

Al Contestar Cite Este Nr.:2020IE8412 O 1 Fol:

ORIGEN: Origen: AREA DE ATENCION AL CIUDADANO/CORDOBA CAS

DESTINO: Destino: SUBDIRECCIÓN TÉCNICA ADMINISTRATIVA Y FINAN

ASUNTO: Asunto: CUARTO INFORME DE GESTIÓN BIMESTRAL DEL ÁR

Obs: Fec.Radic:09/12/2020 11:40:02. Obs.:

MEMORANDO

5900

Bogotá, D.C. 9 de diciembre de 2020

PARA: HUGO ALBERTO CARRILLO GÓMEZ
Subdirector Técnico, Administrativo y Financiero

DE: GRISEL CÓRDOBA CASELLA
ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ASUNTO: Cuarto informe de gestión bimestral del área de atención al ciudadano

Respetado doctor Carrillo:

Por medio de la presente, envío el informe del asunto, en donde se da a conocer la gestión del área en el segundo bimestre del año en curso. Se hace de este periodo teniendo en cuenta los compromisos adquiridos con la oficina de Control Interno y la Oficina Asesora de Planeación.

Se realiza el envío de este por correo electrónico para la optimización de papel.

Cordialmente,



Grisel Córdoba Casella
Responsable Atención a la Ciudadanía
e-mail: griselc@idipron.gov.co

Cra. 27A No. 63B – 07
Tel. 3100411
www.idipron.gov.co
Info: Línea 195

INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN
DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON

INFORME BIMESTRAL DE GESTIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

MES DE DICIEMBRE 2020

En el presente informe encontrará el consolidado de la gestión y la atención al ciudadano realizada por el área en los meses de octubre y noviembre del año en curso.

