

MEMORANDO

5900

Bogotá, D.C. 6 de agosto de 2020

PARA: HUGO ALBERTO CARRILLO GÓMEZ
Subdirector Administrativo

DE: GRISEL CÓRDOBA CASELLA
Atención a la Ciudadanía

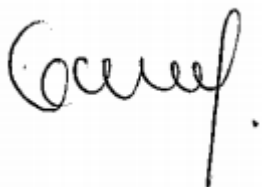
ASUNTO: Informe de gestión de peticiones mes de agosto

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 de este por correo electrónico para la optimización de papel.

Cordialmente,



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

INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES

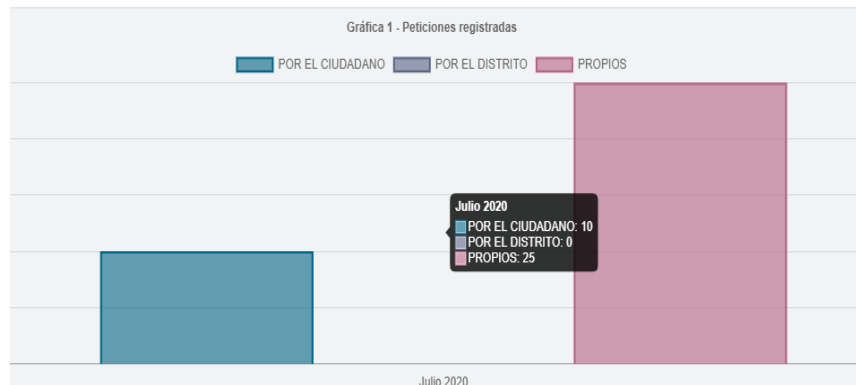
MES DE JULIO 2020

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

GRISEL CÓRDOBA CASELLA

Contratista Atención a la Ciudadanía

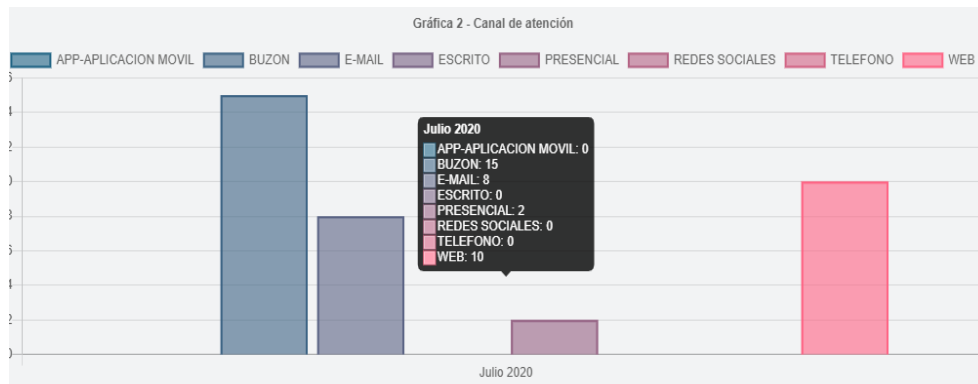
PETICIONES REGISTRADAS



Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes de julio, se registraron 35 peticiones ciudadanas, evidenciándose una disminución 22.22% con respecto al mes de junio. La ciudadanía indagó oportunidades para acceder a convenios y ayudas económicas para las familias.

CANAL DE ATENCIÓN



Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En este mes, el buzón de sugerencias fue el preferido para que la ciudadanía interpusiera sus peticiones ya que el 33.33% del total de las peticiones fueron recibidas por este canal. El segundo canal más utilizado por la ciudadanía fue el web con el 22.22% de las peticiones ciudadanas registradas en el aplicativo.

ATENCIONES POR LÍNEA WHATSAPP

A través de la línea WhatsApp dispuesta por la Entidad, se logra la atención en tiempo real de 30 ciudadanos observándose un aumento en su uso del 200% con respecto al mes de junio.

La ciudadanía solicitó información sobre ayudas económicas, y reincorporación a las actividades en las UPI (externados).

Teniendo en cuenta que se dio respuesta de forma inmediata, estas atenciones no fueron registradas en el Sistema de Peticiones Bogotá te Escucha.

RED SOCIAL FACEBOOK

En junio, 120 ciudadanos se comunicaron con la Entidad a través de esta red social, percibiéndose un aumento del 23.33% en su utilización con respecto al mes de junio. 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 julio se recibieron 32 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.

