

INSTITUTO PARA LA PROTECCION DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD

**Al Contestar Cite Este Nr.:2020IE7065 O 1 Fol:**

**ORIGEN:** Origen: AREA DE ATENCION AL CIUDADANO/CORDOBA CASI

**DESTINO:** Destino: SUBDIRECCIÓN TÉCNICA ADMINISTRATIVA Y FINAN

**ASUNTO:** Asunto: TERCER INFORME DE GESTIÓN TRIMESTRAL DEL Á

**Obs:** Fec.Radic:13/10/2020 08:51:40. Obs.:

CÓD: A-GDO-FT-013 V:-07 – 03/01/2020

## MEMORANDO

5900

Bogotá, D.C. 13 de octubre de 2020

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

**DE:** GRISEL CÓRDOBA CASELLA  
Área de Atención al Ciudadano

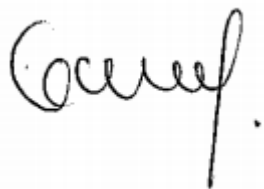
**ASUNTO:** Tercer informe de gestión trimestral del área de atención al ciudadano

Respetado doctor Carrillo:

Por medio de la presente, envió el informe del asunto, en donde se da a conocer la gestión del área en el tercer trimestre del año en curso.

Se realiza el envío de este por correo electrónico para la optimización de papel.

Cordialmente,



Grisel Córdoba Casella  
Responsable Atención a la Ciudadanía  
**e-mail:** [griselc@idipron.gov.co](mailto:griselc@idipron.gov.co)

