

MEMORANDO

5900

Bogotá, D.C. 9 de febrero de 2020

PARA: HUGO ALBERTO CARRILLO GÓMEZ
Subdirector Administrativo y Financiero

DE: GRISEL CÓRDOBA CASELLA
ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ASUNTO: Informe de gestión de peticiones mes de enero

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

INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES

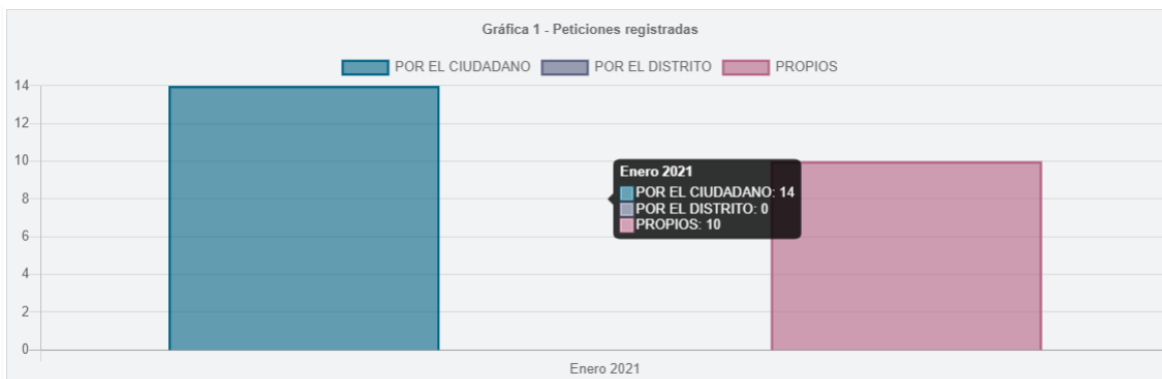
MES DE ENERO 2021

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

GRISEL CÓRDOBA CASELLA

Contratista Atención a la Ciudadanía

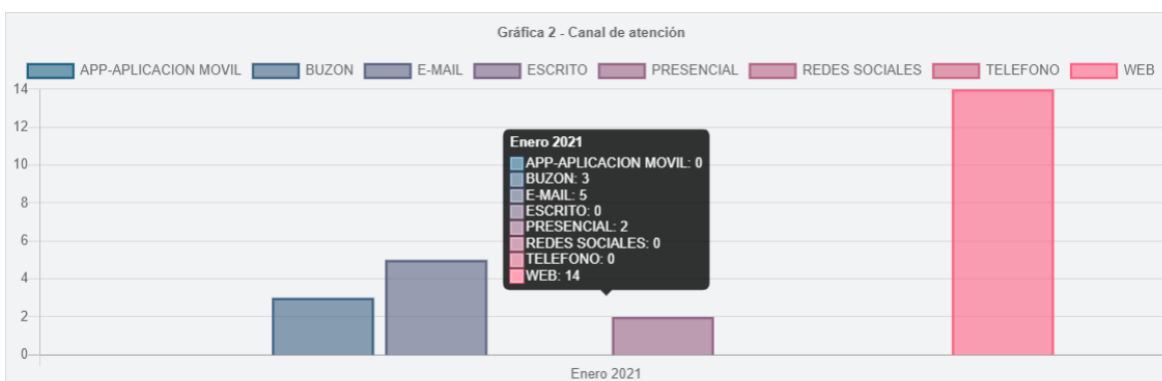
PETICIONES REGISTRADAS



Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes de enero, se registraron 24 peticiones ciudadanas, evidenciándose una disminución del 76% con respecto al mes de diciembre del año 2020. La ciudadanía solicitó información sobre el quehacer de la entidad y a través de este medio realizaron el envío de hojas de vida para ser tenidas en cuenta en procesos de selección.

CANAL DE ATENCIÓN



Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En este mes, el 58.33% de las peticiones fueron recibidas a través del sistema Bogotá te Escucha. Esto evidencia la preferencia de la ciudadanía por registrar sus peticiones de forma virtual; sin embargo, el 8.33% del total de las peticiones fueron recibidas de forma presencial.

ATENCIONES POR LÍNEA WHATSAPP

A través de la línea WhatsApp dispuesta por la Entidad, se logra la atención en tiempo real de 6 ciudadanos, se observa una disminución del 53.84% debido a que durante este mes el sistema ha presentado inconvenientes.

