

5000

Bogotá, D.C. 10 de mayo de 2022

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.:2022EE1357 O 1 Fol:
ORIGEN: Origen: AREA DE ATENCION AL CIUDADANO/ACOSTA SASTR
DESTINO: Destino: IDIPRON/HUGO ALBERTO CARRILLO GÓMEZ
ASUNTO: Asunto: INFORME DE GESTIÓN ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
Obs: Fec.Radic:10/05/2022 05:29:05. Obs.:

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

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		10/05/2022
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

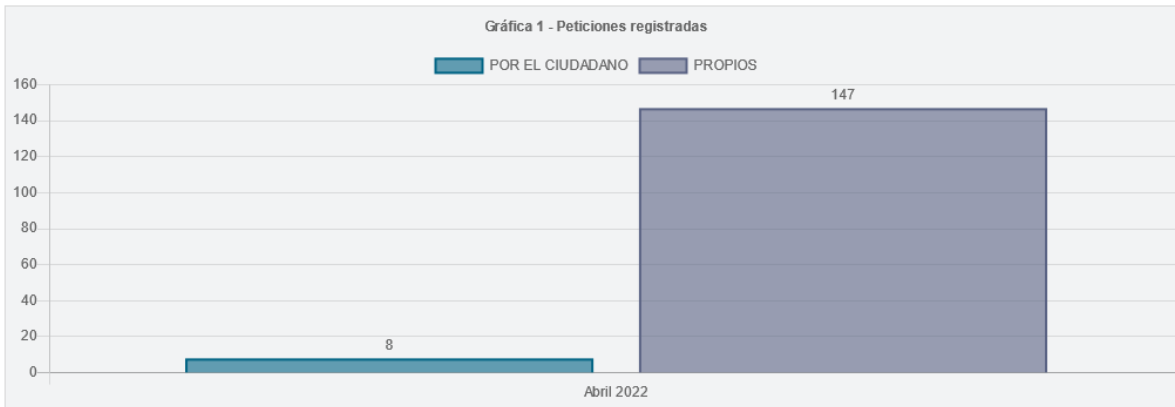
MES DE ABRIL 2022

En el presente informe encontrará la gestión de peticiones realizada por el Área de Atención al Ciudadano del Instituto durante el mes de abril del año 2022.

GRISEL CÓRDOBA CASELLA

Contratista profesional Subdirección Administrativa y Financiera

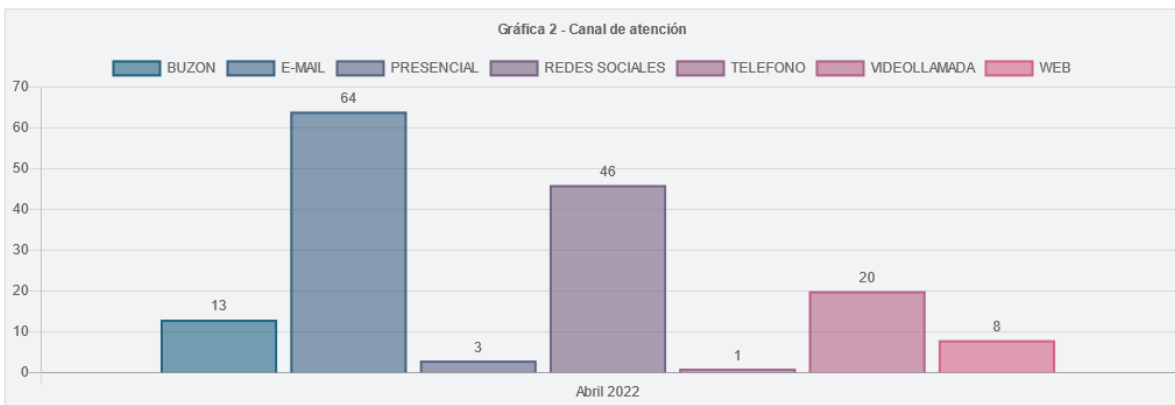
PETICIONES REGISTRADAS



Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes de abril, se registraron 155 peticiones ciudadanas evidenciándose que, con respecto al mes de marzo un aumento del 76.12%, este incremento se debió a las peticiones ciudadanas que llegaron a la entidad por la rendición de cuentas.

