luego el derecho de petición de interés general con el 11%, seguido de la queja con el 9%, luego la solicitud de acceso a la información con el 7%, la felicitación y el reclamo con el 4%, la sugerencia, las denuncias por actos de corrupción, la consulta y la solicitud de copias con el 2% cada uno respectivamente.

### QUEJAS :

En el tercer trimestre se registraron un total de *10 quejas*, las cuales se discriminan así:

- Julio: 5
- Agosto: 2
- Septiembre: 3

### RECLAMOS:

En el tercer trimestre se registraron un total de *10 reclamos*, las cuales se discriminan así:

- Julio: 4
- Agosto: 0
- Septiembre: 6

### SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

En el tercer trimestre se registraron un total de 16 solicitudes de acceso a la información, las cuales se discriminan así:

- Julio: 5
- Agosto: 4
- Septiembre: 7

## **FELICITACIONES**

Durante el tercer trimestre se presentaron 10 felicitaciones, en su mayoría las felicitaciones son por los servicios que ofrece el Instituto a la población vulnerable y también felicitan a los profesores por la atención que prestan a los beneficiarios en las Unidades de Protección Integral.

## **SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN CONTESTADAS DE FORMA NEGATIVA**

Durante el tercer trimestre ninguna de la solicitudes fue contestada de forma negativa por la entidad.

## **SEGUIMIENTO ESCRITO DE RESPUESTAS EMITIDAS POR LA ENTIDAD**

Con el propósito de dar cumplimiento a la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, se realiza el seguimiento a 99 respuestas emitidas por la entidad durante el tercer trimestre, y se evidenció:

**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.

## **PETICIONES CONTESTADAS POR FUERA DE TÉRMINOS**

En el tercer trimestre se dio respuesta dentro de los términos legales, a todas las peticiones ciudadanas que recibió la entidad.

## **ENCUESTA DE PERCEPCIÓN CIUDADANA**

En el tercer trimestre se realizaron 320 encuestas de percepción ciudadana; en comparación al segundo trimestre del año aumentó considerablemente el número de ciudadanos encuestados en un 39%. Lo anterior, se debe a que en el tercer trimestre del año la ciudadanía requiere más información para acceder a convenios y vacantes laborales.

Así mismo, en promedio el 95% de los ciudadanos encuestados califican en una escala de excelente el servicio recibido y el 95 % de los ciudadanos tienen una excelente percepción de la entidad.

**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
- 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.
- Que los vigilantes no den información a los usuarios porque nos ponen a voltear
- Que tengan profesionales con énfasis en discapacidades
- Que haya un o punto de cafetería a veces no tenemos ni que comer
- Fortaleciendo el proceso de las personas de consumo
- Ampliar la oferta de servicios
- Que en las unidades se controle el consumo de drogas para los que ingresan
- Los jóvenes de IDIPRON deben ser el centro de las sedes y tener en cuenta en toda la toma de decisiones incluso en las dependencias que no tienen que ver con nosotros directamente.
- Que tengan unidades de atención con población de discapacidad
- Señores IDIPRON para mejorar el servicio se debe tener continuidad en los procesos de cada persona que entra a internado para mirar lo avances de cada uno porque no hacen sino manosear a los estudiantes de un lado al otro, de profesor en profesor deje que cada docente termine su proceso para mirar los avances de cada persona.
- Creo que instalando más puntos de servicio a la ciudadanía en todas las localidades
- Que los profesores sean más respetuosos con los beneficiarios

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

- Abrir más centros de atención y más posibilidades para trabajar
- 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
- Que la información sea clara y veraz para todos especialmente que los profesionales que nos atienden sean coherentes con la información.
- Que nos tengan en cuenta en la toma de decisiones para el mejoramiento del instituto
- Informar sobre los programas que brinda el instituto en los barrios
- Estudiando en los diferentes procesos que tenga la entidad

#### **¿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
- Prestando los servicios a los ciudadanos que vienen a solicitar el servicio
- Con un trato digno para nosotros
- Cuidándolos y darles el manejo adecuado
- Velar por los recursos e informar a los responsables del manejo de ellos

#### **ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN:**

Durante el tercer trimestre los ciudadanos encuestados opinaron que el Instituto debería abrir más puntos de atención presenciales en los barrios o localidades del Distrito Capital, también opinan que se debe hacer más publicidad a los servicios que ofrece el Instituto.

Adicionalmente, manifiestan que los profesores deben mejorar el trato hacia los beneficiarios, sin ningún tipo de distinción y que los procesos pedagógicos empiecen y terminen con el mismo profesor para dar continuidad al proceso de formación.

## EVENTOS PARA LA CIUDADANÍA

En el tercer trimestre, el grupo de Servicio a la Ciudadanía participó en siete (7) ferias de Servicio.

Durante los eventos el equipo de trabajo atendió las solicitudes de información de los ciudadanos.

- 1. Feria de Oportunidades Universidad Distrital Francisco José de Caldas**
  - Fecha: 13/07/2023
  - Número de asistentes: 35 personas
- 2. Feria de Servicios en el Parque Fundacional Localidad de Fontibón**
  - Fecha: 27 y 28 de julio de 2023
  - Número de asistentes: 38 personas
- 3. Feria de Servicios Exposueños**
  - Fecha: 5 de agosto de 2023
  - Número de asistentes: 21 personas
- 4. Feria de Productividad Personas Mayores**
  - Fecha: 18 de agosto de 2023
  - Número de asistentes: 16 personas
- 5. Feria de Servicios - Rendición pública de cuentas niños, niñas, adolescentes y jóvenes.**
  - Fecha: 24 de agosto de 2023
  - Número de asistentes: 4 personas
- 6. Feria de Servicios y Oportunidades de Secretaria de Gobierno.**
  - Fecha: 26 de agosto de 2023
  - Número de asistentes: 5 personas
- 7. Feria de Servicios SuperCade Móvil Corabastos**
  - Fecha del evento: 07 y 08 de septiembre de 2023.
  - Número de asistentes: 32 personas



## CONCLUSIONES

- En el tercer trimestre disminuye el registro de peticiones ciudadanas a través del SDQS en comparación al segundo trimestre del año en un 3%.
- Los canales de atención más utilizados por la ciudadanía son los medios virtuales como la web y el Email.
- La tipología de petición más solicitada es el derecho de petición de interés particular, seguido por el derecho de petición de interés general y le sigue la queja.
- Las respuestas a las peticiones emitidas cumplen con los atributos de oportunidad, coherencia, solución de fondo y calidez en un 100%.
- Se concluye que durante el tercer trimestre todas las peticiones registradas y recibidas se respondieron en los términos establecidos normativamente.
- Los ciudadanos tienen percepción favorable y en buen concepto a la entidad y la labor que desarrolla en favor de la población objetivo.
- En el tercer trimestre el Instituto participa en siete (7) ferias de servicio dirigidas a la ciudadanía.