

5000

Bogotá, D.C. 26 de abril de 2022

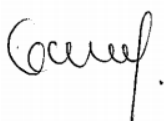
Doctor  
HUGO ALBERTO CARRILLO GÓMEZ  
SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO  
IDIPRON  
3779997  
subfinanciera@idipron.gov.co  
calle 61 no. 7-78  
Bogotá,

Asunto: Primer Informe Trimestral de Gestión Atención a la Ciudadanía

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 en el primer trimestre de la anualidad.  
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		26/04/2022
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.			

# PRIMER INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

MES DE ABRIL 2022

En el presente informe encontrará el consolidado de la gestión y la atención al ciudadano realizada por el área en los meses de enero a marzo del año en curso.

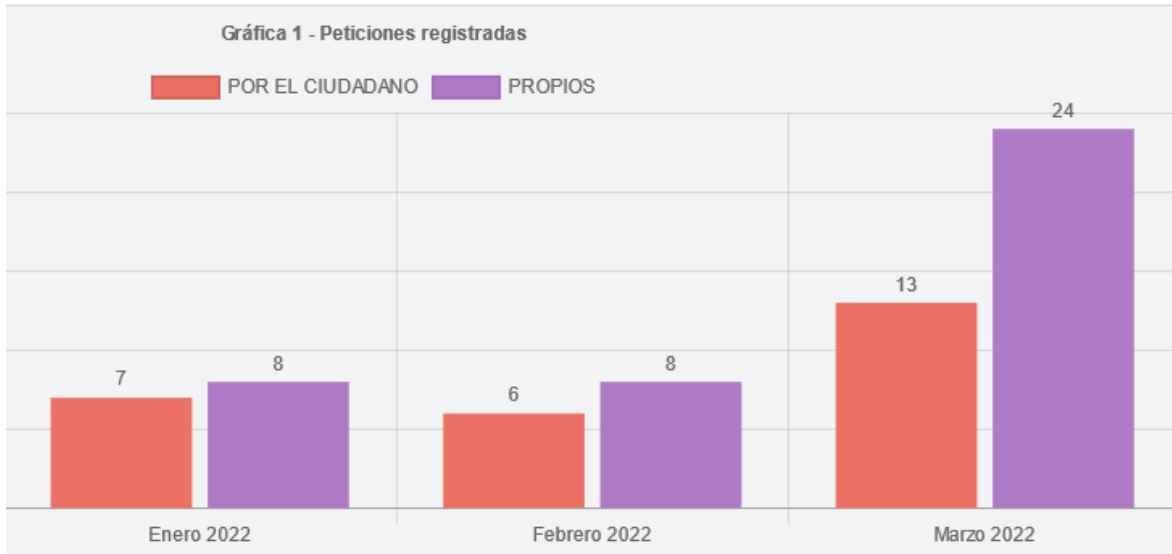
**GRISEL CORDOBA CASELLA**

Contratista Atención al Ciudadano

## Contenido

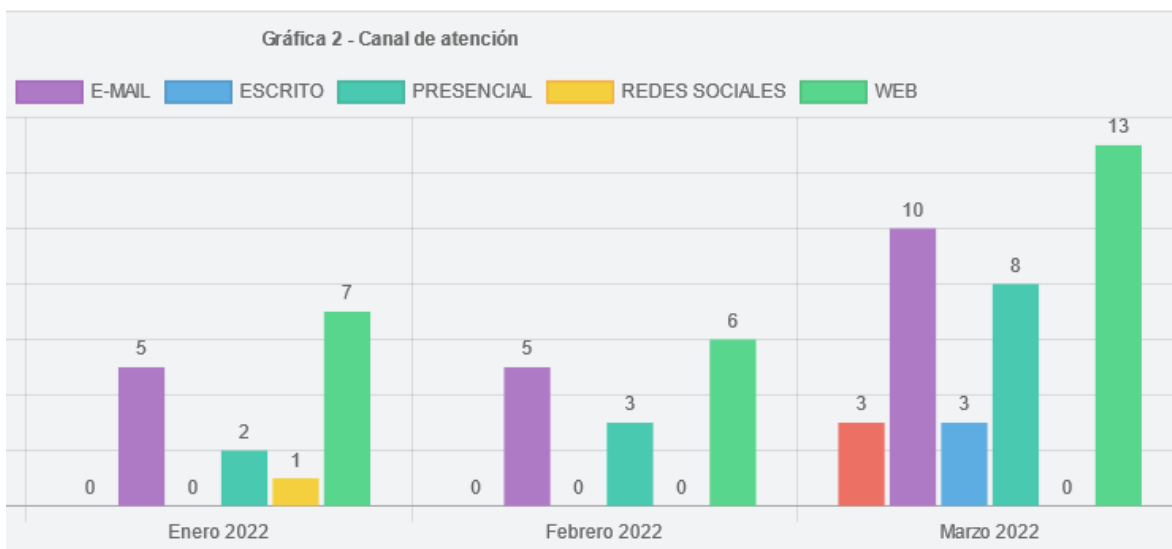
PETICIONES REGISTRADAS .....	3
CANALES DE ATENCIÓN.....	3
PETICIONES POR TIPOLOGÍA .....	4
SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN .....	5
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN QUE SE CONTESTARON DE MANERA NEGATIVA .....	5
QUEJAS: .....	5
RECLAMOS:.....	5
FELICITACIONES:.....	5
PETICIONES RESPONDIDAS POR FUERA DE TÉRMINOS .....	5
SEGUIMIENTO ESCRITO DE RESPUESTAS EMITIDAS POR LA ENTIDAD .....	5
CUALIFICACION .....	6
PARTICIPACION EN FERIAS DE SERVICIO:.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN.....	7
CONCLUSIONES .....	8

