

5000

Bogotá, D.C. 4 de octubre de 2021

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

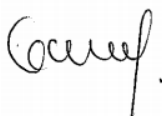
INSTITUTO PARA LA PROTECCION DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD <b>Al Contestar Cite Este Nr.:2021EE2680 0 1 Fol:</b> ORIGEN: Origen: AREA DE ATENCION AL CIUDADANO/CORDOBA CAS DESTINO: Destino: IDIPRON/HUGO ALBERTO CARRILLO GOMEZ ASUNTO: Asunto: INFORME DE GESTIÓN ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Obs: Fec.Radic:06/10/2021 08:51:02. Obs.:
---

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

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**

Anexos: Anexo lo enunciado en N° folios.  
 cc: Destinatarios

	NOMBRE	FIRMA	FECHA
Proyectó:	Grisel Córdoba Casella		4/10/2021
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 SEPTIEMBRE 2021

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

**GRISEL CÓRDOBA CASELLA**

Contratista profesional Subdirección Administrativa y Financiera

## PETICIONES REGISTRADAS

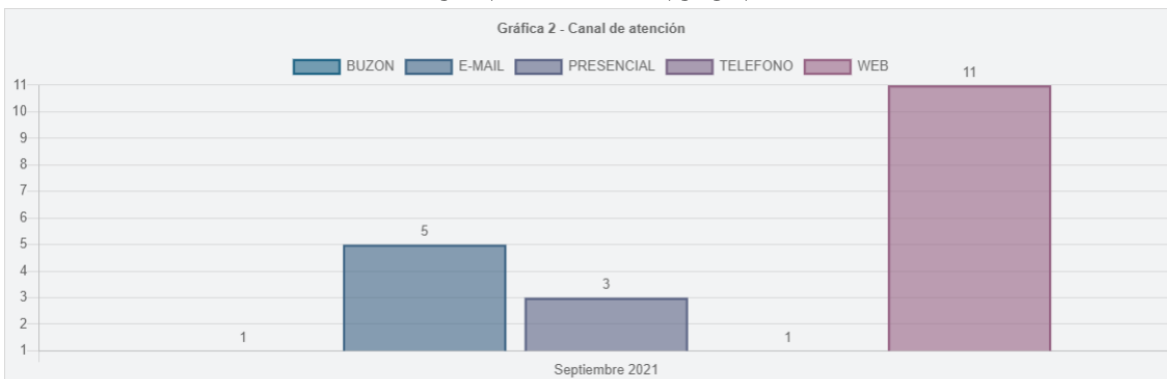


Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes de septiembre se registraron 21 peticiones ciudadanas, evidenciándose que; con respecto al mes de agosto se mantuvo la cantidad de peticiones registradas.

Aunado a lo anterior, se encuentran en el sistema como “ingresadas” 38 peticiones y como recibidas 16 más. Para un total de 75 peticiones del mes de septiembre, lo que evidencia un aumento del 48%.

## CANAL DE ATENCIÓN



Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En septiembre, 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 41 ciudadanos, disminuyéndose las atenciones en un 8.88% con respecto al mes de agosto.

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 septiembre, 73 ciudadanos se comunicaron con la Entidad a través de esta red social, con respecto al mes de agosto, se aumenta la atención en un 9.58% 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 septiembre, se recibieron 664 llamadas al conmutador de la entidad. Las dependencias que más recibieron llamadas fueron:

<b>DEPENDENCIA</b>	<b>CANTIDAD DE LLAMADAS</b>	<b>%</b>
Atención a la ciudadanía	139	45.2%
Oficina asesora jurídica	86	28.0%
Sede calle 15	82	26.8%
<b>Total</b>	<b>307</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, algunas dependencias no contestaron oportunamente las llamadas ciudadanas, de la siguiente manera:

