

## MEMORANDO

5900

Bogotá, D.C. 7 de abril 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 marzo

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](mailto:grisel.cordoba@idipron.gov.co)**

# INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES

MES DE MARZO 2021

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

**GRISEL CÓRDOBA CASELLA**

Contratista Atención a la Ciudadanía

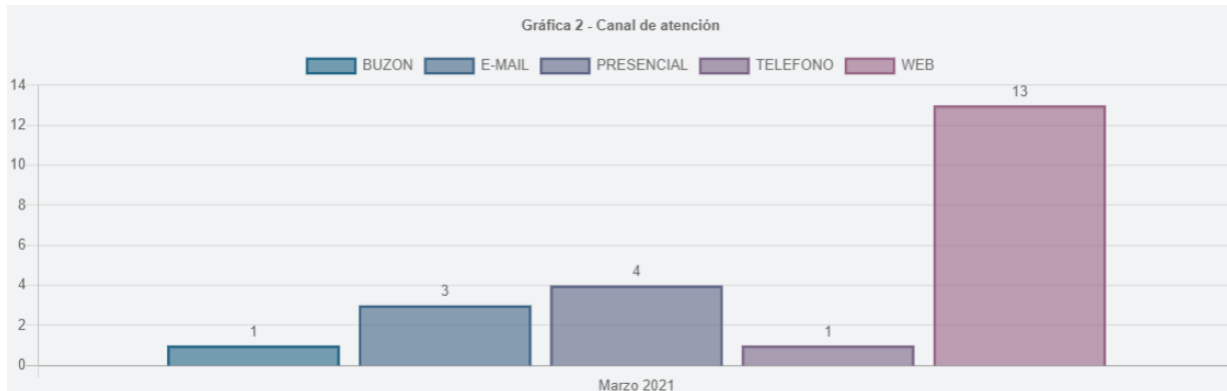
## PETICIONES REGISTRADAS



Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes de marzo, se registraron 22 peticiones ciudadanas, evidenciándose una disminución del 37.14% con respecto al mes de febrero del año 2021. De las cuales, el 59.09% fueron registradas por la ciudadanía.

## CANAL DE ATENCIÓN



Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En marzo, el 59.09% de las peticiones fueron recibidas a través del sistema Bogotá te Escucha, seguido de éste, se encuentra el canal presencial con el 18.18%.

## ATENCIONES POR LINEA WHATSAPP

A través de la línea WhatsApp dispuesta por la Entidad, se logra la atención en tiempo real de 20 ciudadanos, se observa una disminución del 28.57% con respecto al mes de febrero del año en curso. La ciudadanía indagó sobre cómo ingresar al programa 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 marzo, 97 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 marzo, se recibieron 1000 llamadas al conmutador de la entidad. Las dependencias que más recibieron llamadas fueron:

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE LLAMADAS	%
Oficina asesora jurídica	254	25.4%
Atención a la ciudadanía	195	19.5%
Desarrollo humano	127	12.7%
<b>Total</b>	<b>576</b>	<b>57.6%</b>

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.

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

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE LLAMADAS NO CONTESTADAS	%
Subdirección de Desarrollo Humano	14	28.57%
Oficina Asesora Jurídica	10	20.40%

### CANAL PRESENCIAL

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

MES	CONSOLIDADO CANALES									
	PRESENCIAL					FERIA	TELEFÓNICO	WHATSAPP	FACEBOOK	
	CALLE 15	CALLE 61	CALLE 63	BOSA	DISTRITO JOVEN					
MARZO	29	4	8	0	443	50	1105	20	97	

