

**MEMORANDO**

5900

Bogotá, D.C. 6 de mayo de 2020

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

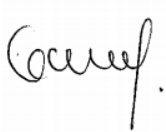
**DE:** GRISEL CÓRDOBA CASELLA  
ÁREA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

**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 de este por correo electrónico para la optimización de papel.

Cordialmente,



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

	NOMBRE	FIRMA	FECHA
Proyectó:	Grisel córdoba Casella		7/05/2021
Revisó:			
Aprobó:			
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos a firma.			

# INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES

MES DE ABRIL 2021

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 CÓRDOBA CASELLA**

Contratista Atención a la Ciudadanía

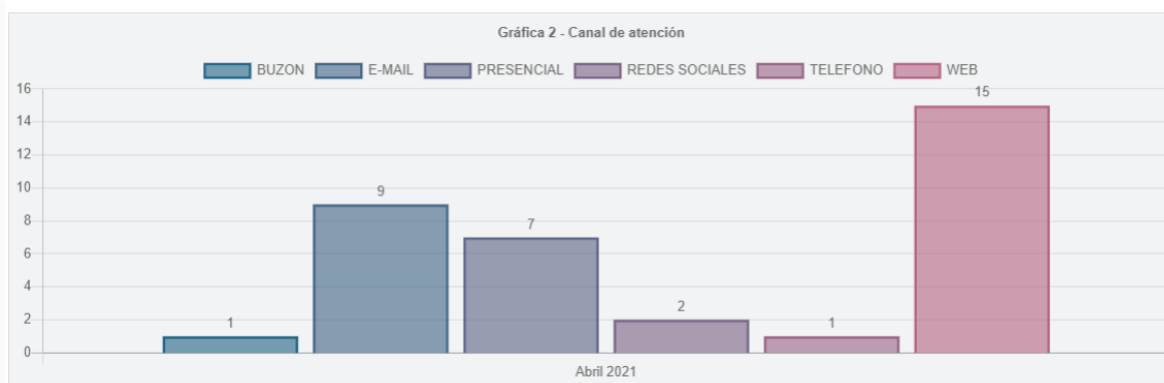
## PETICIONES REGISTRADAS



Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes de abril, se registraron 35 peticiones ciudadanas, evidenciándose un aumento del 37.14% con respecto al mes de marzo del año 2021. De las cuales, el 43% fueron registradas por la ciudadanía.

## CANAL DE ATENCIÓN



Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En abril, el 42,85% de las peticiones fueron recibidas a través del sistema Bogotá te Escucha, seguido de éste, se encuentra el mail con el 25,71%.

## ATENCIONES POR LINEA WHATSAPP

A través de la línea WhatsApp dispuesta por la Entidad, se logra la atención en tiempo real de 32 ciudadanos, se observa un aumento del 62,5% con respecto al mes de marzo del año en curso. La ciudadanía indagó sobre el acceso a oportunidades laborales.

Las atenciones, no fueron registradas en el Sistema de Peticiones Bogotá te Escucha pues se les suministro la información de forma inmediata.

### RED SOCIAL FACEBOOK

En abril, 80 ciudadanos se comunicaron con la Entidad a través de esta red social, la ciudadanía indagó por temas acceso a empleabilidad en el IDIPRON, plataforma talento no palanca, estudio, y cómo ingresar al programa.

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 abril, se recibieron 569 llamadas al conmutador de la entidad. Las dependencias que más recibieron llamadas fueron:

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE LLAMADAS	%
Oficina asesora jurídica	138	25.2%
Atención a la ciudadanía	128	22.5%
Subdirección de Métodos	45	8%
<b>Total</b>	<b>576</b>	<b>55.7%</b>

Los ciudadanos que se contactaron con Atención a la Ciudadanía, indagaron sobre los servicios del instituto y oportunidades de empleo. Estas llamadas no fueron registradas en el SDQS ya que se resolvió la petición ciudadana de forma inmediata.

Así mismo, durante el mes de abril, algunas dependencias no contestaron oportunamente las llamadas ciudadanas de la siguiente manera:

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE LLAMADAS NO CONTESTADAS	%
Tesorería	26	43.33%
Oficina Asesora Jurídica	25	41.66%
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>84.99%</b>

### CANAL PRESENCIAL

Durante el mes de abril, se registraron las siguientes atenciones:

MES	CONSOLIDADO CANAL PRESENCIAL				
	PRESENCIAL				
	CALLE 15	CALLE 61	CALLE 63	BOSA	DISTRITO JOVEN
ABRIL	28	7	2	0	41

Estas atenciones no fueron ingresadas en la plataforma Bogotá te Escucha pues se dio información en tiempo real a la ciudadanía.

