

5000

Bogotá, D.C. 17 de febrero de 2022

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

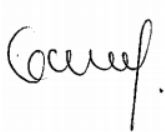
INSTITUTO PARA LA PROTECCION DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD Al Contestar Cite Este Nr.:2022EE481 O 1 Fol:1 ORIGEN: Origen: AREA DE ATENCION AL CIUDADANO/CORDOBA CAS DESTINO: Destino: /HUGO ALBERTO CARRILLO GÓMEZ ASUNTO: Asunto: INFORME DE GESTIÓN ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Obs: Fec.Radic:17/02/2022 11:35:37. Obs.:
--

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

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

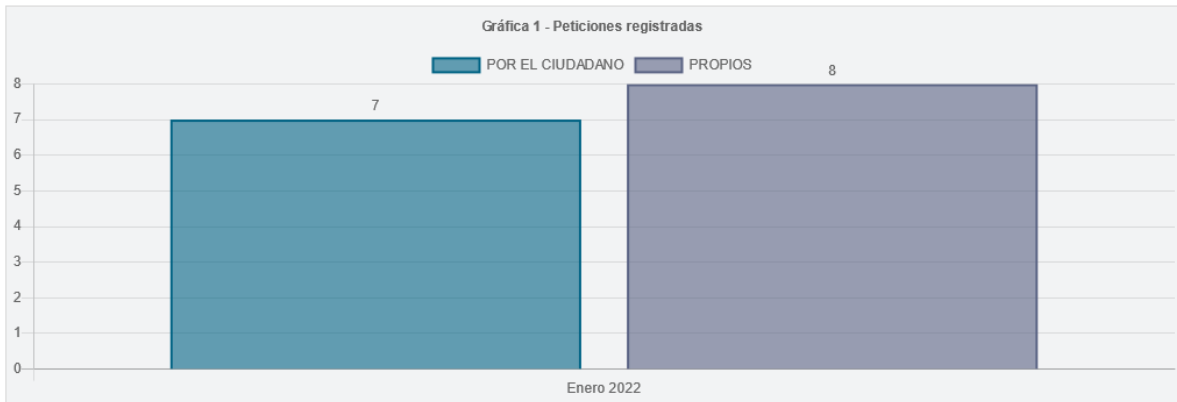
MES DE ENERO 2022

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

GRISEL CÓRDOBA CASELLA

Contratista profesional Subdirección Administrativa y Financiera

PETICIONES REGISTRADAS

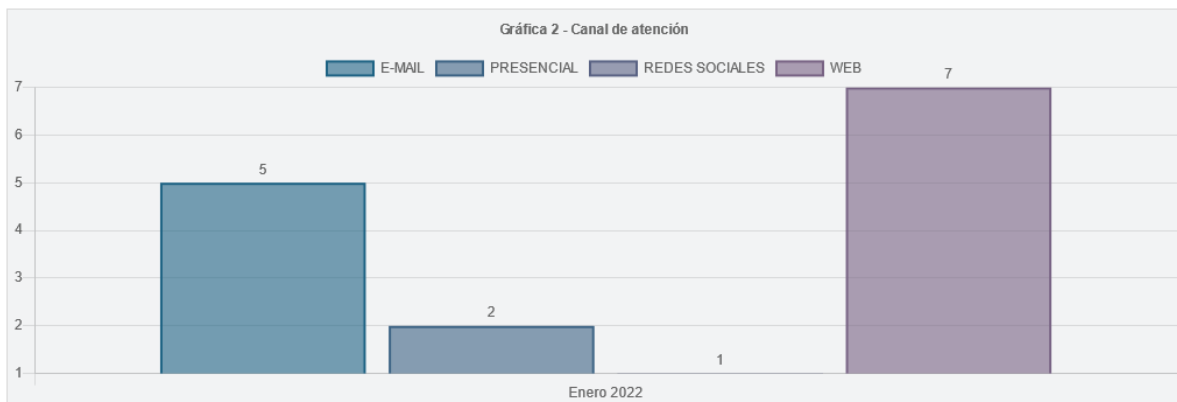


Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes de enero, se registraron 15 peticiones ciudadanas evidenciándose que, con respecto al mes de diciembre que se registraron la misma cantidad de peticiones.

Aunado a lo anterior, se encuentran en el sistema como “ingresadas” 66 peticiones y como recibidas 35 más. Para un total de 116 peticiones del mes de enero, lo que evidencia aumento del 30.17% con respecto al mes de diciembre.

CANAL DE ATENCIÓN



Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En enero, el 46.66% de la ciudadanía prefirió registrar sus peticiones de forma a través de la web, seguido del envío por correo electrónico con el 33.33%.

