

MEMORANDO

5900

Bogotá, D.C. 11 de mayo de 2020

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

DE: GRISEL CÓRDOBA CASELLA
ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

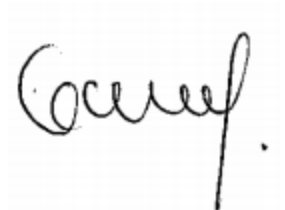
ASUNTO: Informe de gestión de peticiones mes de abril

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 ABRIL 2020

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

GRISEL CORDOBA CASELLA

Contratista Atención al Ciudadano

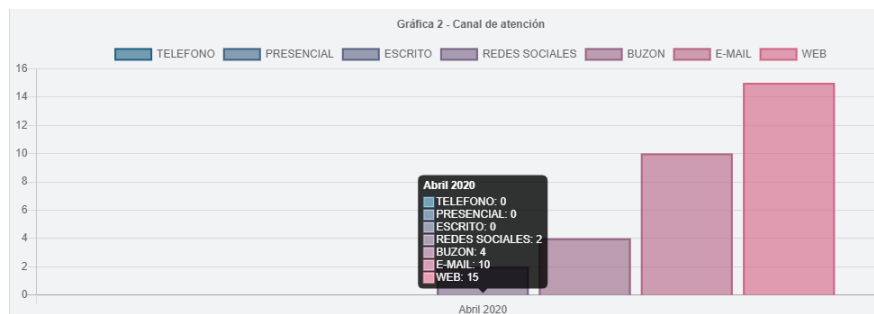
PETICIONES REGISTRADAS



Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes de abril, se registraron 31 peticiones, observándose un aumento de los requerimientos ciudadanos del 6.45% con respecto al mes de marzo. La ciudadanía debido a la emergencia sanitaria indagó sobre temas de ayudas alimentarias y económicas, así como los cambios en las clases que se ofrecen en el Idipron.

CANAL DE ATENCIÓN



Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En este mes, sigue siendo el web el canal más utilizado por la ciudadanía ya que a través de él se registró el 48.38% de las peticiones allegadas a la Entidad, seguido del e-mail con el 32.25%.

ATENCIONES POR LÍNEA WHATSAPP

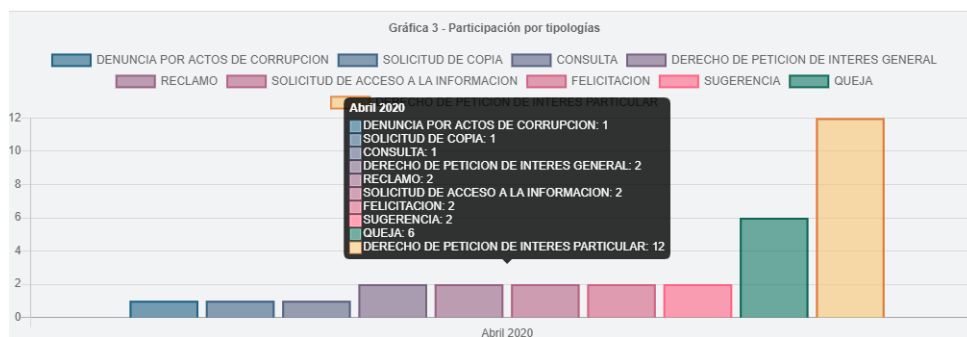
A través de la línea WhatsApp dispuesta por la Entidad, se logra la atención en tiempo real de 248 ciudadanos observándose un incremento en su uso del 54.83% con respecto al mes de marzo. La ciudadanía solicitó información sobre ayudas económicas, cambios en los comedores a cargo del Instituto y los cambios en nuestros servicios en las modalidades de internado, entre otras. 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 abril, 217 ciudadanos se comunicaron con la Entidad a través de esta red social, percibiéndose un aumento de su utilización del 55.76% con respecto al mes de marzo. 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.

PETICIONES POR TIPOLOGÍA



Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

Durante el mes de abril, se observa que la tipología más utilizada es el derecho de petición de interés particular con el 38.70% del total de las peticiones recibidas, seguido de las quejas 19.35%

QUEJAS :

En el periodo se reciben 6 quejas las cuales tienen que ver con la participación de una joven de un convenio al parecer en temas de hurto en Transmilenio, así mismo, un joven de la UPI la Florida comenta que se está perdiendo la ropa en este centro y por último se hace referencia a mal trato por parte de la Sra. Sandra Carvajal a los diferentes compañeros del área psicosocial.