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

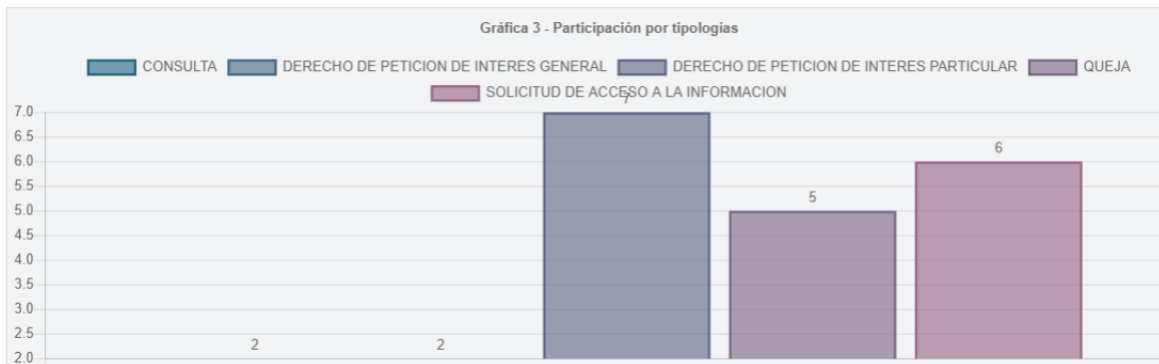
### CORREOS ELECTRÓNICOS

En este mes, se recibieron en total 424 correos electrónicos de la siguiente manera:

- Correo de atención a la ciudadanía: 406
- Correo de defensor del ciudadano: 3
- Correo de denuncias por actos de corrupción: 15

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 con el 31.81% de las peticiones registradas y la solicitud de información con el 27.27% del total de las peticiones instauradas.

### QUEJAS :

En el periodo se registran 5 quejas, de las cuales el 60% fueron registradas por peticionarios anónimos

- Inconformidad por las decisiones tomadas por un coordinador de la unidad
- Queja de un servidor del área de tecnologías de la información esta queja la registraron dos veces
- Queja por mal trato de servidor de convenios,
- Queja por mala atención en el convenio de baños públicos.

## RECLAMOS:

En el mes, según la plataforma Bogotá Te Escucha, no se registran reclamos.

## SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

Durante el mes de marzo se registran 6 solicitudes de acceso a la información, de las cuales cumplen con la categoría 2; las demás fueron derechos de petición particular de 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		10 días	0

## SUBTEMAS EN EL PERIODO

Subtema	Total	Porcentaje
VEEDURIAS CIUDADANAS	36	60,00%
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.	8	13,33%
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES SERVIDORES-INCIDENCIA DISCIPLINARIA	6	10,00%
PROCESOS CONTRACTUALES CERTIFICACIONES DE CONTRATOS PAGO OPORTUNO DE LOS CONTRATOS DESVINCULACION FAMILIARES DE LOS BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOLICITANDO PAGOS POR FALLECIMIENTO DEL ASISTIDO	5	8,33%
SOLICITUD DE INTERVENCION PRESENCIA DE HABITANTES CALLE PANDILLEROS NNAJ CON VULNERACION DE DERECHOS O SITUACION FRAGILIDAD EN LOS SECTORES	3	5,00%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO CERTIFICACIONES RECLAMACIONES LABORALES CAPACITACIONES SOLICITUD DE TRABAJO SOLICITUD DE DESVINCULACION	2	3,33%
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

Al igual que en el mes anterior, el subtema más reiterado fue veedurías ciudadanas con un 60% del total de las peticiones recibidas en los meses de febrero y marzo, seguido de los temas misionales con el 13.33%.

### PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Dependencia	Total	Porcentaje
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	2	40,00%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	1	20,00%
IPES	1	20,00%
IDU	1	20,00%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes de marzo, se trasladaron por no competencia 5 requerimientos ciudadanos. Se aumenta en el 60% la cantidad de peticiones trasladadas con respecto al mes de febrero. La entidad a la que más se realizan traslados es a la Secretaría de Integración Social.