<b>DEPENDENCIA</b>	<b>CANTIDAD DE LLAMADAS NO CONTESTADAS</b>	<b>%</b>
Oficina Asesora Jurídica	8	57%
Unidad el Perdomo	6	43%
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100 %</b>

## CANAL PRESENCIAL

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

MES	CONSOLIDADO CANAL PRESENCIAL					FERIA	TELEFÓNICO	WHATSAPP	FACEBOOK
	PRESENCIAL								
	CALLE 15	CALLE 61	CALLE 63	BOSA	DISTRITO JOVEN				
SEPTIEMBRE	93	26	0	0	29		139	41	73

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

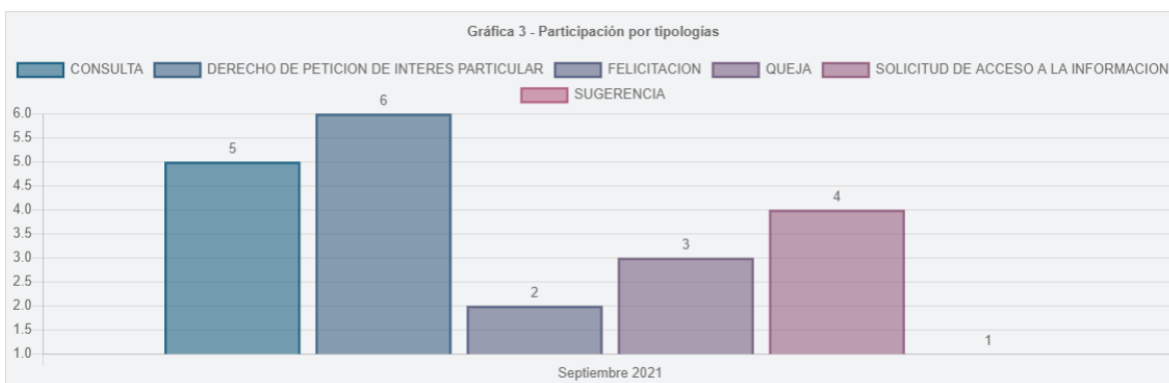
## CORREOS ELECTRÓNICOS

En este mes, se recibieron en total 487 correos electrónicos de la siguiente manera:

- Correo de atención a la ciudadanía: 477
- Correo de defensor del ciudadano: 4
- Correo de denuncias por actos de corrupción: 6

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

## PETICIONES POR TIPOLOGÍA



Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes de septiembre, la tipología más utilizada fue el derecho de petición de interés particular con el 28.57 %, seguido de la consulta con el 23.80%.

## QUEJAS :

Se reciben 3 quejas en el mes de septiembre de las cuales se traslada 1 para el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar por ser de su competencia. Las restantes fueron respondidas oportunamente por las áreas correspondientes.

## RECLAMOS:

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

## SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

Durante el mes de septiembre, se registran 4 solicitudes de acceso a la información, de ellas, 1 fue trasladada a Capital Salud por competencia. Las demás, fueron asignadas a las áreas idóneas para dar respuesta oportuna 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
4		1		5 días	0

## SUBTEMAS EN EL PERIODO

Subtema	Total	Porcentaje
VEEDURIAS CIUDADANAS	42	85,7%
SOLICITUD DE INTERVENCION PRESENCIA DE HABITANTES CALLE PANDILLEROS NNAJ CON VULNERACION DE DERECHOS O SITUACION FRAGILIDAD EN LOS SECTORES	3	6,1%
CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	1	2,0%
CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS E INTERINSTITUCIONALES SOLICITUD DE VINCULACION PAGOS INSTALACIONES PRESUNTAS CONDUCTAS INDEBIDAS DE LOS VINCULADOS PRESTACION DEL SERVICIO TERCERIZADO	1	2,0%
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES SERVIDORES-INCIDENCIA DISCIPLINARIA	1	2,0%
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	2,0%
<b>TOTAL</b>	<b>49</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 85.7% del total de las peticiones recibidas en los meses de agosto y septiembre, seguido de la solicitud de intervención presencia de habitantes de calle con el 6.1%.

## PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Dependencia	Total	Porcentaje
CAPITAL SALUD EPS	1	50,00%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	1	50,00%
TOTAL	2	100,00%

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes de septiembre, se trasladaron por no competencia 2 requerimientos ciudadanos. Se disminuye en un 71.42% la cantidad de peticiones trasladadas con respecto al mes de agosto.

## PETICIONES CERRADAS EN EL MISMO PERIODO

Dependencia	Cerradas Mismo Periodo	Porcentaje
ATENCION A LA CIUDADANIA	4	36,36%
DIRECCION GENERAL	2	18,18%
SUBDIRECCION TECNICA DE DESARROLLO HUMANO	2	18,18%
CONVENIOS	1	9,09%
GRUPO DE TRABAJO PARA EL EJERCICIO DEL CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	9,09%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	9,09%
Total	11	99,99%

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes se cerraron 11 requerimientos de los 21 que se recibieron, atención a la ciudadanía cerró el mayor número de peticiones con el 36.36%, seguido de la Dirección General con el 18.18%.

## PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

Dependencia	Cerradas Otro Periodo	Porcentaje
SUBDIRECCION TECNICA DE METODOS EDUCATIVOS Y OPERATIVA	28	73,68%
OFICINA ASESORA JURIDICA	5	13,16%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	2	5,26%
ATENCION A LA CIUDADANIA	1	2,63%
CONTROL INTERNO	1	2,63%
SUBDIRECCION TECNICA DE DESARROLLO HUMANO	1	2,63%
Total	38	99,99%

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En este mes, se cerraron 38 peticiones del periodo anterior. La subdirección Técnica de Métodos Educativos y Operativa fue la que más cerró peticiones ciudadanas con el 73.68%.

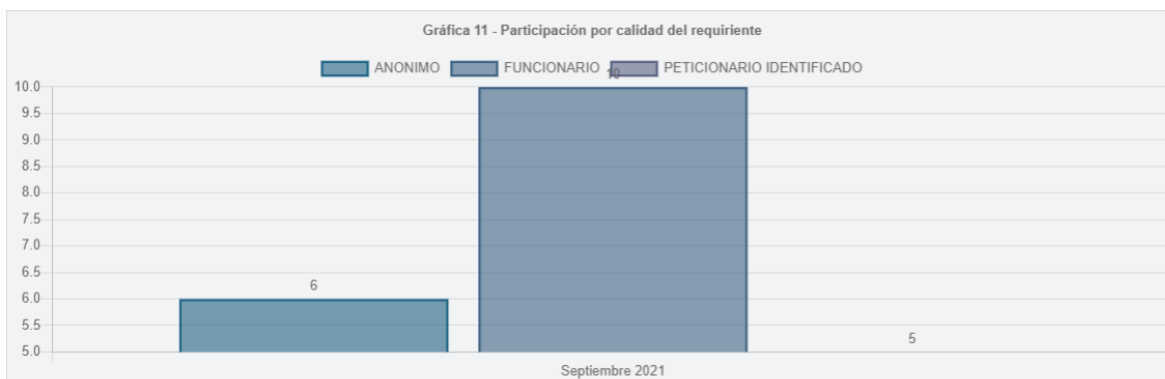
## TIEMPO DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS

