

5000

Bogotá, D.C. 12 de agosto de 2022

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

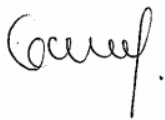
INSTITUTO PARA LA PROTECCION DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD
Al Contestar Cite Este Nr.:2022EE2427 0 1 Fol
ORIGEN: Origen: AREA DE ATENCION AL CIUDADANO/CORDOBA CAS
DESTINO: Destino: IDIPRON/HUGO ALBERTO CARRILLO GÓMEZ
ASUNTO: Asunto: INFORME DE GESTIÓN ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
Obs: Fec.Radic:12/08/2022 12:26:18. Obs:

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

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		02/08/2022
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

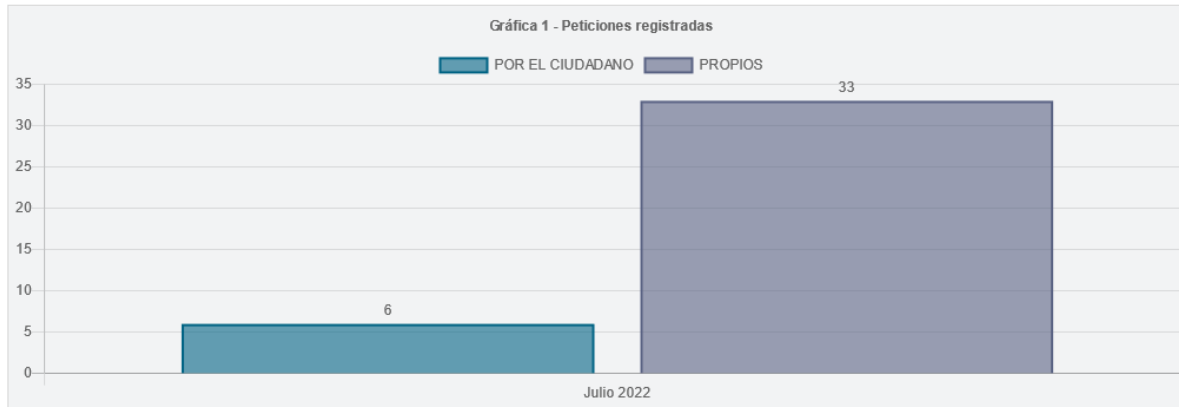
MES DE JULIO 2022

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

GRISEL CÓRDOBA CASELLA

Contratista profesional Subdirección Administrativa y Financiera

PETICIONES REGISTRADAS



Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes de julio, según la plataforma de la veeduría distrital, se registran 39 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 julio se tienen en cuenta las peticiones registradas y las recibidas.

Concluyéndose que, en el presente mes, se registraron 58 peticiones ciudadanas evidenciándose que, con respecto al mes de junio, hubo una disminución del 1.69%. Lo que es una gestión normal con respecto al mismo mes del año 2021.

CANAL DE ATENCIÓN

CANAL DE ATENCIÓN	CANTIDAD DE PETICIÓN
BUZÓN DE SUGERENCIAS	25
E-MAIL	15
ESCRITO	6
PRESENCIAL	1
TELEFÓNICO	2
WEB	9
TOTAL	58

Fuente: base de datos Bogotá te Escucha

Teniendo como base el informe enviado por la plataforma Bogotá te Escucha, en el mes de julio, el canal de atención más utilizado por la ciudadanía fue el buzón de sugerencias con el 41.3% de peticiones ciudadanas.

Es a través de este canal que los beneficiarios del IDIPRON dan a conocer sus peticiones y sugerencias. Le sigue el mail con el 12 % de peticiones ciudadanas registradas en este canal.

ATENCIONES POR LINEA WHATSAPP

A través de la línea WhatsApp dispuesta por la Entidad, se logra la atención en tiempo real de 30 ciudadanos, disminuyéndose las atenciones en un 23.1% con respecto al mes de junio.

La ciudadanía indagó sobre oportunidades laborales, y 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 julio, se atendieron 91 ciudadanos, con respecto al mes de junio, se mantiene el promedio de atenciones.