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

RED SOCIAL FACEBOOK

En enero, 39 ciudadanos se comunicaron con la Entidad a través de esta red social, la ciudadanía indagó por temas de apertura de las unidades 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 enero, se recibieron 106 llamadas de ciudadanos solicitando información sobre los servicios del Instituto, con respecto al mes de diciembre, se observa una disminución del 4.05%.

Estas llamadas no fueron registradas en el SDQS ya que se resolvió la petición ciudadana de forma inmediata.

CANAL PRESENCIAL

Durante el mes de enero y teniendo en cuenta la apertura de los nuevos puntos de atención, se registraron las siguientes atenciones:

MES	CONSOLIDADO CANALES					
	PRESENCIAL					FERIA
	CALLE 15	CALLE 61	CALLE 63	BOSA	DISTRITO JOVEN	
ENERO	288	3	3	13	0	0

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

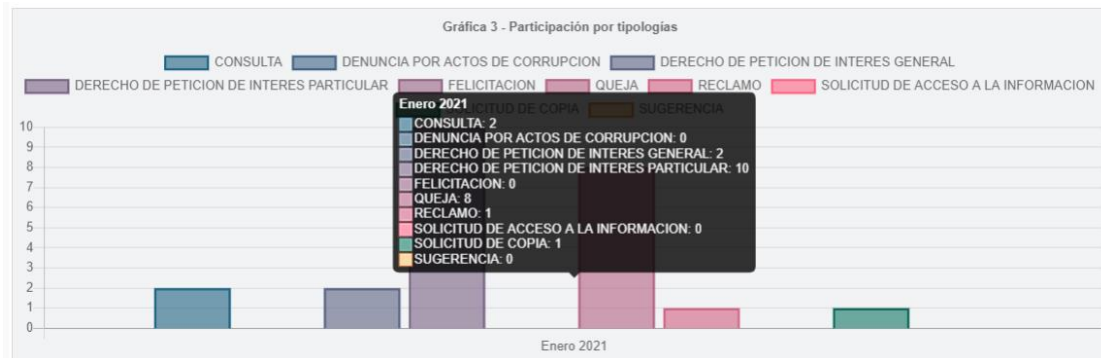
CORREOS ELECTRÓNICOS

En este mes, se recibieron en total 227 correos electrónicos de la siguiente manera:

- Correo de atención a la ciudadanía: 210
- Correo de defensor del ciudadano: 1

- Correo de denuncias por actos de corrupción:16
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 41.66% de las peticiones ingresadas , seguido de la queja con el 33.33% del total de las peticiones instauradas.

QUEJAS :

En el periodo se registran 8 quejas, el 25% de estas, fueron registradas por peticionarios anónimos. El 75% de las quejas se relacionaron con inconformidades sobre el trato recibido por parte de algunos servidores de la Subdirección de Métodos y el restante de la subdirección de Desarrollo Humano.

RECLAMOS:

En el mes, según la plataforma Bogotá Te Escucha, se registró 1 reclamo, el cual presenta inconformidad por una contratación realizada en el predio de la calera.

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

Durante el mes de enero no se registraron solicitudes de acceso a la información.

SUBTEMAS EN EL PERIODO

Subtema	Total	%
VEEDURIAS CIUDADANAS	81	74,31%
TEMAS MISIONALES UPI REQUERIMIENTOS POR PRESENCIA DE LOS ASISTIDOS DE LAS UPI SUGERENCIAS DE LOS NNAJ EN LAS UPI SOLICITUD DE CHARLAS SOLICITUD DE VINCULACION A INTERNADO O EXTERNADO.	16	14,68%
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES SERVIDORES-INCIDENCIA DISCIPLINARIA	4	3,67%
ADMINISTRACION BANOS PUBLICOS	2	1,83%
SOLICITUD DE INTERVENCION PRESENCIA DE HABITANTES CALLE PANDILLEROS NNAJ CON VULNERACION DE DERECHOS O SITUACION FRAGILIDAD EN LOS SECTORES	2	1,83%
CONSULTA DE DATOS HABEAS DATA	1	0,92%
CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS E INTERINSTITUCIONALES SOLICITUD DE VINCULACION PAGOS INSTALACIONES PRESUNTAS CONDUCTAS INDEBIDAS DE LOS VINCULADOS PRESTACION DEL SERVICIO TERCERIZADO	1	0,92%
NINOS NINAS Y ADOLESCENTES VICTIMAS Y EN RIESGO DE EXPLOTACION COMERCIAL	1	0,92%
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	0,92%
Total	109	100,00%

Al igual que en el mes anterior, el subtema más reiterado fue veedurías ciudadanas con un 74.31 % del total de las peticiones recibidas en los meses de diciembre-enero, seguido de los temas misionales con el 14.68%.