CANAL DE ATENCIÓN



Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En abril, el 41.29% de la ciudadanía prefirió registrar sus peticiones de forma a través del e-mail, seguido de las redes sociales con el 29.67%.

ATENCIONES POR LINEA WHATSAPP

A través de la línea WhatsApp dispuesta por la Entidad, se logra la atención en tiempo real de 37 ciudadanos, disminuyéndose las atenciones en un 22.9% con respecto al mes de marzo.

La ciudadanía indagó sobre acceso a convenios en especial el del SENA. Estas 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 abril, se atendieron 68 ciudadanos, con respecto al mes de marzo, se disminuyen las atenciones en un 12.8% lo cual, está dentro de parámetros normales para la entidad si se compara con el mismo mes en el año 2021.

La ciudadanía indagó sobre cómo ingresar a la entidad y a convenios.

No se registran estas atenciones en la plataforma Bogotá Te escucha debido a que se entregó la información en tiempo real.

CANAL TELEFÓNICO

En el mes de abril se recibieron 434 llamadas al conmutador de la entidad. Las dependencias que más recibieron llamadas fueron:

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE LLAMADAS	%
Atención a la ciudadanía	80	45%
Oficina Asesora Jurídica	60	32%
Desarrollo humano	37	23%
Total	177	100%

Los ciudadanos que se contactaron con Atención a la Ciudadanía, indagaron sobre cómo acceder a los servicios del instituto, temas contractuales, certificados contractuales, y acceso a convenios.

Así mismo, durante el mes, se dejaron de contestar 50 llamadas, las dependencias que más dejaron de atender llamadas fueron:

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE LLAMADAS NO CONTESTADAS	%
Convenios	16	32%
Servicios Administrativos	12	24%
Sistema Calle 63	8	16%
Total	36	100 %

CANAL PRESENCIAL

Durante el mes de abril, se registraron 46 atenciones de la siguiente manera:

MES	CONSOLIDADO CANAL PRESENCIAL				
	PRESENCIAL				
	CALLE 15	CALLE 61	CALLE 63	DISTRITO JOVEN	PERDOMO
Abril	3	14	3	0	26

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

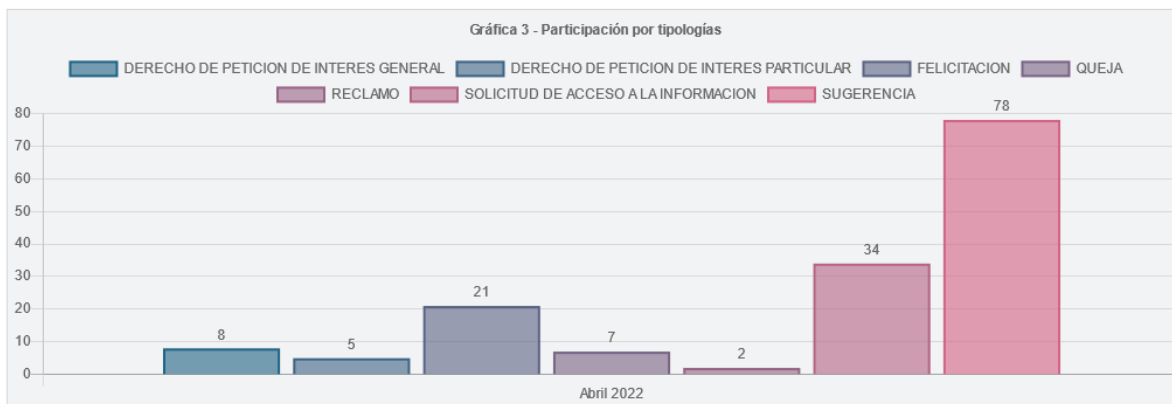
CORREOS ELECTRÓNICOS

En este mes, se recibieron en total 573 correos electrónicos de la siguiente manera:

- Correo de atención a la ciudadanía: 573
- Correo de defensor del ciudadano: 0

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

PETICIONES POR TIPOLOGÍA



Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes de abril, la tipología más utilizada fue la sugerencia con el 50.32% de las peticiones registradas, seguido de la solicitud de acceso a la información con el 21.43%.