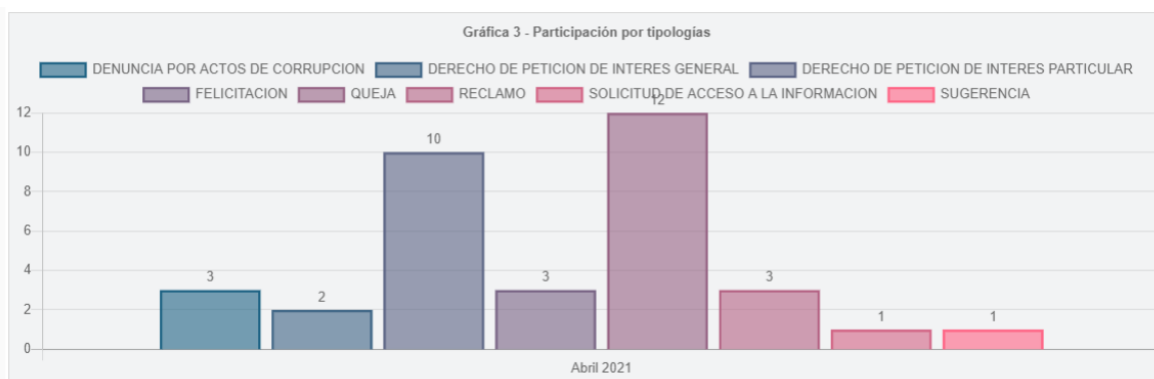
## CORREOS ELECTRÓNICOS

En este mes, se recibieron en total 741 correos electrónicos de la siguiente manera:

- Correo de atención a la ciudadanía: 715
- Correo de defensor del ciudadano: 4
- Correo de denuncias por actos de corrupción: 22

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

## PETICIONES POR TIPOLOGÍA



Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

Las tipologías más utilizadas fueron la queja con el 34,28% y el derecho de petición de interés particular con el 28% de las peticiones registradas.

## QUEJAS :

En el periodo se registran 12 quejas las cuales fueron 5 fueron anónimas y el resto a nombre propio.

- Inconformidad por los actos del sr. Andrés Guzmán y la coordinadora del convenio SISBEN
- Queja por el intérprete que participo en la rendición de cuentas
- Queja por mala atención en el convenio de baños públicos en el portal del norte
- Queja por mal seguimiento de protocolos de bioseguridad
- Queja por maltrato de una servidora en calle 15.

## RECLAMOS:

En el mes, según la plataforma Bogotá Te Escucha, se registraron 3 reclamos.

- Reclamo por no apagar las luces en la sede calle 61 luego de la jornada laboral
- Reclamo por al parecer jóvenes de convenios del Idipron consumiendo marihuana.

## SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

Durante el mes de abril se registra 1 solicitud de acceso a la información, anónima

## SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN CONTESTADAS DE FORMA NEGATIVA

Ninguna de la solicitudes fue contestada de forma negativa por la entidad.

No. Recibidas	Solicitudes	No. Trasladas	Solicitudes	Tiempo de respuesta	Numero de solicitudes a las que se nego la información
1		0		8 días	0

## SUBTEMAS EN EL PERIODO

Subtema	Total	Porcentaje
VEEDURIAS CIUDADANAS	33	76,74%
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES SERVIDORES-INCIDENCIA DISCIPLINARIA	3	6,98%
SOLICITUD DE INTERVENCION PRESENCIA DE HABITANTES CALLE PANDILLEROS NNAJ CON VULNERACION DE DERECHOS O SITUACION FRAGILIDAD EN LOS SECTORES	3	6,98%
PROCESOS CONTRACTUALES CERTIFICACIONES DE CONTRATOS PAGO OPORTUNO DE LOS CONTRATOS DESVINCULACION FAMILIARES DE LOS BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOLICITANDO PAGOS POR FALLECIMIENTO DEL ASISTIDO	2	4,65%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO CERTIFICACIONES RECLAMACIONES LABORALES CAPACITACIONES SOLICITUD DE TRABAJO SOLICITUD DE DESVINCULACION	1	2,33%
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 EXTERNADO.	1	2,33%
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

Al igual que en el mes anterior, el subtema más reiterado fue veedurías ciudadanas con un 76,74% del total de las peticiones recibidas en los meses de marzo y abril, seguido de incumplimiento de funciones de servidores – incidencia disciplinaria con el 6,98%.

## PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Dependencia	Total	Porcentaje
CAPITAL SALUD EPS	1	33,33%
SECRETARIA DE SALUD	1	33,33%
SECRETARIA DEL HABITAT	1	33,33%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes de abril, se trasladaron por no competencia 3 requerimientos ciudadanos. Se disminuye en el 40% la cantidad de peticiones trasladadas con respecto al mes de marzo.

## PETICIONES CERRADAS EN EL MISMO PERIODO

Dependencia	Cerradas Mismo Periodo	Porcentaje
ATENCION A LA CIUDADANIA	5	33,33%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	5	33,33%
GRUPO DE TRABAJO PARA EL EJERCICIO DEL CONTROL INTERN	3	20,00%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1	6,67%
SISTEMAS	1	6,67%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes se cerraron 15 requerimientos de los 35 que se recibieron, atención a la ciudadanía cerró el mayor número de peticiones con el 33.33%, seguida de la Subdirección Administrativa y Financiera con el 33.33% del total de los requerimientos ciudadanos.

## PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

Dependencia	Cerradas Otro Periodo	Porcentaje
SUBDIRECCION TECNICA DE DESARROLLO HUMANO	9	32,14%
SUBDIRECCION TECNICA DE METODOS EDUCATIVOS Y OPERATIVA	9	32,14%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	4	14,29%
ATENCION A LA CIUDADANIA	3	10,71%
OFICINA ASESORA JURIDICA	2	7,14%
SISTEMAS	1	3,57%
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En este mes, se cerraron 28 peticiones del periodo anterior. La Subdirección de Desarrollo Humano y la a Subdirección Técnica de Métodos fueron las dependencias que más cerraron peticiones ciudadanas con el 32,14%.

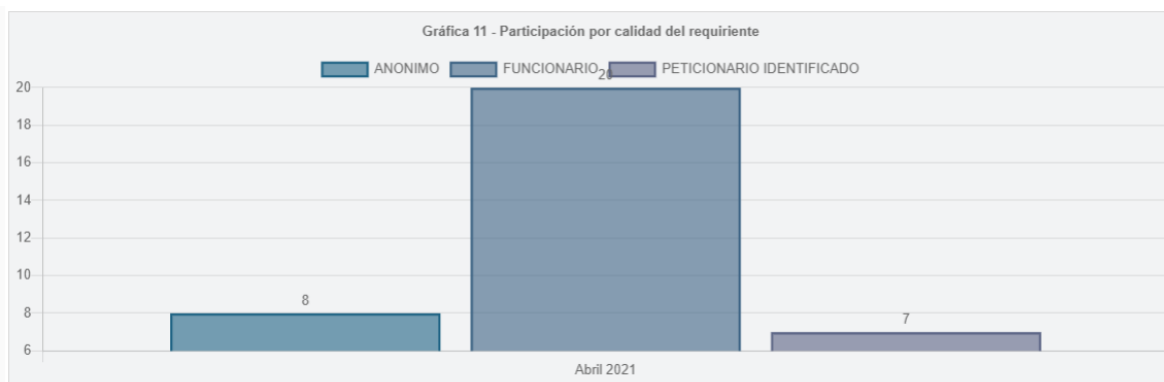
## TIEMPO DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS

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	0	0	0	1	0	0	0	0	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	0	0	0	15	0	0	0	0	0	0
OFICINA ASESORA JURIDICA	32	0	0	0	0	24	0	0	0	0
SISTEMAS	0	0	0	4	0	6	0	0	0	0
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0	0	0	28	0	12	28	0	0	0
SUBDIRECCION TECNICA DE DESARROLLO HUMANO	25	0	0	17	0	23	19	0	17	0
SUBDIRECCION TECNICA DE METODOS EDUCATIVOS Y OPERATIVA	0	0	19	14	0	24	0	0	15	0

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes de abril, se observa un aumento en el tiempo utilizado por las diferentes áreas para dar respuesta a la ciudadanía, siendo la Subdirección Financiera la que mas se ha demorado en responder a la ciudadanía con un promedio de 17 días.

## PARTICIPACIÓN POR CALIDAD DE REQUIRIENTE



Durante el mes de abril el 22,85% de las peticiones registradas fueron anónimas, y el 57,14% fueron registradas por funcionarios de la entidad.