TERCER  
INFORME  
TRIMESTRAL DE  
GESTIÓN Y  
ATENCIÓN AL  
CIUDADANO

MES DE OCTUBRE 2020

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

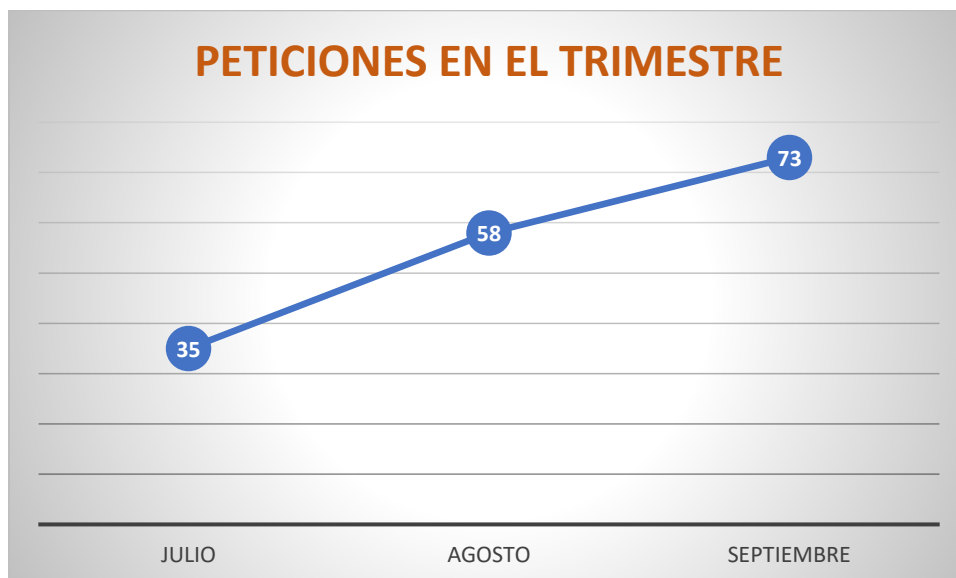
**GRISEL CORDOBA CASELLA**

Contratista Atención al Ciudadano

## Contenido

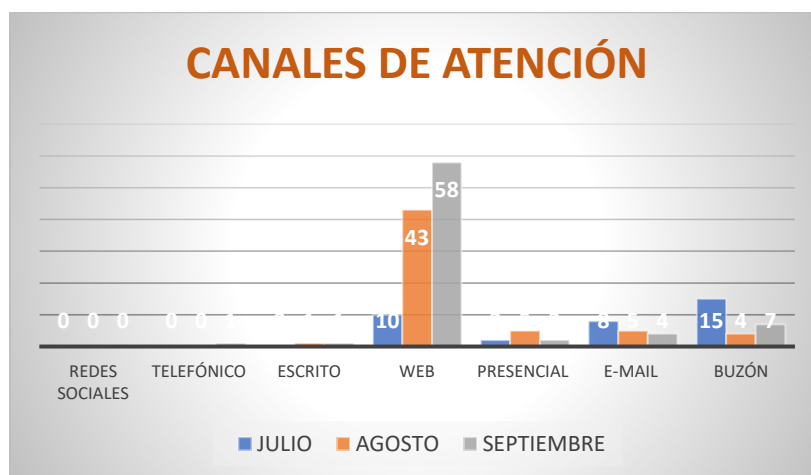
PETICIONES REGISTRADAS .....	2
CANALES DE ATENCIÓN.....	2
PETICIONES POR TIPOLOGÍA .....	3
SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN .....	3
QUEJAS: .....	3
RECLAMO: .....	3
FELICITACIONES:.....	4
PETICIONES RESPONDIDAS POR FUERA DE TÉRMINOS .....	4
SEGUIMIENTO ESCRITO DE RESPUESTAS EMITIDAS POR LA ENTIDAD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

## PETICIONES REGISTRADAS



En el trimestre, se registraron un total de 166 peticiones ciudadanas a través del sistema Bogotá te Escucha. En este trimestre, se observa un aumento en las peticiones radicadas por la ciudadanía de un 35.54% con respecto al segundo trimestre.

## CANALES DE ATENCIÓN

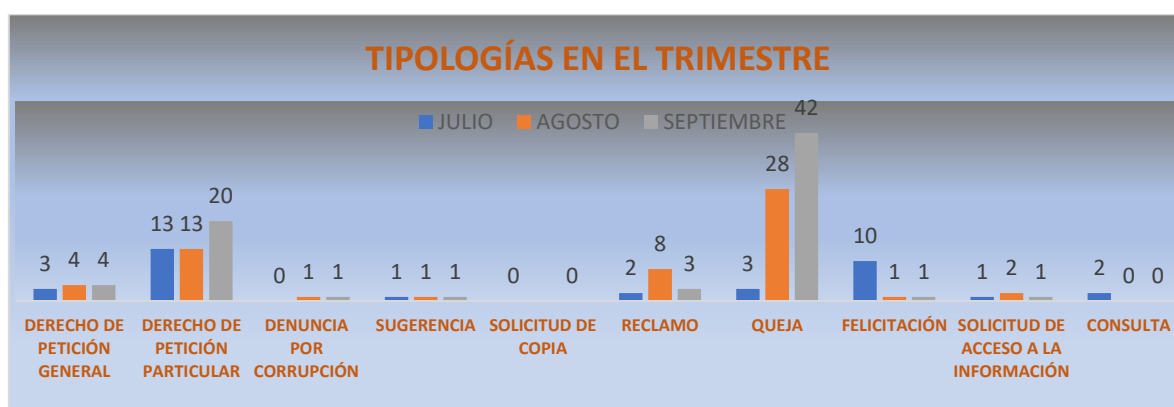


En el trimestre, los canales de atención más utilizados por la ciudadanía fueron el web con el 66.86% y el buzón de sugerencias con el 13.25% del total de las peticiones ciudadana, evidenciándose que la ciudadanía utiliza de una forma más las herramientas virtuales para interponer las peticiones ciudadanas.

Así mismo, la ciudadanía ha aprovechado las redes sociales el Facebook y la línea WhatsApp creada por la entidad, pues a través de estos canales de comunicación se respondieron 207 y 96 peticiones ciudadanas respectivamente en tiempo real.