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 julio se recibieron 252 llamadas al conmutador de la entidad. Las dependencias que más recibieron llamadas fueron:

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE LLAMADAS	%
Convenios	37	37%
Jurídica	34	34%
Dirección	29	29%
Total	100	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 52 llamadas, las dependencias que más dejaron de atender llamadas fueron:

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE LLAMADAS NO CONTESTADAS	%
UPI El perdomo	13	46.4%
UPI Liberia	8	28.5%
UPI Oasis	7	25.1%
Total	28	100 %

CANAL PRESENCIAL

Durante el mes de julio, se registraron 103 atenciones de la siguiente manera:

MES	CONSOLIDADO CANAL PRESENCIAL				
	PRESENCIAL				
	CALLE 15	CALLE 61	CALLE 63	DISTRITO JOVEN	PERDOMO
Julio	17	24	11	30	21

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 652 correos electrónicos de la siguiente manera:

- Correo de atención a la ciudadanía: 636
- Correo de defensor del ciudadano: 16

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

PETICIONES POR TIPOLOGÍA

TIPOLOGÍA	CANTIDAD DE PETICIÓN
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	24
SUGERENCIA	9
QUEJA	8
FELICITACIÓN	6
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	3
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	3
RECLAMO	2
CONSULTA	1
DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	1
SOLICITUD DE COPIA	1
TOTAL	58

Fuente: Base de datos Bogotá te Escucha

Teniendo como base el informe enviado por la plataforma Bogotá te Escucha, en el mes de julio, la tipología más utilizada es el derecho de petición de interés particular con el 25.64% seguido de la sugerencia con el 23%.

QUEJAS :

Así mismo, se registraron 8 quejas en el aplicativo durante el mes de julio según la Plataforma Bogotá Te Escucha las cuales fueron reasignadas a las dependencias idóneas para responder.

RECLAMOS:

En el mes de julio 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 julio, se registra 3 solicitud de acceso a la información, la cual fue atendida 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	39	86,67%
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.	5	11,11%
CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS E INTERINSTITUCIONALES SOLICITUD DE VINCULACION PAGOS INSTALACIONES PRESUNTAS CONDUCTAS INDEBIDAS DE LOS VINCULADOS PRESTACION DEL SERVICIO TERCERIZADO	1	2,22%
Total	45	100,00%

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes de julio, el subtema más reiterado fue veedurías ciudadanas con el 86.67, seguido de temas misionales UPI con el 11.11%.

PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Dependencia	Total	Porcentaje
IDRD	1	14,29%
SECRETARIA DE GOBIERNO	3	42,86%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	2	28,57%
SECRETARIA GENERAL	1	14,29%
Total	7	100,01%

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes se trasladan 7 peticiones ciudadanas aumentándose en un 42.85% las peticiones trasladadas por no competencia con respecto al mes de junio.

PETICIONES CERRADAS EN EL MISMO PERIODO

Dependencia	Cerradas Mismo Periodo	Porcentaje
ATENCION A LA CIUDADANIA	1	4,35%
CONVENIOS	3	13,04%
DESARROLLO HUMANO	2	8,70%
SUB METODOS	17	73,91%
Total	23	100,00%

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes se cerraron 23 de los 58 requerimientos que se recibieron durante el mes de julio

PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

Dependencia	Cerradas Otro Periodo	Porcentaje
SUB METODOS	16	72,73%
CONVENIOS	3	13,64%
ATENCION A LA CIUDADANIA	1	4,55%
INFRAESTRUCTURA	1	4,55%
JURIDICA	1	4,55%
Total	22	100,0%

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En este mes, se cerraron 22 peticiones del periodo anterior. La subdirección Técnica de Métodos Educativos y Operativa fue la que más cerró peticiones ciudadanas con el 72.73%, seguido de convenios con el 13.64%.

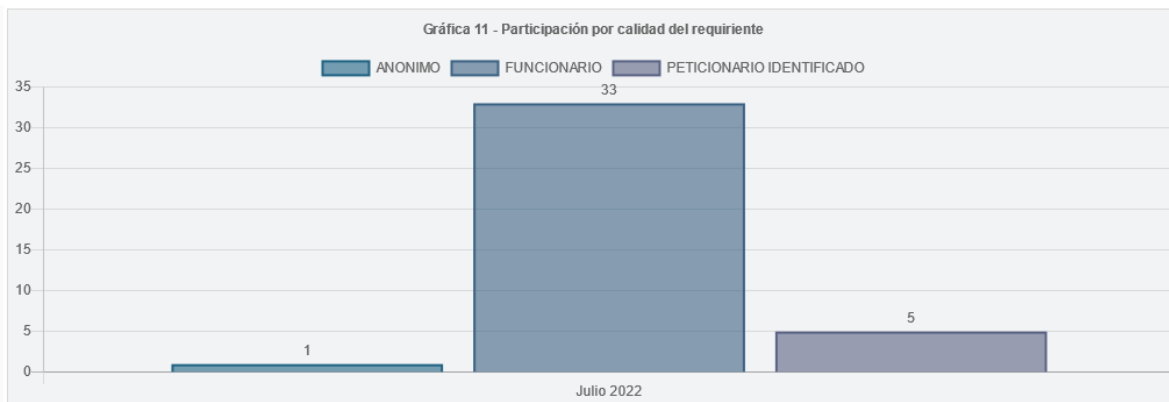
TIEMPO DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS

