

INSTITUTO PARA LA PROTECCION DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD
Al Contestar Cite Este Nr.:2021IE2435 O 1 Fol:
ORIGEN: Origen: AREA DE ATENCION AL CIUDADANO/CORDOBA CAS
DESTINO: Destino: SUBDIRECCIÓN TÉCNICA ADMINISTRATIVA Y FINAN
ASUNTO: Asunto: INFORME TRIMESTRAL ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
Obs: Fec.Radic:27/04/202106:15:36.Obs.:

MEMORANDO

5900

Bogotá D.C ., 27 de abril de 2021

PARA: HUGO ALBERTO CARRILLO GÓMEZ
Subdirector Administrativo y Financiero

DE: Atención a la Ciudadanía

ASUNTO: Primer informe trimestral de gestión del área de atención a la ciudadanía

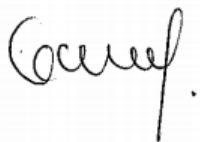
Respetado doctor Carrillo:

Por medio de la presente, envío el informe del asunto, en donde se da a conocer la gestión del área en el primer trimestre del año en curso.

Se realiza el envío de este por correo electrónico para la optimización de papel.

Quedo atenta a sus comentarios;

Cordialmente,



Grisel Córdoba Casella
Contratista Responsable Atención a la Ciudadanía
grisel.cordoba@idipron.gov.co

PRIMER INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

MES DE ABRIL 2021

En el presente informe encontrará el consolidado de la gestión y la atención al ciudadano realizada por el área en los meses de enero a marzo del año en curso.

GRISEL CORDOBA CASELLA

Contratista Atención al Ciudadano

Contenido

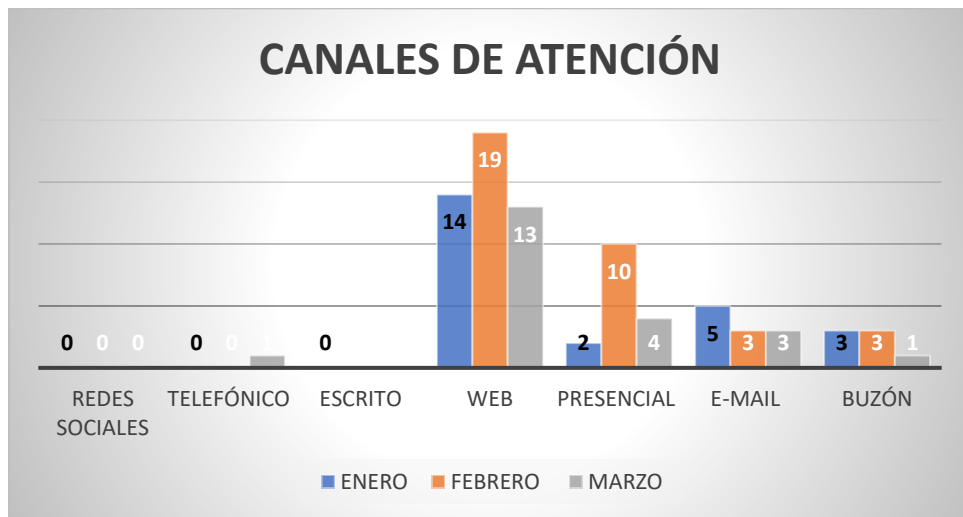
PETICIONES REGISTRADAS	3
CANALES DE ATENCIÓN.....	3
PETICIONES POR TIPOLOGÍA	4
SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	4
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN QUE SE CONTESTARON DE MANERA NEGATIVA	5
QUEJAS:	5
RECLAMOS:.....	5
FELICITACIONES:.....	5
PETICIONES RESPONDIDAS POR FUERA DE TÉRMINOS	5
SEGUIMIENTO ESCRITO DE RESPUESTAS EMITIDAS POR LA ENTIDAD	6
CUALIFICACION	6
PARTICIPACION EN FERIAS DE SERVICIO:.....	7
ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN.....	8
CONCLUSIONES	8

PETICIONES REGISTRADAS



En el trimestre, se registraron un total de 81 peticiones ciudadanas a través del sistema Bogotá te Escucha. Se observa una disminución del 35.2% en las peticiones radicadas por la ciudadanía con respecto al primer trimestre del año 2020.

