

INSTITUTO PARA LA PROTECCION DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD
Al Contestar Cite Este Nr.:2021IE1664 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 FEBR
Obs: Fec.Radic:12/03/2021 12:01:33. Obs.:

MEMORANDO

5900

Bogotá, D.C. 12 de marzo de 2020

PARA: HUGO ALBERTO CARRILLO GÓMEZ
Subdirector Administrativo y Financiero

DE: GRISEL CÓRDOBA CASELLA
ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

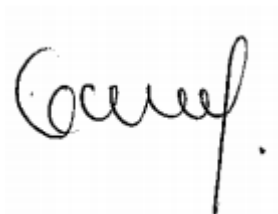
ASUNTO: Informe de gestión de peticiones mes de febrero

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

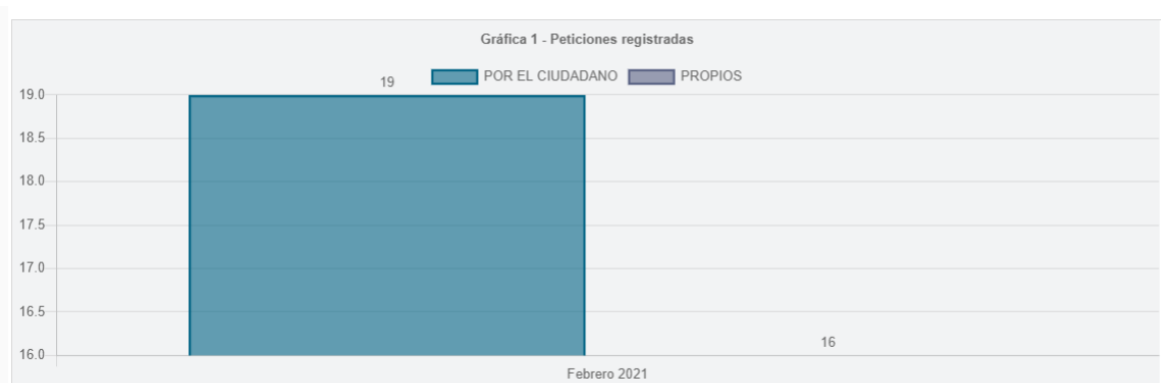
MES DE FEBRERO 2021

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

GRISEL CÓRDOBA CASELLA

Contratista Atención a la Ciudadanía

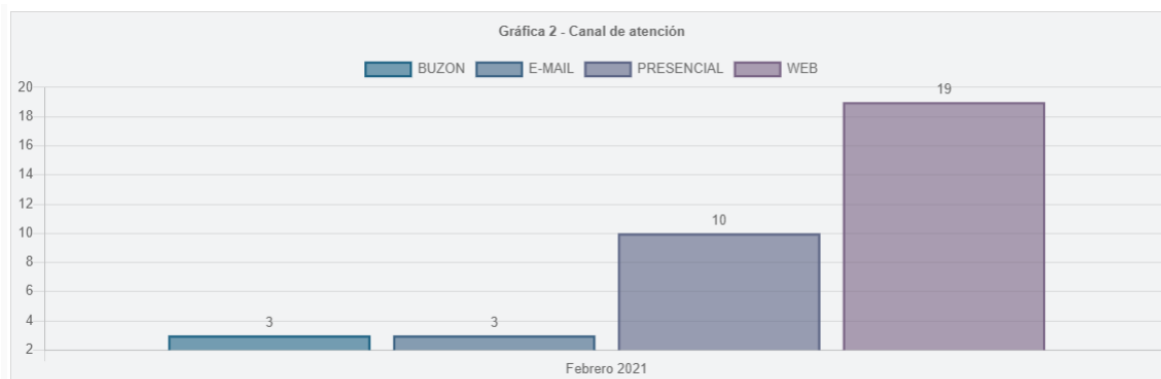
PETICIONES REGISTRADAS



Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes de febrero, se registraron 35 peticiones ciudadanas, evidenciándose un aumento del 31.42% con respecto al mes de enero del año 2021. De las cuales, el 54.28% fueron registradas por la ciudadanía.