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 CIUDADANIA	0	0	0	1	0	2	0	0	0	0
CONVENIOS	0	0	0	12	0	12	0	0	0	0
DESARROLLO HUMANO	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0
INFRAESTRUCTURA	0	0	10	0	0	0	0	0	0	0
JURIDICA	0	0	0	12	0	0	0	0	0	0
SUB METODOS	19	0	11	10	11	10	11	11	0	0

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

Durante el mes de julio, se bajaron los términos para el cierre de las peticiones ciudadanas. Sin embargo, convenios cerro una petición por fuera de términos.

PARTICIPACIÓN POR CALIDAD DE REQUIRIENTE



Durante el mes de julio, el 56.8% de las peticiones fueron registradas por los funcionarios de la entidad. Solo el 1.72% 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 31 respuestas enviadas por la entidad de las cuales:

Oportunidad: El 97% 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:

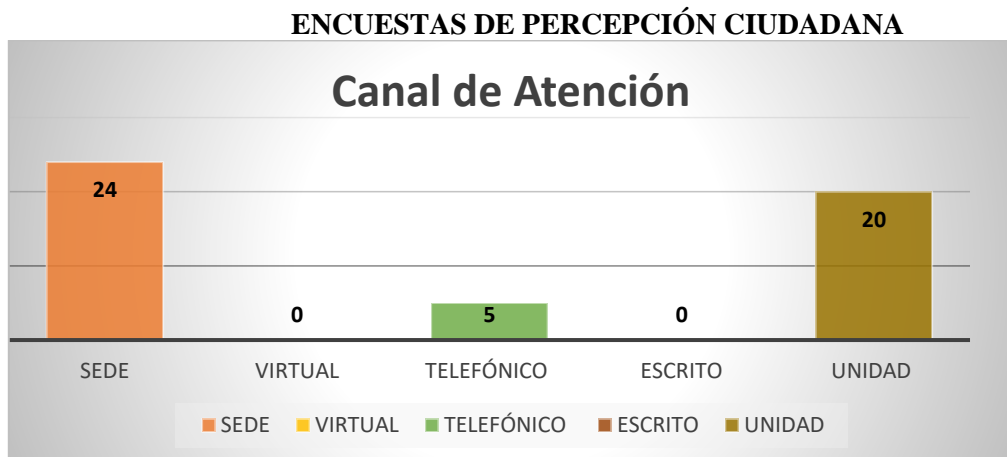
Teniendo en cuenta la nueva implementación de formato para la verificación de los tiempos de atención, se puede evidenciar lo siguiente:

En todos los puntos de atención durante el mes se evidenció que, con respecto al mes de julio, 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 se mantuvo su promedio de atención en 2 minutos.

PETICIONES CONTESTADAS POR FUERA DE TÉRMINOS

En el mes, Convenios contesto 1 petición ciudadana de forma extemporánea.