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

En el mes de enero, se trasladaron por no competencia 6 requerimientos ciudadanos. La entidad a la que se remitieron más peticiones fue la secretaría de integración social.

Dependencia	Total	Porcentaje
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	2	33,33%
IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	1	16,67%
PERSONERIA DE BOGOTA	1	16,67%
SUBRED CENTRO ORIENTE	1	16,67%
VEEDURIA DISTRITAL	1	16,67%
TOTAL	6	100,0%

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

PETICIONES CERRADAS EN EL MISMO PERIODO

Dependencia	Cerradas Mismo Periodo	Porcentaje
ATENCION A LA CIUDADANIA	3	25,00%
GRUPO DE TRABAJO PARA EL EJERCICIO DEL CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	8,33%
OFICINA ASESORA JURIDICA	2	16,67%
SUBDIRECCION TECNICA DE DESARROLLO HUMANO	4	33,33%
SUBDIRECCION TECNICA DE METODOS EDUCATIVOS Y OPERATIVA	2	16,67%
TOTAL	12	100,00%

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes se cerraron 12 requerimientos de los 24 que se recibieron, atención a la ciudadanía cerró el mayor número de peticiones con el 60%, seguida de la Subdirección Administrativa y Financiera con el 25% del total de los requerimientos ciudadanos.

PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

En este mes, se cerraron 97 peticiones del periodo anterior. La Subdirección Administrativa y Financiera fue la que más cerró con el 72.16%, seguida de las Subdirección de Métodos con el 10.31%.

Dependencia	Cerradas Otro	%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	70	72,16%
SUBDIRECCION TECNICA DE METODOS EDUCATIVOS Y OPERATIVA	10	10,31%
SUBDIRECCION TECNICA DE DESARROLLO HUMANO	6	6,19%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	4	4,12%
GRUPO DE TRABAJO PARA EL EJERCICIO DEL CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	3	3,09%
ATENCION A LA CIUDADANIA	2	2,06%
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	1,03%
SISTEMAS	1	1,03%
Total	97	100,0%

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

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	1	0	0	0	0	0	0
GRUPO DE TRABAJO PARA EL EJERCICIO DEL CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0
OFICINA ASESORA JURIDICA	0	0	17	18	0	0	0	0	0	0
SUBDIRECCION TECNICA DE DESARROLLO HUMANO	0	0	4	17	0	13	0	0	0	0
SUBDIRECCION TECNICA DE METODOS EDUCATIVOS Y OPERATIVA	0	0	0	8	0	0	0	0	0	0

En el mes de enero, se observa que la Oficina Asesora Jurídica y la Subdirección de Desarrollo Humano fueron las dependencias que se demoraron más días en contestar las peticiones ciudadanas.

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

PARTICIPACIÓN POR CALIDAD DE REQUIRIENTE



Durante el mes de enero, la ciudadanía prefirió colocar a nombre propio sus peticiones ya que solo el 33.33% de las peticiones ciudadanas 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 141 respuestas enviadas por la entidad de las cuales:

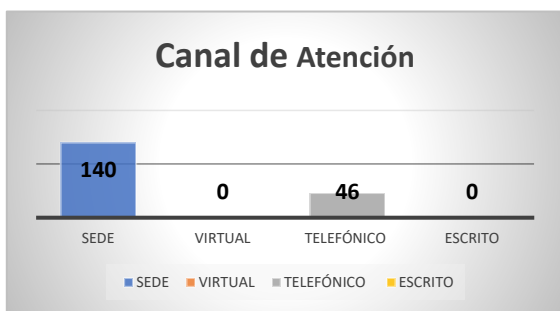
Oportunidad: El 99% de las respuestas verificadas, fueron emitidas oportunamente a la ciudadanía., sin embargo, se observa una petición cerrada por fuera de términos de la Subdirección Administrativa.

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

Solución de fondo: El 99% de las respuestas emitidas brindaron a la ciudadanía una respuesta de fondo a la solicitud presentada. Sin embargo, se evidencia mal manejo del Sistema Bogotá te Escucha en el cierre de las peticiones por parte del área tecnologías de la información. Por lo que se genera mesa de ayuda.

