

INSTITUTO PARA LA PROTECCION DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD
Al Contestar Cite Este Nr.:2022EE1594 O 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:06/06/2022 04:13:53. Obs.:

5000

Bogotá, D.C. 6 de junio de 2022

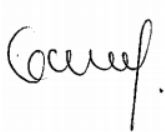
Doctor
HUGO ALBERTO CARRILLO GÓMEZ
SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO
IDIPRON
 3779997
 subfinanciera@idipron.gov.co
 calle 61 no. 7-78
 Bogotá,

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

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		6/06/2022
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

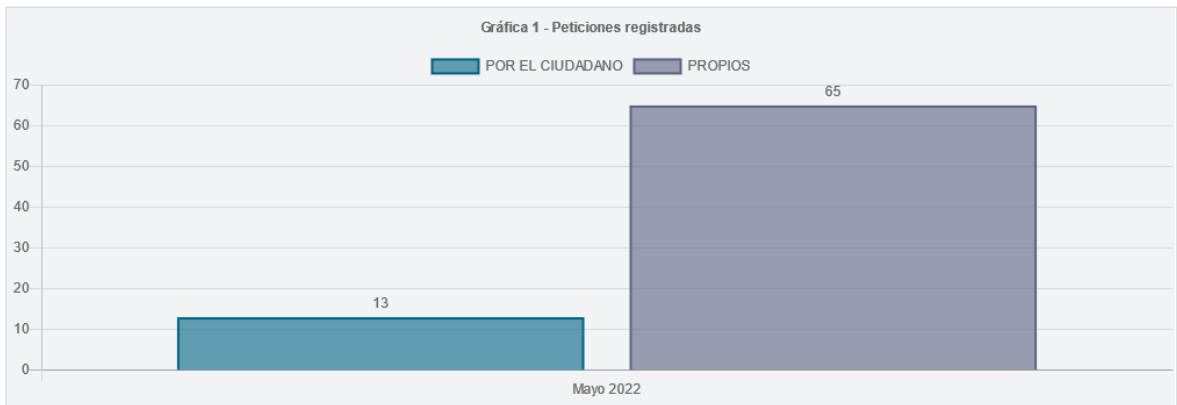
MES DE MAYO 2022

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

GRISEL CÓRDOBA CASELLA

Contratista profesional Subdirección Administrativa y Financiera

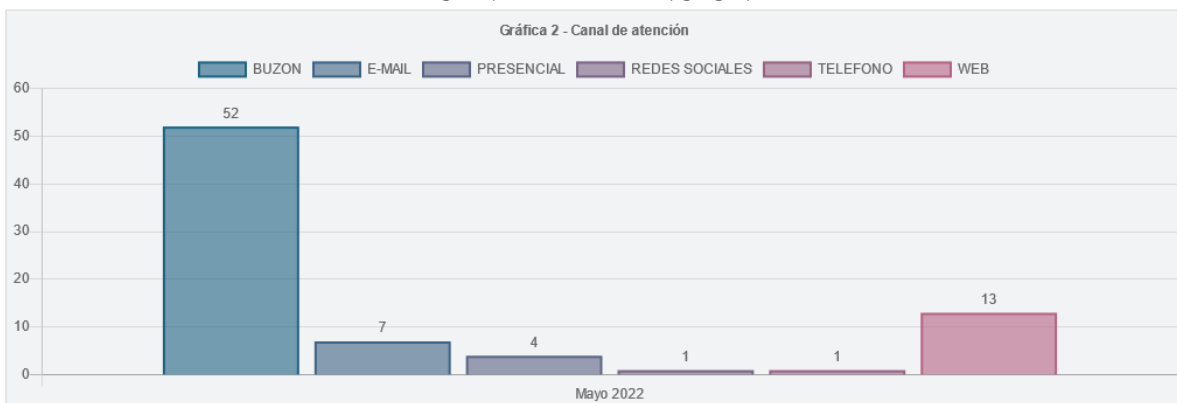
PETICIONES REGISTRADAS



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 mayo, el 66.66% de la ciudadanía depositó sus peticiones ciudadanas en los buzones de sugerencia dispuestos en la entidad, seguido de la web con el 16.6%.

