

5000

<p>INSTITUTO PARA LA PROTECCION DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD</p> <p>Al Contestar Cite Este Nr.:2022IE685 0 1 Fol:1</p> <p>ORIGEN: Origen: AREA DE ATENCION AL CIUDADANO/CORDOBA CASI</p> <p>DESTINO: Destino: SUBDIRECCION TÉCNICA ADMINISTRATIVA Y FINAN</p> <p>ASUNTO: Asunto: INFORME DE GESTION ATENCION A LA CIUDADANIA</p> <p>Obs: Fec.Radlc:17/01/2022 11:51:08. Obs.:</p>

Bogotá, D.C. 17 de enero de 2022

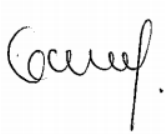
Doctor
HUGO ALBERTO CARRILLO GÓMEZ
 SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO
 IDIPRON
 3779997
 subfinanciera@idipron.gov.co
 calle 61 no. 7-78
 Bogotá,

Asunto: Informe de gestión Atención a la Ciudadanía mes de diciembre

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 profesional STAF
grisel.cordoba@idipron.gov.co

	NOMBRE	FIRMA	FECHA
Proyectó:	Grisel Córdoba Casella		11/11/2021
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 DICIEMBRE 2021

En el presente informe encontrará la gestión de peticiones realizada por el Área de Atención al Ciudadano del Instituto durante el mes de diciembre del año 2021.

GRISEL CÓRDOBA CASELLA

Contratista profesional Subdirección Administrativa y Financiera

PETICIONES REGISTRADAS

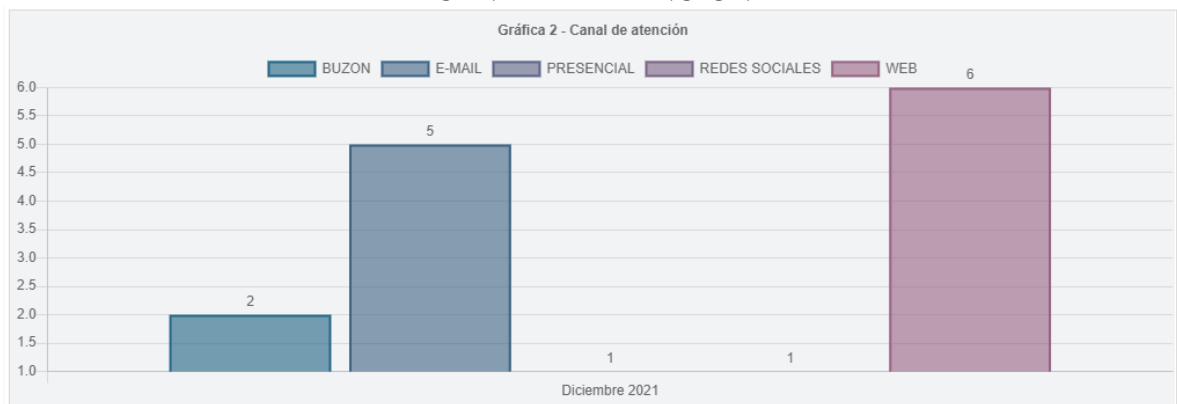


Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes de diciembre se registraron 15 peticiones ciudadanas evidenciándose que, con respecto al mes de noviembre se registraron la misma cantidad de peticiones.

Aunado a lo anterior, se encuentran en el sistema como “ingresadas” 47 peticiones y como recibidas 19 más. Para un total de 81 peticiones del mes de diciembre, lo que evidencia aumento del 17.28% con respecto al mes de noviembre.

CANAL DE ATENCIÓN



Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En diciembre, el 40% de la ciudadanía prefirió registrar sus peticiones de forma a través de la web, seguido del envío por correo electrónico 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 48 ciudadanos, aumentándose las atenciones en un 47,91% con respecto al mes de noviembre.

La ciudadanía indagó sobre acceso a estudio, atención en época de vacaciones. 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 diciembre, 63 ciudadanos se comunicaron con la Entidad a través de esta red social, con respecto al mes de noviembre, se disminuye la atención 21.25% lo cual, está dentro de parámetros normales para la entidad.

La ciudadanía indagó sobre acceso a empleabilidad, estudio en época de vacaciones, y cómo ingresar al programa.

No se registran estas atenciones en la plataforma Bogotá Te escucha debido a que se entregó la información en tiempo real.