Todas las quejas fueron respondidas en términos de ley.

RECLAMO:

En el mes, según la plataforma Bogotá Te Escucha, se recibieron 2 reclamos de los cuales uno fue trasladado por no competencia a la Secretaria de Educación y el otro es por restricciones en la UPI Arcadia. Este reclamo fue contestado en términos de la ley 1755.

SUBTEMAS EN EL PERIODO

Subtema	Total	%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO CERTIFICACIONES		
RECLAMACIONES LABORALES CAPACITACIONES SOLICITUD DE TRABAJO SOLICITUD DE DESVINCULACION	1	1,85%
ATENCION Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS	1	1,85%
CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS E INTERINSTITUCIONALES		
SOLICITUD DE VINCULACION PAGOS INSTALACIONES		
PRESUNTAS CONDUCTAS INDEBIDAS DE LOS VINCULADOS		
PRESTACION DEL SERVICIO TERCERIZADO	1	1,85%
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES SERVIDORES-INCIDENCIA DISCIPLINARIA	1	1,85%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	1	1,85%
PROCESOS CONTRACTUALES CERTIFICACIONES DE CONTRATOS		
PAGO OPORTUNO DE LOS CONTRATOS DESVINCULACION		
FAMILIARES DE LOS BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOLICITANDO PAGOS POR FALLECIMIENTO DEL ASISTIDO	3	5,56%
SOLICITUD DE INTERVENCION PRESENCIA DE HABITANTES CALLE PANDILLEROS NNAJ CON VULNERACION DE DERECHOS O SITUACION FRAGILIDAD EN LOS SECTORES	5	9,26%
TEMAS MISIONALES UPI REQUERIMIENTOS POR PRESENCIA DE LOS ASISTIDOS DE LAS UPI SUGERENCIAS DE LOS NNAJ EN LAS UPI SOLICITUD DE CHARLAS SOLICITUD DE VINCULACION A INTERNADO O EXTERNADO	7	12,96%
VEEDURIAS CIUDADANAS	34	62,96%
Total	54	100,0%

Al igual que en el mes anterior, el subtema más reiterado fue veedurías ciudadanas con un 62.96% del total de las peticiones recibidas en los meses de marzo-abril.

El segundo subtema más registrado fue “requerimientos por presencia de los asistidos de las UPI, sugerencias de los NNAJ en las UPI solicitud de charlas, solicitud de vinculación a internado o externado” con el 12,70% del total de las peticiones registradas.

PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

En el mes de abril, se trasladaron por no competencia 15 requerimientos ciudadanos, aumentándose en un 40% la cantidad de requerimientos trasladados con respecto al mes de marzo. La entidad a la que se realiza la mayor cantidad de traslados es la Secretaría de Integración Social.

PETICIONES TRASLADADAS		
Dependencia	Total	Porcentaje
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	6	40,00%
SECRETARIA DE GOBIERNO	4	26,67%
POLICIA METROPOLITANA	2	13,33%
ENTIDAD NACIONAL	1	6,67%
IPES	1	6,67%
SECRETARIA DE EDUCACION	1	6,67%
TOTAL	15	100%

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

Dependencia	Cerradas Mismo Periodo	%
SUBDIRECCION TECNICA DE METODOS EDUCATIVOS Y OPERATIVA	11	42,31%
OFICINA ASESORA JURIDICA	7	26,92%
ATENCION A LA CIUDADANIA	3	11,54%
ALMACEN E INVENTARIOS	1	3,85%
GESTION AMBIENTAL	1	3,85%
GRUPO DE TRABAJO PARA EL EJERCICIO DEL CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	3,85%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1	3,85%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	3,85%
TOTAL	26	100,0%

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

PETICIONES CERRADAS EN EL MISMO PERIODO

En el mes se cerraron 26 requerimientos de los 31 que se recibieron, la Subdirección de Métodos Educativos y Operativa cerró el 42.31% del total de los requerimientos ciudadanos, seguido de la oficina jurídica con el 26.92%.

PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

En este mes, se cerraron 28 peticiones de periodos anteriores, la Subdirección Técnica de Métodos Educativos y Operativa cerró el 78.57% de los requerimientos pendientes.