ATENCIONES POR LINEA WHATSAPP

A través de la línea WhatsApp dispuesta por la Entidad, se logra la atención en tiempo real de 28 ciudadanos, disminuyéndose las atenciones en un 24.32% con respecto al mes de abril.

La ciudadanía indagó sobre acceso a la entidad modalidad internado, culminar el bachillerato y cómo pueden trabajar en el IDIPRON. 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 80 ciudadanos, con respecto al mes de abril, se aumentan las atenciones en un 15% 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 oportunidades laborales.

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 mayo se recibieron 297 llamadas al conmutador de la entidad. Las dependencias que más recibieron llamadas fueron:

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE LLAMADAS	%
Atención a la ciudadanía	116	65,3%
Convenio	33	18,5%
Oficina Asesora Jurídica	29	16,2
Total	178	100%

Los ciudadanos que se contactaron con Atención a la Ciudadanía, indagaron sobre cómo acceder a los servicios del instituto, acceso a convenios y oportunidades laborales en la entidad.

Así mismo, durante el mes, se dejaron de contestar 43 llamadas, las dependencias que más dejaron de atender llamadas fueron:

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE LLAMADAS NO CONTESTADAS	%
Convenios	30	77%
UPI Santa Lucia	6	15.4%
UPI Arcadia	3	7.6%
Total	39	100 %

CANAL PRESENCIAL

Durante el mes de mayo, se registraron 127 atenciones de la siguiente manera:

MES	CONSOLIDADO CANAL PRESENCIAL				
	PRESENCIAL				
	CALLE 15	CALLE 61	CALLE 63	DISTRITO JOVEN	PERDOMO
Mayo	24	13	15	52	23

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

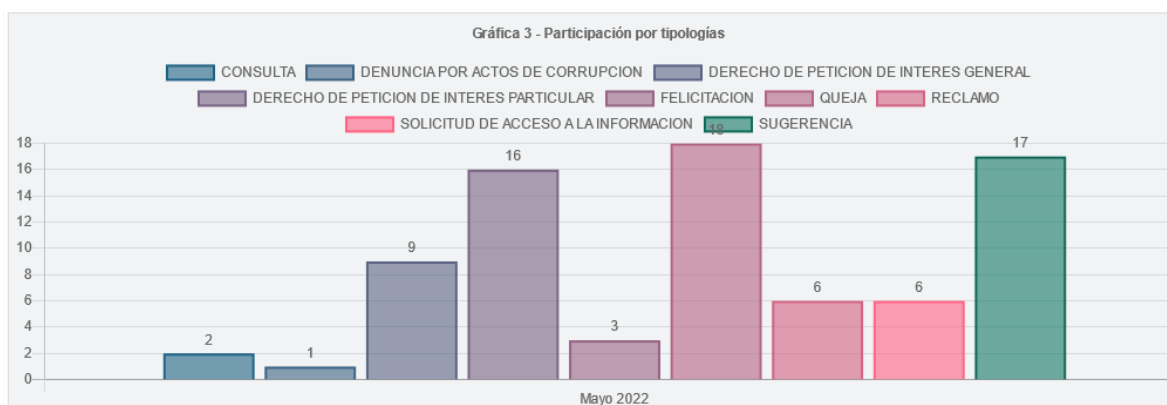
CORREOS ELECTRÓNICOS

En este mes, se recibieron en total 730 correos electrónicos de la siguiente manera:

- Correo de atención a la ciudadanía: 726
- Correo de defensor del ciudadano: 4

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

PETICIONES POR TIPOLOGÍA



Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes de mayo, la tipología más utilizada fue la queja con el 23.07% de las peticiones ciudadanas, seguido de la sugerencia con el 21.7% de las peticiones registradas.