CANAL DE ATENCIÓN



Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En este mes, el 54.28% de las peticiones fueron recibidas a través del sistema Bogotá te Escucha, seguido de éste, se encuentra el canal presencial con el 28.57%, estas peticiones fueron radicadas en el punto de atención de la calle 61, sitio que ha tenido gran acogida entre la ciudadanía.

ATENCIONES POR LNEA WHATSAPP

A través de la línea WhatsApp dispuesta por la Entidad, se logra la atención en tiempo real de 28 ciudadanos, se observa un aumento del 58.84% con respecto al mes de enero del año en curso.

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 febrero, 46 ciudadanos se comunicaron con la Entidad a través de esta red social, la ciudadanía indagó por temas acceso a convenios, 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 febrero, se recibieron 606 llamadas al conmutador de la entidad. Las dependencias que más recibieron llamadas fueron:

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE LLAMADAS	%
Atención a la ciudadanía	129	21.28%
Desarrollo humano	112	18.48%
Oficina asesora juridica	104	17.16%

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.

CANAL PRESENCIAL

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

MES	CONSOLIDADO CANALES								
	PRESENCIAL						FERIA	TELEFÓNICO	WHATSAPP
CALLE 15	CALLE 61	CALLE 63	BOSA	DISTRITO JOVEN					
FEBRERO	116	9	15	0	0	0	139	28	46

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

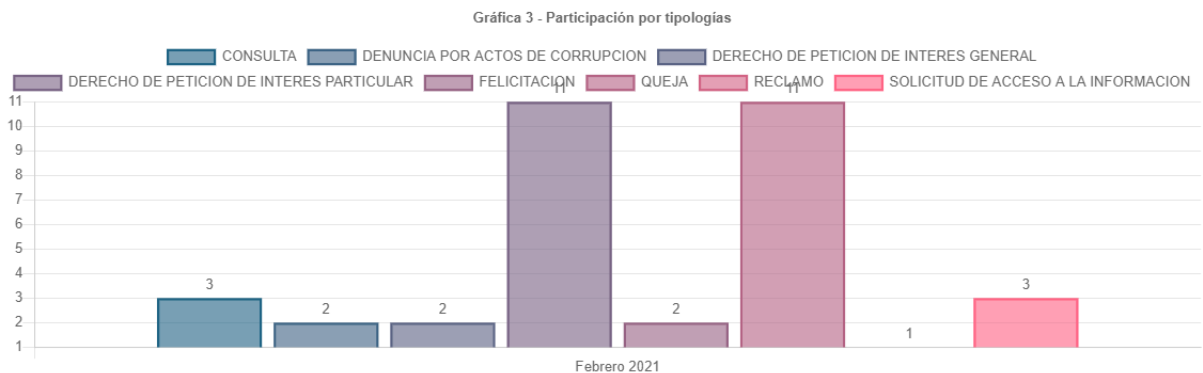
CORREOS ELECTRÓNICOS

En este mes, se recibieron en total 383 correos electrónicos de la siguiente manera:

- Correo de atención a la ciudadanía: 365
- Correo de defensor del ciudadano: 4
- Correo de denuncias por actos de corrupción: 14

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

PETICIONES POR TIPOLOGÍA



Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

Las tipologías más utilizadas fueron el derecho de petición de interés particular y la queja con el 31.42% de las peticiones ingresadas. En segundo lugar de preferencia se encuentra la consulta y la solicitud de acceso a la información con el 8.57% del total de las peticiones instauradas.

QUEJAS :

En el periodo se registran 11 quejas, de las cuales el 54.54% son anónimas, fueron registradas por peticionarios anónimos y sólo el 9.09% de las mismas fue a nombre propio.

RECLAMOS:

En el mes, según la plataforma Bogotá Te Escucha, se registró 1 reclamo, por mala atención en la unidad de bosa, sin embargo, se verifica que la ciudadana se comunicó a un teléfono que no era de la unidad.

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

Durante el mes de febrero se registran 4 solicitudes de acceso a la información, 3 de ellas fueron contestadas oportunamente y una de ellas fue trasladada por no competencia.

