

**Al Contestar Cite Este Nr.:2021IE3025 0 1 Fol:**

**ORIGEN:** Origen: AREA DE ATENCION AL CIUDADANO/CORDOBA CAS

**DESTINO:** Destino: SUBDIRECCIÓN TÉCNICA ADMINISTRATIVA Y FINAN

**ASUNTO:** Asunto: SOLICITUD INFORME DE GESTIÓN PETICION DE MAY

**Obs:** Fec.Radic:09/06/2021 09:23:11. Obs.:

CÓD: A-GDO-FT-013 V:-08 – 20/04/2021

## MEMORANDO

5900

Bogotá, D.C. 8 de junio de 2020

**PARA:** HUGO ALBERTO CARRILLO GÓMEZ  
Subdirector Administrativo y Financiero

**DE:** GRISEL CÓRDOBA CASELLA  
ÁREA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

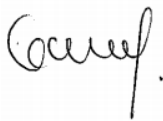
**ASUNTO:** Informe de gestión de peticiones mes de mayo

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)**

	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 MAYO 2021

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

**GRISEL CÓRDOBA CASELLA**

Contratista Atención a la Ciudadanía

## PETICIONES REGISTRADAS



Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes de mayo, se registraron 69 peticiones ciudadanas, evidenciándose un aumento del 50.72% con respecto al mes de abril del año 2021. De las cuales, el 23.18% fueron registradas por la ciudadanía.

## CANAL DE ATENCIÓN



Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En mayo, el 66.66% de las peticiones fueron recibidas de forma presencial, seguido de éste, se encuentra el web con el 23.18%.

## ATENCIONES POR LINEA WHATSAPP

A través de la línea WhatsApp dispuesta por la Entidad, se logra la atención en tiempo real de 26 ciudadanos, manteniendo la cifra con respecto al mes de abril.

La ciudadanía indagó sobre cómo ingresar al Idipron, acceso a educación, 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 mayo, 56 ciudadanos se comunicaron con la Entidad a través de esta red social, la ciudadanía indagó por temas acceso a 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 mayo, se recibieron 559 llamadas al conmutador de la entidad. Las dependencias que más recibieron llamadas fueron:

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE LLAMADAS	%
Tesorería	98	37.3
Atención a la ciudadanía	95	36.1
Oficina asesora jurídica	70	26.6
<b>Total</b>	<b>263</b>	<b>100%</b>

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 mayo, algunas dependencias no contestaron oportunamente las llamadas ciudadanas, de la siguiente manera:

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE LLAMADAS NO CONTESTADAS	%
Oficina Asesora Jurídica	20	100
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100 %</b>

### CANAL PRESENCIAL

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

MES	CONSOLIDADO CANAL PRESENCIAL								
	PRESENCIAL					FERIA	TELEFÓNICO	WHATSAPP	FACEBOOK
	CALLE 15	CALLE 61	CALLE 63	BOSA	DISTRITO JOVEN				
MAYO	45	5	12	4	41	0	559	26	56

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

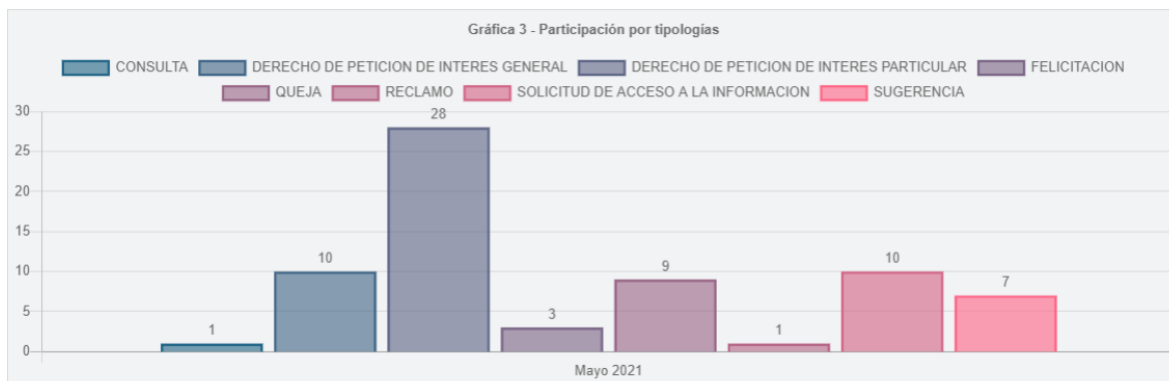
## CORREOS ELECTRÓNICOS

En este mes, se recibieron en total 415 correos electrónicos de la siguiente manera:

- Correo de atención a la ciudadanía: 387
- Correo de defensor del ciudadano: 3
- Correo de denuncias por actos de corrupción: 25

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 40.57%, seguido del derecho de petición de interés general y las solicitudes de acceso a la información con el 14.49%.

### QUEJAS :

En el periodo se registran 9 quejas las cuales fueron 5 fueron anónimas y el resto a nombre propio, de estas; 6 cumplen con la tipología de queja. La ciudadanía se queja de:

- Ingeniera de alimentos que se encuentra en la entidad.