ATENCIONES POR LINEA WHATSAPP

A través de la línea WhatsApp dispuesta por la Entidad, se logra la atención en tiempo real de 10 ciudadanos, disminuyéndose las atenciones en un 21% con respecto al mes de diciembre.

La ciudadanía indagó sobre acceso a los servicios, posibilidades de trabajo en 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 enero, se atendieron 339 ciudadanos, con respecto al mes de diciembre, se aumenta la atención 538% lo cual, está dentro de parámetros normales para la entidad.

Durante este mes, se observa un aumento debido a una publicación realizada por comunicaciones, la cual generó diferentes reacciones por parte de la ciudadanía. También, la ciudadanía indagó sobre acceso a empleabilidad y cómo ingresar al programa.

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 enero se recibieron 534 llamadas al conmutador de la entidad. Las dependencias que más recibieron llamadas fueron:

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE LLAMADAS	%
Atención a la ciudadanía	111	83%
Salud y Seguridad en el Trabajo	16	12%
Oficina Asesora Jurídica	6	4,5%
Total	133	100%

Los ciudadanos que se contactaron con Atención a la Ciudadanía, indagaron sobre cómo acceder a los servicios del instituto, afiliaciones a arl y temas contractuales atendidos directamente por la oficina jurídica. Estas llamadas no fueron registradas en el SDQS ya que se resolvió la petición ciudadana de forma inmediata.

Así mismo, durante el mes, se dejaron de contestar 18 llamadas, las dependencias que más dejaron de atender llamadas fueron:

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE LLAMADAS NO CONTESTADAS	%
Distrito Joven	2	33.33%
Salud ocupacional	2	33.33%
Jurídica	2	33.33%
Total	6	100 %

CANAL PRESENCIAL

Durante el mes de enero, se registraron 96 atenciones de la siguiente manera:

MES	CONSOLIDADO CANAL PRESENCIAL			
	PRESENCIAL			
	CALLE 15	CALLE 61	CALLE 63	DISTRITO JOVEN
Enero	29	22	15	30

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

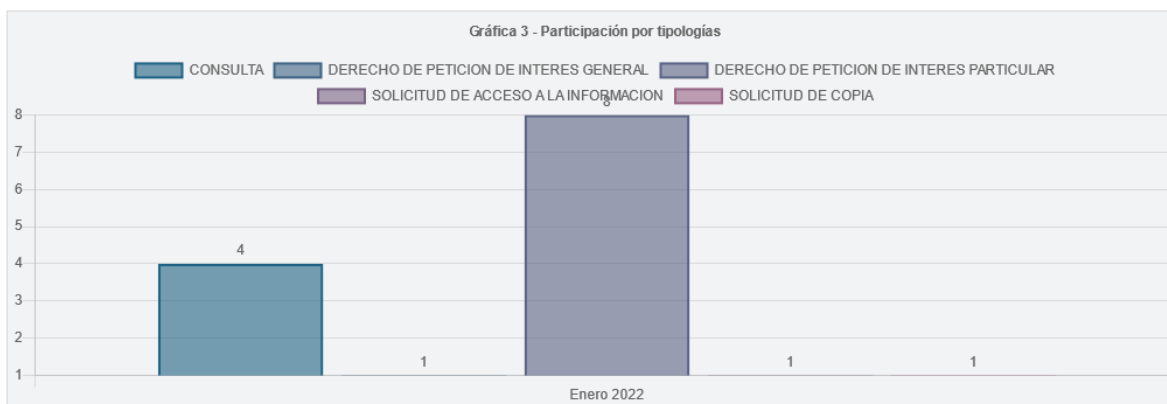
CORREOS ELECTRÓNICOS

En este mes, se recibieron en total 375 correos electrónicos de la siguiente manera:

- Correo de atención a la ciudadanía: 375
- Correo de defensor del ciudadano: 0
- Correo de denuncias por actos de corrupción: 0

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

PETICIONES POR TIPOLOGÍA



Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes de enero, la tipología más utilizada fue el derecho de petición de interés particular con el 53.3 %, seguido de la consulta con el 26.66%.

QUEJAS :

Durante el mes de enero se reciben 3, de estas, una de ellas fue repetida por lo que en realidad se recibieron 2 quejas 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 enero, se registran 4 solicitudes de acceso a la información, de esas, una de ellas fue trasladada por competencia al IDRD. Las restantes, 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
SOLICITUD DE INTERVENCION PRESENCIA DE HABITANTES CALLE PANDILLEROS NNAJ CON VULNERACION DE DERECHOS O SITUACION FRAGILIDAD EN LOS SECTORES	8	47,06%
VEEDURIAS CIUDADANAS	6	35,29%
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.	3	17,65%
Total	17	100,00%

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes de enero, el subtema más reiterado fue veedurías solicitud de intervención presencia de habitantes de calle, pandilleros NNAJ con vulneración de derechos o situación de fragilidad en los sectores, con el 47.06% de las peticiones ciudadanas, seguido de veedurías ciudadanas con el 35.29%

PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Dependencia	Total	Porcentaje
IDPAC	1	16,67%
IDPYBA	1	16,67%
IDRD	1	16,67%
SECRETARIA DE EDUCACION	1	16,67%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	1	16,67%
SECRETARIA DE SALUD	1	16,67%
Total	6	100,02%

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes de enero, se duplican las peticiones trasladadas por no competencia con respecto al mes de diciembre.