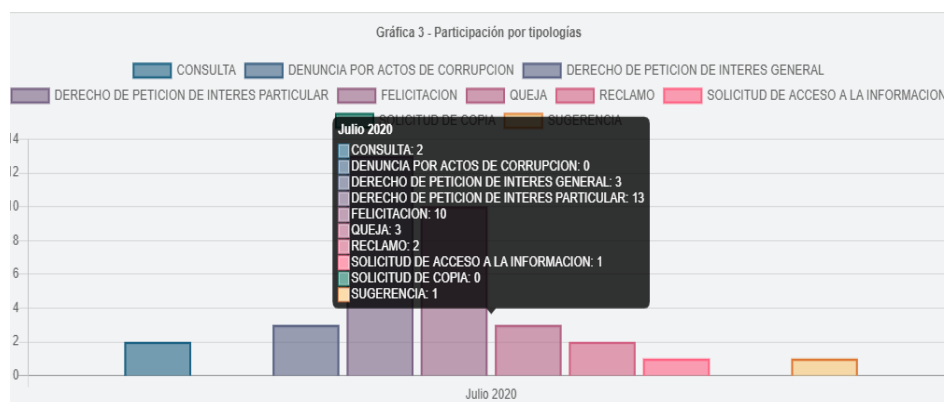
CORREOS ELECTRÓNICOS

En este mes, se recibieron en total 90 correos electrónicos de la siguiente manera:

- Correo de atención a la ciudadanía: 80
- Correo de denuncias por actos de corrupción 10

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

PETICIONES POR TIPOLOGÍA



Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

La tipología más utilizada fue el derecho de petición de interés particular con el 37.14%, seguido de la felicitación con el 28.5%.

QUEJAS :

En el periodo se registran 3 quejas las cuales no pertenecen a dicha tipología, éstas fueron radicadas los últimos días del mes por lo que se encuentran en gestión.

Es así, que en el mes no se registraron quejas en el aplicativo.

RECLAMOS:

En el mes, según la plataforma Bogotá Te Escucha, se registraron 2 reclamos, el primero, está relacionado con una foto de una joven que se publicó en la web y ella en la actualidad ya no está vinculada. Este reclamo fue atendido de forma inmediata por el área de Comunicaciones. El otro reclamo estuvo relacionado con una reunión en la que se presume estuvieron contratistas del Instituto en cuarentena.

Ambos reclamos fueron respondidos de forma oportuna a la ciudadanía.

SUBTEMAS EN EL PERIODO

SUBTEMA	TOTAL	Porcentaje
VEEDURIAS CIUDADANAS	53	85,48%
PROCESOS CONTRACTUALES CERTIFICACIONES DE CONTRATO	3	4,84%
TEMAS MISIONALES UPI REQUERIMIENTOS POR PRESENCIA D	2	3,23%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO CERTIFICACIONES	1	1,61%
CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS E INTERINSTITUCIONAL	1	1,61%
SOLICITUD DE INTERVENCION PRESENCIA DE HABITANTES CA	1	1,61%
TEMAS FINANCIEROS	1	1,61%
TOTAL	62	100,0%

Al igual que en el mes anterior, el subtema más reiterado fue veedurías ciudadanas con un 85.48 % del total de las peticiones recibidas en los meses de junio-julio.

PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

En el mes de julio, se trasladaron por no competencia 5 requerimientos ciudadanos, aumentándose en un 60% la cantidad de requerimientos trasladados con respecto al mes de junio. La entidad a la que más se realizaron los traslados fue la Secretaría de Integración Social.

TRASLADOS POR NO COMPETENCIA		
Dependencia	Total	Porcentaje
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	3	60,00%
IDPAC	1	20,00%
IPES	1	20,00%
TOTAL	5	100,00%

PETICIONES CERRADAS EN EL MISMO PERIODO

PETICIONES CERRADAS EN EL MISMO PERIODO		
Dependencia	Número de peticiones	Porcentaje
ATENCION A LA CIUDADANIA	18	60,00%
SUBDIRECCION TECNICA DE METODOS EDUCATIVOS Y OPERATIVA	11	36,67%
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	3,33%
TOTAL	30	100,00%

En el mes se cerraron 30 requerimientos de los 35 que se recibieron, atención a la ciudadanía cerró el mayor número de peticiones con el 60%, seguida de la Subdirección de Métodos Educativos y Operativa con el 36.67% del total de los requerimientos ciudadano.

PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

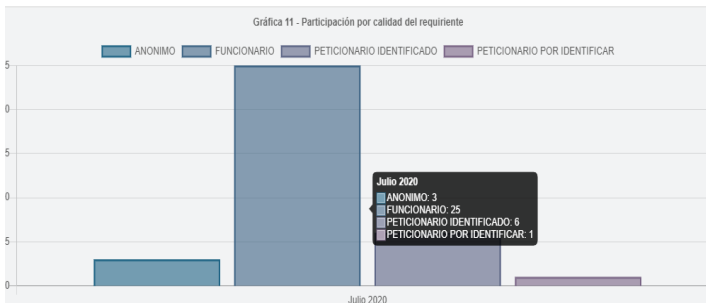
En este mes, se cerraron 32 peticiones de periodos anteriores, la Subdirección Técnica de Desarrollo Humano cerro el 34.38%, seguido de la Subdirección de Métodos Educativos y Operativa con el 28.13% de los requerimientos pendientes.

PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES		
Dependencia	Número de peticiones	Porcentaje
SUBDIRECCION TECNICA DE DESARROLLO HUMANO	11	34,38%
SUBDIRECCION TECNICA DE METODOS EDUCATIVOS Y OPERATIVA	9	28,13%
ATENCION A LA CIUDADANIA	6	18,75%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	3	9,38%
OFICINA ASESORA JURIDICA	2	6,25%
TRANSPORTE	1	3,13%
TOTAL	32	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	1	0	1	0
OFICINA ASESORA JURIDICA	0	0	0	16	0	0	0	0	0	0
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0	0	0	27	22	0	22	0	0	0
SUBDIRECCION TECNICA DE DESARROLLO HUMANO	0	0	16	17	0	0	0	0	15	0
SUBDIRECCION TECNICA DE METODOS EDUCATIVOS Y OPERATIVA	0	0	12	14	10	17	17	8	0	0
TRANSPORTE	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0

En el mes de julio, se observa que hubo un aumento considerable en los tiempos de respuesta a la ciudadanía. Esto debido a la ampliación de términos por la pandemia.



PARTICIPACIÓN POR CALIDAD DE REQUIRIENTE

Durante el mes de julio, el 71.42% de las peticiones ciudadanas fueron registradas por funcionarios. Así mismo, se observa que el 8.57% 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.

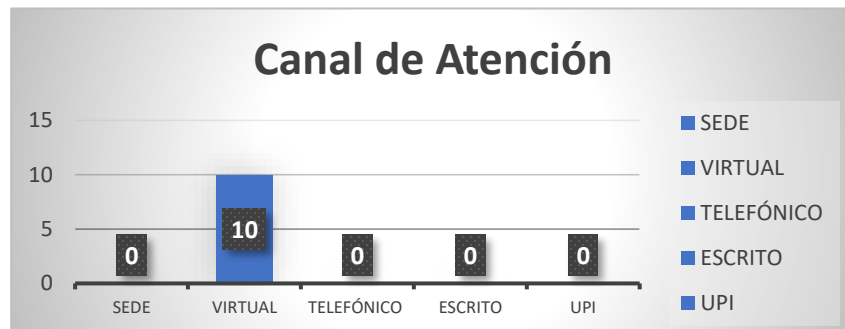
Coherencia: El 100% de las respuestas verificadas, responden a la ciudadanía en forma coherente.

Solución de fondo: El 95% de las respuestas emitidas brindaron a la ciudadanía una respuesta de fondo a la solicitud presentada. Se evidencia mal manejo del Sistema Bogotá te Escucha en el cierre de las peticiones. Por lo que se genera mesa de ayuda con el área respectiva.

Calidez: El 95% 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 respectiva.

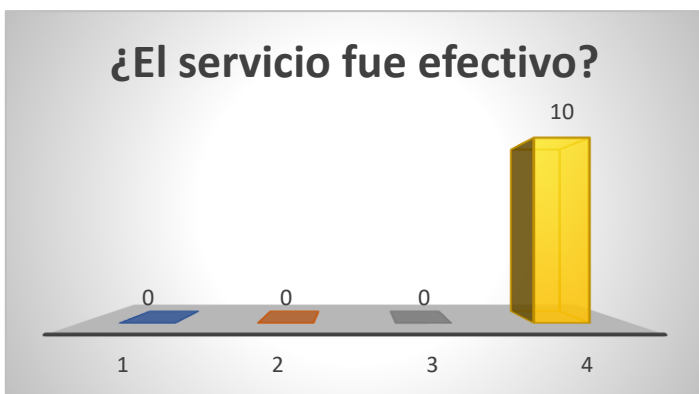
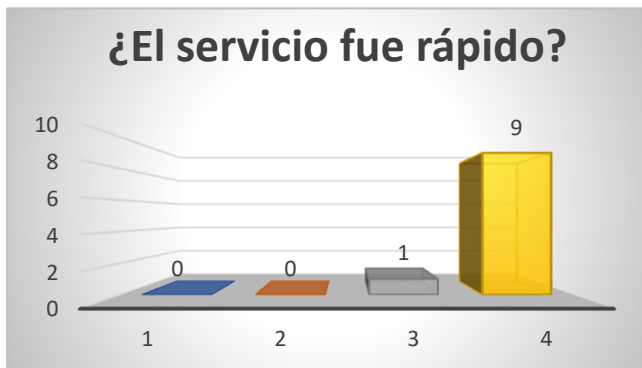
ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN CIUDADANA

