

MEMORANDO

5900

Bogotá, D.C. 6 de julio de 2020

PARA: HUGO ALBERTO CARRILLO GÓMEZ
Subdirector Administrativo

DE: GRISEL CÓRDOBA CASELLA
Atención a la Ciudadanía

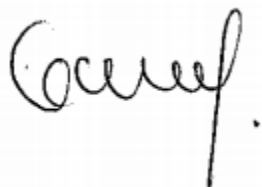
ASUNTO: Informe de gestión de peticiones mes de junio

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 del mismo por correo electrónico para la optimización de papel.

Cordialmente,



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



INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES

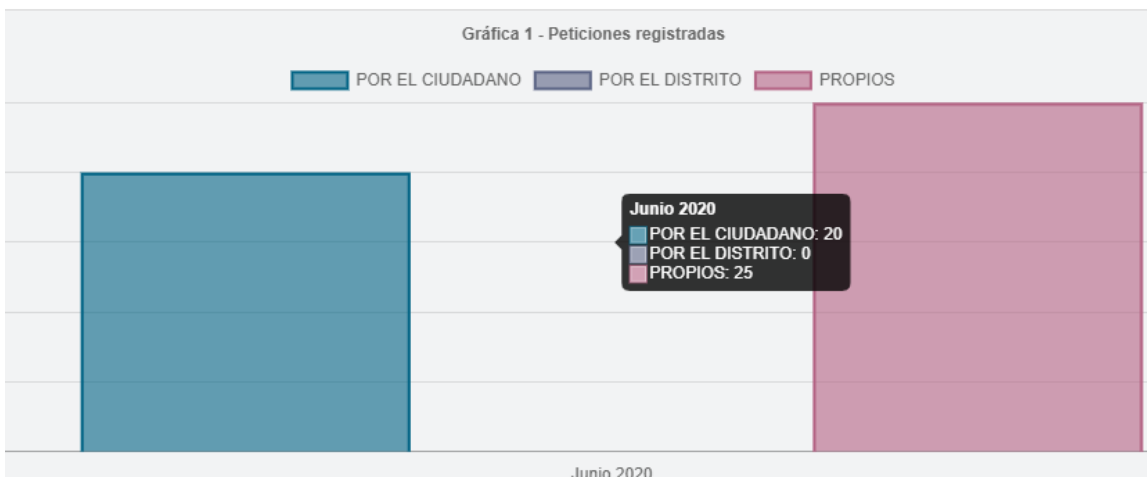
MES DE JUNIO 2020

En el presente informe encontrará la gestión de peticiones realizada por el Área de Atención al Ciudadano del Instituto durante el mes de junio del año en curso.

GRISEL CÓRDOBA CASELLA

Contratista Atención a la Ciudadanía

PETICIONES REGISTRADAS



Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes de junio, se registraron 45 peticiones ciudadanas, evidenciándose un aumento del 31.11% la ciudadanía indagó sobre el regreso a clases y ayudas económicas.

CANAL DE ATENCIÓN



Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En este mes, el canal web fue el preferido para que la ciudadanía interpusiera sus peticiones ya que el 44.44% prefirió realizarlo a través de este canal de atención. El segundo canal más utilizado fue el buzón de sugerencias con el 28.88% del total de las peticiones.

ATENCIONES POR LÍNEA WHATSAPP

A través de la línea WhatsApp dispuesta por la Entidad, se logra la atención en tiempo real de 10 ciudadanos observándose una disminución en su uso del 28% con respecto al mes de mayo.

La ciudadanía solicitó información sobre ayudas económicas, y reincorporación a las actividades en las UPI (externados). Teniendo en cuenta que a la ciudadanía se dio respuesta de forma inmediata, estas atenciones no fueron registradas en el Sistema de Peticiones Bogotá te Escucha.

RED SOCIAL FACEBOOK

En junio, 92 ciudadanos se comunicaron con la Entidad a través de esta red social, percibiéndose una disminución del 36,55% en su utilización con respecto al mes de mayo. La ciudadanía indagó por temas de ayudas económicas, cambio en la oferta de servicios debido a la emergencia sanitaria y empleabilidad en el IDIPRON.

La ciudadanía que se comunicó con la entidad a través de esta red social, obtuvo información de forma inmediata, por lo que no se registraron en el Sistema Distrital de Peticiones Bogotá te Escucha.

