

2100

Bogotá, D.C. 19 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.:2023EE4370 O 1 Fol:
ORIGEN: Origen: SERVICIO AL CIUDADANO/GUZMAN CARDONA JULIETH
DESTINO: Destino: /HUGO ALBERTO CARRILLO GÓMEZ
ASUNTO: Asunto: INFORME CUARTO BIMESTRE DE GESTIÓN SERVICIO
Obs: Fec.Radic:19/12/2023 03:09:00. Obs.:

Asunto: Informe Cuarto Bimestre de Gestión Servicio a la Ciudadanía.

Respetado doctor Carrillo:

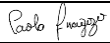
Por medio de la presente, envío el informe del asunto, en donde se da a conocer la gestión del Instituto respecto a las peticiones ciudadanas en el cuarto bimestre del presente año (octubre y noviembre).

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		19/12/2023
Revisó	Paola Alexandra Fragozo		19/12/2023
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

CUARTO BIMESTRE 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 octubre y noviembre del año 2023.

JULIETH CRISTINA GUZMÁN CARDONA

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

PETICIONES REGISTRADAS

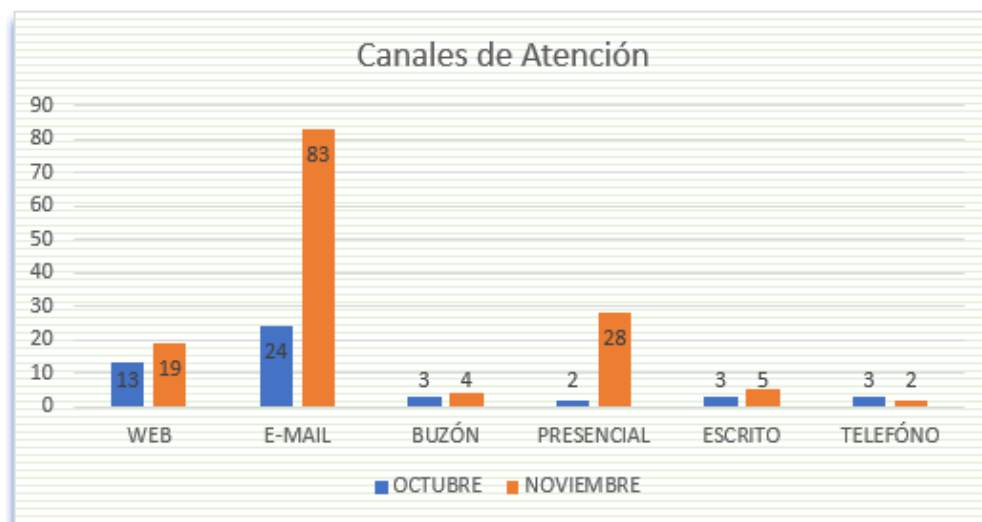


En el cuarto bimestre del año, se registraron 189 peticiones a través de la plataforma SDQS “Bogotá te Escucha”. Se observa que, noviembre fue el mes con el mayor número de peticiones registradas con relación al mes de octubre.

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”

De esta manera noviembre presenta un incremento del 194% en relación con octubre.

CANAL DE ATENCIÓN



En el cuarto bimestre 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 74% del total de atenciones, sigue el canal presencial con el 16%, el canal escrito y el buzón con el 4% cada uno y finalmente el canal telefónico con el 2%.

Con base en lo anterior se puede evidenciar que, durante el cuarto bimestre 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 cuarto trimestre con un total de atenciones por WhatsApp 47 y Facebook 36.

Así mismo, durante el cuarto bimestre se atendieron 1794 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 Oficina de Sistemas y la Dirección.