## 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 41 respuestas enviadas por la entidad de las cuales:

**Oportunidad:** El 95% de las respuestas verificadas fueron emitidas oportunamente a la ciudadanía, sin embargo, 3 peticiones fueron cerradas por fuera de términos de la siguiente manera:

Dependencias	Cantidad de peticiones
Subdirección de Desarrollo Humano	2
Subdirección de Métodos Educativos	1
Total	1

Es bueno aclarar qué; a pesar de que la Subdirección de Desarrollo Humano cerró oportunamente las peticiones no realizó el cierre consolidado, por lo que aparecen abiertas las peticiones en el sistema.

**Coherencia:** El 98% de las respuestas verificadas, responden a la ciudadanía en forma coherente.

**Solución de fondo:** El 98% de las respuestas emitidas brindaron a la ciudadanía una respuesta de fondo a la solicitud presentada.

**Calidez:** El 98% de las respuestas emitidas por el IDIPRON, fueron escritas de una manera cálida.

### TIEMPOS DE ESPERA:

Teniendo en cuenta la nueva implementación de formato para la verificación de los tiempos de atención, se puede evidenciar lo siguiente:

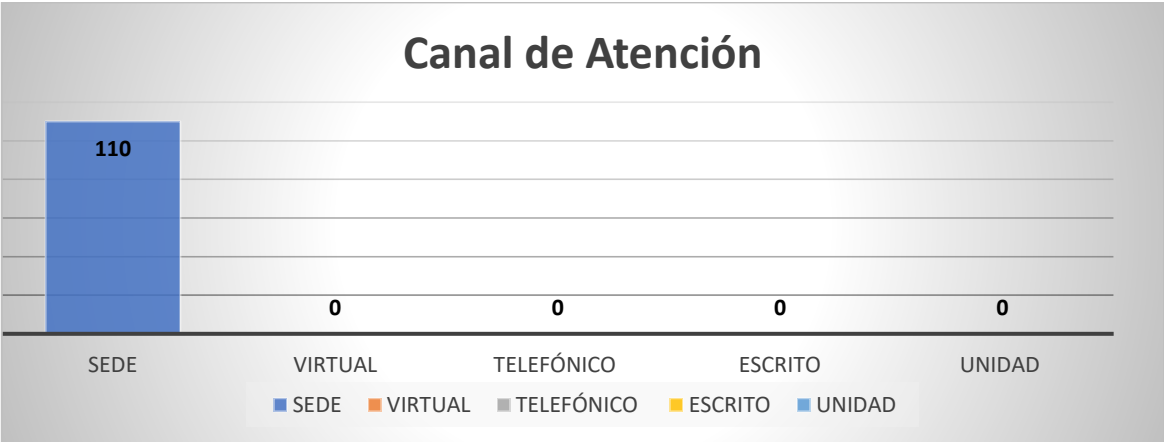
En el punto de atención Distrito Joven, el promedio del tiempo de atención presencial es de 2 horas debido a que en este punto se realizan diferentes capacitaciones.

Así mismo, la atención telefónica en el punto de atención de la calle 61 es de 8 minutos a través del canal telefónico y 20 minutos en la atención presencial.

En el punto de la calle 63, el promedio del tiempo de atención telefónico es de 10 minutos.

Y en el punto de atención en calle 15 (Serendipia) el promedio de atención presencial fue de 24 minutos.

## ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN CIUDADANA

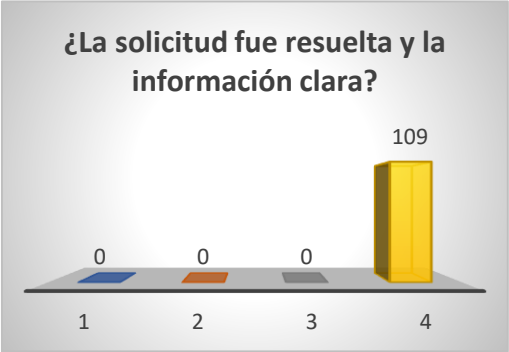
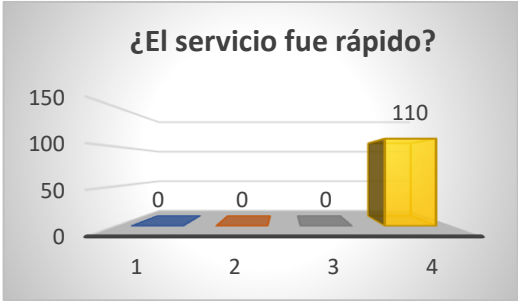


Para el mes de abril, se realizan 110 encuestas de Satisfacción, de las cuales el 100% fueron realizadas en sedes administrativas de la entidad.



