

5000

Bogotá, D.C. 18 de marzo de 2022

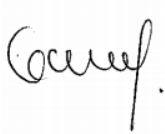
Doctor  
HUGO ALBERTO CARRILLO GÓMEZ  
SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO  
IDIPRON  
3779997  
subfinanciera@idipron.gov.co  
calle 61 no. 7-78  
Bogotá,

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

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		18/03/2022
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 MARZO 2022

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

**GRISEL CÓRDOBA CASELLA**

Contratista profesional Subdirección Administrativa y Financiera

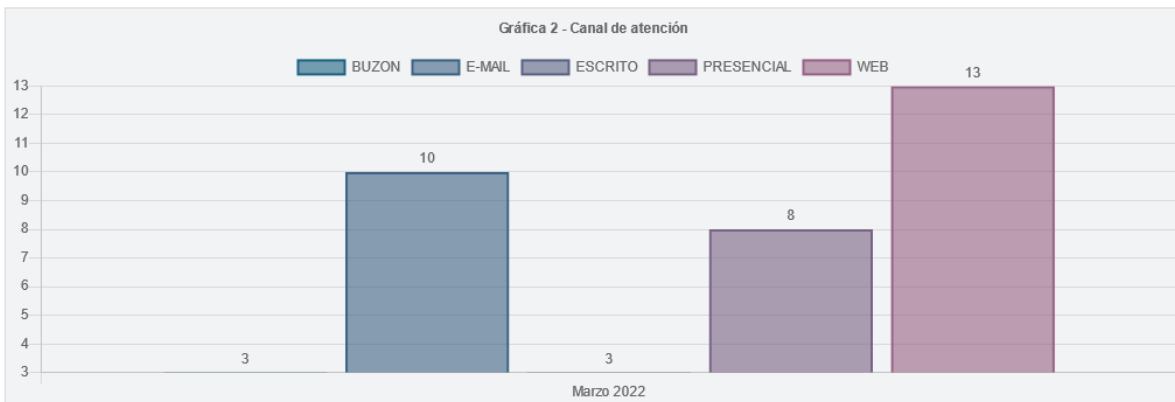
## PETICIONES REGISTRADAS



Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes de marzo, se registraron 37 peticiones ciudadanas evidenciándose que, con respecto al mes de febrero un aumento del 62.16%.

## CANAL DE ATENCIÓN



Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En marzo, el 35.13% de la ciudadanía prefirió registrar sus peticiones de forma a través de la web, seguido del envío por correo electrónico con el 27.02%.

## ATENCIÓNES POR LINEA WHATSAPP

A través de la línea WhatsApp dispuesta por la Entidad, se logra la atención en tiempo real de 48 ciudadanos, disminuyéndose las atenciones en un 18.6% con respecto al mes de febrero.

La ciudadanía indagó sobre acceso a convenios en especial el del SENA y cómo registrar la hoja de vida en las bases de datos del Instituto. 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 marzo, se atendieron 78 ciudadanos, con respecto al mes de febrero, se mantiene la cantidad de atenciones 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 acceso a empleabilidad y ingreso 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 marzo se recibieron 363 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	57	32%
Salud y Seguridad en el Trabajo	40	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 34 llamadas, las dependencias que más dejaron de atender llamadas fueron:

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE LLAMADAS NO CONTESTADAS	%
Perdomo	6	40%
Desarrollo Humano	5	33%
Rioja	4	27%
Total	15	100 %

## CANAL PRESENCIAL

Durante el mes de marzo, se registraron 70 atenciones de la siguiente manera:

MES	CONSOLIDADO CANAL PRESENCIAL				
	PRESENCIAL				
	CALLE 15	CALLE 61	CALLE 63	DISTRITO JOVEN	PERDOMO
Marzo	10	10	3	8	39