QUEJAS :

Durante el mes de abril se reciben 7 quejas, de las cuales 1 es trasladada a la Secretaria de Educación. Las restantes, fueron asignadas a las dependencias idóneas para darles respuesta de forma oportuna.

RECLAMOS:

En el mes, según la plataforma Bogotá Te Escucha, se registran 2 reclamos, de estos, ninguno cumple con la tipología. Por lo que se concluye que no se reciben reclamos en el mes.

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

Durante el mes de abril, se registran 34 solicitudes de acceso a la información, las cuales fueron atendidas de forma oportuna.

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN CONTESTADAS DE FORMA NEGATIVA

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

SUBTEMAS EN EL PERIODO

Subtema	Total	%
VEEDURIAS CIUDADANAS	116	81,69%
TEMAS MISIONALES UPI REQUERIMIENTOS POR PRESENCIA DE LOS ASISTIDOS DE LAS UPI SUGERENCIAS DE LOS NNAJ EN LAS UPI SOLICITUD DE CHARLAS SOLICITUD DE VINCULACION A INTERNADO O EXTERNADO.	12	8,45%
CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	4	2,82%
SOLICITUD DE INTERVENCION PRESENCIA DE HABITANTES CALLE PANDILLEROS NNAJ CON VULNERACION DE DERECHOS O SITUACION FRAGILIDAD EN LOS SECTORES	3	2,11%
CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS E INTERINSTITUCIONALES SOLICITUD DE VINCULACION PAGOS INSTALACIONES PRESUNTAS CONDUCTAS INDEBIDAS DE LOS VINCULADOS PRESTACION DEL SERVICIO TERCERIZADO	2	1,41%
DESEO APORTAR UNA SUGERENCIA PARA MEJORAR EL SERVICIO QUE SE PRESTA EN LA ENTIDAD	1	0,70%
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES SERVIDORES-INCIDENCIA DISCIPLINARIA	1	0,70%
NINOS NINAS Y ADOLESCENTES VICTIMAS Y EN RIESGO DE EXPLOTACION COMERCIAL	1	0,70%
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	0,70%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	1	0,70%
Total	142	100,0%

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes de abril, el subtema más reiterado fue veedurías ciudadanas con el 81.69%, seguido de temas misionales UPI requerimientos por presencia de los asistidos de las UPI, sugerencias de los NNAJ en las UPI, solicitud de charlas, solicitud de vinculación a internado o externado.

PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Dependencia	Total	Porcentaje
SECRETARIA DE GOBIERNO	5	55,56%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	2	22,22%
SECRETARIA DE EDUCACION	1	11,11%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	1	11,11%
Total	9	100,00%

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes se trasladan 9 peticiones ciudadanas aumentándose en un 33.33% las peticiones trasladadas por no competencia con respecto al mes de marzo.

PETICIONES CERRADAS EN EL MISMO PERIODO

Dependencia	Cerradas Mismo Periodo	Porcentaje
SUB METODOS	55	55,00%
DIRECCION	16	16,00%
CONVENIOS	10	10,00%
PLANEACION	8	8,00%
DESARROLLO HUMANO	4	4,00%
INFRAESTRUCTURA	3	3,00%
ATENCION A LA CIUDADANIA	1	1,00%
COMUNICACIONES	1	1,00%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	1,00%
SISTEMAS	1	1,00%
Total	100	100,00%

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes se cerraron 100 requerimientos de los 155 que se recibieron de forma oportuna.

PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

Dependencia	Cerradas Otro Periodo	Porcentaje
SUB METODOS	30	71,43%
JURIDICA	6	14,29%
CONVENIOS	2	4,76%
DESARROLLO HUMANO	2	4,76%
PLANEACION	1	2,38%
SUBFINANCIERA	1	2,38%
Total	42	100,00%

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En este mes, se cerraron 42 peticiones del periodo anterior. La subdirección Técnica de Métodos Educativos y Operativa fue la que más cerró peticiones ciudadanas con el 71.43%, seguido a la oficina Asesora Jurídica con el 14.29%.

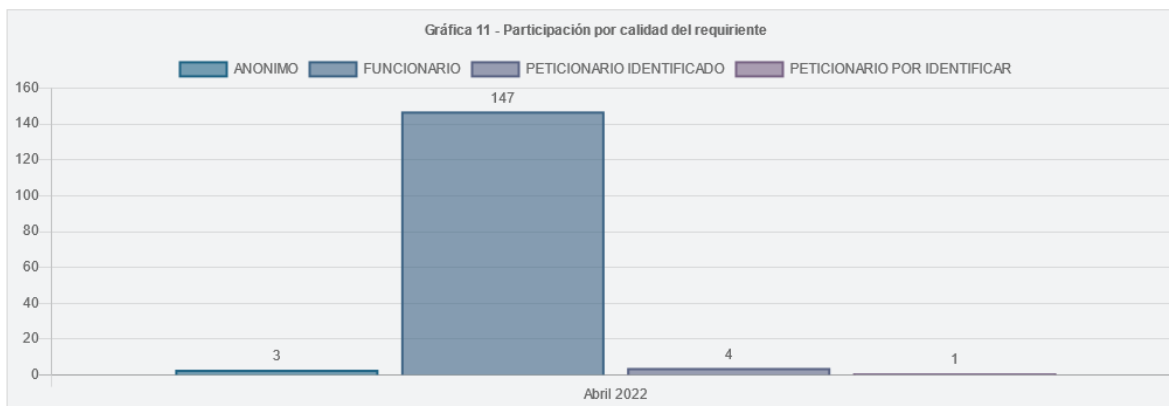
TIEMPO DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS

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	0	0	0	1	0	0	0
COMUNICACIONES	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0
CONVENIOS	0	0	15	28	0	0	0	11	11	0
DESARROLLO HUMANO	0	0	0	18	13	0	0	13	0	0
DIRECCION	0	0	0	0	6	0	0	0	0	0
INFRAESTRUCTURA	0	0	4	0	0	0	0	4	0	0
JURIDICA	0	0	28	28	0	0	0	0	18	0
PLANEACION	0	0	0	10	12	0	0	12	11	0
SISTEMAS	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0
SUB METODOS	24	0	18	21	9	26	27	10	9	0
SUBFINANCIERA	0	0	0	0	0	28	0	0	0	0

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes de abril, todas las peticiones ciudadanas fueron respondidas en los términos establecidos por la ley. Sin embargo, se observa que las dependencias que más tiempo utilizaron para responder a la ciudadanía fueron; la Oficina Asesora Jurídica, la Subdirección de Métodos y la Subdirección Financiera.

PARTICIPACIÓN POR CALIDAD DE REQUIRIENTE



Durante el mes de abril, el 94.83% de las peticiones fueron registradas por los funcionarios de la entidad. Solo el 2% de la ciudadanía prefirió no identificarse.

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 62 respuestas enviadas por la entidad de las cuales:

Oportunidad: El 100% de las respuestas verificadas fueron emitidas oportunamente a la ciudadanía.

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.

