

5000

Bogotá, D.C. 9 de diciembre de 2021

Doctor
HUGO ALBERTO CARRILLO GÓMEZ
 SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO
 IDIPRON
 3779997
 subfinanciera@idipron.gov.co
 calle 61 no. 7-78
 Bogotá,

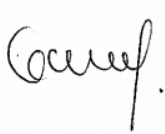
INSTITUTO PARA LA PROTECCION DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD Al Contestar Cite Este Nr.:2021EE3289 0 1 Fol ORIGEN: Origen: AREA DE ATENCION AL CIUDADANO/CORDOBA CAS DESTINO: Destino: /HUGO ALBERTO CARRILLO GOMEZ ASUNTO: Asunto: INFORME DE GESTION ATENCION A LA CIUDADANIA Obs: Fec.Radic:09/12/2021 10:17:03. Obs.:

Asunto: Informe de gestión Atención a la Ciudadanía mes de noviembre

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 profesional STAF
grisel.cordoba@idipron.gov.co

	NOMBRE	FIRMA	FECHA
Proyectó:	Grisel Córdoba Casella		11/11/2021
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 NOVIEMBRE 2021

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

GRISEL CÓRDOBA CASELLA

Contratista profesional Subdirección Administrativa y Financiera

PETICIONES REGISTRADAS

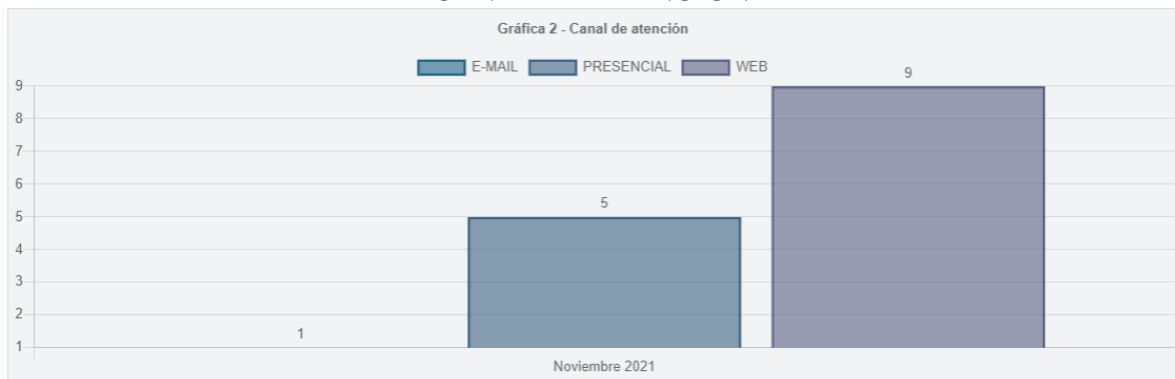


Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes de noviembre se registraron 15 peticiones ciudadanas evidenciándose que, con respecto al mes de octubre aumentaron en un 20% la cantidad de peticiones registradas.

Aunado a lo anterior, se encuentran en el sistema como “ingresadas” 27 peticiones y como recibidas 26 más. Para un total de 67 peticiones del mes de noviembre, lo que evidencia aumento del 19.40%.

CANAL DE ATENCIÓN



Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En noviembre, el 60% de la ciudadanía prefirió registrar sus peticiones de forma a través de la web, seguido del presencial con el 33.33%.

ATENCIÓNES POR LINEA WHATSAPP

A través de la línea WhatsApp dispuesta por la Entidad, se logra la atención en tiempo real de 25 ciudadanos, aumentándose las atenciones en un 12% con respecto al mes de octubre.

La ciudadanía indagó sobre acceso a trabajo. 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 noviembre, 80 ciudadanos se comunicaron con la Entidad a través de esta red social, con respecto al mes de octubre, se aumenta la atención en un 6.25% lo cual, está dentro de parámetros normales para la entidad.