Aunado a lo anterior, se encuentran 89 atenciones telefónicas realizadas, en los meses de julio a septiembre en las líneas de atención dispuestas por la entidad. 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, la queja es la tipología más utilizada por la ciudadanía con el 44% del total de las peticiones recibidas en el trimestre, seguido de Derecho de petición de interés particular con el 28%.

## SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

En el trimestre se recibieron 8 solicitudes de accesos a la información todas, fueron contestadas acorde a los tiempos establecidos en el Decreto 491 del 2020.

### QUEJAS:

En trimestre se recibieron 73 quejas observándose un aumento del 78% la mayoría de las quejas están relacionadas con inconformidades en el trato y el quehacer de la subdirectora de métodos y el director.

### RECLAMO:

En trimestre, se recibieron 13 reclamos, observándose un aumento del 77% con respecto al segundo trimestre estos reclamos tienen que ver con inconformidades de los peticionarios frente a procesos que se han realizado en la entidad.

## FELICITACIONES:

Se recibieron 12 felicitaciones en el trimestre, éstas dirigidas a la labor de los profesores del instituto.

## PETICIONES RESPONDIDAS POR FUERA DE TÉRMINOS

En el trimestre no se respondieron peticiones por fuera de términos.

## 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 145 respuestas enviadas por la entidad de las cuales el 96% cumple con la norma:

**Oportunidad:** El 100% 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 95% de las respuestas emitidas brindaron a la ciudadanía una respuesta de fondo a la solicitud presentada.

**Calidez:** El 95% de las respuestas emitidas por el IDIPRON, fueron escritas de una manera cálida, y en lenguaje claro.

## CUALIFICACION

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.

Así mismo, en el mes de septiembre, se realizaron 30 sesiones para cualificar a 65 beneficiarios en temas de servicio en las unidades del Oasis I y II, y Normandía, cada sesión fue ofrecida por la Secretaría general de la Alcaldía Mayor de Bogotá con acompañamiento de un integrante del grupo de atención a la ciudadanía.



## AJUSTES FÍSICOS RAZONABLES

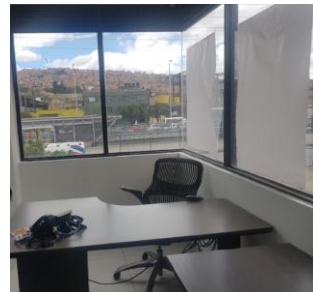
Se hace recorrido por las Unidades y las sedes en donde se van a abrir los puntos de atención, definiendo las necesidades de mobiliario y espacio con el área de infraestructura. Y se tienen los siguientes adelantos:

Sede Calle 15



Distrito Joven

Sede Bosa



## ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN

En el trimestre, se reciben 181 encuestas de percepción ciudadana, en ellas en general se observa que la ciudadanía en general se siente bien atendida cuando interactúa con el área de atención a la ciudadanía.

Se registran agradecimientos por la atención y por la información recibida, sin embargo, una ciudadana en el trimestre calificó la atención como mala, debido a la respuesta que se le dio frente a una petición instaurada esto ocasionó que la ciudadana calificara negativamente la efectividad, y el servicio recibido.

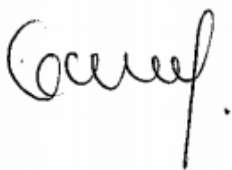
## CONCLUSIONES

A manera de conclusión se observa que, durante el trimestre se atendieron 166 peticiones ciudadanas las cuales se encuentran dentro del rango normal comparado con la vigencia 2019.

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

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 303 peticiones ciudadanas en tiempo real.

Así mismo, luego de la revisión y el análisis realizado, se evidencia que ninguna petición ciudadana fue respondida por fuera de términos en el trimestre teniendo en cuenta el decreto 491 del 2020.



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