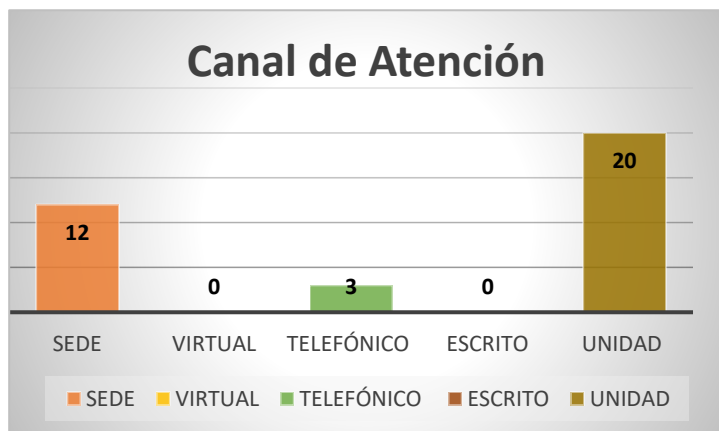
TIEMPOS DE ESPERA:

Teniendo en cuenta la nueva implementación de formato para la verificación de los tiempos de atención, se puede evidenciar lo siguiente:

En todos los puntos de atención durante el mes se evidenció una disminución en la afluencia de ciudadanos, esto ayudó a que el promedio de atención promedio del tiempo de atención presencial baje a 8 minutos.

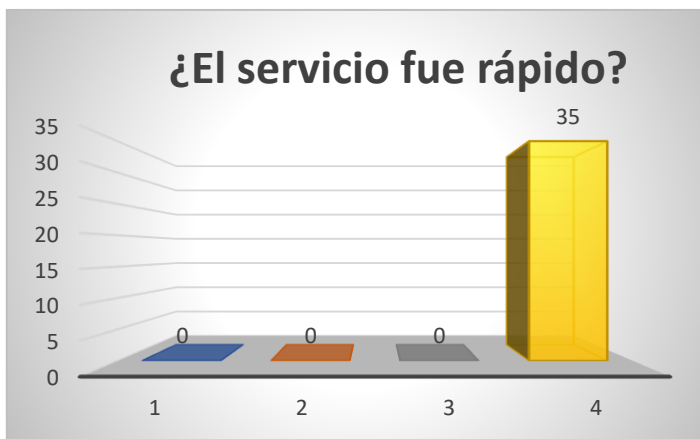
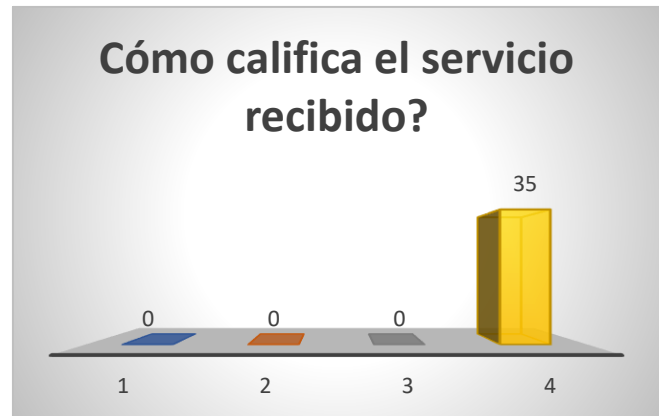
Así mismo, la atención telefónica en el punto de atención de la calle 61 y calle 63 se mantuvo en 3.5 minutos a través del canal telefónico,

ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN CIUDADANA



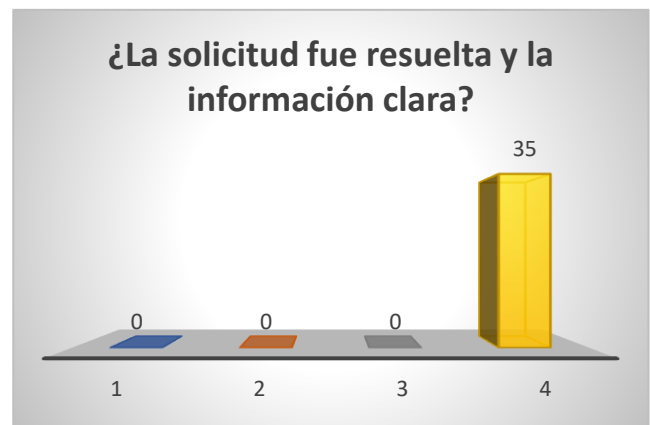
Para el mes de abril, se realizan 35 encuestas de satisfacción, de las cuales, el 72.7% fueron realizadas en las sedes administrativas de la entidad.

