

**MEMORANDO**

5900

INSTITUTO PARA LA PROTECCION DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD  
**Al Contestar Cite Este Nr.:2021IE5091 0 1 Fol:**  
**ORIGEN:** Origen: AREA DE ATENCION AL CIUDADANO/CORDOBA CAS  
**DESTINO:** Destino: SUBDIRECCIÓN TÉCNICA ADMINISTRATIVA Y FINAN  
**ASUNTO:** Asunto: INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES MES DE AGO  
**Obs:** Fec.Radic:01/10/2021 10:33:44. Obs.:

Bogotá, D.C. 3 de septiembre 2020

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

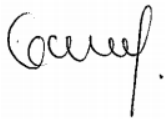
**DE:** GRISEL CÓRDOBA CASELLA  
 ÁREA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

**ASUNTO:** Informe de gestión de peticiones mes de 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  
 Contratista STAF  
**e-mail: [grisel.cordoba@idipron.gov.co](mailto:grisel.cordoba@idipron.gov.co)**

	NOMBRE	FIRMA	FECHA
Proyectó:	Grisel córdoba Casella		2/09/2021
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 AGOSTO 2021

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

**GRISEL CÓRDOBA CASELLA**

Contratista Subdirección Técnica, Administrativa y Financiera

## PETICIONES REGISTRADAS

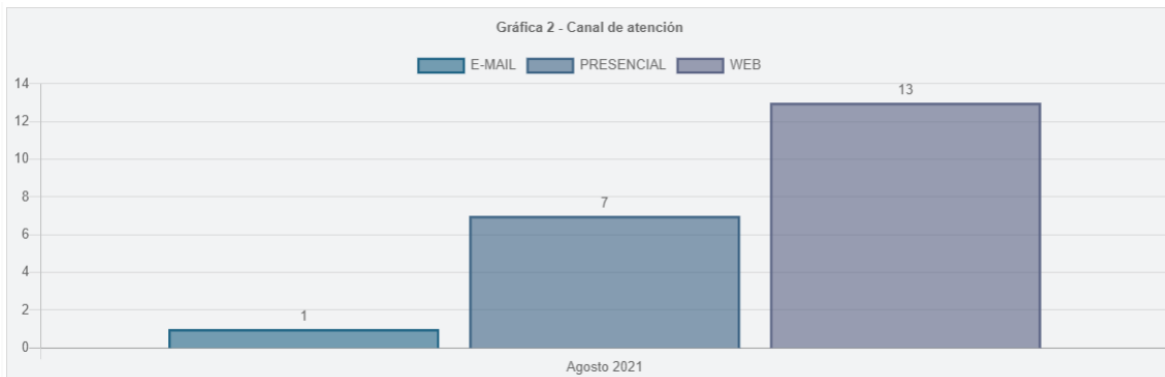


Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes de agosto, se registraron 21 peticiones ciudadanas, evidenciándose una disminución del 42% con respecto al mes de julio.

Aunado a lo anterior, se registran en el sistema como “ingresadas” 12 peticiones y como recibidas 3 más. Para un total de 36 peticiones del mes de agosto.

## CANAL DE ATENCIÓN



Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En agosto, el 62% de la ciudadanía prefirió registrar sus peticiones de forma a través de la web, seguido del presencial con el segundo de la web con el 33.33%.

## ATENCIÓNES POR LINEA WHATSAPP

A través de la línea WhatsApp dispuesta por la Entidad, se logra la atención en tiempo real de 45 ciudadanos, aumentándose las atenciones en un 17.77% con respecto al mes de julio.

La ciudadanía indagó sobre el acceso a los servicios que ofrece el Idipron y 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 agosto, 66 ciudadanos se comunicaron con la Entidad a través de esta red social, con respecto al mes de julio, se aumenta la atención en un 6.06% lo cual, está dentro de parámetros normales para la entidad.

La ciudadanía indagó sobre acceso a empleabilidad , 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 julio, se recibieron 504 llamadas al conmutador de la entidad. Las dependencias que más recibieron llamadas fueron:

<b>DEPENDENCIA</b>	<b>CANTIDAD DE LLAMADAS</b>	<b>%</b>
Atención a la ciudadanía	129	52.43%
Oficina asesora jurídica	74	30,08%
Tesorería	43	17.5%
<b>Total</b>	<b>246</b>	<b>100%</b>

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

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

<b>DEPENDENCIA</b>	<b>CANTIDAD DE LLAMADAS NO CONTESTADAS</b>	<b>%</b>
Oficina Asesora Jurídica	13	59%
Contabilidad	5	23%
Subdirección de Desarrollo Humano	4	18%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100 %</b>