Para el mes de julio, se realizan 10 encuestas de satisfacción; todas fueron realizadas de forma virtual. Por esta razón, la ciudadanía no contestó preguntas relacionadas con las instalaciones.



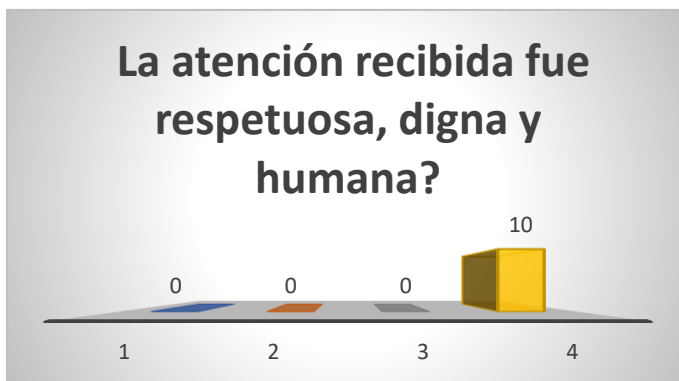
Todos los ciudadanos atendidos calificaron como excelente el servicio recibido.

Así mismo, el 90% de los ciudadanos encuestados, calificaron como excelente la rapidez con la que fueron atendidos, y el 10% lo califico como bueno.



En cuanto a la efectividad del servicio, el 100% de la ciudadanía lo percibe como efectivo

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



CUALIFICACIONES

En este mes, se realizan visitas a la Unidades de Atención que están prestando servicio de internado a los beneficiarios como lo son:

- La Rioja
- Oasis I y II
- Bosa
- La Florida
- Liberia
- La 32
- Normandía
- San Francisco
- La Vega



En cada Unidad de protección se llevó a cabo la siguiente agenda:

- Presentación de servicio al ciudadano en la que se explicaron las clases de peticiones existentes, los tiempos de respuesta y los canales a través de los cuales se reciben en la entidad. Estas exposiciones se realizaron de forma magistral para los beneficiarios adultos y a través de juegos para los niños.
- Espacio para recibir las peticiones de los beneficiarios de las unidades. En este espacio los participantes escribieron en formatos del buzón de peticiones sus requerimientos.

En estas visitas se cualificaron 399 beneficiarios, de los cuales 237 registraron sus peticiones en el buzón de sugerencias.

El informe pormenorizado de estas visitas fue entregado a la Subdirección de métodos y a la dirección.

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.

En el seguimiento a las respuestas se evidencia el mal manejo de aplicativo Bogotá te Escucha, sin embargo, cuando el área agenda las mesas de trabajo, algunas dependencias no las cumplen por lo que dificulta la solución de los problemas. Por lo anterior, se sugiere a los jefes o líderes de área o dependencia verificar que los administradores de las dependencias cumplan con las mesas de trabajo que está realizando Atención a la Ciudadanía.

Los resultados de las encuestas de satisfacción realizadas reflejan una mejoría notable en la atención, a pesar de que la rapidez es buena, se puede mejorar.

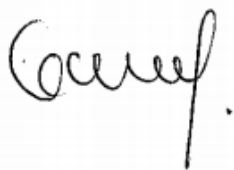
CONCLUSIONES

A manera de conclusión se observa que, durante el mes de julio, se disminuye la cantidad de las peticiones ciudadanas, sin embargo, se observa también un aumento en el uso de las redes sociales por parte de la ciudadanía para obtener respuesta de forma inmediata.

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.

En el seguimiento escrito se evidenció mal manejo de la plataforma Bogotá Te Escucha, así mismo se debe verificar la calidez y la solución de fondo en las respuestas que envían a la ciudadanía.

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



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