

5000

Bogotá, D.C. 8 de septiembre de 2022

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

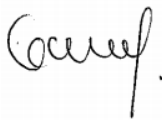
INSTITUTO PARA LA PROTECCION DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD
Al Contestar Cite Este Nr.:2022EE2731 O 1 Fol
ORIGEN: Origen: SUBDIRECCIÓN TÉCNICA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
DESTINO: Destino: IDIPRON/HUGO ALBERTO CARRILLO GÓMEZ
ASUNTO: Asunto: INFORME DE GESTIÓN ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
Obs: Fec.Radic:08/09/2022 04:26:23. Obs.:

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

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		8/09/2022
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

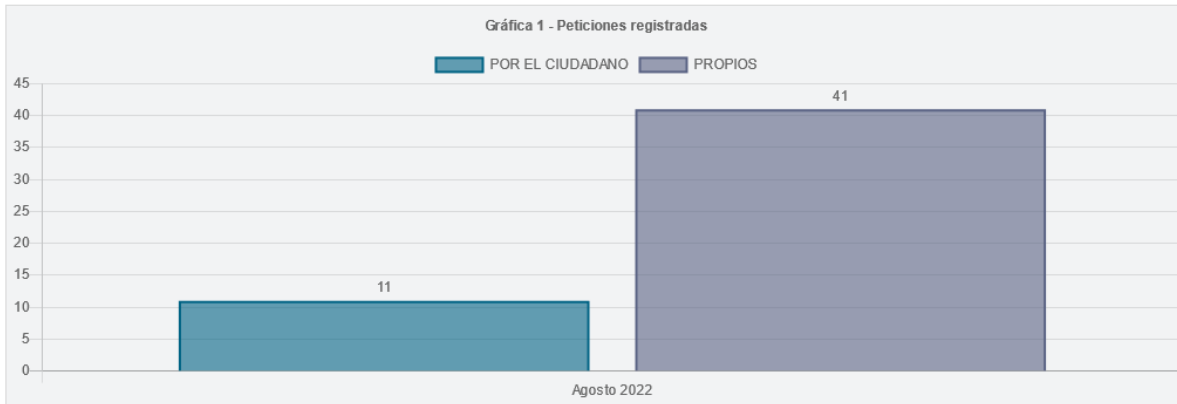
MES DE AGOSTO 2022

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

GRISEL CÓRDOBA CASELLA

Contratista profesional Subdirección Administrativa y Financiera

PETICIONES REGISTRADAS



Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes de agosto, según la plataforma de la veeduría distrital, se registran 52 peticiones ciudadanas, esto, en cumplimiento con el decreto 371 del 2010, es bueno aclarar, que para este informe solo se toman las peticiones ciudadanas registradas en el sistema.

Teniendo en cuenta la instrucción de la secretaria general para obtener la cantidad real de gestión de las peticiones durante el mes de agosto, se tienen en cuenta las peticiones registradas y las recibidas.

Concluyéndose que, en el presente mes, se registraron 72 peticiones ciudadanas evidenciándose que, con respecto al mes de julio, hubo un aumento del 19.44%. Lo que es una gestión normal con respecto al mismo mes del año 2021.

CANAL DE ATENCIÓN

Canal de atención	Cantidad	%
E-MAIL	22	30%
WEB	22	30%
BUZÓN	15	20%
PRESENCIAL	10	14%
ESCRITO	3	4%
REDES SOCIALES	1	1%
TELEFONO	1	1%
Total	74	100%

Fuente: base de datos Bogotá te Escucha

Teniendo como base el informe enviado por la plataforma Bogotá te Escucha, en el mes de agosto, el canal de atención más utilizado por la ciudadanía fue el e-mail y el web ambos con el 30% de peticiones ciudadanas, seguido del buzón con el 20%.

ATENCIONES POR LINEA WHATSAPP

A través de la línea WhatsApp dispuesta por la Entidad, se logra la atención en tiempo real de 61 ciudadanos, aumentándose las atenciones en un 50.81% con respecto al mes de julio.

La ciudadanía indagó sobre cómo ingresar a la entidad. 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 el mes de agosto, se atendieron 112 ciudadanos, con respecto al mes de julio, se aumentan las atenciones en un 18.75%.

Como en meses anteriores, la ciudadanía indagó sobre oportunidades laborales y cómo acceder a convenios. No se registran estas atenciones en la plataforma Bogotá Te escucha debido a que se entrego la información en tiempo real.

CANAL TELEFÓNICO

En el mes de agosto se recibieron 420 llamadas al conmutador de la entidad. Las dependencias que más recibieron llamadas fueron:

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE LLAMADAS	%
Jurídica	58	42%
Convenios	51	37%
Desarrollo humano	30	22%
Total	139	100%

Los ciudadanos que se contactaron con Atención a la Ciudadanía, preguntaron por nuevos servicios del Instituto, oportunidades laborales en la entidad y acceso a convenios.