La ciudadanía indagó sobre acceso a empleabilidad, 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 noviembre se recibieron 670 llamadas al conmutador de la entidad. Las dependencias que más recibieron llamadas fueron:

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE LLAMADAS	%
Atención a la ciudadanía	120	34%
Oficina asesora jurídica	105	30%
Calle 15	73	21%
Subdirección de métodos	52	15%
Total	350	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, se dejaron de contestar 25 llamadas, las dependencias que más dejaron de atender llamadas son:

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE LLAMADAS NO CONTESTADAS	%
Oficina Asesora Jurídica	10	50%
Desarrollo Humano	5	25%
Sistemas	5	25%
Total	20	100 %

CANAL PRESENCIAL

Durante el mes de noviembre, se registraron 117 atenciones de la siguiente manera:

MES	CONSOLIDADO CANAL PRESENCIAL				
	PRESENCIAL				
	CALLE 15	CALLE 61	CALLE 63	BOSA	DISTRITO JOVEN
NOVIEMBRE	74	28	4	0	11

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

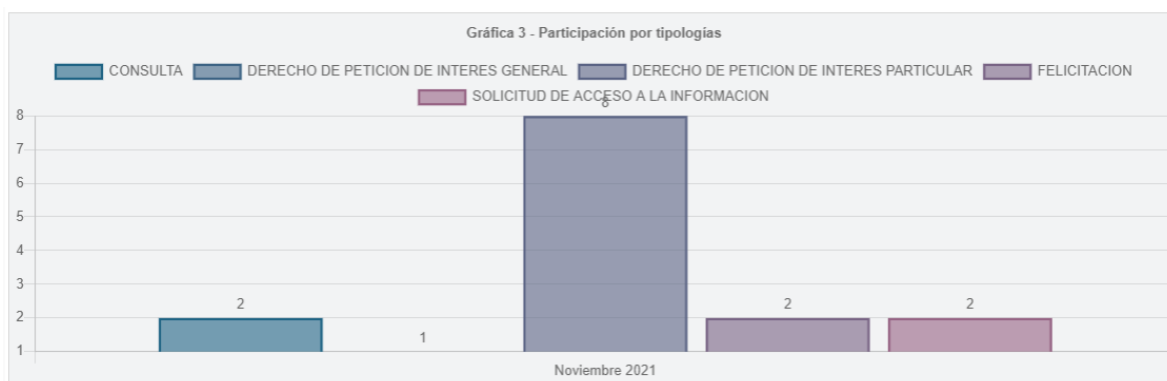
CORREOS ELECTRÓNICOS

En este mes, se recibieron en total 568 correos electrónicos de la siguiente manera:

- Correo de atención a la ciudadanía: 560
- Correo de defensor del ciudadano: 3
- Correo de denuncias por actos de corrupción: 5

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

PETICIONES POR TIPOLOGÍA



Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes de noviembre la tipología más utilizada fue el derecho de petición de interés particular con el 53.33 %, seguido de la consulta, la felicitación y la solicitud de acceso a la información con el 13.33%.

QUEJAS :

Durante el mes de noviembre no se ven reflejadas quejas en el informe remitido y cargado a la página de la veeduría, sin embargo, en el informe enviado de la Secretaría General, aparecen 3 quejas recibidas las cuales fueron asignadas oportunamente a las áreas idóneas para dar respuesta.

RECLAMOS:

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

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

Durante el mes de noviembre, se registran 2 solicitudes de acceso a la información, las cuales fueron asignadas a las dependencias idóneas para dar respuesta. Ambas solicitudes fueron asignadas a la Subdirección de Métodos.

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		1 día	0

SUBTEMAS EN EL PERIODO

Subtema	Total	Porcentaje
VEEDURIAS CIUDADANAS	21	80,77%
SOLICITUD DE INTERVENCION PRESENCIA DE HABITANTES CALLE PANDILLEROS NNAJ CON VULNERACION DE DERECHOS O SITUACION FRAGILIDAD EN LOS SECTORES	3	11,54%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO CERTIFICACIONES RECLAMACIONES LABORALES CAPACITACIONES SOLICITUD DE TRABAJO SOLICITUD DE DESVINCULACION	1	3,85%
CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	1	3,85%
Total	26	100,0%

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

Al igual que en el mes anterior, el subtema más reiterado fue veedurías ciudadanas con un 80.77% del total de las peticiones recibidas en los meses octubre y noviembre, seguido de la solicitud de intervención presencia de habitantes de calle con el 11.54%.

PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Dependencia	Total	Porcentaje
IDPAC	1	20,00%
SECRETARIA DE EDUCACION	1	20,00%
SECRETARIA DE GOBIERNO	1	20,00%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	1	20,00%
SECRETARIA DE PLANEACION	1	20,00%
Total	5	100,00%

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes de noviembre, se trasladaron por no competencia requerimientos ciudadanos. Se aumenta en un 40% la cantidad de peticiones trasladadas con respecto al mes de octubre.