CANAL TELEFÓNICO

En el mes de junio se recibieron 42 llamadas de ciudadanos solicitando información sobre los servicios del Instituto, estas llamadas no fueron registradas en el SDQS ya que se resolvió la petición ciudadana de forma inmediata.

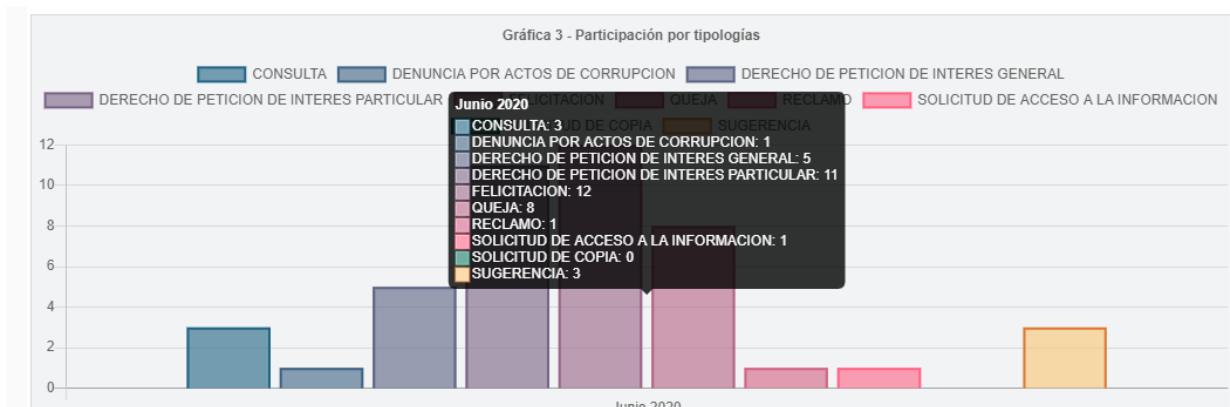
CORREOS ELECTRÓNICOS

En este mes, se recibieron en total 87 correos electrónicos de la siguiente manera:

- Correo de atención a la ciudadanía: 72
- Correo de denuncias por actos de corrupción 15

Cada uno de estos correos, fue gestionado y respondido oportunamente.

PETICIONES POR TIPOLOGÍA



Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En este mes la tipología que más se utilizó fue la felicitación con el 26.66% de las peticiones registradas, seguida por el derecho de petición de interés particular con el 24.44%.

QUEJAS :

En el periodo se registran 8 quejas en el sistema de la cuales 5 pertenecen a esta tipología, 2 más fueron trasladados por no competencia a la secretaria de integración social y otro era un reclamo. Las quejas están relacionadas con mal trato entre el personal administrativo en algunas Unidades de Protección.

RECLAMO:

En el mes, según la plataforma Bogotá Te Escucha, se recibe 1 reclamo, el cual está relacionado con el incumplimiento a los protocolos de bioseguridad por parte de la entidad.

SUBTEMAS EN EL PERIODO

SUBTEMA	TOTAL	%
VEEDURIAS CIUDADANAS	48	85,71%
ATENCION Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS	3	5,36%
SOLICITUD DE INTERVENCION PRESENCIA DE HABITANTES CALLE PANDILLEROS NNAJ CON VULNERACION DE DERECHOS O SITUACION FRAGILIDAD EN LOS SECTORES	3	5,36%
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES SERVIDORES-INCIDENCIA DISCIPLINARIA	2	3,57%
TOTAL	56	100,00%

Al igual que en el mes anterior, el subtema más reiterado fue veedurías ciudadanas con un 85.71 % del total de las peticiones recibidas en los meses de mayo-junio.

PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

En el mes de junio, se trasladaron por no competencia 2 requerimientos ciudadanos,

Dependencia	Total	%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	2	100,00%
Total	2	100,00%

disminuyéndose en un 50% la cantidad de requerimientos trasladados con respecto al mes de mayo. La entidad a la que se realizaron los traslados fue la Secretaría de Integración Social.