CANAL TELEFÓNICO

En el mes de diciembre se recibieron 285 llamadas al conmutador de la entidad. Las dependencias que más recibieron llamadas fueron:

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE LLAMADAS	%
Atención a la ciudadanía	90	34%
Oficina asesora jurídica	105	30%
Calle 15	73	21%
Subdirección de métodos	52	15%
Total	350	100%

Los ciudadanos que se contactaron con Atención a la Ciudadanía, indagaron sobre cómo acceder a los servicios del instituto y por 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, se dejaron de contestar 18 llamadas, las dependencias que más dejaron de atender llamadas fueron:

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE LLAMADAS NO CONTESTADAS	%
Distrito Joven	3	43%
Salud ocupacional	2	28,5%
Dirección	2	28.5%
Total	7	100 %

CANAL PRESENCIAL

Durante el mes de diciembre, se registraron 20 atenciones de la siguiente manera:

MES	CONSOLIDADO CANAL PRESENCIAL				
	PRESENCIAL				
	CALLE 15	CALLE 61	CALLE 63	BOSA	DISTRITO JOVEN
DICIEMBRE	9	1	8	0	2

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

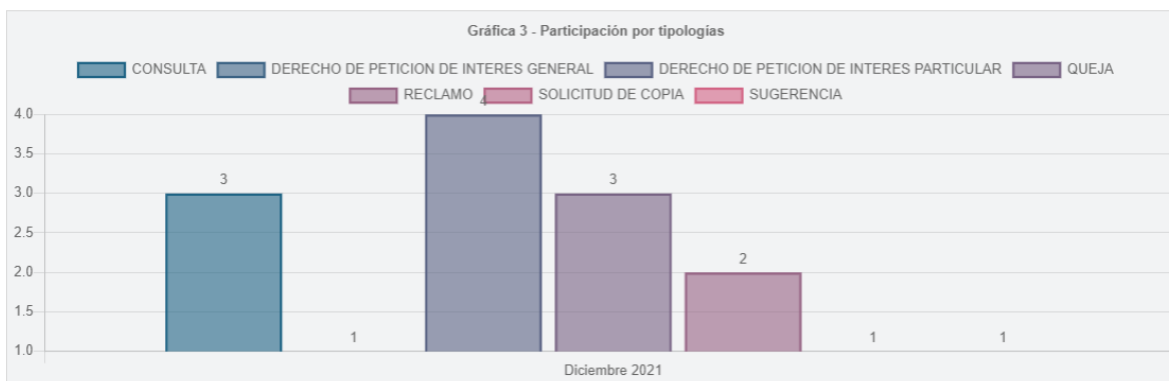
CORREOS ELECTRÓNICOS

En este mes, se recibieron en total 428 correos electrónicos de la siguiente manera:

- Correo de atención a la ciudadanía: 418
- Correo de defensor del ciudadano: 7
- Correo de denuncias por actos de corrupción:3

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

PETICIONES POR TIPOLOGÍA



Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes de diciembre la tipología más utilizada fue el derecho de petición de interés general con el 26.66 % , seguido de la consulta y el derecho de petición de interes general cada una con el 20%.

QUEJAS :

Durante el mes de diciembre se reciben 3 quejas las cuales fueron asignadas oportunamente a las áreas idóneas para dar respuesta.

RECLAMOS:

En el mes, según la plataforma Bogotá Te Escucha, no se registraron 2 reclamos los cuales fueron enviados a las dependencias idóneas para dar respuesta.

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

Durante el mes de diciembre, no se registran solicitudes de acceso a la información

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN CONTESTADAS DE FORMA NEGATIVA

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

SUBTEMAS EN EL PERIODO

Subtema	Total	Porcentaje
VEEDURIAS CIUDADANAS	14	66,67%
SOLICITUD DE INTERVENCION PRESENCIA DE HABITANTES CALLE PANDILLEROS NNAJ CON VULNERACION DE DERECHOS O SITUACION FRAGILIDAD EN LOS SECTORES	4	19,05%
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.	2	9,52%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO CERTIFICACIONES RECLAMACIONES LABORALES CAPACITACIONES SOLICITUD DE TRABAJO SOLICITUD DE DESVINCULACION	1	4,76%
Total	21	100,00%

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

Al igual que en el mes anterior, el subtema más reiterado fue veedurías ciudadanas con un 66.67% del total de las peticiones recibidas en los meses noviembre y diciembre, seguido de la solicitud de intervención presencia de habitantes de calle con el 19.05%.

PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Dependencia	Total	Porcentaje
SECRETARIA DE EDUCACION	2	66,67%
SECRETARIA DE SALUD	1	33,33%
Total	3	100,00%

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

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

PETICIONES CERRADAS EN EL MISMO PERIODO

Dependencia	Cerradas Mismo Periodo	Porcentaje
ATENCION A LA CIUDADANIA	3	27,3%
SUB METODOS	3	27,3%
CONVENIOS	2	18,2%
DESARROLLO HUMANO	2	18,2%
SUBFINANCIERA	1	9,1%
Total	11	100,0%

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes se cerraron 11 requerimientos de los 15 que se recibieron, Atención a la Ciudadanía la Subdirección Técnica de Métodos cerró el mayor número de peticiones con el 33.33%, seguido de convenios con el 18.2%

PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

Dependencia	Cerradas Otro Periodo	Porcentaje
SUB METODOS	6	60,00%
JURIDICA	3	30,00%
ATENCION A LA CIUDADANIA	1	10,00%
Total	10	100,00%

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En este mes, se cerraron 10 peticiones del periodo anterior. La subdirección Técnica de Métodos Educativos y Operativa fue la que más cerró peticiones ciudadanas con el 60%.

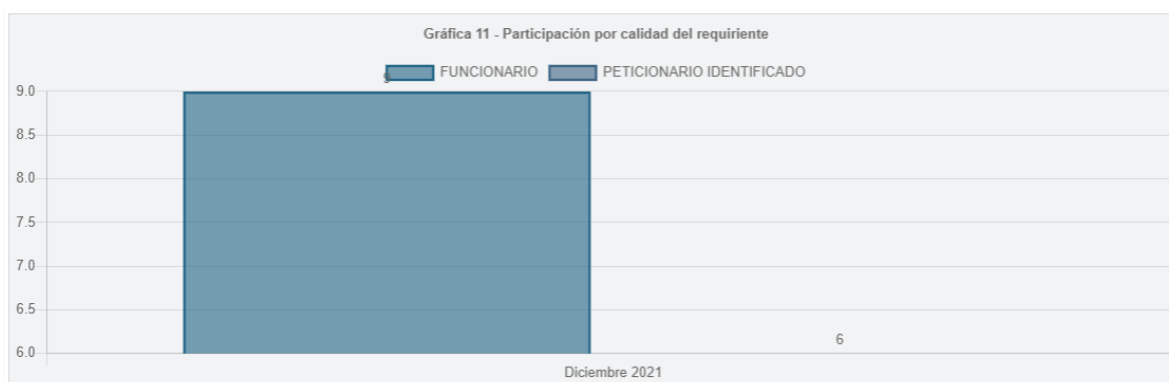
TIEMPO DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS

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	2	0	1	0	0	0	0
CONVENIOS	0	0	0	0	0	15	10	0	0	0
DESARROLLO HUMANO	0	0	0	7	0	7	0	0	0	0
JURIDICA	0	0	0	16	0	0	0	0	16	0
SUB METODOS	0	0	16	17	0	18	0	0	13	0
SUBFINANCIERA	0	0	0	12	0	0	0	0	0	0

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes de diciembre, se observa una disminución en el tiempo utilizado por las diferentes áreas para dar respuesta a la ciudadanía, siendo la subdirección de métodos la que más tardó en tiempo promedio para dar respuesta a la ciudadanía seguido de la oficina asesora jurídica.

PARTICIPACIÓN POR CALIDAD DE REQUIRIENTE



Durante el mes de diciembre, el 60% de las peticiones fueron registradas por los funcionarios de la entidad. El 40% de la ciudadanía se identificó al registrar la petición.

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 25 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 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.

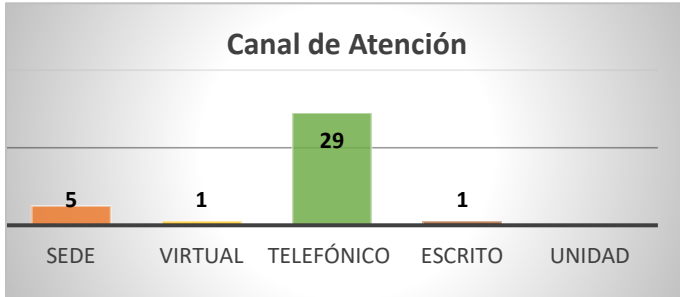
TIEMPOS DE ESPERA:

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

En todos los puntos de atención durante el mes se evidenció una disminución considerable en la afluencia de ciudadanos, esto ayudó a que el promedio de atención promedio del tiempo de atención presencial bajara a 10 minutos.