PETICIONES CERRADAS EN EL MISMO PERIODO

Dependencia	Cerradas Mismo Periodo	Porcentaje
SUBDIRECCION TECNICA DE METODOS EDUCATIVOS Y OPERATIVA	2	33,33%
ATENCION A LA CIUDADANIA	1	16,67%
DIRECCION GENERAL	1	16,67%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	16,67%
SUBDIRECCION TECNICA DE DESARROLLO HUMANO	1	16,67%
Total	6	100,0%

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes se cerraron 6 requerimientos de los 15 que se recibieron, la Subdirección Técnica de Métodos cerró el mayor número de peticiones con el 33.33%.

PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

Dependencia	Cerradas Otro Periodo	Porcentaje
SUBDIRECCION TECNICA DE METODOS EDUCATIVOS Y OPERATIVA	10	50,00%
CONVENIOS	5	25,00%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2	10,00%
ATENCION A LA CIUDADANIA	1	5,00%
COMUNICACIONES	1	5,00%
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	5,00%
Total	20	100,00%

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En este mes, se cerraron 20 peticiones del periodo anterior. La subdirección Técnica de Métodos Educativos y Operativa fue la que más cerró peticiones ciudadanas con el 50%.

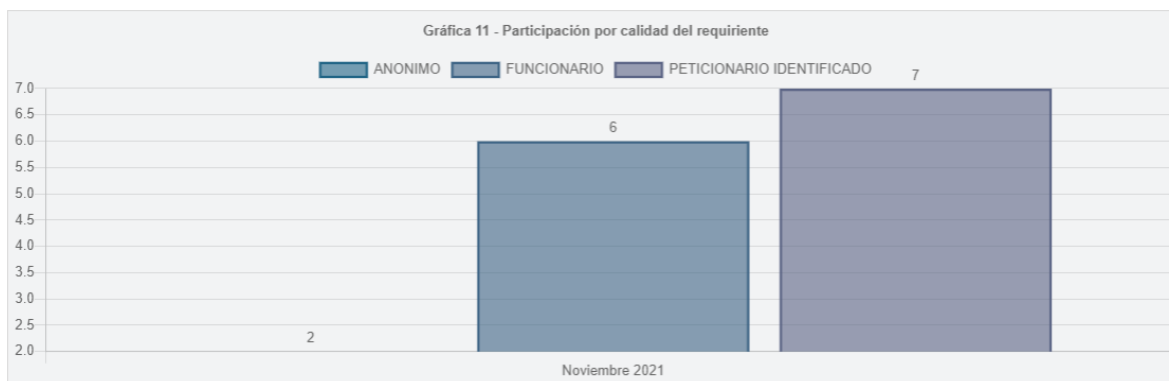
TIEMPO DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS

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	0	2	0	0	0	0	0	0
COMUNICACIONES	0	0	46	0	0	0	0	0	0	0
CONVENIOS	34	0	28	29	0	7	16	0	0	0
DIRECCION GENERAL	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0
OFICINA ASESORA JURIDICA	0	0	0	21	0	0	0	0	0	0
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0	0	0	0	16	20	0	0	0	0
SUBDIRECCION TECNICA DE DESARROLLO HUMANO	0	0	0	19	0	0	0	0	0	0
SUBDIRECCION TECNICA DE METODOS EDUCATIVOS Y OPERATIVA	0	0	12	16	0	12	0	17	0	0

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes de noviembre, se observa una disminución en el tiempo utilizado por las diferentes áreas para dar respuesta a la ciudadanía, siendo convenios la que más se tardó en tiempo promedio para dar respuesta a la ciudadanía seguido de comunicaciones.

PARTICIPACIÓN POR CALIDAD DE REQUIRIENTE



Durante el mes de noviembre el 40% de las peticiones fueron registradas por los funcionarios de la entidad. El 46.66% de la ciudadanía se identificó al registrar la petición.

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 35 respuestas enviadas por la entidad de las cuales:

Oportunidad: El 94% de las respuestas verificadas fueron emitidas oportunamente a la ciudadanía, sin embargo, 2 peticiones fueron cerradas por fuera de términos de la siguiente manera:

Dependencias	Cantidad de peticiones
Subdirección técnica de métodos	1
Dirección	1
Total	2

Coherencia: El 97% de las respuestas verificadas, responden a la ciudadanía en forma coherente. La respuesta registrada por la Dirección no cumple con coherencia, ya que registra en el aplicativo una respuesta y anexos que nada tiene que ver con la petición ciudadana.

