

5000

Bogotá, D.C. 11 de noviembre 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.:2021EE3030 0 1 Fol:
ORIGEN: Origen: SUBDIRECCIÓN TÉCNICA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
DESTINO: Destino: IDIPRON/HUGO ALBERTO CARRILLO GOMEZ
ASUNTO: Asunto: INFORME DE GESTIÓN ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
Obs: Fec.Radic:11/11/2021 10:54:48. Obs.:

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

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 OCTUBRE 2021

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

GRISEL CÓRDOBA CASELLA

Contratista profesional Subdirección Administrativa y Financiera

PETICIONES REGISTRADAS

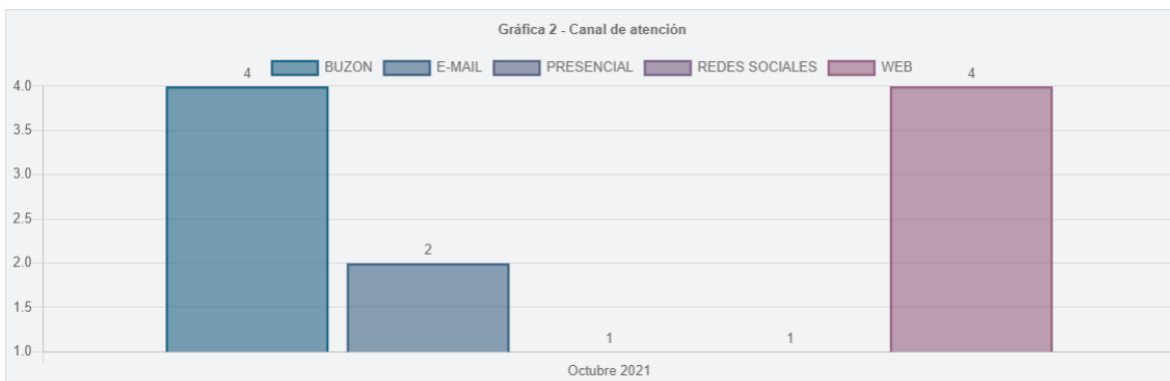


Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes de octubre se registraron 12 peticiones ciudadanas, evidenciándose que, con respecto al mes de septiembre se disminuyeron en un 57.14% la cantidad de peticiones registradas.

Aunado a lo anterior, se encuentran en el sistema como “ingresadas” 29 peticiones y como recibidas 13 más. Para un total de 54 peticiones del mes de octubre, lo que evidencia una disminución del 28%.

CANAL DE ATENCIÓN



Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En octubre, el 52.38% de la ciudadanía prefirió registrar sus peticiones de forma a través de la web, seguido del e- mail con el 23.80%.

ATENCIONES POR LINEA WHATSAPP

A través de la línea WhatsApp dispuesta por la Entidad, se logra la atención en tiempo real de 22 ciudadanos, disminuyéndose las atenciones en un 53.65% con respecto al mes de septiembre.

La ciudadanía indagó sobre el acceso a los servicios que ofrece el Idipron y requisitos para ingresar a las unidades de protección modalidad externados.

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 octubre, 75 ciudadanos se comunicaron con la Entidad a través de esta red social, con respecto al mes de septiembre, se aumenta la atención en un 2.66% 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 septiembre, se recibieron 447 llamadas al conmutador de la entidad. Las dependencias que más recibieron llamadas fueron:

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE LLAMADAS	%
Atención a la ciudadanía	108	45.2%
Oficina asesora jurídica	83	34.7%
Desarrollo humano	48	20.1%
Total	239	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, algunas dependencias no contestaron oportunamente las llamadas ciudadanas, de la siguiente manera:

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE LLAMADAS NO CONTESTADAS	%
Oficina Asesora Jurídica	7	64%
Desarrollo Humano	4	36%
Total	11	100 %