### RECLAMOS:

En el mes, según la plataforma Bogotá Te Escucha, se registra 1 reclamo

- Reclamo por lo realiza una beneficiaria por que le realizan descuentos de su cuenta de ahorros que no le han sido informados.

### SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

Durante el mes de mayo se registra 10 solicitudes de acceso a la información, de las cuales 2 son anónimas.

Todas las solicitudes fueron asignadas a las dependencias competentes 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
10		0		10 días	0

## SUBTEMAS EN EL PERIODO

Subtema	Total	Porcentaje
VEEDURIAS CIUDADANAS	40	90,91%
SOLICITUD DE INTERVENCION PRESENCIA DE HABITANTES CALLE PANDILLEROS NNAJ CON VULNERACION DE DERECHOS O SITUACION FRAGILIDAD EN LOS SECTORES	3	6,82%
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	2,27%
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

Al igual que en el mes anterior, el subtema más reiterado fue veedurías ciudadanas con un 90.91% del total de las peticiones recibidas en los meses de abril y mayo, seguido de la solicitud de intervención presencia de habitantes de calle pandilleros NNAJ con vulneración de derechos o situación fragilidad en los sectores con el 6.82%.

## PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Dependencia	Total	Porcentaje
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	8	57,14%
ACUEDUCTO - EAB	2	14,29%
GAS NATURAL	1	7,14%
SECRETARIA DE PLANEACION	1	7,14%
SECRETARIA DE SALUD	1	7,14%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	1	7,14%
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes de mayo, se trasladaron por no competencia 14 requerimientos ciudadanos. Se aumenta en un 78.57% la cantidad de peticiones trasladadas con respecto al mes de abril.

## PETICIONES CERRADAS EN EL MISMO PERIODO

Dependencia	Cerradas Mismo Período	Porcentaje
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	8	80,00%
GRUPO DE TRABAJO PARA EL EJERCICIO DEL CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	10,00%
SUBDIRECCION TECNICA DE METODOS EDUCATIVOS Y OPERATIVA	1	10,00%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes se cerraron 10 requerimientos de los 69 que se recibieron, atención a la ciudadanía cerró el mayor número de peticiones con el 80%.

## PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

Dependencia	Cerradas Otro Período	Porcentaje
SUBDIRECCION TECNICA DE METODOS EDUCATIVOS Y OPERATIVA	14	41,18%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	9	26,47%
SUBDIRECCION TECNICA DE DESARROLLO HUMANO	6	17,65%
OFICINA ASESORA JURIDICA	3	8,82%
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	2	5,88%
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En este mes, se cerraron 34 peticiones del periodo anterior. La subdirección Técnica de Métodos fue la que más cerró peticiones ciudadanas con el 41.18%.

## TIEMPO DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS

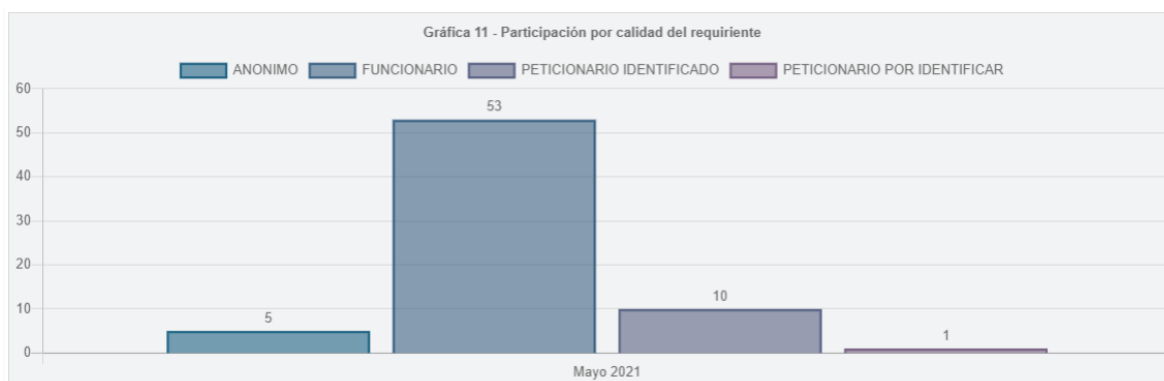
Dependencia	Consulta	Denuncia actos corrupción	Derecho petición interés general	Derecho petición interés particular	Felicitación	Queja	Reclamo	Solicitud acceso información	Solicitud copia	Sugerencia
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	0	0	1	2	0	1	0	0	0	0
GRUPO DE TRABAJO PARA EL EJERCICIO DEL CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0
OFICINA ASESORA JURIDICA	0	0	0	14	0	0	0	30	0	0
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0	0	24	30	0	29	28	0	0	0
SUBDIRECCION TECNICA DE DESARROLLO HUMANO	27	0	16	16	0	27	0	0	0	0
SUBDIRECCION TECNICA DE METODOS EDUCATIVOS Y OPERATIVA	32	0	22	22	26	28	28	25	13	0

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes de mayo, se observa un aumento en el tiempo utilizado por las diferentes áreas para dar respuesta a la ciudadanía, siendo la oficina asesora jurídica la que más se tarda en tiempo promedio

para dar respuesta a la ciudadanía (solicitud de información 30 días), seguido de la subdirección Administrativa y Financiera.