Dependencia	Cerradas Otro Periodo	%
SUBDIRECCION TECNICA DE METODOS EDUCATIVOS Y OPERATIVA	22	78,57%
SUBDIRECCION TECNICA DE DESARROLLO HUMANO	3	10,71%
ATENCION A LA CIUDADANIA	2	7,14%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1	3,57%
Total	28	100,0%

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

TIEMPO DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS

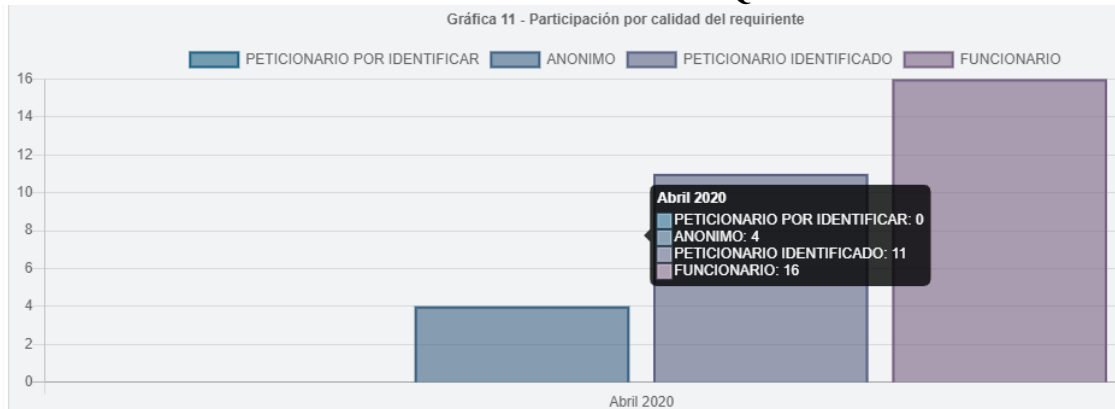
Dependencia	Consulta	Denuncia actos corrupción	Derecho petición interés general	Derecho petición interés particular	Felicitación	Queja	Reclamo	Información	Solicitud copia	Sugerencia
ALMACEN E INVENTARIOS	0	0	0	0	0	0	0	0	9	0
ATENCION A LA CIUDADANIA	0	0	0	1	0	0	0	0	14	0
GESTION AMBIENTAL	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0
GRUPO DE TRABAJO PARA EL EJERCICIO DEL CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	21	0	11	0	0	0	0	0	0	0
OFICINA ASESORA JURIDICA	0	0	6	5	0	0	0	6	3	3
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0	0	0	0	0	9	0	0	0	0
SUBDIRECCION TECNICA DE DESARROLLO HUMANO	0	0	0	10	0	0	0	0	0	0
SUBDIRECCION TECNICA DE METODOS EDUCATIVOS Y OPERATIVA	11	0	11	12	7	14	9	15	0	0

En el mes de abril, se observa que hubo un aumento en general de los días promedio en dar respuesta a la ciudadanía y 1 derecho de petición fue contestado por fuera de términos.

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE PETICIONES VENCIDAS	CANTIDAD DE DIAS VENCIDOS (PROMEDIO)
Subdirección De Métodos	1	1

A pesar del seguimiento realizado por el área de atención al ciudadano, la Subdirección de Métodos respondió un derecho de petición por fuera de términos.

PARTICIPACIÓN POR CALIDAD DE REQUERIMIENTO



Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

Durante el mes de abril, el 51.61% de las peticiones ciudadanas fueron registradas por los funcionarios de la entidad. Así mismo, se observa que el 12.90% 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.

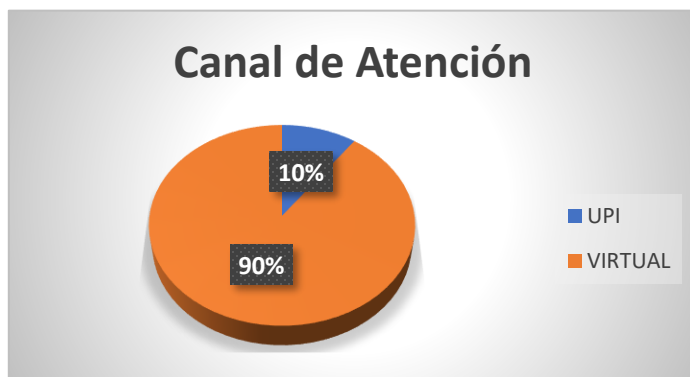
Teniendo en cuenta lo anterior, se realiza revisión a 42 respuestas enviadas por la entidad de las cuales:

Oportunidad: El 98% de las respuestas verificadas, fueron emitidas oportunamente a la ciudadanía, sin embargo 1 de ellas fue contestada por fuera de términos por la subdirección de métodos.