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

MES	CONSOLIDADO CANAL PRESENCIAL				
	CALLE 15	CALLE 61	CALLE 63	DISTRITO JOVEN	PERDOMO
OCTUBRE	72	16	18	0	9
NOVIEMBRE	6	34	0	40	12
TOTAL	78	50	18	40	21

En total se atendió de manera presencial a 207 ciudadanos, se puede apreciar que el punto de atención con mayor afluencia es la Sede Calle 15 correspondiente al 38% del total de las atenciones, le sigue la Sede Calle 61 con el 24%, Distrito Jóven con el 19%, la UPI Perdomo con el 10% y finalmente la Sede Calle 63 con el 9%. 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 PETICIONES OCTUBRE	CANTIDAD PETICIONES NOVIEMBRE	%
SUGERENCIA	0	79	42%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	35	32	35%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	4	3	4%
QUEJA	5	14	10%
SOLICITUD ACCESO A LA INFORMACIÓN	3	6	5%
FELICITACIÓN	0	1	0,5%
RECLAMO	0	2	1%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	0	1	1%
CONSULTA	1	2	1%
SOLICITUD DE COPIAS	0	1	0,5%
TOTAL POR MES	48	141	100%
TOTAL CUARTO BIMESTRE	189		

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 cuarto bimestre la tipología más utilizada fue la sugerencia con el 42%, luego el derecho de interés particular con el 35%, le sigue la queja con el 10%, la solicitud de acceso a la información con el 5%, el derecho de petición de interés general con el 4%, posteriormente el reclamo, denuncia por actos de corrupción, la consulta con el 1% cada uno y finalmente la felicitación y la solicitud de copias con el 0.5% cada uno respectivamente.

QUEJAS :

En el cuarto bimestre se registraron un total de 19 *quejas*, las cuales se discriminan así:

- Octubre: 5
- Noviembre: 14

RECLAMOS:

En el cuarto bimestre se registraron un total de 2 *reclamos*, las cuales se discriminan así:

- Octubre: 0
- Noviembre: 2

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

En el tercer trimestre se registraron un total de 9 solicitudes de acceso a la información, las cuales se discriminan así:

- Octubre: 3
- Noviembre: 6

FELICITACIONES

Durante el cuarto bimestre se registró 1 felicitación; no obstante, se dio traslado por no ser competencia del IDIPRON.

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN CONTESTADAS DE FORMA NEGATIVA

Durante el cuarto bimestre 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 25 respuestas emitidas por la entidad durante el cuarto bimestre, 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 cuarto bimestre se dio respuesta dentro de los términos legales, a todas las peticiones ciudadanas que recibió la entidad.

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN CIUDADANA

En el cuarto bimestre se realizaron 186 encuestas de percepción ciudadana. En promedio el 97% de los ciudadanos encuestados califican en una escala de excelente el servicio recibido y tienen una excelente percepción de la entidad.

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

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN:

Durante el cuarto bimestre los ciudadanos encuestados opinaron que el Instituto debería brindar la posibilidad a los exalumnos para acceder a una vacante laboral y abrir mas cursos y talleres en las unidades.

EVENTOS PARA LA CIUDADANÍA

En el cuarto bimestre, el grupo de Servicio a la Ciudadanía participó en dos (2) ferias de Servicios.

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

1. Feria de Servicios Localidad de Chapinero. Fecha del evento: 05 y 06 de octubre de 2023. Número de asistentes: 38 personas
2. Feria de Servicios SuperCADE Móvil - Tunjuelito Fecha del evento: 9 y 10 de noviembre de 2023. Número de asistentes: 14 personas.



CONCLUSIONES

- En el cuarto bimestre se registraron y recibieron 189 peticiones a través del SDQS
- 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 la sugerencia, seguido del derecho de petición de interés particular y la queja.
- Las respuestas a las peticiones emitidas cumplen con los atributos de oportunidad, coherencia, solución de fondo y calidez en un 100%.
- Los ciudadanos tienen percepción favorable de la entidad y de las atenciones que prestaron los anfitriones en los cinco (5) puntos habilitados.
- En el cuarto bimestre el Instituto participó en dos (2) ferias de servicio dirigidas a la ciudadanía.