## CANAL PRESENCIAL

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

MES	CONSOLIDADO CANAL PRESENCIAL				
	PRESENCIAL				
	CALLE 15	CALLE 61	CALLE 63	BOSA	DISTRITO JOVEN
AGOSTO	107	16	30	0	26

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

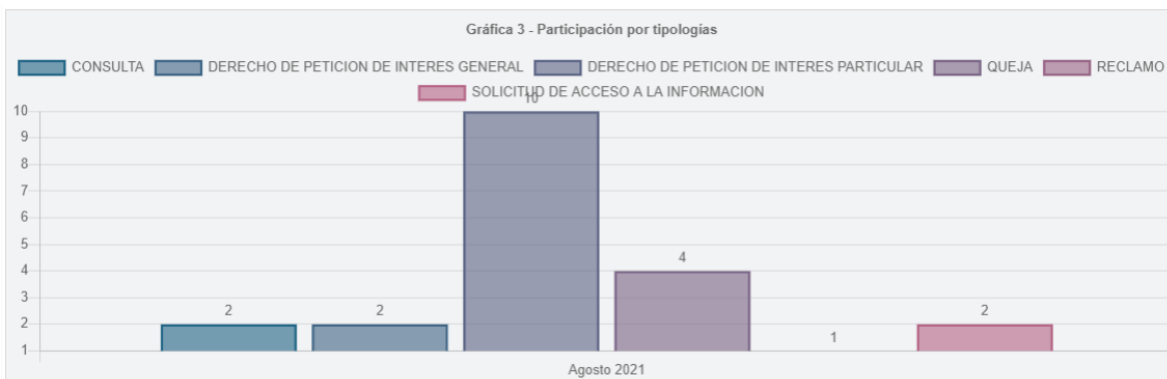
## CORREOS ELECTRÓNICOS

En este mes, se recibieron en total 539 correos electrónicos de la siguiente manera:

- Correo de atención a la ciudadanía: 531
- Correo de defensor del ciudadano: 1
- Correo de denuncias por actos de corrupción: 7

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

## PETICIONES POR TIPOLOGÍA



Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes de agosto, la tipología más utilizada fue el derecho de petición de interés particular con el 47.61 % , seguido de la queja con el 19%.

## QUEJAS :

2 de ellas fueron interpuestas por un beneficiario de la unidad La Rioja por inconformidad en el trato, la tercera queja fue registrada por los Guías de Cultura Ciudadana quienes solicitan indumentaria necesaria para la realización de los trabajos asignados trabajo. Y una última por inconformidad en el trato por parte de la jefe de la oficina jurídica de la Entidad.

## RECLAMOS:

En el mes, según la plataforma Bogotá Te Escucha, se registra 1 reclamo. Dicho reclamo se traslada a la secretaria de salud, pues solicitan vacunación para una menor de edad. Por tal razón, la entidad no presentó reclamos en este mes.

## SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

Durante el mes de agosto se registran 2 solicitudes de acceso a la información, la cual fue asignada a la dependencia competente para dar respuesta a la ciudadanía.

## 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
2		0		5 días	0

## SUBTEMAS EN EL PERIODO

Subtema	Total	Porcentaje
VEEDURIAS CIUDADANAS	38	80,85%
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.	4	8,51%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO CERTIFICACIONES RECLAMACIONES LABORALES CAPACITACIONES SOLICITUD DE TRABAJO SOLICITUD DE DESVINCULACION	3	6,38%
NINOS NINAS Y ADOLESCENTES VICTIMAS Y EN RIESGO DE EXPLOTACION COMERCIAL	1	2,13%
PROCESOS CONTRACTUALES CERTIFICACIONES DE CONTRATOS PAGO OPORTUNO DE LOS CONTRATOS DESVINCULACION FAMILIARES DE LOS BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOLICITANDO PAGOS POR FALLECIMIENTO DEL ASISTIDO	1	2,13%
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

Al igual que en el mes anterior, el subtema más reiterado fue veedurías ciudadanas con un 80.85% del total de las peticiones recibidas en los meses de julio y agosto, seguido de los temas misionales con el 8.51%

## PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Dependencia	Total	Porcentaje
SECRETARIA DE EDUCACION	2	28,57%
CAPITAL SALUD EPS	1	14,29%
IPES	1	14,29%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	1	14,29%
SECRETARIA DE SALUD	1	14,29%
SECRETARIA MOVILIDAD	1	14,29%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes de agosto, se trasladaron por no competencia 7 requerimientos ciudadanos. Se disminuye en un 36.36% la cantidad de peticiones trasladadas con respecto al mes de julio.