PETICIONES CERRADAS EN EL MISMO PERIODO

Dependencia	Cerradas Mismo Periodo	Porcentaje
CONTROL INTERNO	1	33,33%
DESARROLLO HUMANO	1	33,33%
SUB METODOS	1	33,33%
Total	3	100,0%

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes se cerraron 3 requerimientos de los 15 que se recibieron, todas las dependencias cerraron de a un requerimiento.

PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

Dependencia	Cerradas Otro Periodo	Porcentaje
CONVENIOS	2	14,29%
SUB METODOS	12	85,71%
Total	14	100,00%

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En este mes, se cerraron 14 peticiones del periodo anterior. La subdirección Técnica de Métodos Educativos y Operativa fue la que más cerró peticiones ciudadanas con el 85.71%.

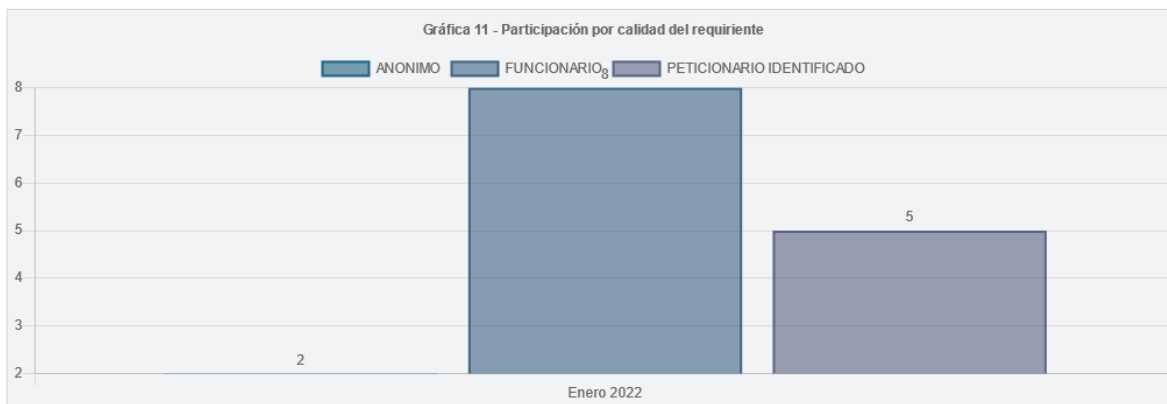
TIEMPO DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS

Dependencia	Consulta	Denuncia actos corrupción	Derecho petición interés general	Derecho petición interés particular	Felicitación	Queja	Reclamo	Solicitud acceso información	Solicitud copia	Sugerencia
CONTROL INTERNO	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0
CONVENIOS	0	0	0	28	0	0	27	0	0	0
DESARROLLO HUMANO	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0
SUB METODOS	0	0	14	14	0	13	0	19	0	0

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes de enero, se observa una disminución en el tiempo utilizado por las diferentes áreas para dar respuesta a la ciudadanía, siendo convenios la que más tardó en tiempo promedio para dar respuesta a la ciudadanía seguido de la subdirección de métodos.

PARTICIPACIÓN POR CALIDAD DE REQUIRIENTE



Durante el mes de enero, el 53.33% de las peticiones fueron registradas por los funcionarios de la entidad. El 33.33% de la ciudadanía 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 40 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.

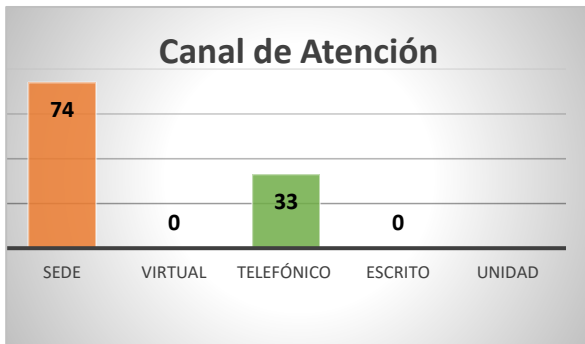
TIEMPOS DE ESPERA:

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 considerable en la afluencia de ciudadanos, esto ayudó a que el promedio de atención promedio del tiempo de atención presencial bajara a 10 minutos.

