

INSTITUTO PARA LA PROTECCION DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD

Al Contestar Cite Nr:2020IE1874 O 1 Fol:1 Anex:0

CÓD: A-GDO-FT-013 V:-07 - 03/01/2020

ORIGEN: AREA DE ATENCION AL CIUDADANO/CORDOBA CASELLA G
DESTINO: SUBDIRECCIÓN TÉCNICA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA/C
ASUNTO: INFORME DE GESTION DE PETICIONES MES DE ENERO
OBS: Fec.Radic:24/02/2020 03:47:24Obs.: NO DESCRIBE AÑO

MEMORANDO

5900

Bogotá, D.C. 24 de febrero de 2020

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

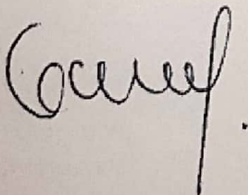
DE: GRISEL CÓRDOBA CASELLA
ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ASUNTO: Informe de gestión de peticiones mes de enero

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



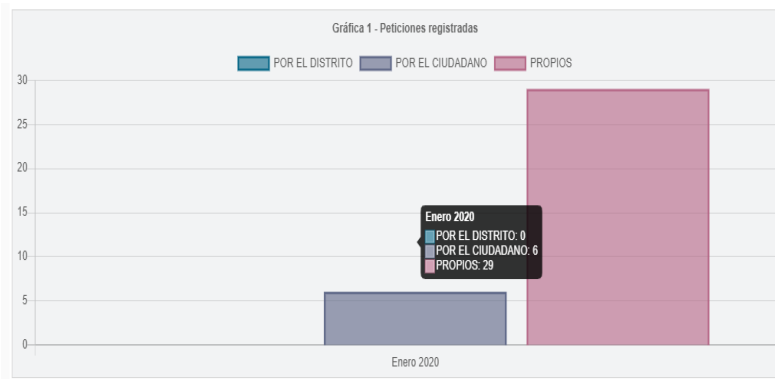
INFORME GESTIÓN DE PETICIONES

MES DE ENERO- PROCESO DE ATENCIÓN A LA
CIUDADANÍA

En el presente informe encontrará la gestión realizada por el proceso de Atención a la Ciudadanía y del Instituto en Gestión de Peticiones Ciudadanas

GRISSEL CORDOBA CASELLA
Contratista Atención a la ciudadanía

PETICIONES REGISTRADAS

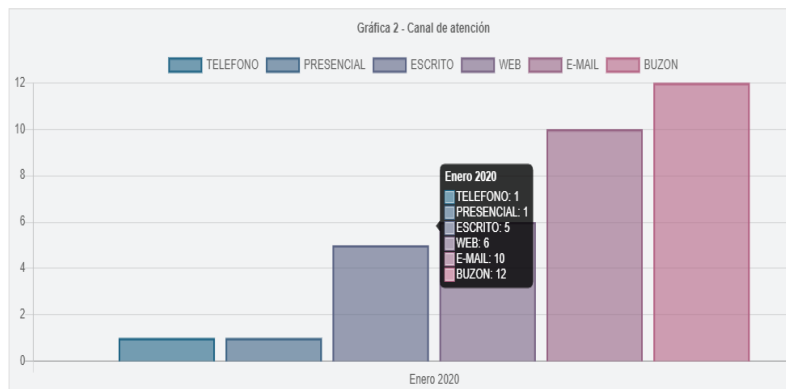


En el mes de enero, se registraron 35 peticiones ciudadanas de las cuales un 17,14% fueron ingresadas por la ciudadanía y el resto por el Idipron.