Calidez: El 100% de las respuestas emitidas por el IDIPRON, fueron escritas de una manera cálida, sin embargo.

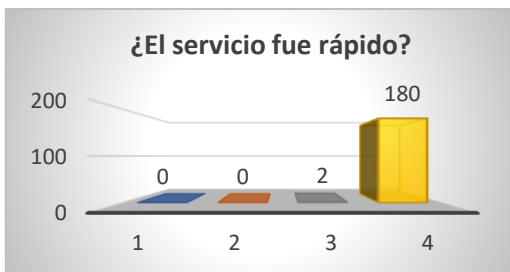
ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN CIUDADANA



Para el mes de enero, se realizan 186 encuestas de Satisfacción, de las cuales el 75.26% fueron realizadas en sedes administrativas de la entidad.

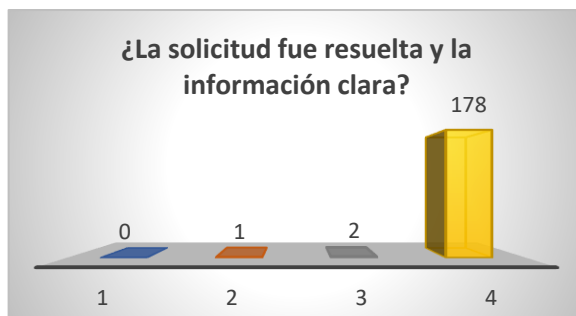
El 96.7% de la ciudadanía encuestada califica como excelente el servicio recibido. El 1.075% lo califica como bueno y 2.15% no respondieron esta pregunta.





Así mismo, El 96.7% de la ciudadanía encuestada califica como excelente el servicio recibido y 2.15% no respondieron esta pregunta.

Esta pregunta fue contestada por 181 ciudadanos, teniendo esto en cuenta, el 98.34% de la ciudadanía percibe que la información brindada fue clara y su solicitud resuelta. Sin embargo, 0.55% de las personas encuestadas percibieron que su solicitud no fue resuelta en su totalidad y calificó este ítem como regular.



El 89,24% de los 186 ciudadanos encuestados contestó esta pregunta. A los ciudadanos les gusta la entidad.

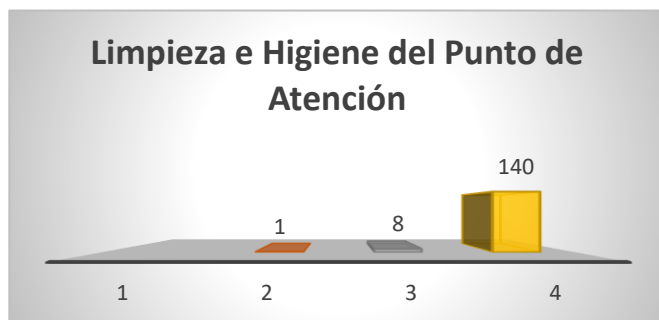
SEGURIDAD EN EL PUNTO DE ATENCIÓN

El 79,5% de los 186 ciudadanos encuestados contestaron la pregunta sobre seguridad en el punto de atención. De este total, esta pregunta, el 3.37% la percibe entre regular y mala.



Así mismo, la comodidad fue evaluada por el 80% de la ciudadanía encuestada y la califican entre buena y excelente.

La limpieza e higiene fue evaluada por el 80% de la ciudadanía encuestada y fue calificada entre excelente y buena por el 99%.



RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta los resultados que se reflejan en el presente informe, se recomienda a la Subdirección Administrativa, verificar los tiempos de las respuestas que se registran en el aplicativo con el fin de cumplir con los lineamientos de ley 1755.

Así mismo, teniendo en cuenta los resultados en las encuestas de satisfacción realizadas, se sugiere hacer una revisión física en las instalaciones de la Sede de la Calle 15 para mejorar el orden y aseo en este sitio, ya que es la segunda vez que la ciudadanía refiere encontrar fallas en este punto.

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 enero, se disminuye la cantidad de las peticiones ciudadanas, así como la cantidad de quejas instauradas en el mes.

Así mismo, luego de la revisión y el análisis realizado, se evidencia que en este mes se contestó una petición ciudadana por fuera de términos.

En el seguimiento escrito se evidenció mal manejo de la plataforma Bogotá Te Escucha por parte de la del área de tecnologías de la información por lo que se agendará una mesa de trabajo para despejar inquietudes sobre el aplicativo.

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