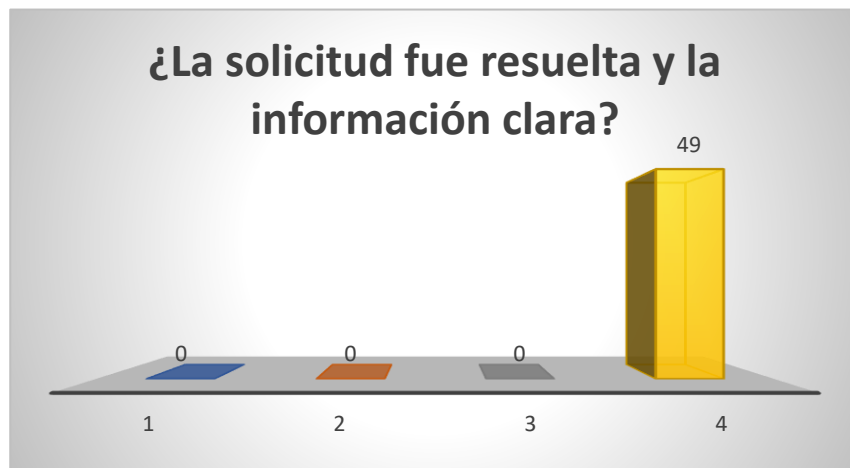
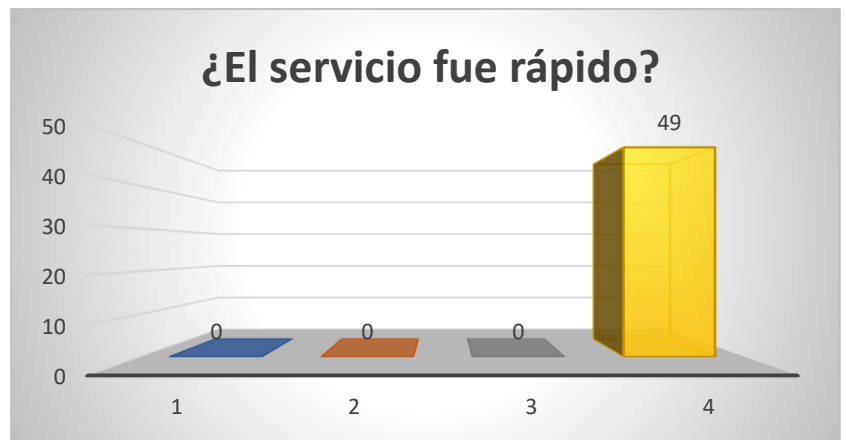


Para el mes de julio, se realizan 49 encuestas de satisfacción, de las cuales, el 40.81% fueron realizadas en la unidad y un 48.97% en las sedes administrativas.



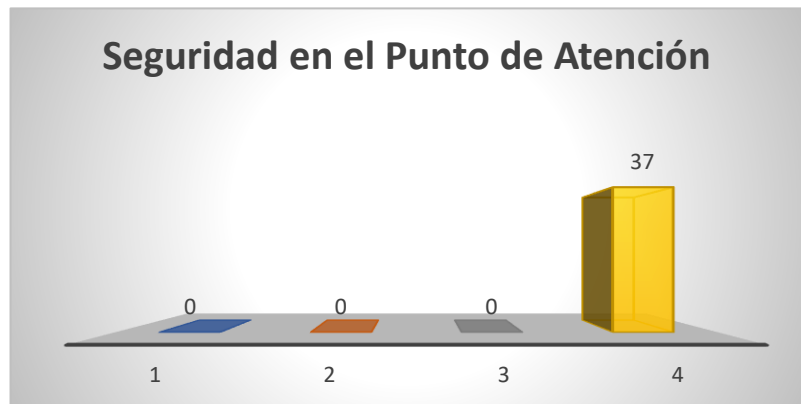
48 ciudadanos respondieron esta pregunta, de los cuales, el 100% calificaron como excelente el servicio recibido.

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.

37 de los ciudadanos encuestados calificaron la seguridad en el punto de atención como excelente.



37 de los ciudadanos encuestados respondieron esta pregunta, de ellos, el 100% califican la seguridad en el punto de atención como excelente.

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





37 de los ciudadanos encuestados respondieron esta pregunta, de ellos, el 100% califican la limpieza e higiene del punto atención como excelente

EVENTOS PARA LA CIUDADANÍA

En julio, el proceso de atención a la ciudadanía fue invitado a participar en la feria de servicios de la localidad de Tunjuelito (feria de la juventud) y la feria "mujer contigo en tu barrio", en donde se atendieron alrededor de 30 personas.

RECOMENDACIONES

Se sugiere a Convenios tener en cuenta las fechas de cierre de las peticiones ciudadanas para contestar de forma oportuna.

Así mismo se sugiere a la Unidad del Perdomo, Liberia y el Oasis tener en cuenta el protocolo telefónico para la atención a la ciudadanía.

CONCLUSIONES

A manera de conclusión se observa que, durante el mes de julio se disminuyen las peticiones ciudadanas lo que es normal en la gestión de la entidad.

Así mismo, luego de la revisión y el análisis realizado, se evidencia que en este mes se contestó una petición ciudadana por fuera de términos.

A pesar de las sugerencias realizadas por el proceso de Atención a la Ciudadanía, La UPI Perdomo, Liberia y Oasis no contestaron oportunamente las llamadas ciudadanas.

En el mes se acompañaron dos eventos ciudadanos lo que posibilitó la atención de cerca de 38 ciudadanos.

Grisel Córdoba Casella
Contratista STAF

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