Dependencia	Consulta	Denuncia actos corrupción	Derecho petición interés general	Derecho petición interés particular	Felicitación	Queja	Reclamo	Solicitud acceso información	Solicitud copia	Sugerencia
ATENCION A LA CIUDADANIA	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0
CONTROL INTERNO	0	0	0	0	0	7	0	0	0	0
CONVENIOS	0	0	0	0	12	0	0	0	0	0
DIRECCION GENERAL	0	0	0	10	5	0	0	0	0	0
GRUPO DE TRABAJO PARA EL EJERCICIO DEL CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	0	0	20	27	0	0	0	0	0	0
OFICINA ASESORA JURIDICA	0	0	22	21	0	0	0	0	22	0
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0	0	0	0	0	0	0	0	19	0
SUBDIRECCION TECNICA DE DESARROLLO HUMANO	14	0	16	27	0	0	0	0	0	0
SUBDIRECCION TECNICA DE METODOS EDUCATIVOS Y OPERATIVA	30	0	20	27	0	25	29	29	16	0

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes de septiembre, 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 Técnica de Desarrollo Humano.

## PARTICIPACIÓN POR CALIDAD DE REQUIRIENTE





Durante el mes de septiembre el 47.61% de las peticiones fueron registradas por los funcionarios de la entidad. El 28.57% 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 52 respuestas enviadas por la entidad de las cuales:

**Oportunidad:** El 96% 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 Asesora Jurídica	1
Oficina de Control Interno	1
Total	2

**Coherencia:** El 89% de las respuestas verificadas, responden a la ciudadanía en forma coherente.

**Solución de fondo:** El 89% de las respuestas emitidas brindaron a la ciudadanía una respuesta de fondo a la solicitud presentada.

**Calidez:** El 89% 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:

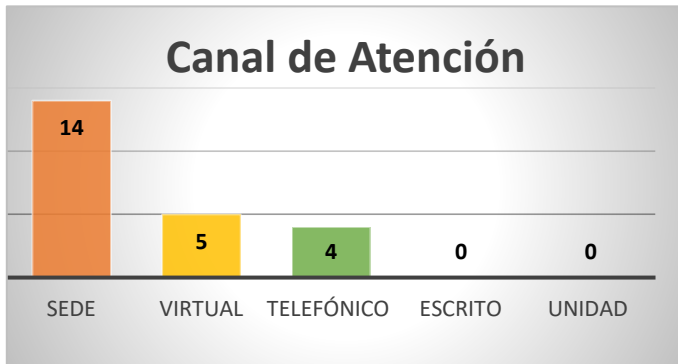
En el punto de atención Distrito Joven, el tiempo de atención disminuyó pues no se han realizado capacitaciones en la sede teniendo esto en cuenta, el promedio del tiempo de atención presencial es de 12 minutos.

Así mismo, la atención telefónica en el punto de atención de la calle 61 se mantuvo en 4 minutos a través del canal telefónico, aumentando en 11 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.

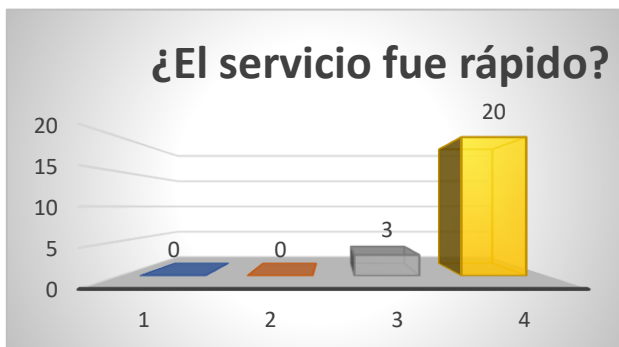
Y en el punto de atención en calle 15 (Serendipia) el promedio de atención presencial fue de 15 minutos.

## ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN CIUDADANA



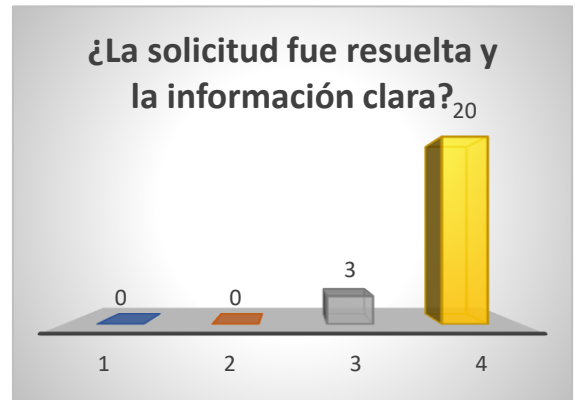
Para el mes de septiembre, se realizan 23 encuestas de satisfacción, de las cuales, el 60.86% fueron realizadas en sedes administrativas de la entidad, y un 21.73% de forma virtual.