### PETICIONES CERRADAS EN EL MISMO PERIODO

Dependencia	Cerradas Mismo Periodo	Porcentaje
ATENCION A LA CIUDADANIA	6	33,33%
SUBDIRECCION TECNICA DE METODOS EDUCATIVOS Y OPERATIVA	3	16,67%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	3	16,67%
OFICINA ASESORA JURIDICA	2	11,11%
SUBDIRECCION TECNICA DE DESARROLLO HUMANO	2	11,11%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1	5,56%
GRUPO DE TRABAJO PARA EL EJERCICIO DEL CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	5,56%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes se cerraron 18 requerimientos de los 22 que se recibieron, atención a la ciudadanía cerró el mayor número de peticiones con el 33.33%, seguida de la Subdirección Técnica De Métodos con el 16.67% del total de los requerimientos ciudadanos.

### PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

Dependencia	Cerradas Otro Periodo	Porcentaje
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE METODOS EDUCATIVOS Y OPERATIVA	19	45,24%
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE DESARROLLO HUMANO	8	19,05%
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	6	14,29%
GRUPO DE TRABAJO PARA EL EJERCICIO DEL CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	5	11,90%
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	2	4,76%
CONVENIO COMEDORES COMUNITARIOS	2	4,76%
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En este mes, se cerraron 42 peticiones del periodo anterior. La Subdirección técnica de métodos fue la dependencia que más cerró con el 45.24%, seguido de la Subdirección Técnica de Desarrollo Humano con el 19.05%.

### TIEMPO DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS

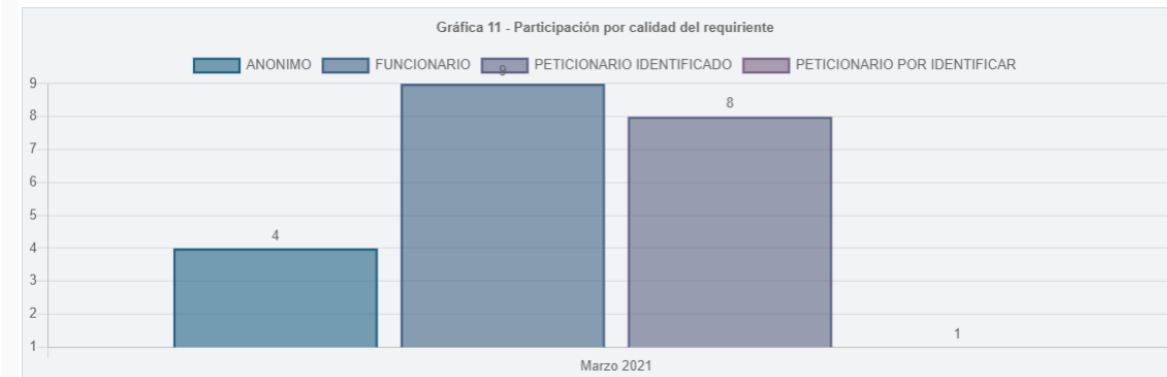
Dependencia	Consulta	Denuncia actos corrupción	Derecho petición interés general	Derecho petición interés particular	Felicitación	Queja	Reclamo	Solicitud acceso información	Solicitud copia	Sugerencia
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	1	0	3	1	0	1	0	0	0	1
CONVENIO COMEDORES COMUNITARIOS	0	0	0	45	0	39	0	0	0	0
GRUPO DE TRABAJO PARA EL EJERCICIO DEL CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	7	24	24	0	26	0	0	0	0
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	0	0	0	0	0	0	0	0	13	0
OFICINA ASESORA JURIDICA	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0	0	0	29	25	29	0	0	16	0
SUBDIRECCION TECNICA DE DESARROLLO HUMANO	0	0	28	11	0	0	0	0	16	0
SUBDIRECCION TECNICA DE METODOS EDUCATIVOS Y OPERATIVA	25	0	17	16	14	23	23	0	9	0

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes de marzo, se observa un aumento en el tiempo utilizado por las diferentes áreas para dar respuesta a la ciudadanía, siendo el convenio de comedores comunitarios los que más demoraron en dar respuesta a la ciudadanía, seguido de la Subdirección Financiera.