CANAL PRESENCIAL

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

MES	CONSOLIDADO CANAL PRESENCIAL				
	PRESENCIAL				
	CALLE 15	CALLE 61	CALLE 63	BOSA	DISTRITO JOVEN
OCTUBRE	64	7	4	0	6

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

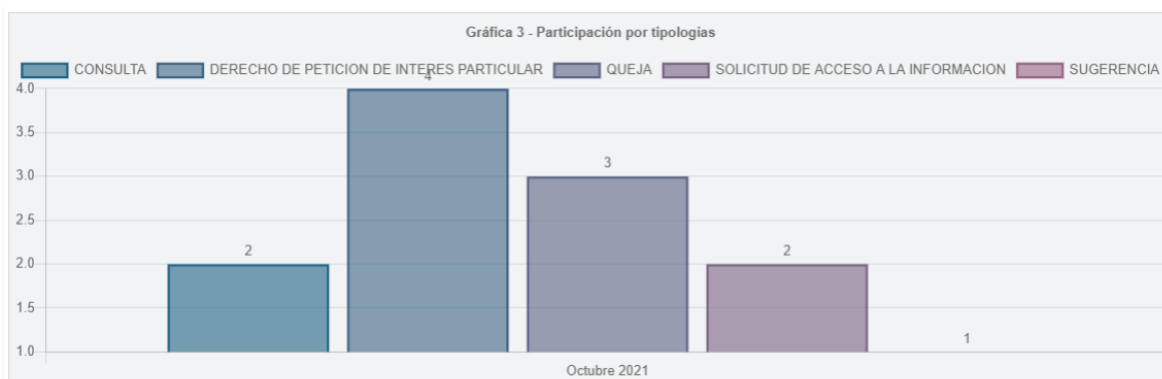
CORREOS ELECTRÓNICOS

En este mes, se recibieron en total 510 correos electrónicos de la siguiente manera:

- Correo de atención a la ciudadanía: 504
- Correo de defensor del ciudadano: 2
- Correo de denuncias por actos de corrupción: 4

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

PETICIONES POR TIPOLOGÍA



Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes de octubre, la tipología más utilizada fue el derecho de petición de interés particular con el 33.33 % , seguido de la queja con el 25%.

QUEJAS :

Se reciben 3 quejas en el mes de octubre 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 octubre, se registran 1 solicitud de acceso a la información, la cuales fue repetida. Ambas solicitudes fueron asignadas a la Subdirección de Métodos, quien dio respuesta oportuna.

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN CONTESTADAS DE FORMA NEGATIVA

Ninguna de la solicitudes fue contestada de forma negativa por la entidad.

No. Solicitudes Recibidas	No. Solicitudes Trasladas	Tiempo de respuesta	Numero de solicitudes a las que se nego la información
2	0	1 día	0

SUBTEMAS EN EL PERIODO

SUBTEMAS EN EL PERIODO		
Subtema	Total	Porcentaje
VEEDURIAS CIUDADANAS	21	75,00%
SOLICITUD DE INTERVENCION PRESENCIA DE HABITANTES CALLE PANDILLEROS NNAJ CON VULNERACION DE DERECHOS O SITUACION FRAGILIDAD EN LOS SECTORES	4	14,29%
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.	2	7,14%
CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	1	3,57%
Total	28	100,00%

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

Al igual que en el mes anterior, el subtema más reiterado fue veedurías ciudadanas con un 75% del total de las peticiones recibidas en los meses septiembre y octubre, seguido de la solicitud de intervención presencia de habitantes de calle con el 14.29%.

PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

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

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes de octubre, se trasladaron por no competencia 3 requerimientos ciudadanos. Se aumenta en un 33.33% la cantidad de peticiones trasladadas con respecto al mes de septiembre.

PETICIONES CERRADAS EN EL MISMO PERIODO

Dependencia	Cerradas Mismo Periodo	Porcentaje
INFRAESTRUCTURA	1	16,67%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1	16,67%
SUBDIRECCION TECNICA DE DESARROLLO	1	16,67%
SUBDIRECCION TECNICA DE METODOS EDUCATIVOS Y OPERATIVA	3	50,00%
TOTAL	6	100,0%

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes se cerraron 6 requerimientos de los 12 que se recibieron, la Subdirección Técnica de Métodos cerró el mayor número de peticiones con el 50%.

PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

Dependencia	Cerradas Otro Periodo	Porcentaje
CONVENIOS	1	4,55%
DIRECCION GENERAL	1	4,55%
OFICINA ASESORA JURIDICA	2	9,09%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	4,55%
SUBDIRECCION TECNICA DE DESARROLLO	2	9,09%
SUBDIRECCION TECNICA DE METODOS EDUCATIVOS Y OPERATIVA	15	68,18%
TOTAL	22	100,0%

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En este mes, se cerraron 22 peticiones del periodo anterior. La subdirección Técnica de Métodos Educativos y Operativa fue la que más cerró peticiones ciudadanas con el 68.18%.