## PETICIONES REGISTRADAS



En el trimestre, se registraron un total de 66 peticiones ciudadanas a través del sistema Bogotá te Escucha. Se observa una variabilidad normal con respecto al primer trimestre del año 202.

## CANALES DE ATENCIÓN



En el trimestre, los canales de atención más utilizados por la ciudadanía fueron el web con el 39.4% y el mail con el 30.3% del total de las peticiones ciudadanas registradas, evidenciándose que la

ciudadanía utiliza de una forma más las herramientas virtuales para interponer las peticiones ciudadanas.

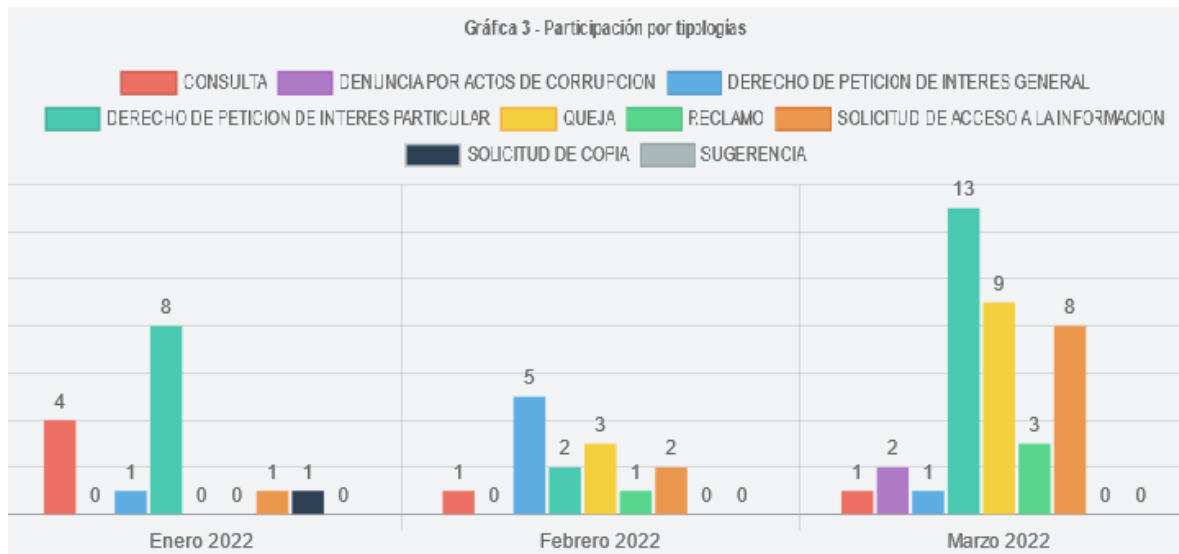
Así mismo, la ciudadanía ha aprovechado las redes sociales el Facebook y la línea WhatsApp creada por la entidad, pues a través de estos canales de comunicación se respondieron 479 y 117 peticiones ciudadanas respectivamente en tiempo real.

Aunado a lo anterior, se encuentran 1524 atenciones telefónicas realizadas, en los meses de enero a marzo en las líneas de atención dispuestas por la entidad y 87 llamadas que no fueron atendidas.

Así mismo, se registran las siguientes atenciones que no fueron incluidas en el Bogotá te Escucha pues se dio información en tiempo real a la ciudadanía en los puntos de atención a la ciudadanía.

MES	PUNTO DE ATENCIÓN					EVENTOS CIUDADANOS
	CALLE 15	CALLE 61	CALLE 63	PERDOMO	DISTRITO JOVEN	
ENERO	29	22	15	0	30	0
FEBRERO	18	29	22	4	13	46
MARZO	10	10	3	39	8	52
<b>TOTAL</b>	<b>57</b>	<b>61</b>	<b>40</b>	<b>13</b>	<b>443</b>	<b>50</b>

## PETICIONES POR TIPOLOGÍA



Durante este trimestre, el derecho de petición de interés particular fue la tipología más utilizada con el 35% del total de las peticiones ciudadanas, seguido de la queja con el 18.18% .

## SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

En el trimestre, se recibieron 11 solicitudes de acceso a la información todas, fueron contestadas acorde a los tiempos establecidos en el Decreto 491 del 2020.

