

INSTITUTO PARA LA PROTECCION DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD
Al Contestar Cite Este Nr.:2021IE4277 O 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 JULIO
Obs: Fec.Radic:13/08/2021 11:42:40. Obs.:

MEMORANDO

5900

Bogotá, D.C. 13 de agosto 2020

PARA: HUGO ALBERTO CARRILLO GÓMEZ
 Subdirector Administrativo y Financiero

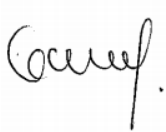
DE: GRISEL CÓRDOBA CASELLA
 ÁREA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

ASUNTO: Informe de gestión de peticiones mes de julio


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

	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

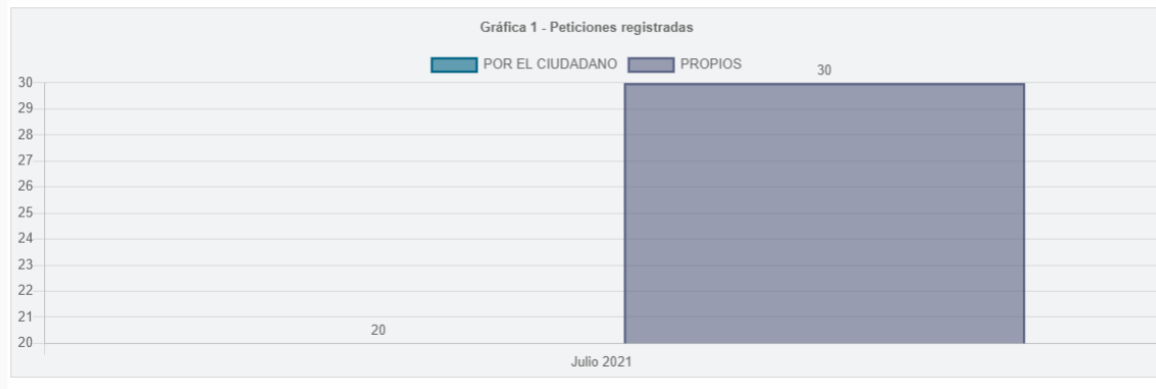
MES DE JULIO 2021

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

GRISEL CÓRDOBA CASELLA

Contratista Atención a la Ciudadanía

PETICIONES REGISTRADAS

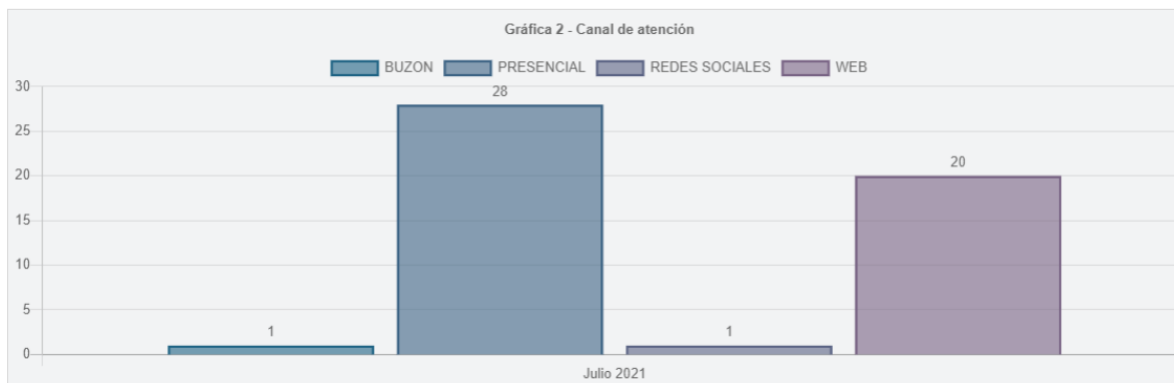


Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes de julio, se registraron 50 peticiones ciudadanas, evidenciándose un aumento del 36% con respecto al mes de junio del 2021. De las cuales, el 60% fueron registradas por la ciudadanía.

Aunado a lo anterior, ingresan a la entidad como ingresadas 7 peticiones y como recibidas 4 más. Para un total de 61 peticiones del mes de julio.

CANAL DE ATENCIÓN



Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En julio el 56% de la ciudadanía prefirió registrar sus peticiones de forma presencial, seguido de la web con el 40%.