35 ciudadanos respondieron esta pregunta, de los cuales, el 100% calificaron como excelente el servicio recibido.



El 100% de los ciudadanos encuestados refirieron que, el servicio prestado fue muy rápido.

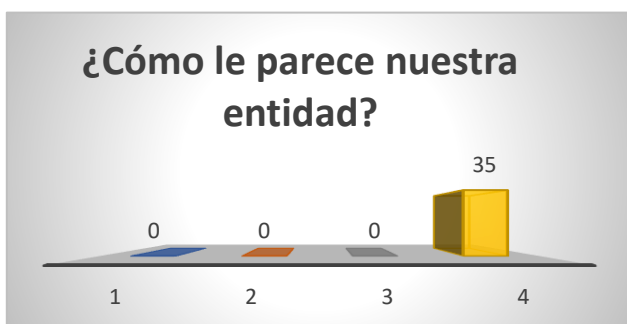
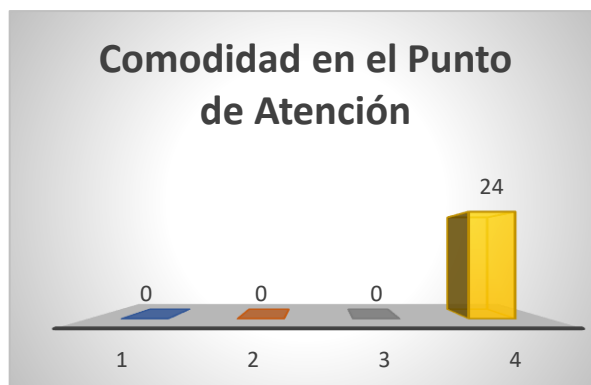
El 100% de la ciudadanía encuestada refiere que la solicitud fue resuelta y la información clara.





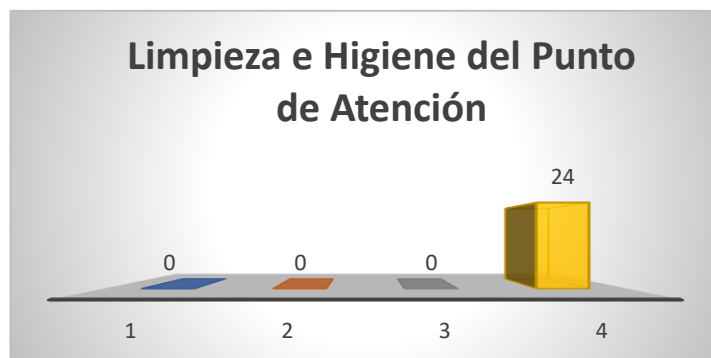
De los 24 ciudadanos encuestados el 100% califican la seguridad en el punto de atención como excelente.

De la misma manera, 24 de los ciudadanos encuestados respondieron esta pregunta. De éstos el 100% califican la seguridad en el punto de atención como excelente.



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

24 personas respondieron esta encuesta, de ellas el 100% respondieron como excelente la higiene del punto de atención.



EVENTOS PARA LA CIUDADANÍA

En abril, el proceso de atención a la ciudadanía participó activamente en 1 feria de servicio realizada por la secretaria general de la Alcaldía Mayor de Bogotá en Ciudad Bolívar en este evento se atendieron 45 ciudadanos.



RECOMENDACIONES

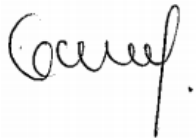
Se sugiere a Servicios Administrativos cumplir con el protocolo telefónico y contestar todas las llamadas ciudadanas.

CONCLUSIONES

A manera de conclusión se observa que, durante el mes de abril se aumentó considerablemente 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 no se contestaron peticiones ciudadanas por fuera de términos.

A pesar de las sugerencias realizadas por el proceso de Atención a la Ciudadanía, alguna áreas o dependencias no contestan las llamadas ciudadanas.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Grisela'.

Grisela Córdoba Casella

Contratista STAF

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