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

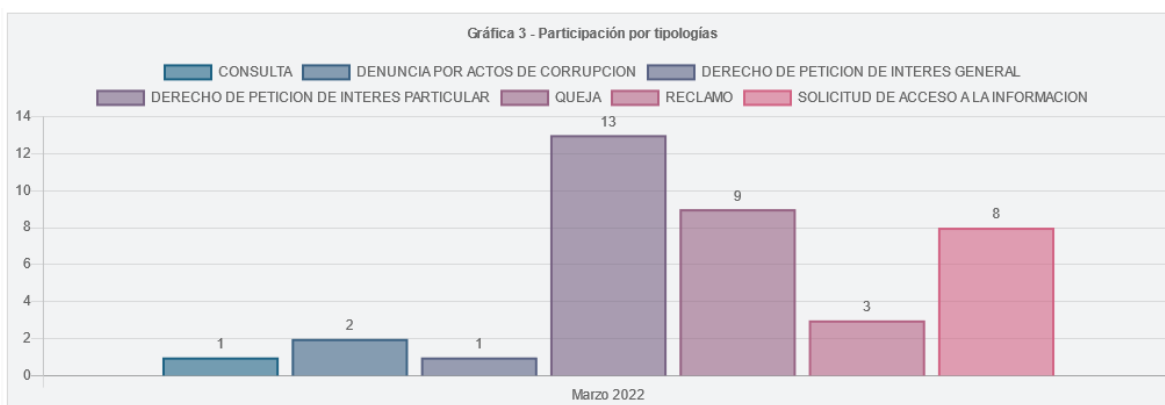
## CORREOS ELECTRÓNICOS

En este mes, se recibieron en total 546 correos electrónicos de la siguiente manera:

- Correo de atención a la ciudadanía: 537
- Correo de defensor del ciudadano: 5
- Correo de denuncias por actos de corrupción: 4

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

## PETICIONES POR TIPOLOGÍA



Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes de marzo, la tipología más utilizada fue el derecho de petición de interés particular con el 35.13 %, seguido de la queja con el 24.32%.

## QUEJAS :

Durante el mes de marzo se reciben 9 quejas, sin embargo, sólo el 10,8% cumple con esta tipología. Las quejas restantes fueron asignadas a las dependencias idóneas para su atención en los tiempos establecidos.

## RECLAMOS:

En el mes, según la plataforma Bogotá Te Escucha, se registran 6 reclamos, de estos, 1 fue trasladado por no competencia y los restantes fueron asignados a las dependencias correspondientes.

## SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

Durante el mes de marzo, se registran 8 solicitudes de acceso a la información, de las cuales. 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
VEEDURIAS CIUDADANAS	18	60,00%
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES SERVIDORES-INCIDENCIA DISCIPLINARIA	6	20,00%
SOLICITUD DE INTERVENCION PRESENCIA DE HABITANTES CALLE PANDILLEROS NNAJ CON VULNERACION DE DERECHOS O SITUACION FRAGILIDAD EN LOS SECTORES	3	10,00%
CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	1	3,33%
CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS E INTERINSTITUCIONALES SOLICITUD DE VINCULACION PAGOS INSTALACIONES PRESUNTAS CONDUCTAS INDEBIDAS DE LOS VINCULADOS PRESTACION DEL SERVICIO TERCERIZADO	1	3,33%
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.	1	3,33%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes de marzo, el subtema más reiterado fue veedurías ciudadanas con el 60%, seguido de incumplimiento de funciones servidores-incidencia disciplinaria con el 20%

## PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Dependencia	Total	Porcentaje
SECRETARIA DE GOBIERNO	5	83,33%
SECRETARIA DE SALUD	1	16,67%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes se trasladan 6 peticiones ciudadanas disminuyéndose en un 14.2% las peticiones trasladadas por no competencia con respecto al mes de febrero

## PETICIONES CERRADAS EN EL MISMO PERIODO

Dependencia	Cerradas Mismo Periodo	Porcentaje
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	4	36,4%
JURIDICA	2	18,2%
ATENCION A LA CIUDADANIA	1	9,1%
CONVENIOS	1	9,1%
INFRAESTRUCTURA	1	9,1%
PLANEACION	1	9,1%
SUB METODOS	1	9,1%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes se cerraron 11 requerimientos de los 37 que se recibieron de forma oportuna.

## PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

Dependencia	Cerradas Otro Periodo	Porcentaje
SUB METODOS	6	32%
JURIDICA	4	21%
CONVENIOS	3	16%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	11%
DESARROLLO HUMANO	2	11%
SUBFINANCIERA	2	11%
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En este mes, se cerraron 19 peticiones del periodo anterior. La subdirección Técnica de Métodos Educativos y Operativa fue la que más cerró peticiones ciudadanas con el 32%, seguido a la oficina Asesora Jurídica con el 21%.