## PARTICIPACIÓN POR CALIDAD DE REQUIRIENTE



Durante el mes de marzo el 18.18% de las peticiones registradas fueron anónimas, y el 40.9% 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 96% de las respuestas verificadas, fueron emitidas oportunamente a la ciudadanía, sin embargo, se observa 1 petición fue cerrada por fuera de términos de:

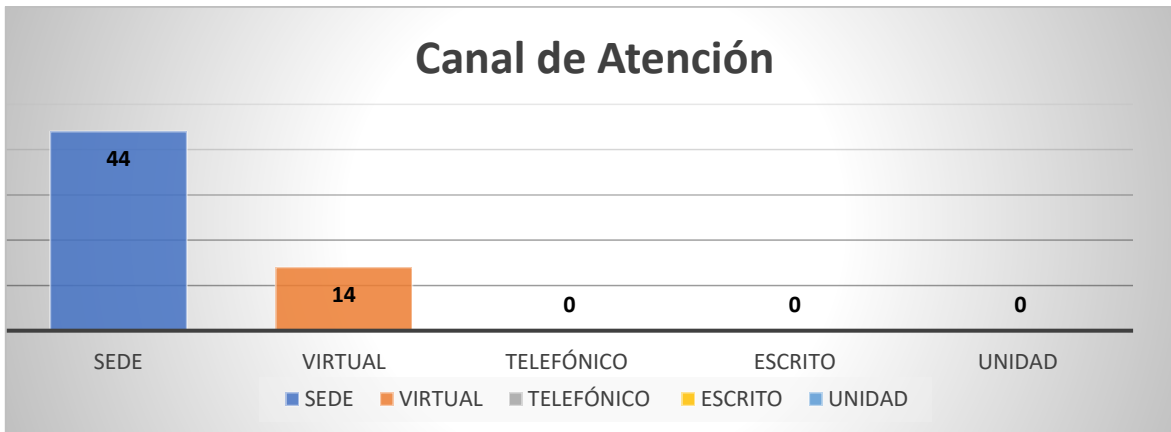
Dependencias	Cantidad de peticiones
Oficina Asesora Jurídica	1
Total	1

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

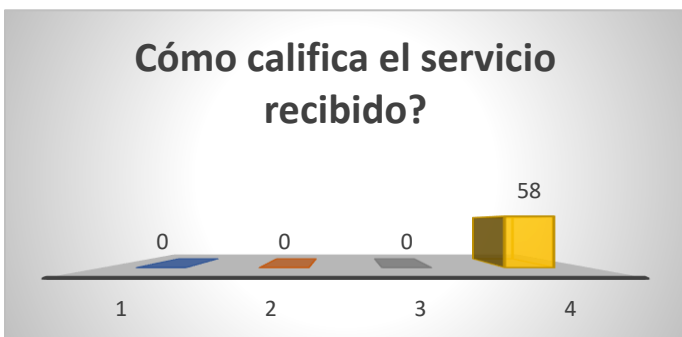
**Solución de fondo:** El 100% de las respuestas emitidas brindaron a la ciudadanía una respuesta de fondo a la solicitud presentada.