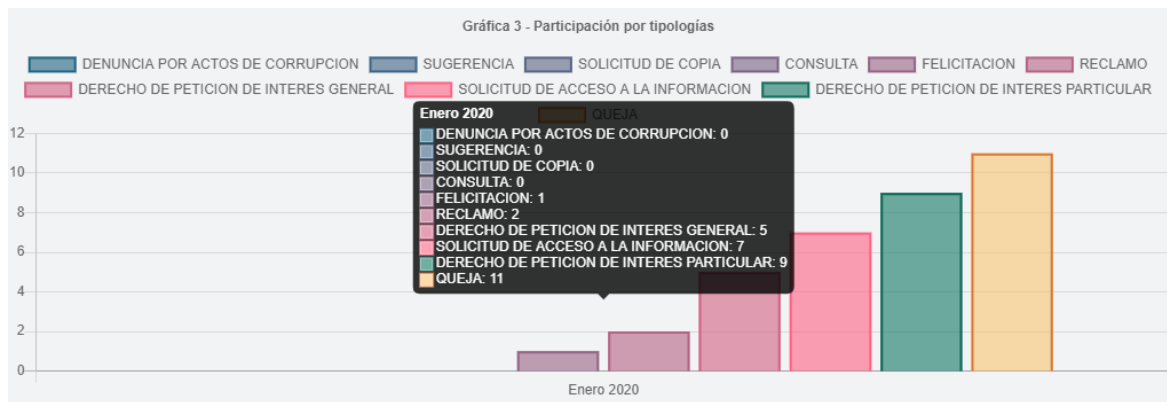
CANAL DE ATENCIÓN

El canal de comunicación a través del cual se recibió la mayor cantidad de requerimientos ciudadanos fue el buzón de sugerencias con el 34,38% del total de las peticiones registradas.

La ciudadanía, aprovecha la cercanía con el buzón de sugerencias existente en cada una de las UPI para depositar allí las peticiones, quejas y reclamos que tengan.



PETICIONES POR TIPOLOGÍA



Según el sistema Bogotá te Escucha, la queja es la tipología de la cual se recibió más requerimientos ciudadanos con un 31,42%, seguido del derecho de petición de interés particular con un 25,71% del total de las peticiones registradas. Es bueno aclarar que no todas las peticiones corresponden a esta tipología.

SUBTEMAS EN EL PERIODO

El subtema que más reiterado fue veedurías ciudadanas con un 37% del total de las peticiones recibidas en los meses de enero y febrero.

Seguido de convenios interadministrativos e interinstitucionales e incumplimiento de funciones-servidores con incidencia disciplinaria con el 11% respectivamente.

SUBTEMA	TOTAL	%
INFRAESTRUCTURA E INSTALACIONES	1	2%
TEMAS MISIONALES UPI REQUERIMIENTOS POR PRESENCIA DE LOS ASISTIDOS DE LAS UPI SUGERENCIAS DE LOS NNAJ EN LAS UPI SOLICITUDE DE CHARLAS SOLICITUD DE VINCULACION A INTERNADO O	1	2%
ADMINISTRACION BANOS PUBLICOS	2	4%
COMEDORES COMUNITARIOS	2	4%
NINOS NINAS Y ADOLESCENTES VICTIMAS Y EN RIESGO DE EXPLOTACION COMERCIAL	2	4%
PANDILLEROS NNAJ CON VULNERACION DE DERECHOS O SITUACION	2	4%
PREVENCION PROTECCION Y RESTITUCION DE DERECHOS A ADOLESCENTES Y JOVENES CON VULNERACION DE LOS MISMOS	3	7%
PREVENCION PROTECCION Y RESTITUCION DE DERECHOS A NINOS NINAS CON VULNERACION DE LOS MISMOS.	3	7%
PROCESOS CONTRACTUALES CERTIFICACIONES DE CONTRATOS PAGO OPORTUNO DE LOS CONTRATOS DESVINCULACION FAMILIARES DE LOS BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOLICITANDO PAGOS POR	3	7%
CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS E INTERINSTITUCIONALES SOLICITUD DE VINCULACION PAGOS INSTALACIONES PRESUNTAS CONDUCTAS	5	11%
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES SERVIDORES-INCIDENCIA DISCIPLINARIA	5	11%
VEEDURIAS CIUDADANAS	17	37%
Total	46	100%

PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

En el mes de enero se trasladaron por no competencia 3 requerimientos ciudadanos.

Dependencia	Total	Porcentaje
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	1	33%
SECRETARIA DE LA MUJER	1	33%
SECRETARIA DE SALUD	1	33%
Total	3	100%

PETICIONES CERRADAS EN EL MISMO PERIODO

PETICIONES CERRADAS EN EL MISMO PERIODO		
Dependencia	Cerradas	
	Mismo Periodo	%
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	1	3,2%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	1	3,2%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	1	3,2%
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	3	9,7%
GRUPO DE TRABAJO PARA EL EJERCICIO DEL CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	5	16,1%
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE DESARROLLO HUMANO	5	16,1%
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE MÉTODOS EDUCATIVOS Y OPERATIVA	15	48,4%
Total	31	100,0%

En el mes se cerraron 31 requerimientos de los 35 que se recibieron, la Subdirección de Métodos Educativos y Operativa cerró el 48,4% del total de los requerimientos ciudadanos.

PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

CERRADAS PERIODOS ANTERIORES		
Dependencia	Cerradas Otro Periodo	Porcentaje
OFICINA ASESORA JURIDICA	4	27%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2	13%
SUBDIRECCION TECNICA DE DESARROLLO HUMANO	1	7%
SUBDIRECCION TECNICA DE METODOS EDUCATIVOS Y OPERATIVA	8	53%
Total	15	100%

En este mes, se cerraron 15 peticiones de periodos anteriores, la Subdirección Técnica de Métodos Educativos y Operativa cerró el 53% de los requerimientos pendientes para cierre.

TIEMPO DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS

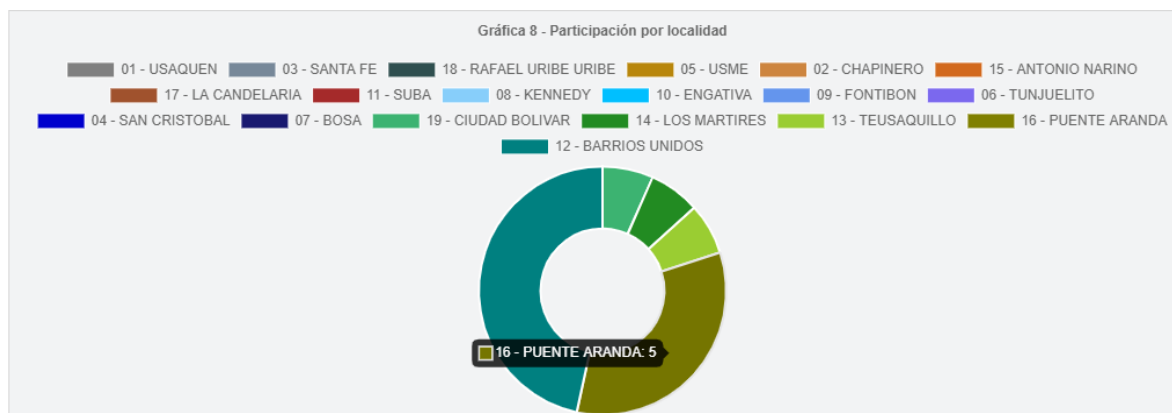
TIEMPO DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS											
Dependencia	Consulta	Denuncia actos corrupción	Derecho petición interés general	Derecho petición interés particular	Felicitación	Queja	Reclamo	Solicitud acceso información	Solicitud copia	Sugerencia	
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
GRUPO DE TRABAJO PARA EL EJERCICIO DEL CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0	0	0	0	7	1	0	0	0	0
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	0	0	0	0	0	14	0	0	0	0	0
OFICINA ASESORA JURÍDICA	0	0	14	11	0	0	0	0	0	0	0
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0	0	5	10	0	0	0	0	0	0	0
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE DESARROLLO HUMANO	8	0	3	9	0	0	0	0	0	0	0
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE MÉTODOS EDUCATIVOS Y OPERATIVA	0	0	13	11	12	10	5	10	6	0	0

En el anterior gráfico, se evidencia el promedio de cierre de peticiones por cada tipología de petición. Se observa que en términos generales las peticiones se cerraron dentro de los términos de la ley 1755. Sin embargo, existen 3 requerimientos de periodos anteriores que fueron cerrados por fuera de términos de la siguiente manera:

NÚMERO DE PETICIÓN	DEPENDENCIA	DÍAS VENCIDOS
25542020	Subdirección técnica de métodos educativos y operativa	1
2778492019	Oficina asesora de planeación	112
1755572019	Oficina asesora de planeación	41

Es bueno aclarar que los requerimientos de la Oficina Asesora de Planeación respondieron dentro de términos las peticiones ciudadanas, pero no realizaron el cierre consolidado de la petición por lo que se siguieron reportando días de vencimiento.

PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD



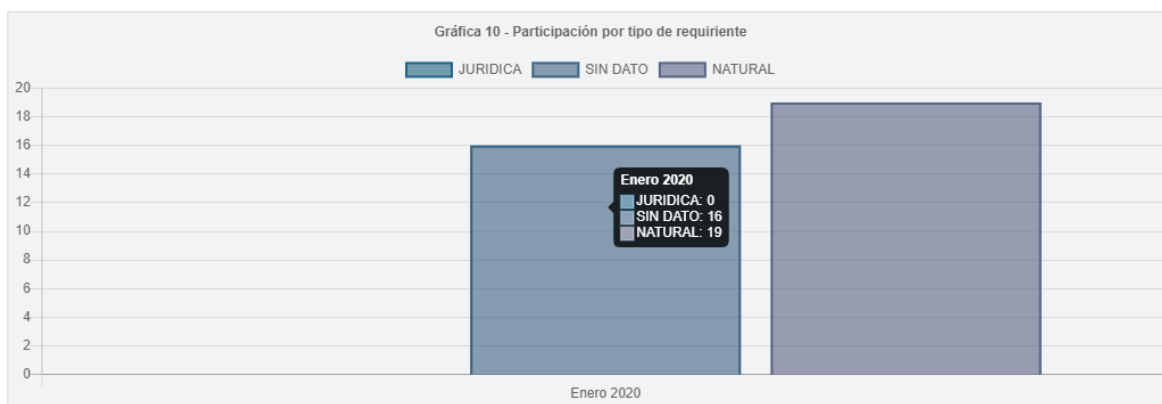
En el mes 5 ciudadanos de 5 localidades interpusieron requerimientos ante el Idipron, las localidades en las que más se manifestó la ciudadanía fueron Puente Aranda con 5 peticiones y Barrios Unidos con 7 requerimientos.

PARTICIPACION POR ESTRATO

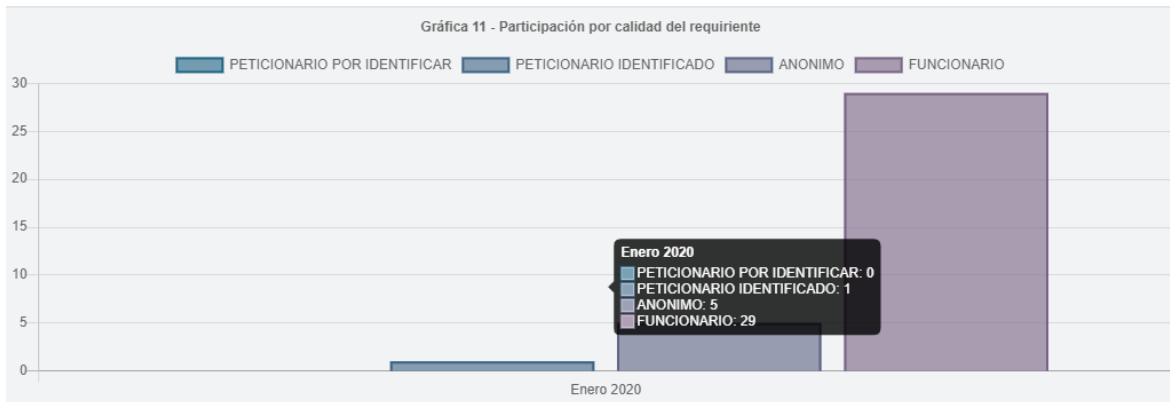


El 97,14% de la ciudadanía que interpuso requerimientos ciudadanos no informo su estrato, solo el 2,85 al registrar la petición dio a conocer el estrato al que pertenecía.

PARTICIPACIÓN POR TIPO DE REQUERIENTE



En el mes, el 54,28% de la ciudadanía que registró peticiones en el Instituto, eran personas naturales, ninguna persona jurídica interpuso requerimientos.



De los ciudadanos que interpusieron las peticiones, 5 fueron anónimas y sólo 1 fue registrada por un ciudadano que quiso identificarse.

CONCLUSIONES

A manera de conclusión se observa que, durante el mes de enero, el canal de comunicación preferido por la ciudadanía para interponer sus peticiones, fue el buzón de sugerencias.

Así mismo, luego de la revisión y el análisis realizado se evidencia que existe un manejo erróneo en el Sistema Bogotá te Escucha, lo que ocasionó que 2 peticiones que fueron cerradas oportunamente por la oficina de planeación siguiera registrando días de mora. Por esta razón, se realizarán mesas de trabajo para enseñar el manejo y funcionamiento del aplicativo.



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