## PARTICIPACIÓN POR CALIDAD DE REQUIRIENTE



Durante el mes de mayo el 7.24% de las peticiones registradas fueron anónimas, y el 76.81% 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 56 respuestas enviadas por la entidad de las cuales:

**Oportunidad:** El 93% de las respuestas verificadas fueron emitidas oportunamente a la ciudadanía, sin embargo, 4 peticiones fueron cerradas por fuera de términos de la siguiente manera:

Dependencias	Cantidad de peticiones
Convenios	2
Emprendimiento	1
Oficina Asesora jurídica	1
<b>Total</b>	<b>4</b>

**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 el punto de atención Distrito Joven, el promedio del tiempo de atención presencial es de 2 horas debido a que en este punto se realizan diferentes capacitaciones.

Así mismo, la atención telefónica en el punto de atención de la calle 61 bajo a 5 minutos a través del canal telefónico y 9 minutos en la atención presencial.

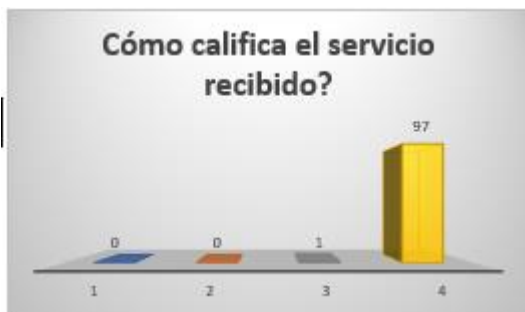
En el punto de la calle 63, el promedio del tiempo de atención telefónico es de 8 minutos y para la atención presencial de 13 minutos.

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

### ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN CIUDADANA

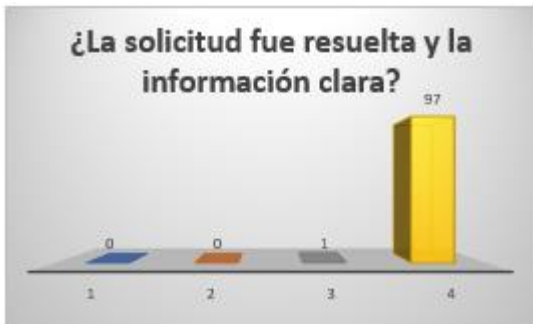


Para el mes de mayo, se realizan 98 encuestas de Satisfacción, de las cuales el 67.34% fueron realizadas en sedes administrativas de la entidad.



El 98% de los ciudadanos encuestados calificaron como excelente el servicio.

El 98% de la ciudadanía encuestada refiere que el servicio prestado fue muy rápido.



El 99% de la ciudadanía respondió que fue resuelta la solicitud y la información fue clara.

96 personas respondieron esta pregunta, de las cuales, al 98% de la ciudadanía que respondió esta pregunta le gusta la entidad y la perciben como excelente.



De las 96 personas que respondieron esta pregunta, el 99% califica como excelente la seguridad en el punto de atención.

La comodidad fue evaluada por los 95 ciudadanos atendidos de forma presencial. Y el 100% de ellos la califican como excelente.





La limpieza e higiene fue evaluada por 95 ciudadanos encuestados y fue calificada como excelente

## EVENTOS PARA LA CIUDADANÍA

Durante el mes de mayo no se realizaron eventos con la ciudadanía debido a la emergencia sanitaria.

## CUALIFICACIONES

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

Unidad la Florida: Se cualificaron 42 personas entre beneficiarios y personal administrativo de la unidad.

Sede Calle 15: En esta sede se cualifican 14 administrativos en protocolos de atención

Unidad de Bosa: En esta unidad, se cualifican 89 beneficiarios en procedimiento para atender peticiones ciudadanas, tiempos de respuesta según la ley 1755 de 2015, protocolos y canales de atención.



## **RECOMENDACIONES**

Teniendo en cuenta los resultados que se reflejan en el presente informe, se recomienda a la Oficina Asesora Jurídica, y la subdirección Administrativa y Financiera disminuir los tiempos de respuesta en de 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 ampliar la información sobre el pago que se realiza por la participación en convenios y sus respectivos descuentos (manejo de tarjeta, cargos obligatorios y demás) que disminuyen su ingreso neto y puede percibirse como un engaño.

Se sugiere a la oficina asesora jurídica, a convenios y a emprender responder oportunamente las peticiones ciudadanas, teniendo en cuenta la ley 1755 del 2015.

Se sugiere a la oficina asesora jurídica atender oportunamente el teléfono, teniendo en cuenta que es la dependencia que mayor llamadas dejó de contestar.

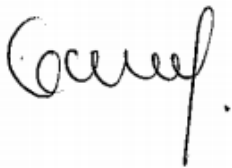
## **CONCLUSIONES**

A manera de conclusión se observa que, durante el mes de mayo, 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 4 peticiones ciudadanas por fuera de términos.

La oficina asesora jurídica es el área que más demora en la contestación de las llamadas ciudadanas

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**