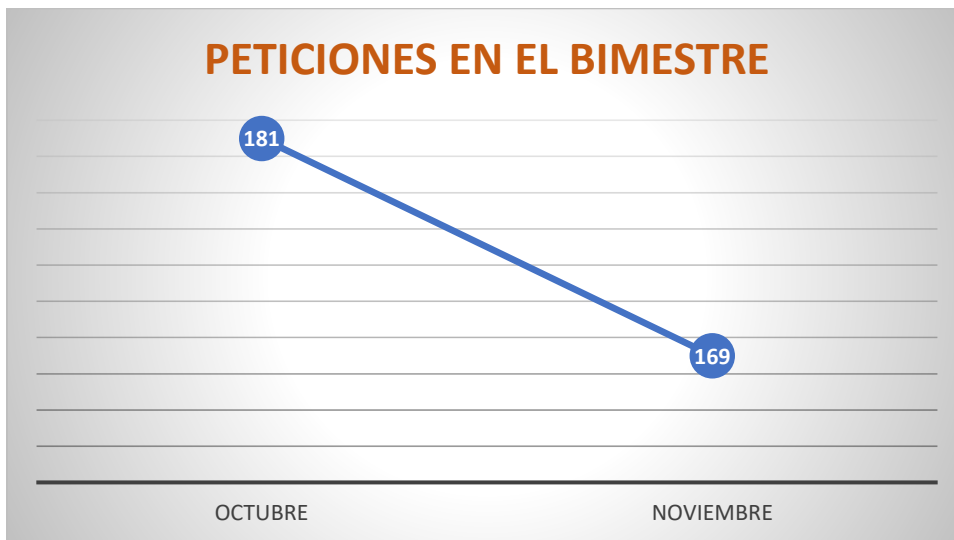
GRISEL CORDOBA CASELLA

Contratista Atención al Ciudadano

Contenido

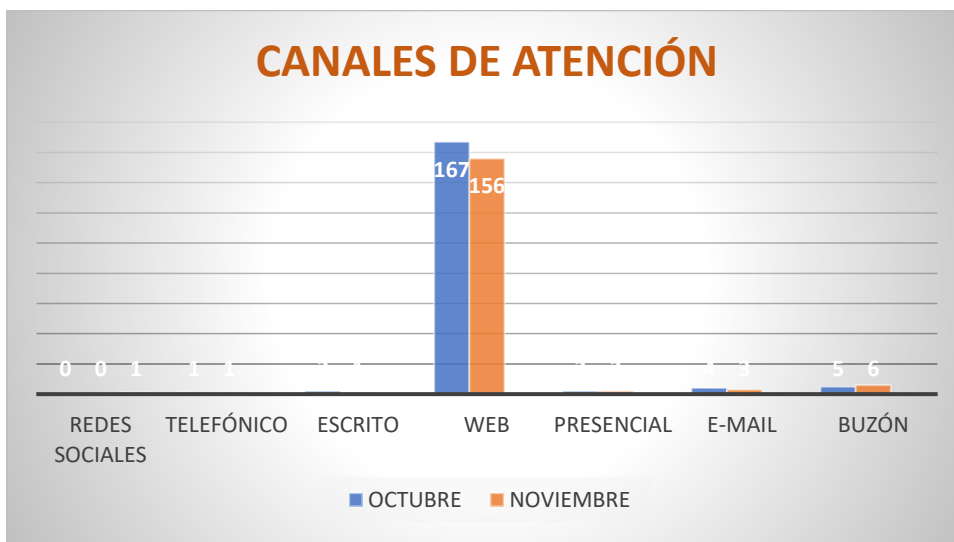
PETICIONES REGISTRADAS	2
CANALES DE ATENCIÓN.....	2
PETICIONES POR TIPOLOGÍA	3
SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	3
QUEJAS:	3
RECLAMO:	4
FELICITACIONES:.....	4
PETICIONES RESPONDIDAS POR FUERA DE TÉRMINOS	4
SEGUIMIENTO ESCRITO DE RESPUESTAS EMITIDAS POR LA ENTIDAD	4
CUALIFICACION	5
.....	5
PARTICIPACION EN FERIAS DE SERVICIO:.....	5
AJUSTES FÍSICOS RAZONABLES	6
ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN.....	6
CONCLUSIONES	7

PETICIONES REGISTRADAS



En bimestre, se registraron un total de 350 peticiones ciudadanas a través del sistema Bogotá te Escucha. Se observa un aumento en las peticiones radicadas por la ciudadanía de un 210% con respecto al segundo trimestre del año.

CANALES DE ATENCIÓN

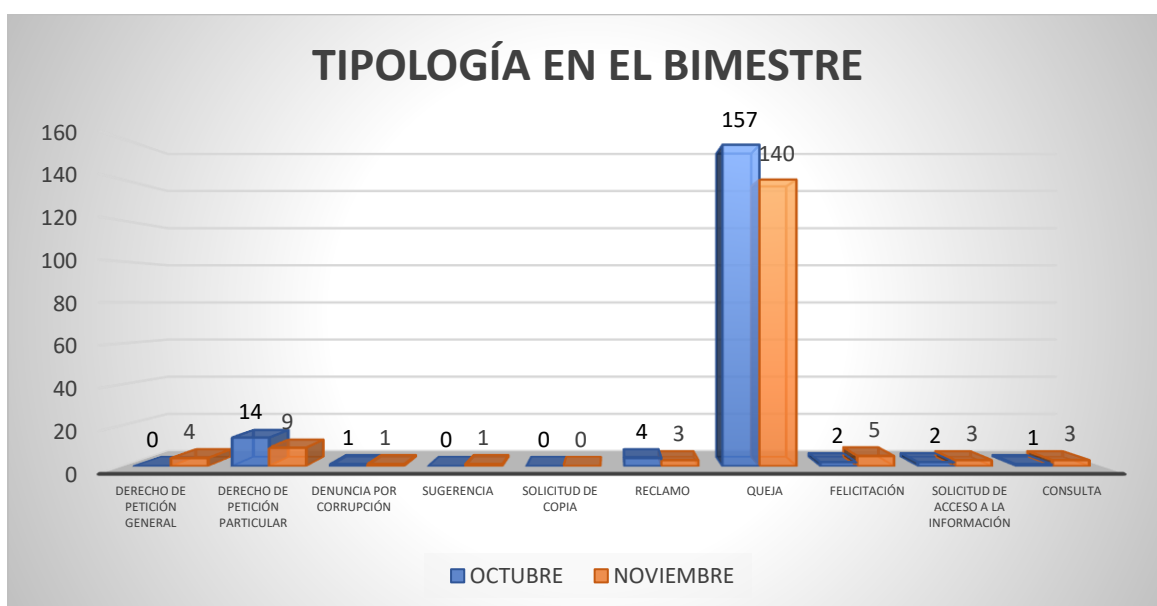


En el trimestre, los canales de atención más utilizados por la ciudadanía fueron el web con el 92.28% y el buzón de sugerencias con el 3.14% del total de las peticiones ciudadana, evidenciándose que la ciudadanía utiliza de una forma más las herramientas virtuales para interponer las peticiones ciudadanas.

Así mismo, la ciudadanía ha aprovechado las redes sociales el Facebook y la línea WhatsApp creada por la entidad, pues a través de estos canales de comunicación se respondieron 235 y 47 peticiones ciudadanas respectivamente en tiempo real.