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.

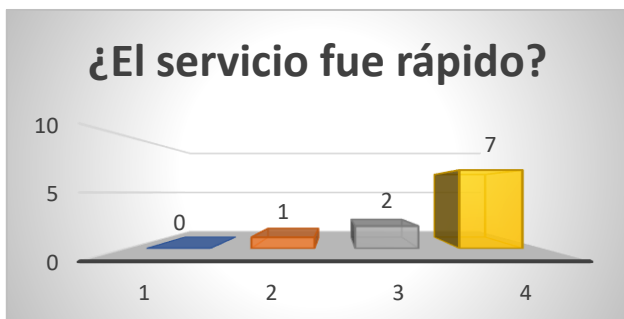
Calidez: El 100% de las respuestas emitidas por el IDIPRON, fueron escritas de una manera cálida, y en lenguaje claro.



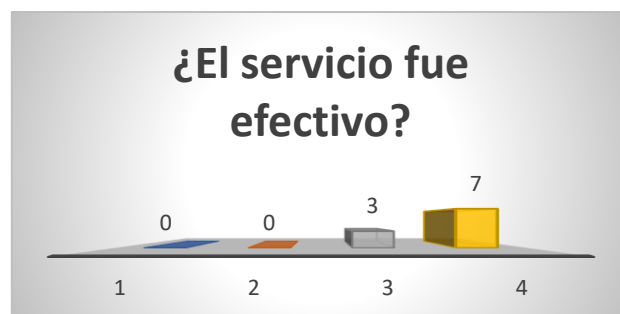
ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN CIUDADANA

Para el mes de abril, se realizan 10 encuestas de satisfacción; de estas, el 90% fueron realizadas a través del canal virtual.

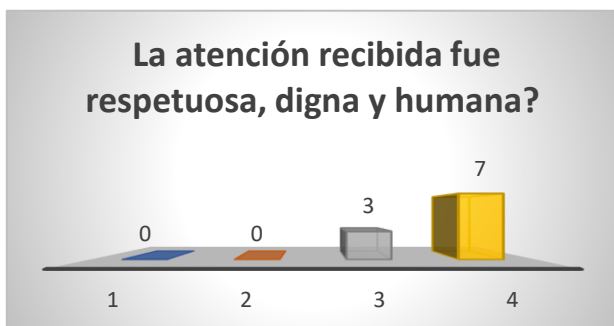
El 70% de las 10 encuestas recibidas, califican como excelente el servicio recibido y el 30% restante lo califica como bueno.



Así mismo, el 70% de los 10 ciudadanos que contestaron la pregunta sobre rapidez, lo calificaron como excelente, sin embargo, el 10% lo calificó como regular.



En cuanto a la efectividad del servicio, el 70% y el 30% restante lo calificó como bueno.



De igual manera, el 100% de la ciudadanía percibió la atención recibida como respetuosa, digna y humana.

FERIAS DE SERVICIOS

Lamentablemente, la Alcaldía Mayor de Bogotá decidió cancelar las ferias de servicios programadas en las diferentes localidades de la ciudad.



CUALIFICACIONES

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.

RECOMENDACIONES

Nuevamente se observa un alto número de quejas interpuestas a la Entidad, es importante que se realice un proceso de identificación de las causas de las quejas y poderles dar solución de fondo.

Teniendo en cuenta los resultados de las encuestas de satisfacción realizadas se revisará rapidez con la que brindamos la información a la ciudadanía para mejorar su puntaje.

Así mismo se recomienda la participación en las mesas de trabajo realizadas por el área para despejar dudas en el manejo del aplicativo.

CONCLUSIONES

A manera de conclusión se observa que, durante el mes de abril hubo un aumento de los requerimientos ciudadanos del 6.45%.

Así mismo, luego de la revisión y el análisis realizado, se evidencia una disminución en los requerimientos que se contestaron por fuera de términos.

Se sigue evidenciando que la ciudadanía utiliza la red social Facebook y la línea de atención por WhatsApp como medio a través del cual interponer peticiones ciudadanas, para conocer el servicio que se ofrecen para los jóvenes en el distrito y para trabajar con el Instituto.

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