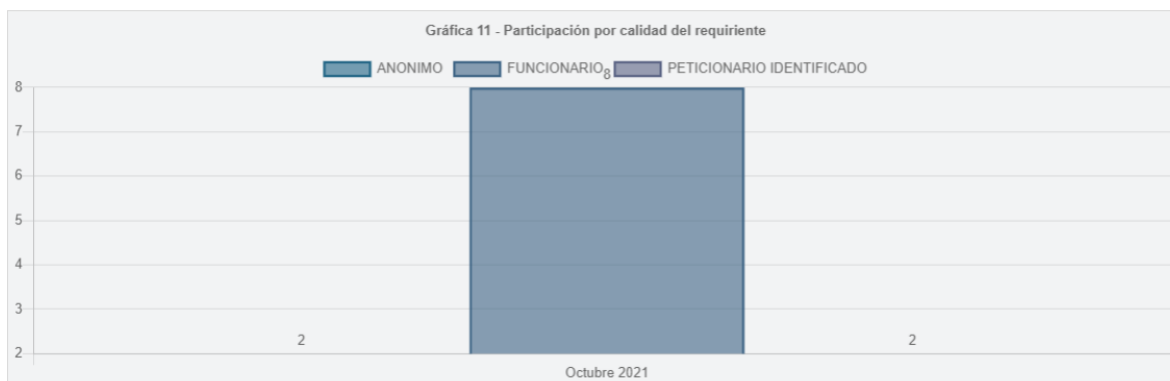
TIEMPO DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS

Dependencia	Consulta	Denuncia actos corrupción	Derecho petición interés general	Derecho petición interés particular	Felicitación	Queja	Reclamo	Solicitud acceso información	Solicitud copia	Sugerencia
CONVENIOS	0	0	0	25	0	0	0	0	0	0
DIRECCION GENERAL	0	0	0	15	0	0	0	0	0	0
INFRAESTRUCTURA	0	0	0	9	0	0	0	0	0	0
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	15	0	0	0	0	0	0	0	0	0
OFICINA ASESORA JURIDICA	0	0	0	17	0	0	0	0	0	0
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0	0	0	0	0	29	0	0	0	0
SUBDIRECCION TECNICA DE DESARROLLO HUMANO	1	0	27	10	0	0	0	0	0	0
SUBDIRECCION TECNICA DE METODOS EDUCATIVOS Y OPERATIVA	21	0	19	15	0	21	0	24	15	0

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes de octubre, 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 de la Subdirección Administrativa y Financiera.

PARTICIPACIÓN POR CALIDAD DE REQUIRIENTE



Durante el mes de octubre el 66.66% de las peticiones fueron registradas por los funcionarios de la entidad. El 16.66% de la ciudadanía no 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
Oficina de Comunicaciones	1
Dirección	1
Total	2

Coherencia: El 94% 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:

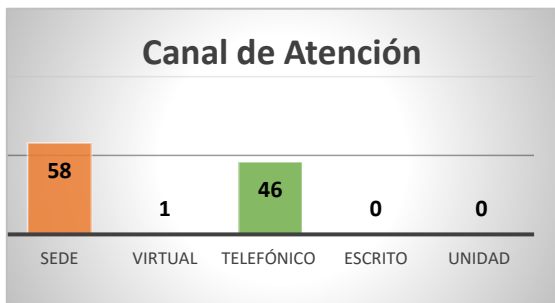
En el punto de atención Distrito Joven, el tiempo de atención disminuyó pues no se han realizado capacitaciones en la sede teniendo esto en cuenta, el promedio del tiempo de atención presencial es de 8 minutos.

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, manteniendo en 11 minutos en la atención presencial.

En el punto de la calle 63, el promedio del tiempo de atención telefónico es de 10 minutos y para la atención presencial de 15 minutos.

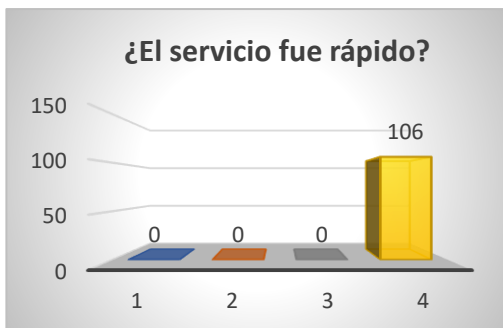
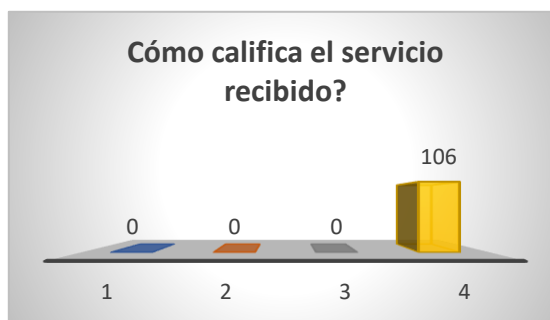
Y en el punto de atención en calle 15 (Serendipia) el promedio de atención presencial fue de 10 minutos.

ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN CIUDADANA



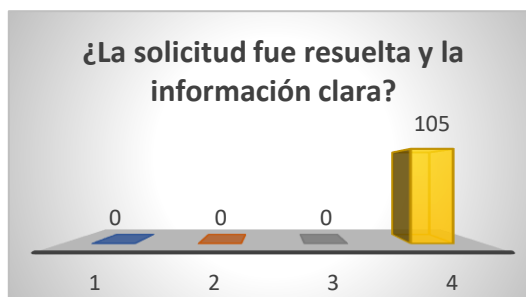
Para el mes de octubre, se realizaron 105 encuestas de satisfacción, de las cuales, el 55.23% fueron realizadas en sedes administrativas de la entidad, y un 43.80% de forma telefónica.

El 100% de los ciudadanos encuestados calificaron como excelente 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.

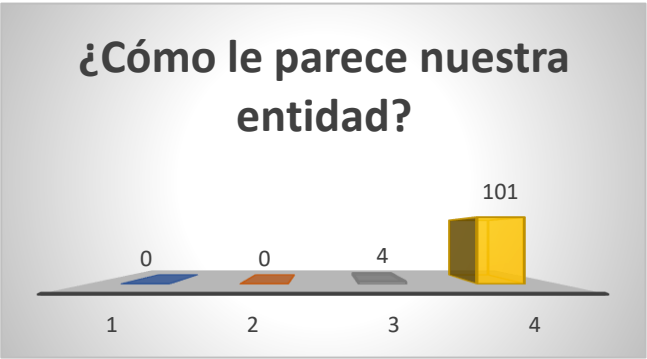




62 ciudadanos encuestados respondieron esta pregunta. De éstos el 97% califican la seguridad en el punto de atención entre buena y excelente. Y el 1.61% respondió como regular.

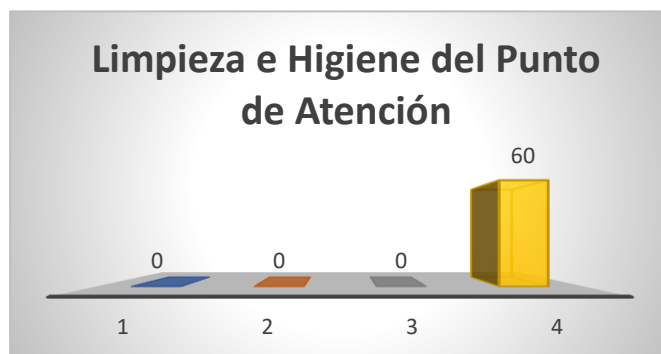


61 personas respondieron esta pregunta, de estos, el 100% califica entre excelente y buena la comodidad en el punto de atención.



105 personas respondieron este punto, de estos, el 100% respondió que era entre buena y excelente.

Al 100% de las personas que respondieron esta pregunta, calificaron como excelente la limpieza e higiene del punto de atención.



EVENTOS PARA LA CIUDADANÍA

Durante el mes de octubre, se ha realizado apoyo en la Preflora en la atención de los 1.800 Indígenas Emberá allí, a través de diferentes redes de apoyo interinstitucional se ha dado solución a las solicitudes realizadas. Así mismo, se dio información sobre los servicios que prestan en la entidad.

RECOMENDACIONES

Se sugiere a la oficina de comunicaciones y a la dirección general realizar la revisión semanalmente con el fin de verificar la existencia de peticiones ciudadanas pendientes en dar respuesta evitando así su vencimiento.

Así mismo se, recomienda a todas las dependencias de la entidad y en especial a la oficina asesora jurídica y a la Subdirección de Desarrollo Humano contestar el teléfono teniendo en cuenta el protocolo explicado por la oficina de atención a la ciudadanía.

CONCLUSIONES

A manera de conclusión se observa que, durante el mes de octubre, se disminuyen 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.

Grisel Córdoba Casella
Contratista STAF

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