ATENCIÓNES POR LINEA WHATSAPP

A través de la línea WhatsApp dispuesta por la Entidad, se logra la atención en tiempo real de 37 ciudadanos, disminuyéndose las atenciones en un 37,28% con respecto al mes de junio.

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 julio 62 ciudadanos se comunicaron con la Entidad a través de esta red social, con respecto al mes de junio, se disminuye la atención en un 1,58% 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 448 llamadas al conmutador de la entidad. Las dependencias que más recibieron llamadas fueron:

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE LLAMADAS	%
Atención a la ciudadanía	109	49,09%
Oficina asesora jurídica	68	30,64%
Tesorería	45	20,27%
Total	222	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 de junio, algunas dependencias no contestaron oportunamente las llamadas ciudadanas, de la siguiente manera:

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE LLAMADAS NO CONTESTADAS	%
Unidad de Bosa	6	66.66%
Oficina Asesora Jurídica	3	33.33%
Total	9	100 %

CANAL PRESENCIAL

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

MES	CONSOLIDADO CANAL PRESENCIAL				
	PRESENCIAL				
	CALLE 15	CALLE 61	CALLE 63	BOSA	DISTRITO JOVEN
JULIO	42	2	15	0	43

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

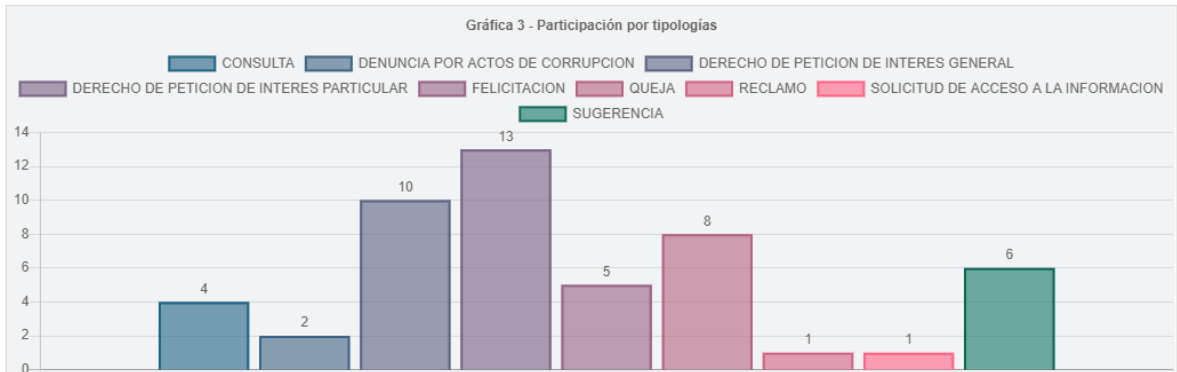
CORREOS ELECTRÓNICOS

En este mes, se recibieron en total 346 correos electrónicos de la siguiente manera:

- Correo de atención a la ciudadanía: 320
- Correo de defensor del ciudadano: 3
- Correo de denuncias por actos de corrupción: 23

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

PETICIONES POR TIPOLOGÍA



Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes de julio, la tipología más utilizada fue el derecho de petición de interés particular con el 26% , seguido del derecho de petición de interes general con el 20%

QUEJAS :

1 fue trasladada a la secretaria de planeación por ser pregunta sobre la encuesta del Sisben. Los 7 restantes, no cumplen con la tipología de queja, siendo peticiones de interés general.

RECLAMOS:

En el mes, según la plataforma Bogotá Te Escucha, se registra 1 reclamo. Reclamo por lo realiza una beneficiaria que solicita que el coordinador de su unidad esté más presente en su proceso.

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

Durante el mes de julio se registra 1 solicitud 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
1		0		2 días	0

SUBTEMAS EN EL PERIODO

Subtema	Total	Porcentaje
VEEDURIAS CIUDADANAS	47	68,1%
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.	19	27,5%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO CERTIFICACIONES RECLAMACIONES LABORALES CAPACITACIONES SOLICITUD DE TRABAJO SOLICITUD DE DESVINCULACION	1	1,5%
CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS E INTERINSTITUCIONALES SOLICITUD DE VINCULACION PAGOS INSTALACIONES PRESUNTAS CONDUCTAS INDEBIDAS DE LOS VINCULADOS PRESTACION DEL SERVICIO TERCERIZADO	1	1,5%
SOLICITUD DE INTERVENCION PRESENCIA DE HABITANTES CALLE PANDILLEROS NNAJ CON VULNERACION DE DERECHOS O SITUACION FRAGILIDAD EN LOS SECTORES	1	1,5%
TOTAL	69	100,0%