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



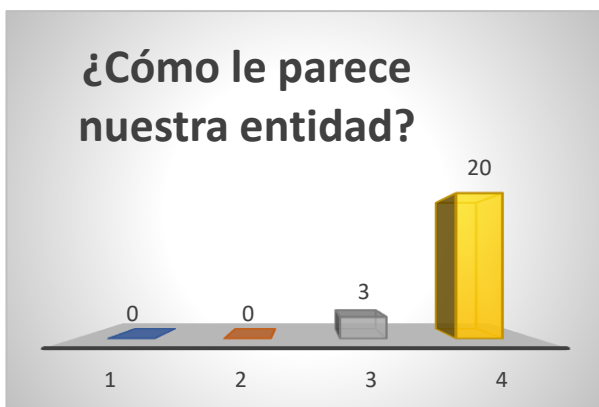
El 86.95% de la ciudadanía encuestada refiere que el servicio prestado fue muy rápido.

El 86.95% de la ciudadanía encuestada refiere que la solicitud fue resuelta y la información clara.



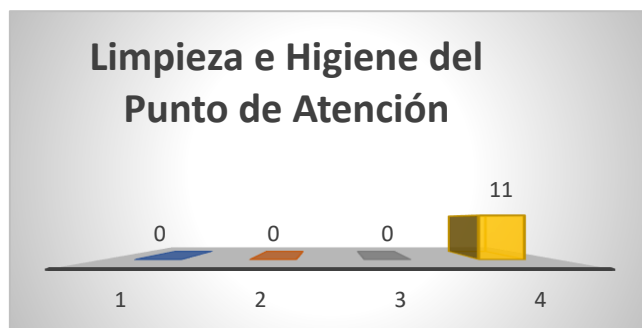
10 ciudadanos encuestados respondieron esta pregunta. De éstos el 100% califican la seguridad en el punto de atención entre buena y excelente.

11 personas respondieron esta pregunta, de estos, el 100% califica como excelente la comodidad en el punto de atención.



23 personas respondieron este punto, de estos, el 100% respondió que era 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 septiembre, se participa en 4 eventos para la ciudadanía de la siguiente manera:

1. La feria de servicios de la localidad de Kennedy, en donde se atienden aproximadamente 60 ciudadanos.
2. Feria de servicios en la Localidad de Suma Paz en la cual se atendieron en promedio 100 personas.
3. "Maratón ciudad viva 72 horas" atendiéndose un promedio de 150 personas.
4. Por último, se participó "Gobierno al barrio" en donde se atendió un promedio de 35 personas.





## **CUALIFICACIONES**

Se realizan 2 cualificaciones; una, para los guardas de seguridad de la entidad, en donde se cualificaron 169 guardas sobre temas de servicio, enfatizando en los protocolos de atención y la otra a 15 señoras de servicios generales sobre protocolos de servicio.

## **RECOMENDACIONES**

Teniendo en cuenta los resultados que se reflejan en el presente informe, se recomienda a la Subdirección de Métodos y de Desarrollo Humano, disminuir los tiempos de respuesta a las peticiones ciudadanas y abrir continuamente el usuario del Sistema Bogotá te Escucha, con el fin de evitar vencimiento de peticiones.

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

Se a la oficina asesora jurídica y a la unidad de protección El Perdomo 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 septiembre, se mantienen 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.



**Griselda Córdoba Casella**

**Contratista STAF**

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