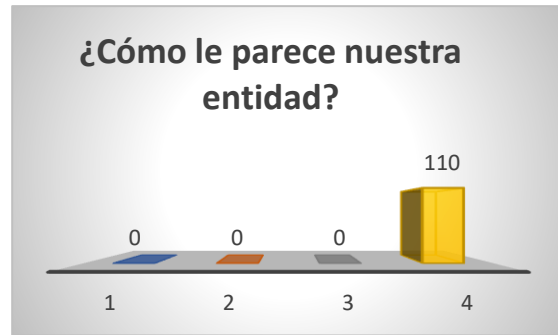
El 100% de los ciudadanos encuestados calificaron como excelente el servicio.

El 100% de la ciudadanía encuestada refiere que el servicio prestado fue muy rápido.



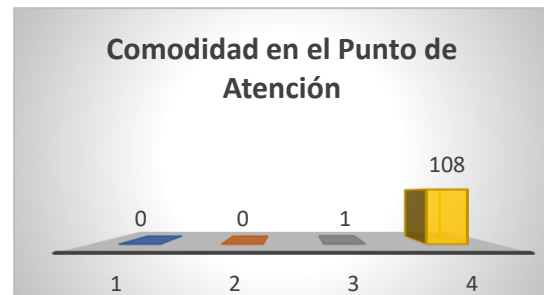
Esta pregunta fue contestada por 109 ciudadanos, teniendo esto en cuenta, el 100% de la ciudadanía respondió que fue resuelta la solicitud y la información fue clara.

Al 100% de la ciudadanía que respondió esta pregunta le gusta la entidad y la perciben como excelente.

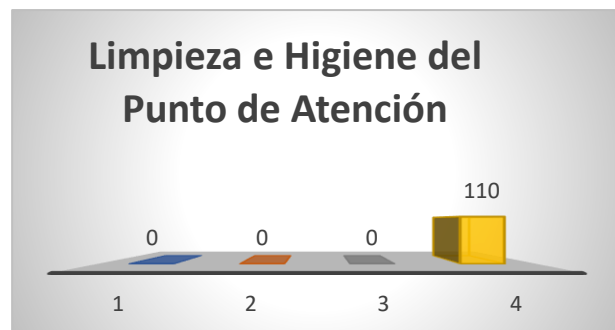


La ciudadanía califica como excelente la seguridad en el punto de atención.

La comodidad fue evaluada por los 109 ciudadanos atendidos de forma presencial. Y el 99% de ellos la califican como excelente y el 1% restante como buena.



La limpieza e higiene fue evaluada por los 110 ciudadanos encuestados fue calificada como excelente



## **EVENTOS PARA LA CIUDADANÍA**

Durante el mes de abril no se realizaron eventos con la ciudadanía debido a la emergencia sanitaria.

## **CUALIFICACIONES**

En este mes se inicia el proceso de cualificación en la Unidades de Protección de la siguiente manera:

Unidad Oasis: Se cualificaron 17 beneficiarios en temas de servicio y 4 administrativos en protocolos de atención de acuerdo con el canal.

Unidad Normandía: Se cualificaron 10 beneficiarios y 9 administrativos en canales de atención y protocolos.



## **RECOMENDACIONES**

Teniendo en cuenta los resultados que se reflejan en el presente informe, se recomienda a la oficina de control interno disciplinario realizar la radicación de las respuestas que se registran en el sistema Bogotá te Escucha.

Se recomienda a la Subdirección de Métodos, verificar el cargue de las respuestas para así asegurarse de que la información llegue de forma oportuna a la ciudadanía. Esto debido a que esta subdirección realizó cierre de una petición informando el adjunto, pero no lo anexo.

Se recomienda a la oficina de Control de Control Interno Disciplinario radicar ante el sistema de gestión documentar las respuestas que se registran en la plataforma Bogotá Te Escucha y así dar cumplimiento al procedimiento respectivo.

Se evidencia que la percepción que tiene la ciudadanía sobre el servicio que ofrece es excelente a través de los canales de atención.

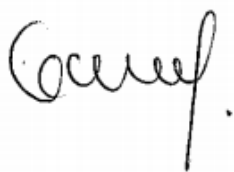
## **CONCLUSIONES**

A manera de conclusión se observa que, durante el mes de abril, se aumenta la cantidad de las peticiones ciudadanas registradas ante la entidad.

Así mismo, luego de la revisión y el análisis realizado, se evidencia que en este mes se contestaron 3 petición ciudadanas por fuera de términos.

A pesar de que la Oficina de Control Interno Disciplinario esta firmando las respuestas que emite a la ciudadanía, aún no las radica ante el sistema de gestión documental de la entidad.

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**