Solución de fondo: El 94% de las respuestas emitidas brindaron a la ciudadanía una respuesta de fondo a la solicitud presentada.

Calidez: El 94% 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 tiempo de atención disminuyó pues no se han realizado capacitaciones en la sede teniendo esto en cuenta, el promedio del tiempo de atención presencial es de 5 minutos.

Así mismo, la atención telefónica en el punto de atención de la calle 61 se mantuvo en 3.5 minutos a través del canal telefónico, se aumenta la atención presencial y el tiempo en la misma pasando de 10 a 15 minutos por atención.

En el punto de la calle 63, el promedio del tiempo de atención telefónico es de 8 minutos y para la atención presencial de 10 minutos.

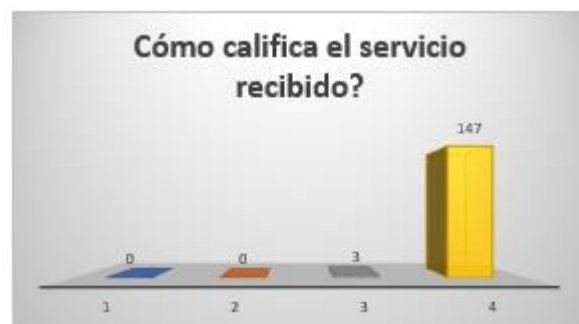
Y en el punto de atención en calle 15 (Serendipia) el promedio de atención presencial fue de 10 minutos.

ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN CIUDADANA



Para el mes de noviembre, se realizan 151 encuestas de satisfacción, de las cuales, el 64.9% fueron realizadas en sedes administrativas de la entidad, y un 35% de forma telefónica.

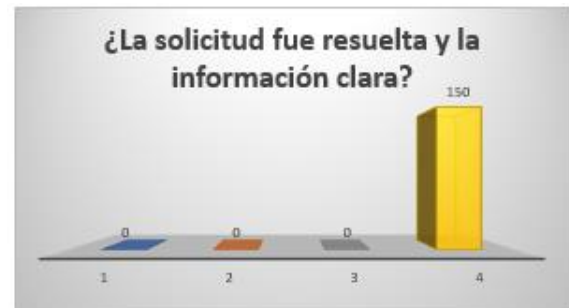
El 100% de los ciudadanos encuestados calificaron entre excelente y bueno el servicio recibido.





El 100% de la ciudadanía encuestada refiere que el servicio prestado fue muy rápido.

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



99 ciudadanos encuestados respondieron esta pregunta. De éstos el 68.7% califican la seguridad en el punto de atención como excelente, y el 31.31% como buena.

96 personas respondieron esta pregunta, de estos, el 100% califica entre excelente y buena la comodidad en el punto de atención.



El 100% de la ciudadanía encuestada respondió que la entidad le parece entre excelente y buena.

96 personas respondieron esta encuesta, de ellas el 67.70% respondieron como excelente, sin embargo, el 12.5% de la ciudadanía encuestada en cl. 15 punto de atención serendipia respondió que era regular y allí mismo el 1.041% respondió que era mala.



EVENTOS PARA LA CIUDADANÍA

Durante el mes de noviembre se participó en la feria de servicios realizada de forma simultánea en las localidades Ciudad Bolívar, Kennedy y Bosa.

RECOMENDACIONES

Se sugiere a la Subdirección de Métodos y a la Dirección realizar la revisión semanalmente con el fin de verificar la existencia de peticiones ciudadanas pendientes en dar respuesta evitando así su vencimiento. Así mismo, al dar respuesta a las peticiones verificar la respuesta que se registra en la plataforma para poder responder de fondo la petición ciudadana.

CONCLUSIONES

A manera de conclusión se observa que, durante el mes de noviembre, 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 2 peticiones ciudadanas por fuera de términos.

La satisfacción de la ciudadanía por el servicio prestado es considerada como excelente, sin embargo, hubo calificaciones muy bajas sobre el aseo de la sede Calle 15 en Serendipia.

Grisel Córdoba Casella
Contratista STAF

Instituto Distrital para la Protección de la niñez y la Juventud- IDIPRON