CANALES DE ATENCIÓN



En el trimestre, los canales de atención más utilizados por la ciudadanía fueron el web con el 56.8% y el presencial con el 19.75% del total de las peticiones ciudadanas registradas, evidenciándose que la ciudadanía utiliza de una forma más las herramientas virtuales para interponer las peticiones ciudadanas.

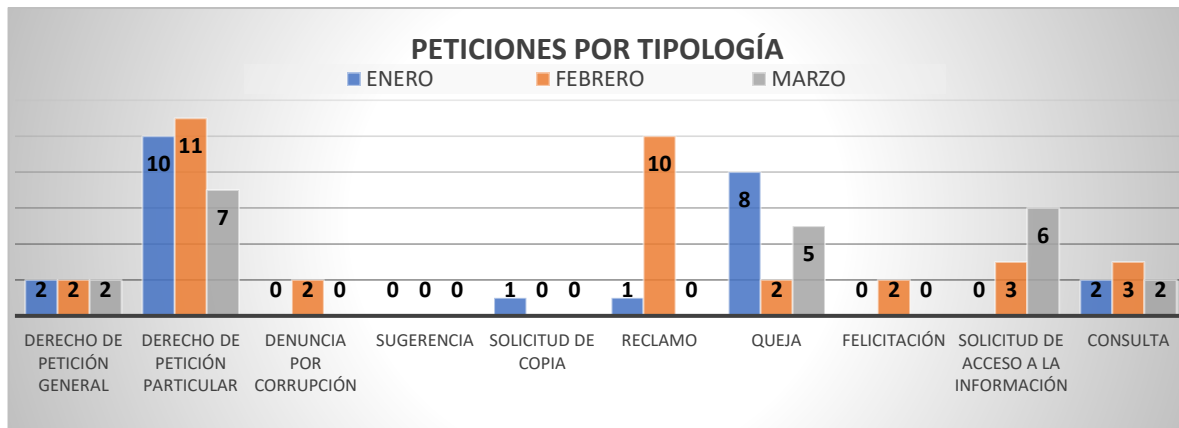
Así mismo, la ciudadanía ha aprovechado las redes sociales el Facebook y la línea WhatsApp creada por la entidad, pues a través de estos canales de comunicación se respondieron 54 y 182 peticiones ciudadanas respectivamente en tiempo real.

Aunado a lo anterior, se encuentran 1712 atenciones telefónicas realizadas, en los meses de enero a marzo en las líneas de atención dispuestas por la entidad.

Así mismo, se registran las siguientes atenciones que no fueron incluidas en el Bogotá te Escucha pues se dio información en tiempo real a la ciudadanía en los puntos de atención a la ciudadanía.

MES	PUNTO DE ATENCIÓN					EVENTOS CIUDADANOS
	CALLE 15	CALLE 61	CALLE 63	BOSA	DISTRITO JOVEN	
ENERO	288	3	3	13	0	0
FEBRERO	116	9	15	0	0	0
MARZO	29	4	8	0	443	50
TOTAL	433	16	26	13	443	50

PETICIONES POR TIPOLOGÍA



Durante este trimestre, el derecho de petición de interés particular fue la tipología más utilizada con el 34.56% del total de las peticiones ciudadanas, seguido de la queja con el 18.51% .

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

En el trimestre, se recibieron 9 solicitudes de acceso a la información todas, fueron contestadas acorde a los tiempos establecidos en el Decreto 491 del 2020.

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN QUE SE CONTESTARON DE MANERA NEGATIVA

Ninguna de las solicitudes de información realizadas fue contestada de manera negativa.

QUEJAS:

En trimestre se recibieron 15 quejas, en su mayoría fueron interpuestas por anónimos, sin embargo, se entregó de forma oportuna la respuesta a las mismas.