Aunado a lo anterior, se encuentran 116 atenciones telefónicas realizadas, en los meses de octubre y noviembre en las líneas de atención dispuestas por la entidad. Al igual que las atenciones realizadas por redes sociales, no fueron al sistema de peticiones Bogotá te Escucha pues la información solicitada fue entregada de forma inmediata.

PETICIONES POR TIPOLOGÍA



La queja es la tipología más utilizada por la ciudadanía con el 84.85% del total de la peticiones recibidas en el bimestre, seguido de Derecho de petición de interés particular con el 6.57%.

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

En el bimestre se recibieron 5 solicitudes de accesos a la información todas, fueron contestadas acorde a los tiempos establecidos en el Decreto 491 del 2020.

QUEJAS:

En trimestre se recibieron 297 quejas observándose un aumento del 400% teniendo en cuenta el aumento de las quejas en el bimestre, se realiza la consulta con la Veeduría Distrital, pues el 100% de las quejas eran anónimas, con lenguaje irrespetuoso y sin pretensión alguna.

Las quejas, fueron contestadas de manera oportuna por la entidad, bajo el lineamiento de la veeduría.

RECLAMO:

En el bimestre, se recibieron 7 reclamos, observándose una disminución del 53,84% con respecto al segundo trimestre estos reclamos tienen que ver con inconformidades de los peticionarios frente a procesos que se han realizado en la entidad.

FELICITACIONES:

Se recibieron 7 felicitaciones en el bimestre, éstas dirigidas a la labor de los profesores del instituto.

PETICIONES RESPONDIDAS POR FUERA DE TÉRMINOS

En el bimestre se respondieron 2 peticiones por fuera de términos. Una de la subdirección de Desarrollo Humano.

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 203 respuestas enviadas por la entidad de las cuales el 96,5% cumple con la norma:

Oportunidad: El 99% de las respuestas verificadas, fueron emitidas oportunamente a la ciudadanía en el trimestre.

Coherencia: El 100% de las respuestas verificadas, responden a la ciudadanía en forma coherente.

Solución de fondo: El 98% de las respuestas emitidas brindaron a la ciudadanía una respuesta de fondo a la solicitud presentada.

Calidez: El 96% de las respuestas emitidas por el IDIPRON, fueron escritas de una manera cálida, y en lenguaje claro.

CUALIFICACION

En octubre, se cualificaron 20 beneficiarios de la unidad de la Rioja en temas de servicio, para ello, realizaron 5 sesiones cada una ofrecida por la Secretaría general de la Alcaldía Mayor de Bogotá, con acompañamiento de un integrante del grupo de atención a la ciudadanía.



Así mismo, se realiza cualificación para 22 vigilantes de las diferentes Unidades, en esta sesión, se trataron temas como los protocolos de servicio, el respeto por el beneficiario y el ciudadano que llega a la entidad entre otros temas.



En noviembre, se realiza cualificación a los tutores de la unidad La Rioja sobre protocolos de atención y trato a la población LGBTI. En esta unidad se logra cualificar 15 educadores.



PARTICIPACION EN FERIAS DE SERVICIO:

Se hace presencia en la feria de servicios organizada por la entidad en el parque Carulla del barrio cinco huecos, allí, un compañero de atención a la ciudadanía dio a conocer los servicios de la entidad y despejó interrogantes que se presentan frente al acceso a los talleres y a los internados en el instituto.



AJUSTES FÍSICOS RAZONABLES

Se realiza apertura a los siguientes puntos de atención:

CALLE 63



BOSA



CALLE 15



ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN

En el bimestre, se reciben 206 encuestas de percepción ciudadana, en ellas en general se observa que la ciudadanía en general se siente bien atendida cuando interactúa con el área.

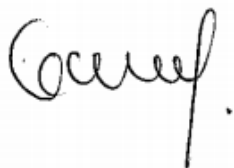
CONCLUSIONES

*A manera de conclusión se observa un aumento en las peticiones ciudadanas, en especial de las quejas, por lo que se solicitó acompañamiento de la Veeduría Distrital para su manejo.

*La ciudadanía sigue aprovechando los canales virtuales como el Facebook y la línea WhatsApp para comunicarse con la entidad.

*Se colocan en funcionamiento 3 puntos más de atención a la ciudadanía como lo son; calle 15, Bosa, y calle 63.

*Teniendo en cuenta las encuestas de satisfacción, se observa que la ciudadanía percibe como excelente el servicio en la entidad.



Grisel Córdoba Casella
Atención a la Ciudadanía
Instituto Distrital para la Protección de la niñez y la Juventud- IDIPRON