

SEGUNDO
INFORME
TRIMESTRAL DE
GESTIÓN Y
ATENCIÓN AL
CIUDADANO

MES DE JULIO 2020

En el presente informe encontrará el consolidado de la gestión y la atención al ciudadano realizada por el área en el segundo trimestre del año en curso.

GRISEL CORDOBA CASELLA

Contratista Atención al Ciudadano

Contenido

PETICIONES REGISTRADAS	2
CANALES DE ATENCIÓN.....	2
PETICIONES POR TIPOLOGÍA	3
QUEJAS:	3
RECLAMO:	3
FELICITACIONES:.....	3
PETICIONES RESPONDIDAS POR FUERA DE TÉRMINOS	4
SEGUIMIENTO ESCRITO DE RESPUESTAS EMITIDAS POR LA ENTIDAD	4
CUALIFICACION	5
AJUSTES FÍSICOS RAZONABLES	5
CONCLUSIONES	6

PETICIONES REGISTRADAS

En el trimestre, se registraron un total de 107 peticiones ciudadanas a través del sistema Bogotá te Escucha.

Existe una actividad normal en las peticiones. Sin embargo, se observa que en los meses de abril y mayo se mantiene en 31 el número de peticiones

ciudadanas esto, debido a los cambios que se han presentado por la cuarentena.



CANALES DE ATENCIÓN

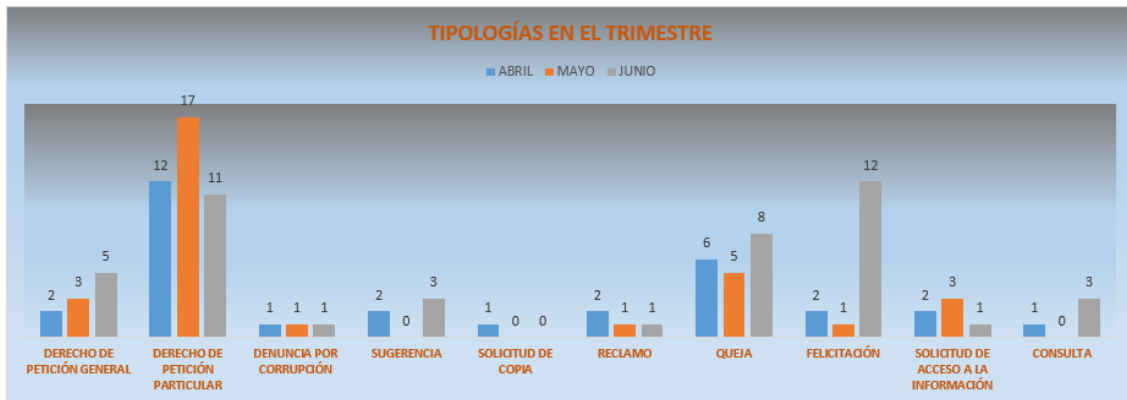


En el trimestre, los canales de atención más utilizados por la ciudadanía fueron el web con el 44 % y el email con el 33% del total de las peticiones ciudadanas, esto debido a que la ciudadanía aprovecha las herramientas virtuales para dar a conocer sus requerimientos ante el instituto.

Así mismo, la ciudadanía ha aprovechado los demás canales virtuales como el Facebook y la línea WhatsApp creada por la entidad, pues a través de estos canales de comunicación se respondieron 454 y 293 peticiones ciudadanas respectivamente en tiempo real.

Aunado a lo anterior, se encuentran 85 atenciones telefónicas realizadas, en los meses de mayo y junio, meses en que el área se reincorpora al trabajo presencial en las sedes calle 63 y calle 61. 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



En el trimestre, el derecho de petición de interés particular es la tipología más utilizada por la ciudadanía con el 37% del total de la peticiones enviadas en el trimestre. La queja con el 18% es la segunda tipología más utilizada por la ciudadanía ante el idipron.

QUEJAS:

En trimestre se recibieron 16 quejas observándose una disminución del 16% todas las quejas estuvieron relacionadas con la atención de algunos servidores de la Sub Dirección de Métodos.

RECLAMO:

En trimestre, se recibieron 3 reclamos, observándose una disminución del 40% con respecto al primer trimestre los cuales, tienen que ver con las listas de elegibles en la entidad, restricciones en la Upi Arcadia y con el incumplimiento de protocolos de bioseguridad en el Idipron.

FELICITACIONES:

Se recibieron 15 felicitaciones en el trimestre, éstas dirigidas a la labor del instituto.

PETICIONES RESPONDIDAS POR FUERA DE TÉRMINOS

En el trimestre se respondió 1 petición por fuera de términos de la ley 1755, como se observa en la gráfica.



En el trimestre, se respondió 1 petición por fuera de términos, disminuyéndose esto en un 90% con respecto al primer trimestre.

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 129 respuestas enviadas por la entidad de las cuales el 97% 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 100% de las respuestas emitidas brindaron a la ciudadanía una respuesta de fondo a la solicitud presentada.

Calidez: El 99% de las respuestas emitidas por el IDIPRON, fueron escritas de una manera cálida, y en lenguaje claro.

CUALIFICACION



Se retoma la cualificación a los jóvenes de las UPI a través de video conferencias, en el mes de abril, se logra la cualificación de 25 jóvenes de la UPI Bosa en temas de servicio y además les dio a conocer los canales de atención que tienen a su disposición y el buzón de sugerencias.

En el mes de mayo, se realiza el taller de lenguaje claro con la Veeduría Distrital, en el cual participaron 29 personas, de diferentes dependencias de la Entidad.



En este encuentro, se dieron pautas para hablar y escribir en lenguaje claro, presentando casos reales de respuestas proporcionadas por algunas entidades a los ciudadanos en las que no se tuvo en cuenta su uso, para facilitar la comprensión por parte del lector. Así mismo, se dieron recomendaciones para hacer uso de lenguaje claro en la atención al ciudadano en los canales **presencial y telefónico**, recordando los protocolos de atención; formulando sugerencias o propuestas para hacer uso de un lenguaje asertivo en el momento de la atención

En junio, 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.



AJUSTES FÍSICOS RAZONABLES

Se hace recorrido por las Unidades y las sedes en donde se van a abrir los puntos de atención, definiendo las necesidades de mobiliario y espacio con el área de infraestructura.

CONCLUSIONES

A manera de conclusión se observa que, durante el trimestre se atendieron 107 peticiones ciudadanas las cuales se encuentran dentro del rango normal comparado con la vigencia 2019 y la situación de emergencia sanitaria por la que está pasando el país.

La queja y el derecho de petición particular son las tipologías más utilizadas por la ciudadanía al igual que en el primer trimestre.

La ciudadanía a ha aprovechado los canales virtuales como el Facebook y la línea WhatsApp para comunicarse con la entidad ya que a través de estos respondieron 747 peticiones ciudadanas en tiempo real.

Así mismo, luego de la revisión y el análisis realizado, se evidencia que 1 petición ciudadana fue respondida por fuera de términos de la ley 1755 en el trimestre.



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