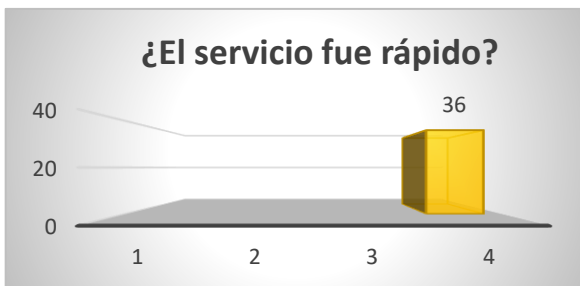
Así mismo, la atención telefónica en el punto de atención de la calle 61 y calle 63 se mantuvo en 3.5 minutos a través del canal telefónico,

ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN CIUDADANA



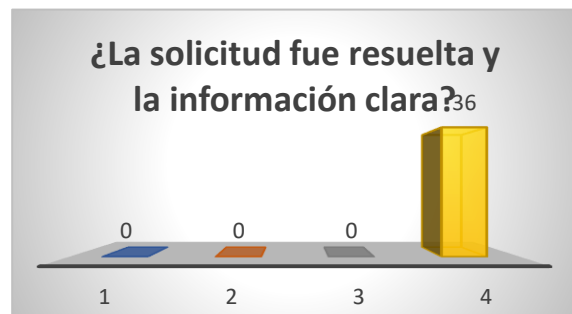
Para el mes de diciembre, se realizaron 36 encuestas de satisfacción, de las cuales, el 80.55% fueron realizadas telefónicamente, y un 13.88% de forma presencial.

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



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

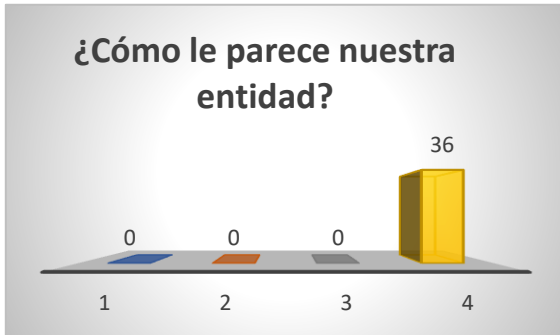
El 100% de la ciudadanía encuestada refiere que la solicitud fue resuelta y la información clara.





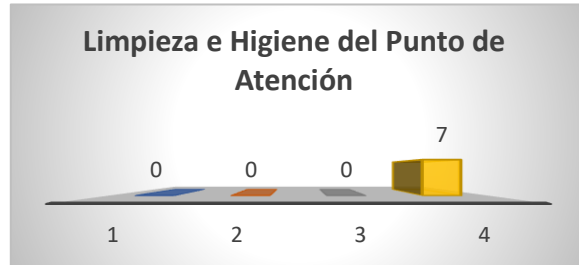
8 de los ciudadanos encuestados respondieron esta pregunta. De éstos el 100% califican la seguridad en el punto de atención como excelente.

De la misma manera, 8 de los ciudadanos encuestados respondieron esta pregunta. De éstos el 100% califican la seguridad en el punto de atención como excelente.



El 100% de la ciudadanía encuestada respondió que la entidad le parece entre excelente y buena.

7 personas respondieron esta encuesta, de ellas el 100% respondieron como excelente la higiene del punto de atención.



RECOMENDACIONES

A pesar de que se disminuyeron los tiempos de respuesta a la ciudadanía, se sugiere a la Subdirección de Métodos, disminuir los tiempos con los que está cerrando las peticiones ciudadanas.

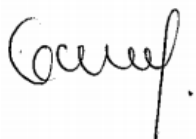
Así mismo, se recomienda verificar a fondo las causales de las quejas y los reclamos que fueron radicados este mes para erradicarlas satisfactoriamente

CONCLUSIONES

A manera de conclusión se observa que, durante el mes de diciembre, se disminuyó la cantidad de las peticiones ciudadanas registradas ante la entidad, lo cual es normal debido a las festividades.

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.

Se disminuyen las encuestas de satisfacción, esto por la época navideña. Sin embargo, se mantiene la calificación en las encuestas de satisfacción por el servicio prestado el cual es considerado como excelente.



Grisel Córdoba Casella
Contratista STAF

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