## SOLICITUDES DE INFORMACIÓN QUE SE CONTESTARON DE MANERA NEGATIVA

Ninguna de las solicitudes de información realizadas fue contestada de manera negativa.

## QUEJAS:

En trimestre se recibieron 12 quejas, en su mayoría fueron interpuestas por anónimos, sin embargo, se entregó de forma oportuna la respuesta a las mismas.

## RECLAMO:

En el trimestre, se recibieron 4 reclamos, los cuales fueron respondidos oportunamente por cada una de las áreas.

## FELICITACIONES:

Se recibieron 2 felicitaciones en el trimestre, éstas dirigidas a la labor del instituto.

## PETICIONES RESPONDIDAS POR FUERA DE TÉRMINOS

En el trimestre no se respondieron peticiones 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 112 respuestas enviadas por la entidad de las cuales el 100% cumple con la norma:

**Oportunidad:** El 100% de las respuestas verificadas, fueron emitidas oportunamente a la ciudadanía en el trimestre.

**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, y en lenguaje claro.

## CUALIFICACIONES

En el trimestre, se cualificaron 123 beneficiarios de las diferentes unidades de protección integral en canales de atención y protocolos de servicio; estas cualificaciones se realizaron con el apoyo de la Estrategia Cultura Ciudadana a través de una obra de teatro, lo que mejoró la comprensión de la información por parte de los beneficiarios.



Adicionalmente, se instalaron los buzones de sugerencias en las Unidades.



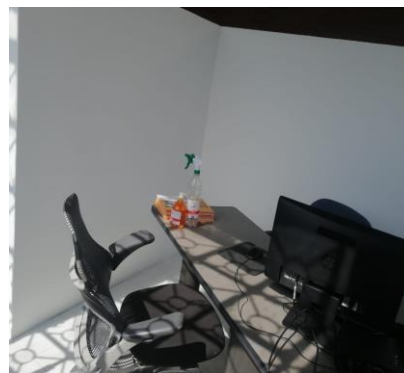
## EVENTOS PARA LA CIUDADANÍA

En el trimestre, se hizo presencia en 5 ferias de servicios organizadas por la secretaria general de la Alcaldía Mayor de Bogotá en las localidades de Fontibón, Bosa, Ciudad Bolívar, Kennedy y Chapinero, en ellas se atendieron 98 ciudadanos, dándoles información sobre los servicios que se ofrecen en la entidad.



## PUNTO DE ATENCIÓN PERDOMO

Teniendo en cuenta la necesidad del servicio, se realiza traslado del punto de atención a la ciudadanía de Bosa a Perdomo.





## CUALIFICACIÓN PARA EL GRUPO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

En el trimestre, el grupo que integra el proceso de atención a la ciudadanía recibió cualificaciones en los siguientes temas:

- Lenguaje Claro
- Sistema Distrital de Peticiones Bogotá Te Escucha
- Introducción a lo público
- Introducción al servicio a la ciudadanía
- Conferencia sobre la Responsabilidad parental de los hijos para con sus padres en etapa de vejez o adulto mayor, personas con discapacidades y enfermedad mental.
- Conferencia sobre Infracciones de policía y delitos conexos, la responsabilidad penal de adolescentes entre los 14 y 18 años y las normas, comportamientos y actividades para el cumplimiento de la ley.
- Conferencia sobre Derechos del sistema penal, el derecho a la rehabilitación y resocialización, mediante planes y programas garantizados implementados por las instituciones y organizaciones que este determine.
- Conferencia sobre Defensa de los derechos y obligaciones del ser humano desde que nace hasta su muerte.
- Conferencia sobre Temas de matrimonios, uniones maritales, clases de familias y los conflictos den de la unión marital.

## ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN

En el trimestre, se reciben 170 encuestas de percepción ciudadana, en ellas en general se observa que la ciudadanía se siente bien atendida cuando interactúa con el área, percibiendo respeto, atención con lenguaje claro.

## CONCLUSIONES

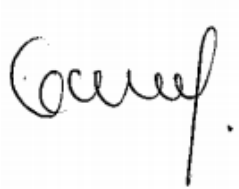
\*A manera de conclusión se observa que durante el trimestre no se contestaron peticiones por fuera de términos, y se cumple con la norma estipulada por la Alcaldía Mayor de Bogotá.

\*La ciudadanía sigue aprovechando los canales virtuales como el Facebook y la línea WhatsApp para comunicarse con la entidad.

\*Teniendo en cuenta las encuestas de satisfacción, se observa que la ciudadanía percibe como excelente el servicio en la entidad.

\*La tipología preferida por la ciudadanía es el Derecho de Petición de Interés Particular

\*Se inician los recorridos por la Unidades de Protección Integral, la instalación de buzones de sugerencias y las cualificaciones en temas de servicio.



**Griselda Córdoba Casella**  
**Contratista profesional**  
**Subdirección Administrativa y Financiera**  
**Instituto Distrital para la Protección de la niñez y la Juventud- IDIPRON**