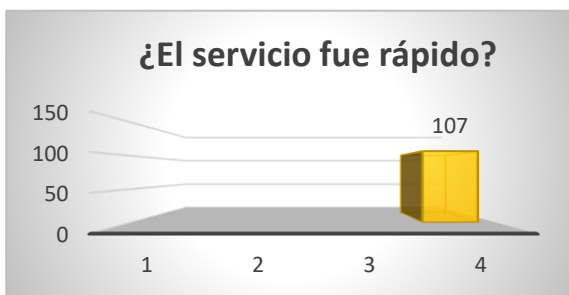
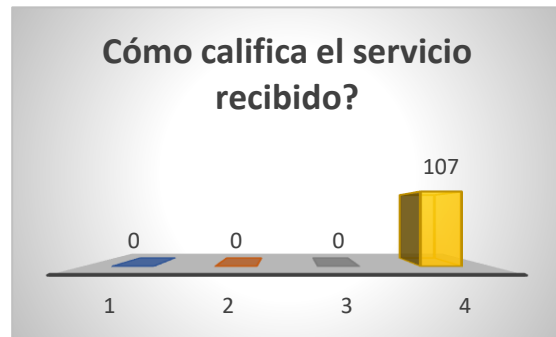
Así mismo, la atención telefónica en el punto de atención de la calle 61 y calle 63 se mantuvo en 3.5 minutos a través del canal telefónico,

ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN CIUDADANA



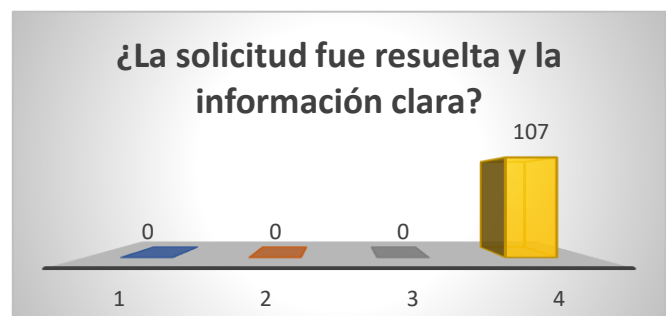
Para el mes de enero, se realizan 107 encuestas de satisfacción, de las cuales, el 69.15% fueron realizadas de forma presencial en los diferentes puntos de atención a la ciudadanía, y un 30.84% de forma telefónica.

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.

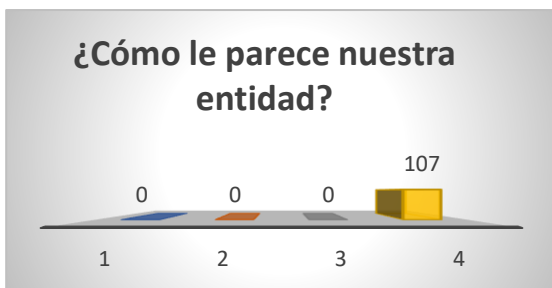
El 100% de la ciudadanía encuestada refiere que la solicitud fue resuelta y la información clara.





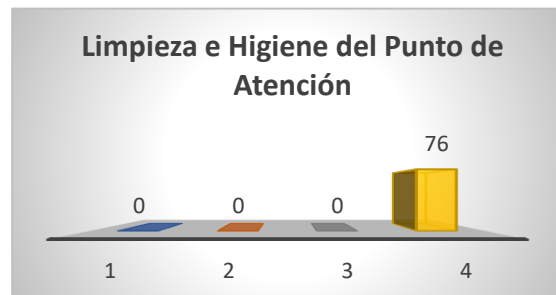
78 de los ciudadanos encuestados respondieron esta pregunta. De éstos el 100% califican la seguridad en el punto de atención como excelente.

Así mismo, 77 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.

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



RECOMENDACIONES

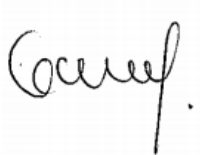
- A pesar de que se disminuyeron los tiempos de respuesta a la ciudadanía, se sugiere a Convenios y a la Subdirección de Métodos, disminuir los tiempos con los que está cerrando las peticiones ciudadanas.
- A pesar de que se observa una disminución en la cantidad de llamadas no contestadas por las diferentes dependencias, se sugiere implementar mecanismo para que todas las llamadas sean contestadas en la entidad.

CONCLUSIONES

A manera de conclusión se observa que, durante el mes de enero, se mantuvo igual la cantidad de peticiones ciudadanas registradas ante la entidad, lo cual es normal debido a la época vacacional.

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.

Se aumentan las atenciones ciudadanas durante el mes de enero, y así mismo, se aumentan las encuestas de satisfacción a la ciudadanía, las cuales posicionan muy bien la atención brindada en cada uno de los puntos de atención de la entidad.



Grisel Córdoba Casella

Contratista STAF

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