RECLAMO:

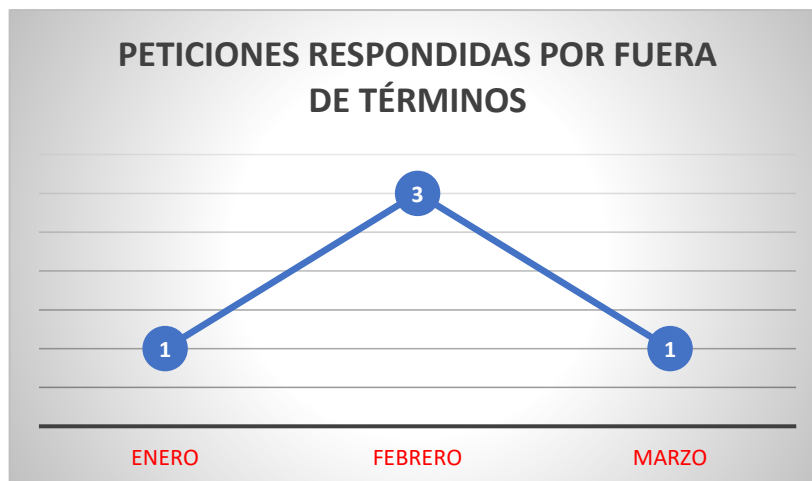
En el trimestre, se recibieron 11 reclamos, los cuales fueron respondidos oportunamente por cada una de las áreas.

FELICITACIONES:

Se recibieron 2 felicitaciones en el trimestre, éstas dirigidas a la labor del instituto.

PETICIONES RESPONDIDAS POR FUERA DE TÉRMINOS

En el trimestre se respondieron 5 peticiones por fuera de términos.



DEPENDENCIA	CANTIDAD DE PETICIONES	MES
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	1	ENERO
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	1	FEBRERO
SUBDIRECCIÓN DE MÉTODOS	1	FEBRERO
CONVENIOS	1	FEBRERO
OFICINA ASESORA JURÍDICA	1	MARZO

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 214 respuestas enviadas por la entidad de las cuales el 98.13% cumple con la norma:

Oportunidad: El 98.13% de las respuestas verificadas, fueron emitidas oportunamente a la ciudadanía en el trimestre.

Coherencia: El 99.5% de las respuestas verificadas, responden a la ciudadanía en forma coherente.

Solución de fondo: El 98.13% de las respuestas emitidas brindaron a la ciudadanía una respuesta de fondo a la solicitud presentada.

Calidez: El 98.13% de las respuestas emitidas por el IDIPRON, fueron escritas de una manera cálida, y en lenguaje claro.

CUALIFICACION

En el trimestre, se cualificaron 121 beneficiarios que ingresarán al convenio realizado con la secretaria de hábitat. En estas sesiones dieron a conocer los diferentes protocolos para atención, así como se dieron a conocer los diferentes canales de atención a la ciudadanía que tiene la entidad.



Así mismo, se realiza cualificación para 21 servidores administrativos en protocolos para la atención telefónica, y buzón de sugerencias.



PARTICIPACION EN FERIAS DE SERVICIO:

Se hace presencia en la feria de servicios organizada por la entidad por el grupo energía de Bogotá en la localidad de San Cristóbal -, allí se atendieron 50 ciudadanos, dándoles información sobre los servicios que se ofrecen en la entidad.



ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN

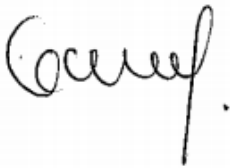
En el trimestre, se reciben 446 encuestas de percepción ciudadana, en ellas en general se observa que la ciudadanía se siente bien atendida cuando interactúa con el área, percibiendo respeto, atención con lenguaje claro. A pesar de que la calificación en general en la seguridad y limpieza de los puntos de atención, la ciudadanía recomienda su mejora.

CONCLUSIONES

*A manera de conclusión se observa una disminución de las peticiones ciudadanas, en especial de las quejas registradas por la ciudadanía.

*La ciudadanía sigue aprovechando los canales virtuales como el Facebook y la línea WhatsApp para comunicarse con la entidad.

*Teniendo en cuenta las encuestas de satisfacción, se observa que la ciudadanía percibe como excelente el servicio en la entidad.



Grisel Córdoba Casella
Atención a la Ciudadanía
Instituto Distrital para la Protección de la niñez y la Juventud- IDIPRON