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

Al igual que en el mes anterior, el subtema más reiterado fue veedurías ciudadanas con un 68.1% del total de las peticiones recibidas en los meses de junio y julio, seguido de los temas misionales con el 27,5%

PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Dependencia	Total	Porcentaje
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	3	27,3%
SECRETARIA DE EDUCACION	2	18,2%
SECRETARIA DE SALUD	2	18,2%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	1	9,1%
IDRD	1	9,1%
SECRETARIA DE LA MUJER	1	9,1%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	1	9,1%
Total	11	100,0%

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes de julio, se trasladaron por no competencia 11 requerimientos ciudadanos. Se disminuye en un 24.12% la cantidad de peticiones trasladadas con respecto al mes de junio.

PETICIONES CERRADAS EN EL MISMO PERIODO

Dependencia	Cerradas Mismo Periodo	Porcentaje
ATENCION A LA CIUDADANIA	5	41,67%
SUBDIRECCION TECNICA DE DESARROLLO HUMANO	4	33,33%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2	16,67%
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	8,33%
Total	12	100,00%

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes se cerraron 12 requerimientos de los 50 que se recibieron, atención a la ciudadanía cerró el mayor número de peticiones con el 41,67%, seguido de la Subdirección Técnica de Desarrollo Humano.

PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

Dependencia	Cerradas Otro Periodo	Porcentaje
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE MÉTODOS EDUCATIVOS Y OPERATIVA	42	73,68%
CONVENIOS	8	14,04%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	2	3,51%
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2	3,51%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	1	1,75%
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE DESARROLLO HUMANO	1	1,75%
TRANSPORTE	1	1,75%
Total	57	100,0%

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En este mes, se cerraron 57 peticiones del periodo anterior. La subdirección Técnica de Métodos Educativos y Operativa fue la que más cerró peticiones ciudadanas con el 73.68%.

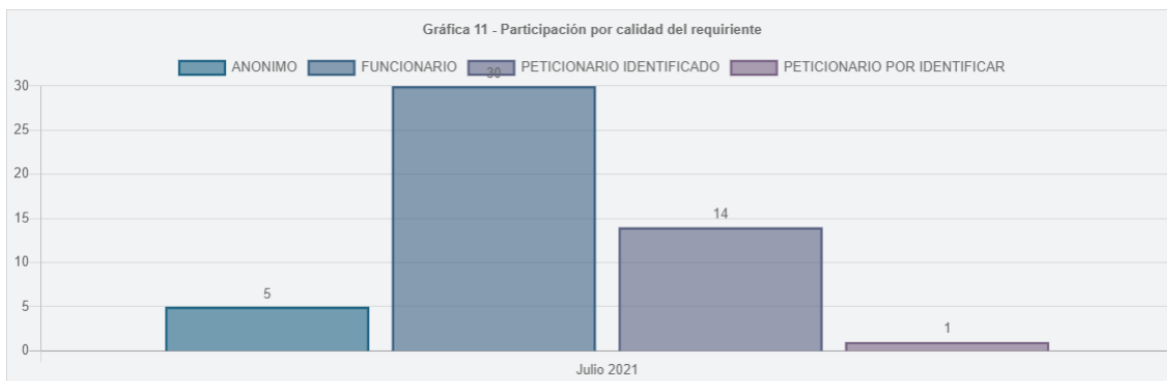
TIEMPO DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS

Dependencia	Consulta	Denuncia actos corrupción	Derecho petición interés general	Derecho petición interés particular	Felicitación	Queja	Reclamo	Solicitud acceso información	Solicitud copia	Sugerencia
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0
CONVENIOS	0	0	29	28	0	30	0	0	24	0
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	0	0	0	29	0	0	0	0	0	0
OFICINA ASESORA JURÍDICA	0	28	0	21	0	0	0	0	0	0
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0	0	0	14	0	13	0	0	0	0
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE DESARROLLO HUMANO	0	0	13	9	0	0	0	9	14	0
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE MÉTODOS EDUCATIVOS Y OPERATIVA	0	0	29	28	0	28	0	29	18	19
TRANSPORTE	0	0	31	0	0	0	0	0	0	0