QUEJAS :

Durante el mes de mayo según la Plataforma Bogotá Te Escucha se reciben 18 quejas, de las cuales 6 no pertenecen a esta tipología por lo que en realidad se presentaron 12 quejas en el mes.

RECLAMOS:

En el mes, según la plataforma Bogotá Te Escucha, se registran 6 reclamos, los cuales fueron reasignados de forma oportuna a la dependencia idónea para dar respuesta.

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

Durante el mes de mayo, se registran 6 solicitudes de acceso a la información, las cuales fueron atendidas de forma oportuna. Sin embargo, solo 1 cumple con la tipología enunciada.

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	48	81,36%
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES SERVIDORES-INCIDENCIA DISCIPLINARIA	7	11,86%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	2	3,39%
CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS E INTERINSTITUCIONALES SOLICITUD DE VINCULACION PAGOS INSTALACIONES PRESUNTAS CONDUCTAS INDEBIDAS DE LOS VINCULADOS PRESTACION DEL SERVICIO TERCERIZADO	1	1,69%
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	1,69%
Total	59	100,0%

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes de mayo, el subtema más reiterado fue veedurías ciudadanas con el 81.36%, seguido de incumplimiento de funciones servidores-incidencia disciplinaria con el 11.86%

PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Dependencia	Total	Porcentaje
SECRETARIA DE GOBIERNO	4	80,00%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	1	20,00%
Total	5	100,00%

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes se trasladan 5 peticiones ciudadanas disminuyéndose en un 44.44% las peticiones trasladadas por no competencia con respecto al mes de abril.

PETICIONES CERRADAS EN EL MISMO PERIODO

Dependencia	Cerradas Mismo Periodo	Porcentaje
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	6	37,50%
ATENCION A LA CIUDADANIA	2	12,50%
INFRAESTRUCTURA	2	12,50%
JURIDICA	2	12,50%
DIRECCION	1	6,25%
PLANEACION	1	6,25%
SUB METODOS	1	6,25%
SUBFINANCIERA	1	6,25%
Total	16	100,00%

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes se cerraron 16 de los 78 requerimientos que se recibieron durante el mes de mayo.

PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

Dependencia	Cerradas Otro Periodo	Porcentaje
SUB METODOS	15	34,88%
CONVENIOS	13	30,23%
PLANEACION	6	13,95%
JURIDICA	4	9,30%
SUBFINANCIERA	2	4,65%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	2,33%
DESARROLLO HUMANO	1	2,33%
EMPRENDER	1	2,33%
Total	43	100,00%

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En este mes, se cerraron 43 peticiones del periodo anterior. La subdirección Técnica de Métodos Educativos y Operativa fue la que más cerró peticiones ciudadanas con el 34.88%, seguido de convenios con el 30.23%.

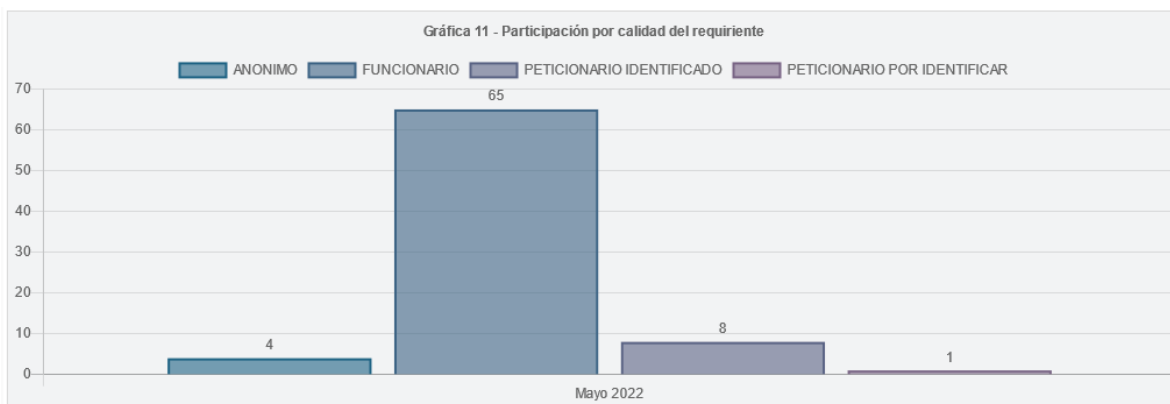
TIEMPO DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS

Dependencia	Consulta	Denuncia actos corrupción	Derecho petición interés general	Derecho petición interés particular	Felicitación	Queja	Reclamo	Sugerencia	Solicitud acceso información	Solicitud copia
ATENCION A LA CIUDADANIA	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	7	0	0	0	7	0	0	0	0
CONVENIOS	30	0	0	0	0	28	26	25	18	0
DESARROLLO HUMANO	0	0	0	0	0	0	0	0	12	0
DIRECCION	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0
EMPRENDER	0	0	0	0	0	0	0	0	18	0
INFRAESTRUCTURA	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0
JURIDICA	0	0	28	7	0	0	0	28	9	0
PLANEACION	0	0	28	13	0	0	0	23	0	0
SUB METODOS	0	0	24	23	17	22	19	22	10	0
SUBFINANCIERA	0	0	28	0	0	10	0	16	0	0

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes de mayo, 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; Convenios, la oficina Asesora Jurídica, y la Oficina Asesora de Planeación.

PARTICIPACIÓN POR CALIDAD DE REQUIRIENTE



Durante el mes de mayo, el 83.33% de las peticiones fueron registradas por los funcionarios de la entidad. Solo el 5.12% 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 69 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 que, con respecto al mes de abril, se mantuvieron los tiempos promedio de atención en 8 minutos.

Así mismo, la atención telefónica en el punto de atención de la calle 61 y calle 63 bajó su promedio de atención a 2 minutos.

ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN CIUDADANA



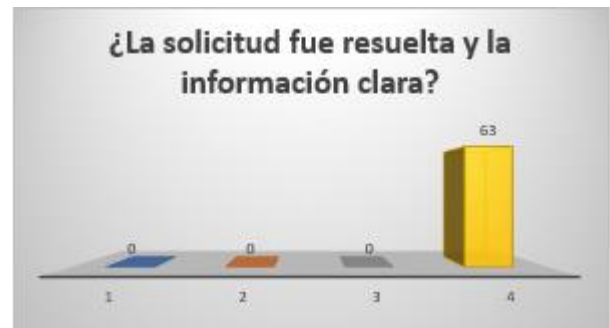
Para el mes de mayo, se realizan 63 encuestas de satisfacción, de las cuales, el 14.2% fueron realizadas en las sedes administrativas de la entidad.

63 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 60 ciudadanos encuestados el 100% califican la seguridad en el punto de atención como excelente.

De la misma manera, 61 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.

61 personas respondieron esta encuesta, de ellas el 100% respondieron entre excelente y bueno la higiene del punto de atención.



EVENTOS PARA LA CIUDADANÍA

En mayo, el proceso de atención a la ciudadanía no fue invitado a participar en eventos.

RECOMENDACIONES

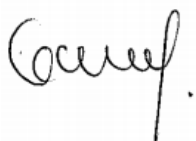
Se sugiere a Convenios cumplir con el protocolo telefónico y contestar todas las llamadas ciudadanas. Así mismo disminuir el tiempo para contestar las peticiones ciudadanas.

CONCLUSIONES

A manera de conclusión se observa que, durante el mes de mayo 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 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 siguen sin contestar oportunamente las llamadas ciudadanas.



Grisel Córdoba Casella

Contratista STAF

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