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 Trasladas	No. Solicitudes Trasladas	Tiempo de respuesta	Numero de solicitudes a las que se nego la información
4	1	1	1	0

SUBTEMAS EN EL PERIODO

Subtema	Total	Porcentaje
VEEDURIAS CIUDADANAS	30	66,67%
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.	9	20,00%
CONSULTA DE DATOS HABEAS DATA	2	4,44%
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES SERVIDORES-INCIDENCIA DISCIPLINARIA	2	4,44%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO CERTIFICACIONES RECLAMACIONES LABORALES CAPACITACIONES SOLICITUD DE TRABAJO SOLICITUD DE DESVINCULACION	1	2,22%
CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	1	2,22%
TOTAL		100,0%

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 de enero- febrero, seguido de los temas misionales con el 20%.

PETICIONES TRASLADAS POR NO COMPETENCIA

Dependencia	Total	Porcentaje
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	2	66,67%
IDU	1	33,33%
TOTAL	3	100,00%

En el mes de febrero, se trasladaron por no competencia 2 requerimientos ciudadanos. Se disminuye en el 66.66% la cantidad de peticiones trasladadas con respecto al mes de enero. La entidad a la que más se realizan traslados es a la Secretaría de Integración Social.

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

PETICIONES CERRADAS EN EL MISMO PERIODO

Dependencia	Cerradas Mismo Periodo	Porcentaje
ATENCION A LA CIUDADANIA	6	,50.00 %
SUBDIRECCION TECNICA DE DESARROLLO HUMANO	3	25,00%
GRUPO DE TRABAJO PARA EL EJERCICIO DEL CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	16,67%
SUBDIRECCION TECNICA DE METODOS EDUCATIVOS Y OPERATIVA	1	8,33%
TOTAL	12	50,00%

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes se cerraron 12 requerimientos de los 35 que se recibieron, atención a la ciudadanía cerró el mayor número de peticiones con el 50%, seguida de la Subdirección Técnica De Desarrollo Humano con el 25% del total de los requerimientos ciudadanos.

PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

Dependencia	Cerradas Otro Periodo	Porcentaje
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	16	48,48%
OFICINA ASESORA JURIDICA	7	21,21%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	5	15,15%
SUBDIRECCION TECNICA DE DESARROLLO HUMANO	3	9,09%
SUBDIRECCION TECNICA DE METODOS EDUCATIVOS Y OPERATIVA	1	3,03%
TESORERIA	1	3,03%
TOTAL	33	99,99%

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En este mes, se cerraron 33 peticiones del periodo anterior. La oficina asesora de planeación fue la dependencia que más cerró con el 48.48%, seguido de la oficina asesora jurídica con el 21.21%.

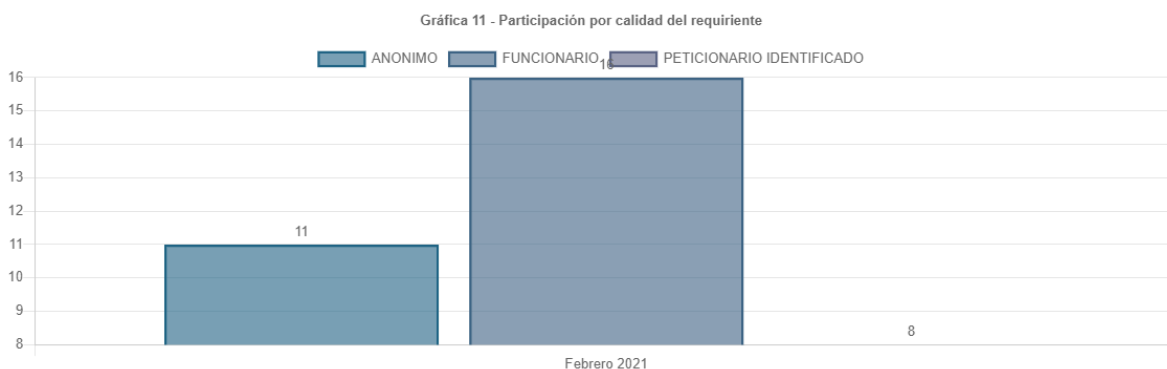
TIEMPO DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS

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	1	0	1	0
GRUPO DE TRABAJO PARA EL EJERCICIO DEL CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
SUBDIRECCION TECNICA DE DESARROLLO HUMANO	5	0	0	0	0	6	0	0	0	0
SUBDIRECCION TECNICA DE METODOS EDUCATIVOS Y OPERATIVA	0	0	0	8	0	0	0	0	0	0

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes de febrero, se observa que el promedio para resolver las peticiones ciudadanas es de 8 días, tiempo inferior a lo estipulado en la ley 1755.