## PETICIONES CERRADAS EN EL MISMO PERIODO

Dependencia	Cerradas Mismo Periodo	Porcentaje
ATENCION A LA CIUDADANIA	8	72,73%
SUBDIRECCION TECNICA DE DESARROLLO HUMANO	2	18,18%
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	9,09%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes se cerraron 11 requerimientos de los 21 que se recibieron, atención a la ciudadanía cerró el mayor número de peticiones con el 72.73%, seguido de la Subdirección Técnica de Desarrollo Humano con el 18.18%.

## PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

Dependencia	Cerradas Otro Periodo	Porcentaje
SUBDIRECCION TECNICA DE METODOS EDUCATIVOS Y OPERATIVA	27	75,00%
SUBDIRECCION TECNICA DE DESARROLLO HUMANO	4	11,11%
OFICINA ASESORA JURIDICA	3	8,33%
CONVENIOS	2	5,56%
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En este mes, se cerraron 27 peticiones del periodo anterior. La subdirección Técnica de Métodos Educativos y Operativa fue la que más cerró peticiones ciudadanas con el 75%.

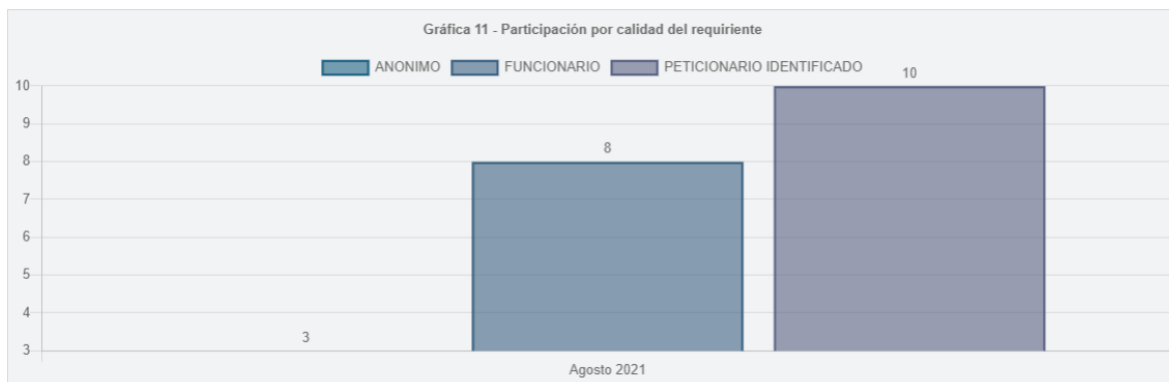
## TIEMPO DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS

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	1	0	0	1	0	0	1	0
CONVENIOS	0	0	0	34	0	26	0	0	0	0
OFICINA ASESORA JURIDICA	12	0	17	6	0	0	0	0	0	0
SUBDIRECCION TECNICA DE DESARROLLO HUMANO	0	0	0	12	0	0	4	0	0	0
SUBDIRECCION TECNICA DE METODOS EDUCATIVOS Y OPERATIVA	0	28	26	27	27	28	0	27	19	0

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes de agosto, se observa una disminución en el tiempo utilizado por las diferentes áreas para dar respuesta a la ciudadanía, siendo convenios la que más se tardó en tiempo promedio para dar respuesta a la ciudadanía seguido de la subdirección técnica de métodos educativos y operativa

## PARTICIPACIÓN POR CALIDAD DE REQUIRIENTE



Durante el mes de agosto el 38.08% de las peticiones fueron registradas por los funcionarios de la entidad.

El 47.61% de la ciudadanía se identificó al registrar la petición y sólo un 14.28% prefirieron registrarla como anónima.



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

**Oportunidad:** El 98% de las respuestas verificadas fueron emitidas oportunamente a la ciudadanía, sin embargo, 1 petición fue cerrada por fuera de términos de la siguiente manera:

Dependencias	Cantidad de peticiones
Convenios	1
Total	1

**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.

### 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 tiempo de atención disminuyó pues no se han realizado capacitaciones en la sede teniendo esto en cuenta, el promedio del tiempo de atención presencial es de 15 minutos.

Así mismo, la atención telefónica en el punto de atención de la calle 61 se mantuvo en 4 minutos a través del canal telefónico, aumentando en 10 minutos en la atención presencial.

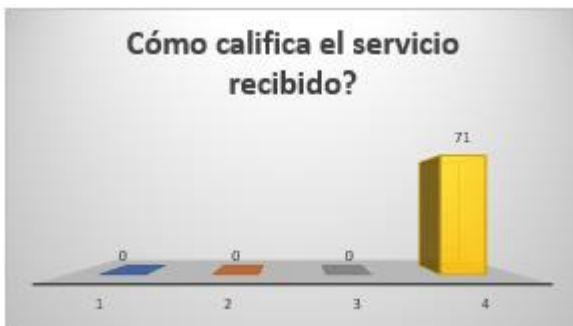
En el punto de la calle 63, el promedio del tiempo de atención telefónico es de 8 minutos y para la atención presencial de 13 minutos.