Así mismo, durante el mes, se dejaron de contestar 28 llamadas, las dependencias que más dejaron de atender llamadas fueron:

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE LLAMADAS NO CONTESTADAS	%
UPI Oasis	8	40%
Subdirección de Métodos	6	30%
Convenios	6	30%
Total	28	100 %

CANAL PRESENCIAL

Durante el mes de agosto, se registraron 87 atenciones de la siguiente manera:

MES	CONSOLIDADO CANAL PRESENCIAL				
	PRESENCIAL				
	CALLE 15	CALLE 61	CALLE 63	DISTRITO JOVEN	PERDOMO
Agosto	8	26	11	24	18

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 699 correos electrónicos de la siguiente manera:

- Correo de atención a la ciudadanía: 696
- Correo de defensor del ciudadano: 3

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

PETICIONES POR TIPOLOGÍA

Tipología	Cantidad	%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR	22	29%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES GENERAL	15	20%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	12	16%
QUEJA	12	16%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	6	8%
SUGERENCIA	3	4%
FELICITACIÓN	2	3%
RECLAMO	2	3%
SOLICITUD DE COPIA	1	1%
Total	75	100%

Fuente: Base de datos Bogotá te Escucha

Teniendo como base el informe enviado por la plataforma Bogotá te Escucha, en el mes de agosto, la tipología más utilizada es el derecho de petición de interés particular con el 29% seguido del derecho de petición de interés general con el 20%.

QUEJAS :

Así mismo, se registraron 12 quejas en el aplicativo durante el mes de agosto según la Plataforma Bogotá Te Escucha, de estas 1 fue trasladada a la secretaria de Integración social por ser de su competencia y las restantes fueron reasignadas a las dependencias idóneas para responder.

RECLAMOS:

En el mes de agosto se registran en la plataforma Bogotá Te Escucha, 2 reclamos, los cuales fueron remitidos para su respuesta de forma oportuna.

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

Durante el mes de agosto, se registra 6 solicitud 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	Porcentaje
VEEDURIAS CIUDADANAS	46	80,70%
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES SERVIDORES-INCIDENCIA DISCIPLINARIA	6	10,53%
SOLICITUD DE INTERVENCION PRESENCIAL DE HABITANTES CALLE PANDILLEROS NNAJ CON VULNERACION DE DERECHOS O SITUACION FRAGILIDAD EN LOS SECTORES	4	7,02%
TEMAS MISIONALES UPI REQUERIMIENTOS POR PRESENCIA DE LOS ASISTIDOS DE LAS UPI SUGERENCIAS DE LOS NNAJ EN LAS UPI SOLICITUDES DE CHARLAS SOLICITUD DE VINCULACION A INTERNADO O EXTERNADO.	1	1,75%
Total	57	100,00%

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes de agosto, el subtema más reiterado fue veedurías ciudadanas con el 80.70%, seguido de incumplimiento de funciones servidores -e incidencia disciplinaria con el 10.53%.

PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Dependencia	Total	Porcentaje
POLICIA METROPOLITANA	8	61,54%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	4	30,77%
ENTIDAD NACIONAL	1	7,69%
Total	13	100,00%

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes se trasladan 13 peticiones ciudadanas aumentándose en un 46.15% las peticiones trasladadas por no competencia con respecto al mes de julio.

PETICIONES CERRADAS EN EL MISMO PERIODO

Dependencia	Cerradas Mismo Periodo	Porcentaje
ATENCION A LA CIUDADANIA	2	6,25%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	4	12,50%
CONVENIOS	6	18,75%
DESARROLLO HUMANO	4	12,50%
JURIDICA	2	6,25%
SISTEMAS	1	3,13%
SUB METODOS	13	40,63%
Total	32	100,01%

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes se cerraron 32 de los 52 requerimientos que se recibieron durante el mes de agosto.

PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

Dependencia	Cerradas Otro Periodo	Porcentaje
SUB METODOS	14	56,00%
CONVENIOS	5	20,00%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	8,00%
JURIDICA	2	8,00%
CULTURA CIUDADANA	1	4,00%
DESARROLLO HUMANO	1	4,00%
Total	25	100,00%

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

Así mismo, se cerraron 25 peticiones del periodo anterior. La subdirección Técnica de Métodos Educativos y Operativa fue la que más cerró peticiones ciudadanas con el 56%, seguido de convenios con el 20%.

TIEMPO DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS

Dependencia	Consulta	Denuncia actos corrupción	Derecho petición interés general	Derecho petición interés particular	Felicitación	Queja	Reclamo	Sugerencia	Solicitud acceso información	Solicitud copia
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	2	0	8	0	6	0	0	0	0
CONVENIOS	0	0	3	9	0	9	10	10	7	0
CULTURA CIUDADANA	0	0	0	11	0	0	0	0	0	0
DESARROLLO HUMANO	0	0	4	6	0	0	0	0	3	0
JURIDICA	0	0	0	11	0	0	0	0	0	0
SISTEMAS	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0
SUB METODOS	11	0	11	10	9	12	8	11	6	7

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

Durante el mes de agosto, se bajaron los términos para el cierre de las peticiones ciudadanas. Sin embargo, ninguna petición es respondida por fuera de términos.