Dependencia	Cerradas Mismo Periodo	Porcentaje
SUBDIRECCION TECNICA DE METODOS EDUCATIVOS Y OPERATIVA	21	60,00%
ATENCION A LA CIUDADANIA	7	20,00%
SUBDIRECCION TECNICA DE DESARROLLO HUMANO	3	8,57%
GRUPO DE TRABAJO PARA EL EJERCICIO DEL CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	5,71%
TRANSPORTE	1	2,86%
SISTEMAS	1	2,86%
TOTAL	35	100,00%

PETICIONES CERRADAS EN EL MISMO PERIODO

En el mes se cerraron 35 requerimientos de los 45 que se recibieron, la Subdirección de Métodos

Educativos y Operativa cerró el 60% del total de los requerimientos ciudadanos, seguido de atención a la ciudadanía con el 20%.

PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

En este mes, se cerraron 21 peticiones de periodos anteriores, la Subdirección Técnica de Métodos Educativos y Operativa cerró el 71.43% de los requerimientos pendientes.

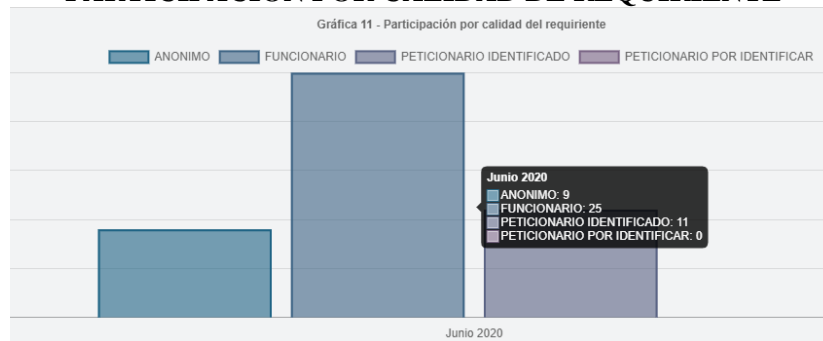
DEPENDENCIA	Cerradas Otro Periodo	Porcentaje
SUBDIRECCION TECNICA DE METODOS EDUCATIVOS Y OPERATIVA	15	71,43%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	4,76%
OFICINA ASESORA JURIDICA	2	9,52%
SUBDIRECCION TECNICA DE DESARROLLO HUMANO	1	4,76%
ATENCION A LA CIUDADANIA	2	9,52%
TOTAL	21	100,0%

TIEMPO DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS

Dependencia	Consulta	Denuncia actos corrupción	Derecho petición interés general	Derecho petición interés particular	Felicitación	Queja	Reclamo	Solicitud acceso información	Solicitud copia	Sugerencia
ATENCION A LA CIUDADANIA	1	0	1	1	0	1	0	0	1	0
GRUPO DE TRABAJO PARA EL EJERCICIO DEL CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	3	0	0	0	1	0	0	0	0
OFICINA ASESORA JURIDICA	27	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SISTEMAS	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0	0	0	0	0	10	0	0	0	0
SUBDIRECCION TECNICA DE DESARROLLO HUMANO	0	0	0	10	0	9	0	0	0	0
SUBDIRECCION TECNICA DE METODOS EDUCATIVOS Y OPERATIVA	0	0	7	7	4	11	0	11	8	0
TRANSPORTE	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0

En el mes de junio, se observa que hubo una disminución en los tiempos de respuesta a la ciudadanía ; todas las peticiones fueron contestadas en términos de ley.

PARTICIPACIÓN POR CALIDAD DE REQUIRIENTE



Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

Durante el mes de junio, el 55.55% de las peticiones ciudadanas fueron registradas por funcionarios. Así mismo, se observa que el 20% de las peticiones fueron anónimas.

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 50 respuestas enviadas por la entidad de las cuales:

Oportunidad: El 100% de las respuestas verificadas, fueron emitidas oportunamente a la ciudadanía.

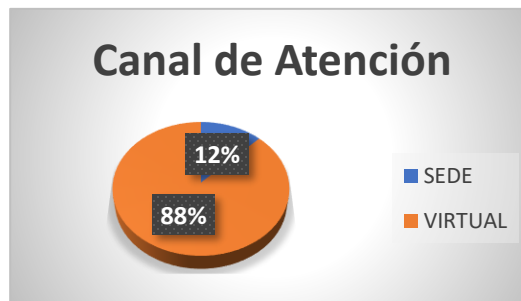
Coherencia: El 100% de las respuestas verificadas, responden a la ciudadanía en forma coherente.

Solución de fondo: El 100% de las respuestas emitidas brindaron a la ciudadanía una respuesta de fondo a la solicitud presentada.