### TIEMPO DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS

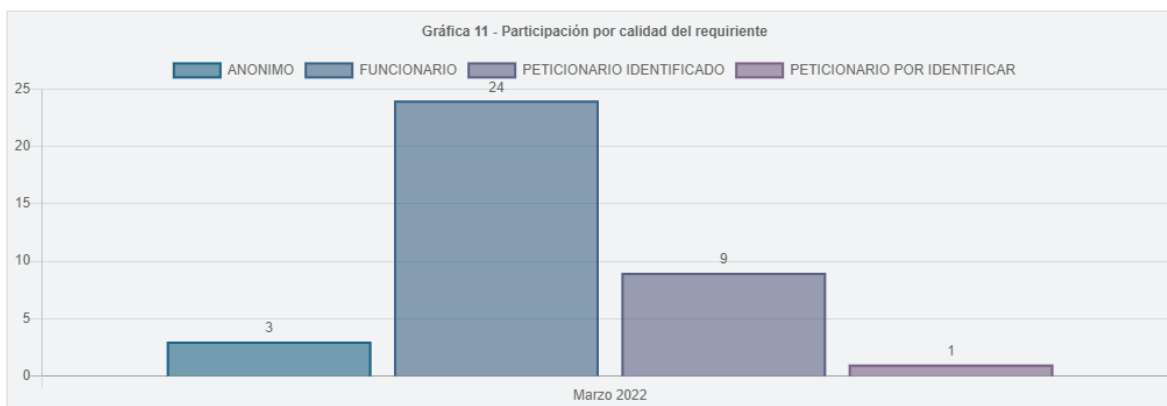
Dependencia	Consulta	Denuncia actos corrupción	Derecho petición interés general	Derecho petición interés particular	Felicitación	Queja	Reclamo	Solicitud acceso información	Solicitud copia	Sugerencia
ATENCION A LA CIUDADANIA	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	8	0	0	0	0	0	0	0	0
CONVENIOS	0	0	0	17	0	17	21	0	0	0
DESARROLLO HUMANO	0	0	0	0	0	0	0	0	10	0
INFRAESTRUCTURA	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
JURIDICA	0	0	0	15	0	0	0	0	8	0
PLANEACION	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SUB METODOS	23	0	22	18	0	0	0	0	0	0
SUBFINANCIERA	0	0	30	26	0	0	0	0	0	0

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes de marzo, se observa una disminución en el tiempo utilizado por las diferentes áreas para dar respuesta a la ciudadanía, siendo la Subdirección Financiera la que más tardó en tiempo promedio para dar respuesta a la ciudadanía seguido de la subdirección de métodos operativos. Vale anotar que todas las peticiones ciudadanas fueron contestadas en términos legales.



## PARTICIPACIÓN POR CALIDAD DE REQUIRIENTE



Durante el mes de marzo, el 65% de las peticiones fueron registradas por los funcionarios de la entidad. Solo el 0.27% 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 34 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.

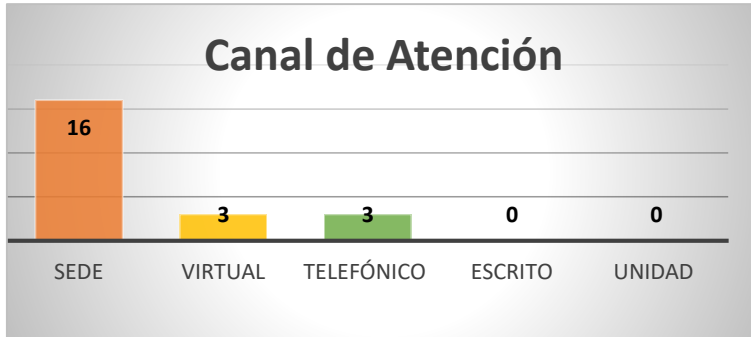
### TIEMPOS DE ESPERA:

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 se mantenga en 10 minutos como en el mes de febrero.

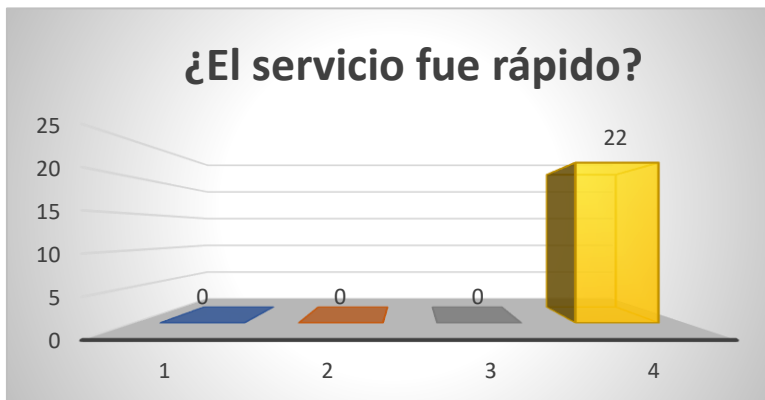
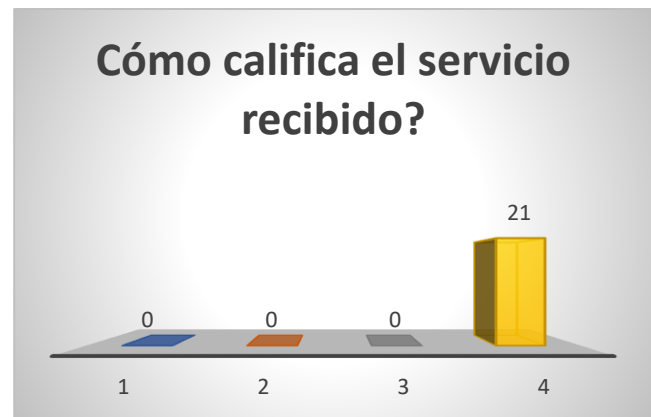
Así mismo, la atención telefónica en el punto de atención de la calle 61 y calle 63 se mantuvo en 3.5 minutos a través del canal telefónico,

## ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN CIUDADANA



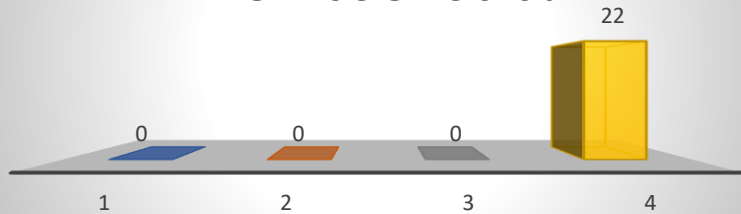
Para el mes de marzo, se realizaron 22 encuestas de satisfacción, de las cuales, el 72.7% fueron realizadas en las sedes administrativas de la entidad.

21 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.

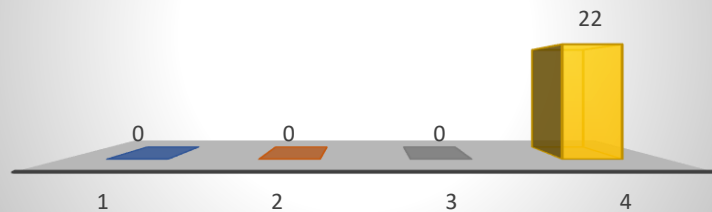
## ¿La solicitud fue resuelta y la información clara?



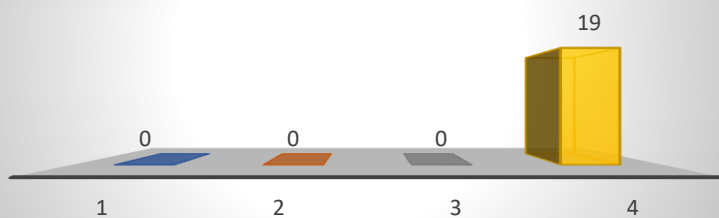
El 100% de la ciudadanía encuestada refiere que la solicitud fue resuelta y la información clara.

De los 22 ciudadanos encuestados el 100% califican la seguridad en el punto de atención como excelente.

## Seguridad en el Punto de Atención



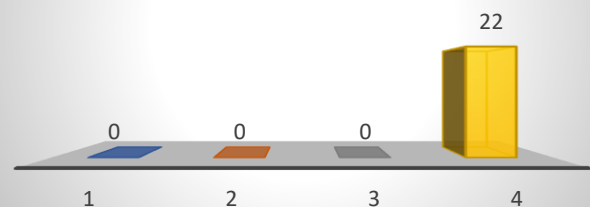
## Comodidad en el Punto de Atención



De la misma manera, 19 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.

## ¿Cómo le parece nuestra entidad?





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

## EVENTOS PARA LA CIUDADANÍA

En marzo, el proceso de atención a la ciudadanía participó activamente en 3 ferias de servicio realizadas por la secretaria general de la Alcaldía Mayor de Bogotá en Kennedy y Chapinero en estos eventos se atendieron alrededor de 52 ciudadanos.

## RECOMENDACIONES

Se sugiere a Unidad del Perdomo contestar todas las llamadas ciudadanas, esto teniendo en cuenta que es el segundo mes de forma consecutiva que se encuentra entre las unidades que no contesta el teléfono.

## CONCLUSIONES

A manera de conclusión se observa que, durante el mes de marzo se aumentó levemente la cantidad de las peticiones ciudadanas registradas ante la entidad, lo cual es normal para el mes en mención.

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.

**Grisel Córdoba Casella**  
**Contratista STAF**

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