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 31 respuestas enviadas por la entidad de las cuales:

Oportunidad: El 100% de las respuestas verificadas fueron emitidas oportunamente a la ciudadanía. Convenios realiza cierre de una petición ciudadana por fuera de términos.

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:

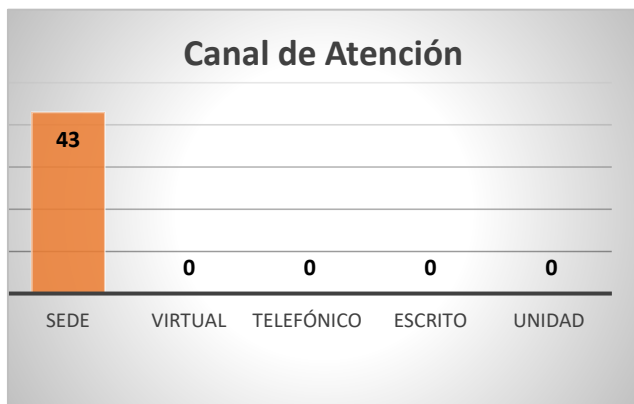
En todos los puntos de atención durante el mes se evidenció que, con respecto al mes de agosto, se mantuvieron los tiempos promedio de atención a 10 minutos.

Así mismo, la atención telefónica en el punto de atención de la calle 61 y calle 63 aumentó su promedio de atención en 4 minutos.

PETICIONES CONTESTADAS POR FUERA DE TÉRMINOS

No se contestan peticiones ciudadanas por fuera de términos durante el mes.

ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN CIUDADANA



Para el mes de agosto, se realizan 43 encuestas de satisfacción, de las cuales, el 100% fueron realizadas en las sedes administrativas.

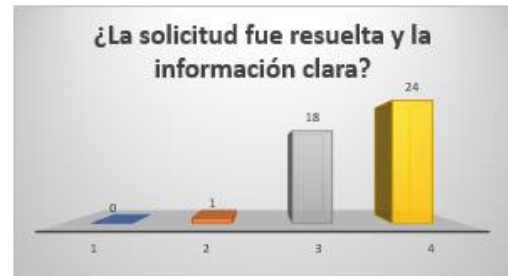
El 60.46% de los ciudadanos califican como excelente el servicio recibido, sin embargo, el 2.32% lo calificó como regular.





El 55.81% de los ciudadanos encuestados refirieron que, el servicio prestado fue muy rápido, sin embargo, el 2.32% lo calificó como regular.

Así mismo, el 55.81% de los ciudadanos encuestados refirieron que, la solicitud fue resuelta y la información clara, sin embargo, el 2.32% lo calificó como regular.



42 de los ciudadanos encuestados respondieron esta pregunta; de estos, el 52.38% calificaron la seguridad en el punto de atención como excelente.

51.16% de los ciudadanos contestaron que la comodidad en el punto de atención es excelente, sin embargo, el 2.32% la refiere como regular.





42 ciudadanos respondieron esta pregunta, de ellos, el 53.38% la califican como excelente.

41 ciudadanos respondieron esta pregunta: de estos, el 48.78% califican la limpieza e higiene en el punto de atención como excelente.



EVENTOS PARA LA CIUDADANÍA

En agosto, el proceso de atención a la ciudadanía fue invitado a participar en la feria de servicios de la localidad de los Mártires en donde se atendieron alrededor de 30 personas y en Bosa en donde se atendieron 15 ciudadanos.

RECOMENDACIONES

Se sugiere a la Unidad el Oasis, la Subdirección de Métodos Operativos y a Convenios, cumplir con el protocolo de atención telefónica para la atención a la ciudadanía.

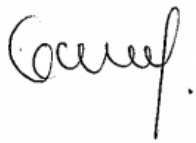
CONCLUSIONES

A manera de conclusión se observa que, durante el mes de agosto se aumentan las peticiones ciudadanas en un porcentaje normal para la gestión de la entidad.

Así mismo, luego de la revisión y el análisis realizado, se evidencia que en este mes No se contestó ninguna petición ciudadana por fuera de términos.

A pesar de las sugerencias realizadas por el proceso de Atención a la Ciudadanía, la Unidad el Oasis, la Subdirección de Métodos Operativos y a Convenios no contestaron oportunamente las llamadas ciudadanas.

En el mes se acompañaron dos eventos ciudadanos lo que posibilitó la atención de cerca de 35 ciudadanos.

A handwritten signature in black ink on a light blue grid background. The signature is cursive and appears to read 'Griselda'.

Grisel Córdoba Casella

Contratista STAF

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