PARTICIPACIÓN POR CALIDAD DE REQUIRIENTE



Durante el mes de febrero el 31.42% de las peticiones registradas fueron anónimas, y el 45.71% 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 48 respuestas enviadas por la entidad de las cuales:

Oportunidad: El 91,66% de las respuestas verificadas, fueron emitidas oportunamente a la ciudadanía, sin embargo, se observa 4 peticiones cerradas por fuera de términos de las siguientes dependencias:

Dependencias	Cantidad de peticiones
Subdirección administrativa y financiera	1
Subdirección técnica de métodos educativos y operativa	1
Convenios	1
Total	3

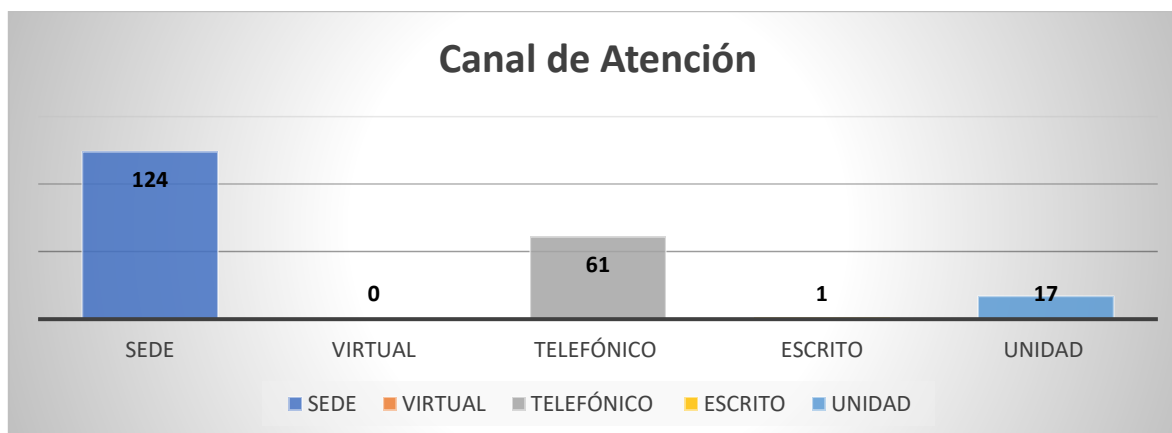
Coherencia: El 97.91% de las respuestas verificadas, responden a la ciudadanía en forma coherente.

Solución de fondo: El 97.91% de las respuestas emitidas brindaron a la ciudadanía una respuesta de fondo a la solicitud presentada.

Calidez: El 97.91% de las respuestas emitidas por el IDIPRON, fueron escritas de una manera cálida.

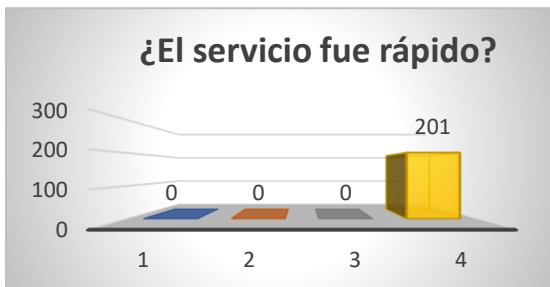
Luego de la revisión del sistema, se evidencia que la oficina de control interno disciplinario registra las respuestas de las peticiones ciudadanas sin firma.

ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN CIUDADANA



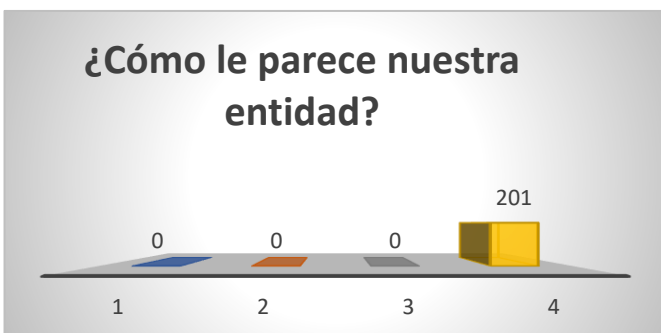
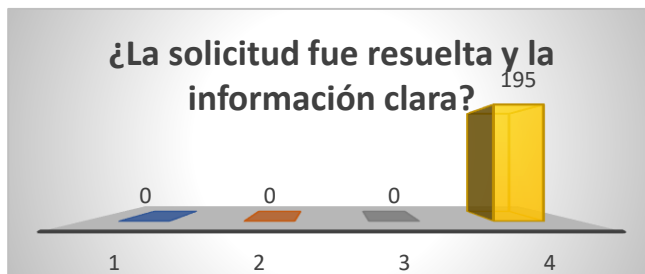
Para el mes de febrero, se realizan 203 encuestas de Satisfacción, de las cuales el 61.08% fueron realizadas en sedes administrativas de la entidad y el 30.04% telefónicamente.

202 personas respondieron esta pregunta, y el 100% de ellas califican como excelente el servicio.



Esta pregunta fue respondida por 201 personas, quienes contestaron que es muy rápido el servicio que se brindó.

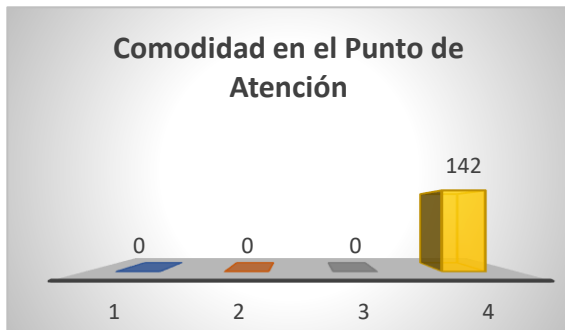
Esta pregunta fue contestada por 195 ciudadanos, teniendo esto en cuenta, el 100% de la ciudadanía respondió que fue resuelta la solicitud.



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

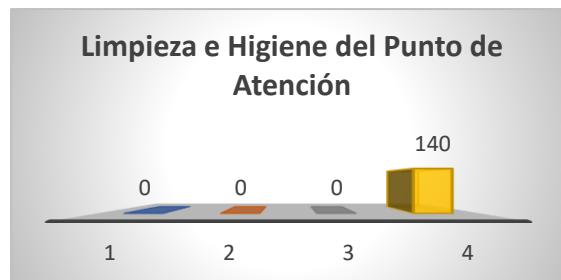
SEGURIDAD EN EL PUNTO DE ATENCIÓN

140 ciudadanos contestaron que la seguridad en los puntos de atención es excelente.



Así mismo, la comodidad fue evaluada por el 70% de la ciudadanía encuestada y la califican como excelente.

La limpieza e higiene fue evaluada por el 69% de la ciudadanía encuestada y fue calificada como excelente.



RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta los resultados que se reflejan en el presente informe, se recomienda a la Subdirección Administrativa, la Subdirección de Métodos y Convenios, 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, se reitera a la oficina de control interno disciplinario el buen uso de la plataforma Bogotá te Escucha para dar respuesta a la ciudadanía, pues registra las respuestas sin firma del responsable del área.

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

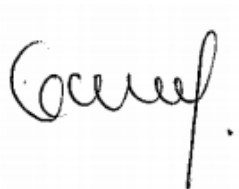
CONCLUSIONES

A manera de conclusión se observa que, durante el mes de febrero, 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 peticiones ciudadanas por fuera de términos.

En el seguimiento escrito se evidenció mal manejo de la plataforma Bogotá Te Escucha por parte de la del área control interno disciplinario 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.



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