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

## ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN CIUDADANA



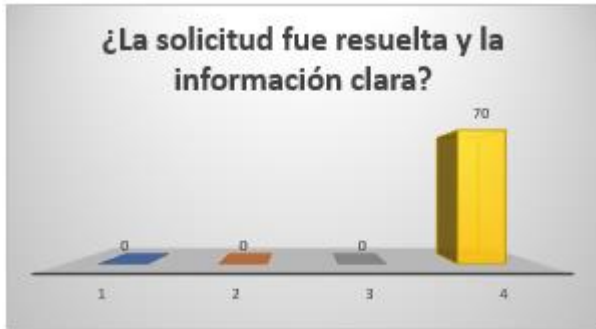
Para el mes de agosto, se realizan 71 encuestas de satisfacción, de las cuales, el 81.69% fueron realizadas en sedes administrativas de la entidad, y un 9.85% de forma virtual.



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

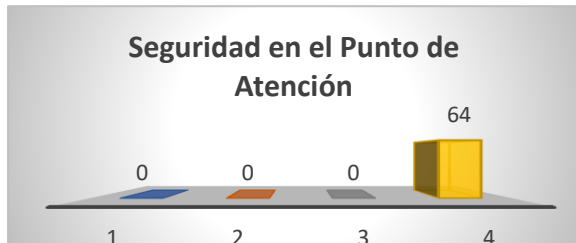
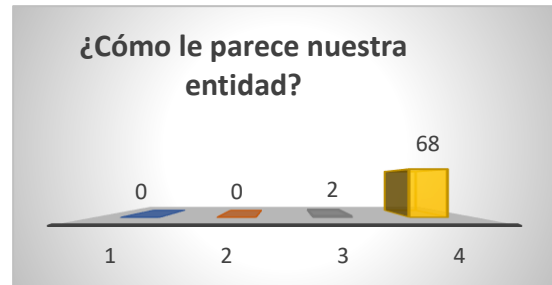
El 100% de la ciudadanía encuestada refiere que el servicio prestado fue muy rápido.





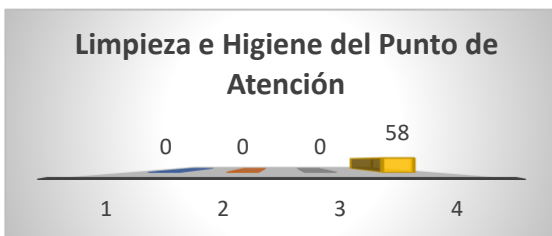
70 personas respondieron esta pregunta, y el 100% respondió que fue resuelta la solicitud y la información fue clara.

70 personas respondieron esta pregunta, de las cuales el 97,17% respondió esta pregunta le gusta la entidad y la perciben como excelente.



64 personas respondieron este punto, de estos, el 100% califica como excelente la seguridad en el punto de atención.

58 personas respondieron este punto, de estos, el 100% respondió que era excelente.



58 personas respondieron este punto, de estos, el 100% respondió que era excelente

## EVENTOS PARA LA CIUDADANÍA

Durante el mes de agosto se participa en la feria de servicios de Suba, Kennedy, Tunjuelito y ciudad Bolívar, atendiendo 70 ciudadanos en estos eventos.



## CUALIFICACIONES

Se realiza mesa intersectorial en la unidad de San Francisco en donde se dieron a conocer temas de servicio a la ciudadanía.

## RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta los resultados que se reflejan en el presente informe, se recomienda Convenios, disminuir los tiempos de respuesta a las peticiones ciudadanas y abrir continuamente el usuario del Sistema Bogotá te Escucha, con el fin de evitar vencimiento de peticiones.

Se evidencia que la percepción general de la ciudadanía por la labor que realiza la entidad en excelente, por lo que se exhorta a todas las áreas para que esta percepción siga así.

Se a la oficina asesora jurídica atender oportunamente el teléfono, teniendo en cuenta que son las dependencias que mayores llamadas dejaron de contestar.

## **CONCLUSIONES**

A manera de conclusión se observa que, durante el mes de agosto, se disminuye 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 contesto 1 petición ciudadana por fuera de términos.

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

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Griselda Córdoba Casella'.

**Grisel Córdoba Casella**  
**Contratista STAF**

**Instituto Distrital para la Protección de la niñez y la Juventud- IDIPRON**