**Calidez:** El 96% de las respuestas emitidas por el IDIPRON, fueron escritas de una manera cálida.

**ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN CIUDADANA**

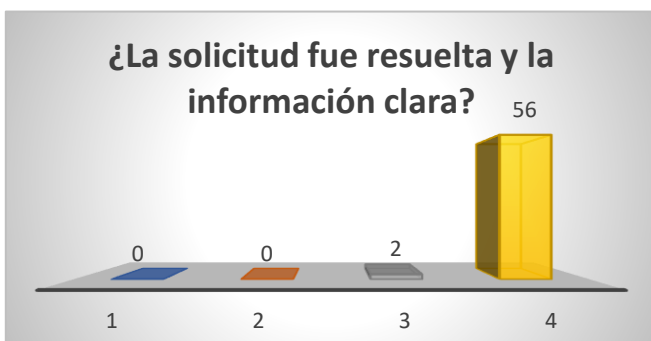
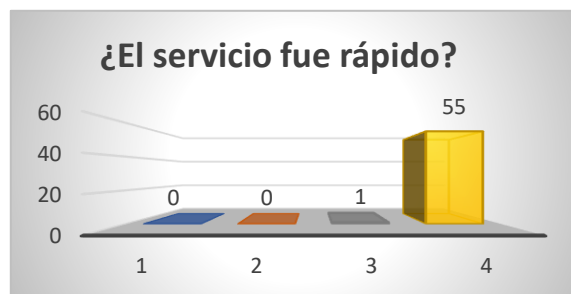


Para el mes de marzo, se realizan 58 encuestas de Satisfacción, de las cuales el 75.86% fueron realizadas en sedes administrativas de la entidad y el 24.13% virtualmente.

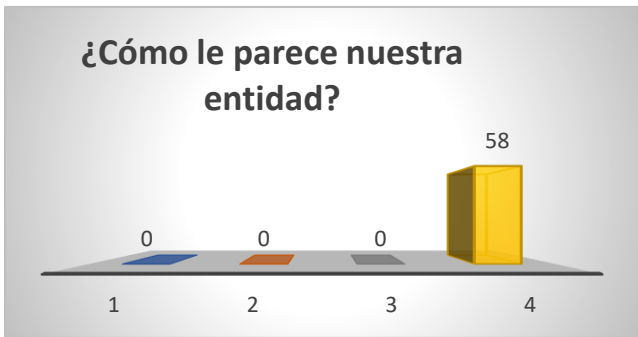


58 personas respondieron esta pregunta, y el 100% de ellas califican como excelente el servicio.

Esta pregunta fue respondida por 56 personas, de estas, el 98.21% respondieron que es muy rápido el servicio.



Esta pregunta fue contestada por 58 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.

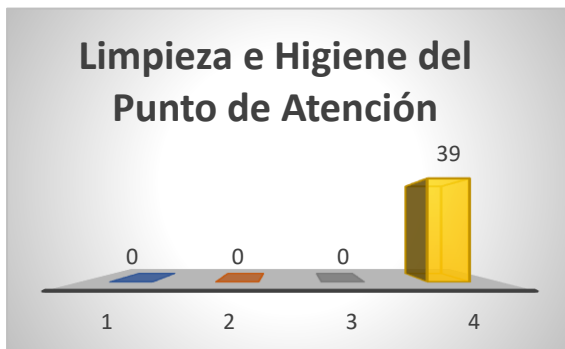
### SEGURIDAD EN EL PUNTO DE ATENCIÓN

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



Así mismo, la comodidad fue evaluada por los 44 ciudadanos atendidos de forma presencial y la califican como excelente.

La limpieza e higiene fue evaluada por los 39 ciudadanos encuestados ciudadanía encuestada y fue calificada como excelente.



## EVENTOS PARA LA CIUDADANÍA

En este mes, atención a la ciudadanía hizo presencia en la primera feria de servicio a la ciudadanía, en la localidad de San Cristóbal, allí se dio información sobre los servicios que ofrece la entidad a 50 personas.



## RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta los resultados que se reflejan en el presente informe, se recomienda a la Subdirección de Desarrollo Humano y a la Oficina Asesora Jurídica contestar oportunamente el teléfono para brindar una respuesta oportuna tanto al cliente interno y externo de la entidad.

Se recuerda a todas las dependencias que para realizar el cierre de peticiones ciudadanas a través de la plataforma Bogotá Te Escucha, la respuesta debe ser remitida a través de oficio, firmada por el jefe del área y radicada en la oficina de gestión documental.

En este mes la oficina Asesora Jurídica realizó un cierre de petición por fuera de términos de ley.

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 marzo, 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 contestó 1 petición ciudadana por fuera de términos.

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**