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

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

PARTICIPACIÓN POR CALIDAD DE REQUIRIENTE



Durante el mes de julio el 60% de las peticiones fueron registradas por los funcionarios de la entidad. El 28% de la ciudadanía se identificó al registrar la petición y sólo un 10% 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 70 respuestas enviadas por la entidad de las cuales:

Oportunidad: El 90% de las respuestas verificadas fueron emitidas oportunamente a la ciudadanía, sin embargo, 7 peticiones fueron cerradas por fuera de términos de la siguiente manera:

Dependencias	Cantidad de peticiones
Convenios	5
Subdirección Financiera	1
Transporte	1
Total	7

Coherencia: El 97% de las respuestas verificadas, responden a la ciudadanía en forma coherente. Sin embargo, convenios cerró 2 peticiones ciudadanas sin adjuntar la respuesta solicitada.

Solución de fondo: El 97% de las respuestas emitidas brindaron a la ciudadanía una respuesta de fondo a la solicitud presentada.

Calidez: El 97% 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 1 hora.

Así mismo, la atención telefónica en el punto de atención de la calle 61 bajo a 4 minutos a través del canal telefónico y 7 minutos en la atención presencial.

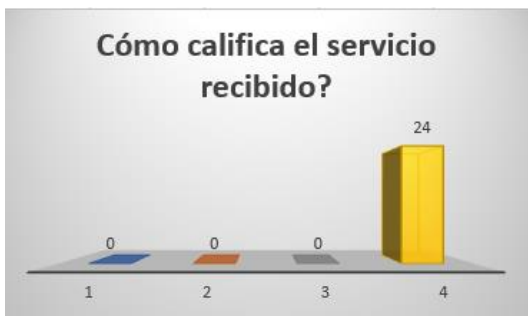
En el punto de la calle 63, el promedio del tiempo de atención telefónico es de 8 minutos y para la atención presencial de 13 minutos.

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

ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN CIUDADANA



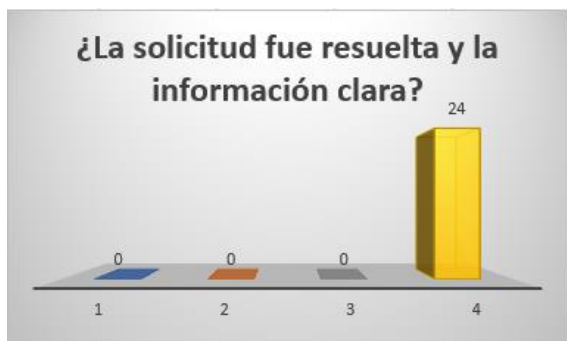
Para el mes de julio, se realizan 24 encuestas de satisfacción, todas fueron realizadas en sedes administrativas de la entidad.



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.





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

El 99% de la ciudadanía que respondió esta pregunta le gusta la entidad y la perciben como excelente.



El 98% de la ciudadanía califica como excelente la seguridad en el punto de atención.

La comodidad fue evaluada y el 98% de la ciudadanía la califican como excelente.





La limpieza e higiene fue evaluada y el 98% de los ciudadanos encuestados y fue calificada como excelente.

EVENTOS PARA LA CIUDADANÍA

Durante el mes de julio se realiza evento en el parque San Rafael localidad Kennedy el sábado 10 de julio se llevó acabo de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.



CUALIFICACIONES

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

Unidad San Francisco: Se cualificaron 30 personas entre beneficiarios y personal administrativo, sobre el manejo de la plataforma Bogotá te escucha, protocolos y canales de atención.

Unidad Arcadia: Se cualificaron 36 personas entre beneficiarios y personal administrativo, sobre el manejo de la plataforma Bogotá te escucha, protocolos y canales de atención.

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.

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

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

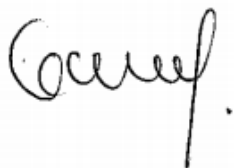
CONCLUSIONES

A manera de conclusión se observa que, durante el mes de julio, se aumentó 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 7 peticiones ciudadanas por fuera de términos.

La unidad de Bosa y la oficina asesora jurídica dejaron de contestar llamadas ciudadanas.

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