Calidez: El 98% de las respuestas emitidas por el IDIPRON, fueron escritas de una manera cálida, y en lenguaje claro evidenciado en el mal manejo del Sistema Bogotá te Escucha en el cierre de las peticiones. Por lo que se genera mesa de ayuda con el área.

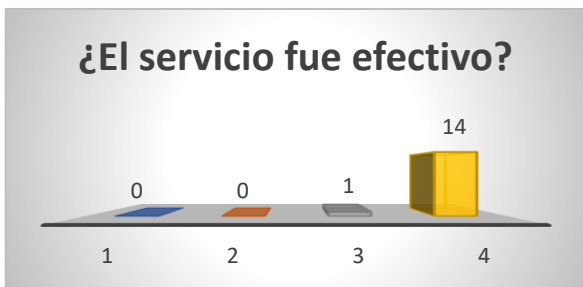
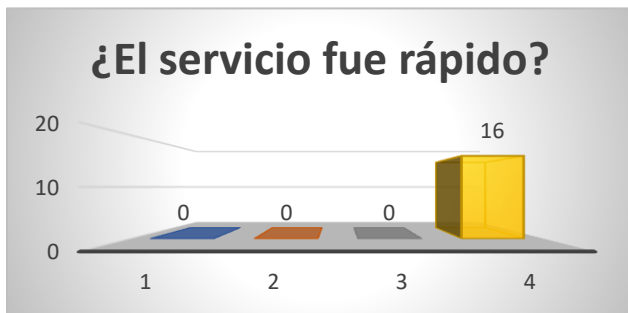
ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN CIUDADANA

Para el mes de junio, se realizan 16 encuestas de satisfacción; de éstas, el 87,5% fueron realizadas a través del canal virtual y dos ciudadanos se acercaron a las sedes de la calle 63 y 61 a solicitar atención.



93,75% de las 16 encuestas recibidas, califican como excelente el servicio recibido.

Así mismo, el 100% de los ciudadanos encuestados, calificaron como excelente la rapidez con la que fueron atendidos, mejorando esta percepción, ya que en el mes de mayo algunos ciudadanos reportaron que no había sido rápida.



En cuanto a la efectividad del servicio, el 93,33% de la ciudadanía lo percibe como efectivo es bueno aclarar que un ciudadano no respondió esta pregunta.

De igual manera, el 92,85% de la ciudadanía percibió la atención recibida como respetuosa, digna y humana.



CUALIFICACIONES

En este mes, se realiza un taller de atención a personas con discapacidad cognitiva, física y psicosocial ofrecido por el Instituto Distrital de Integración Social, a este taller participaron 11 servidores; así mismo, se realiza un taller con el Instituto Nacional Para Ciegos INCI en donde se brindaron pautas para la atención a personas con discapacidad visual con 91 participantes y el área participó en los café virtuales realizados por la Subdirección de Desarrollo Humano con 53 participantes.

Los anteriores talleres se realizaron de manera virtual.



RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta los resultados que se reflejan en el presente informe, se recomienda a las áreas seguir con el compromiso actual ya que para este mes no se reflejaron peticiones ciudadanas por fuera de términos de ley.

Así mismo y teniendo en cuenta el resultado del seguimiento a las respuestas obtenido, se recomienda a las diferentes dependencias solicitar una mesa del trabajo al área de atención a la ciudadanía si presentan alguna inquietud para el correcto manejo del aplicativo Bogotá te Escucha.

Los resultados de las encuestas de satisfacción realizadas reflejan una mejoría notable en la atención, y en la rapidez, punto que fue calificado como regular en el mes de mayo.

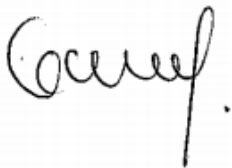
CONCLUSIONES

A manera de conclusión se observa que, durante el mes de junio, se aumenta la cantidad de las peticiones ciudadanas.

Así mismo, luego de la revisión y el análisis realizado, se evidencia que en este mes no se contestaron peticiones ciudadanas por fuera de términos.

Se sigue evidenciando que la ciudadanía utiliza la red social Facebook para conocer el servicio que se ofrecen para los jóvenes en el distrito y para trabajar con el Instituto.

La satisfacción de la ciudadanía por el servicio prestado es considerado como excelente.



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