

MEMORANDO

INSTITUTO PARA LA PROTECCION DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD
Al Contestar Cite Este Nr.:2021IE3358 O 1 Fol:
ORIGEN: Origen: AREA DE ATENCION AL CIUDADANO/CORDOBA CAS
DESTINO: Destino: DIRECCION GENERAL/MARIN CALA CARLOS ENRIC
ASUNTO: Asunto: IMFORME DE ENCUESTA DE VERIFICACION DE SERVI
Obs: Fec.Radic:30/06/2021 05:18:11. Obs.:

5900

Bogotá D.C., 30 de junio de 2021

PARA: CARLOS ENRIQUE MARIN CALA
DIRECTOR

HUGO ALBERTO CARRILLO GÓMEZ
SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO, TÉCNICO Y FINANCIERO

MARIA ALIX LESMES OLARTE
SUBDIRECTORA TÉCNICA DE MÉTODOS EDUCATIVOS

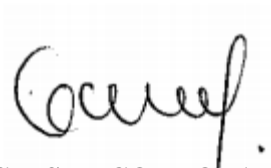
DE: GRISEL CORDOBA CASELLA
RESPONSABLE DEL ÁREA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

ASUNTO: INFORME DE ENCUESTA DE VERIFICACIÓN DE SERVICIOS

Respetados:

Desde el área de Atención al Ciudadano se realizó encuesta piloto de verificación de servicios en la sede administrativa calle 15, verificando la implementación de protocolos de atención en los servidores de todas las áreas del instituto y la prestación de servicios.

Cordialmente,



GRISEL CORDOBA CASELLA
RESPONSABLE DEL ÁREA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
grisel.cordoba@idipron.gov.co

Anexo lo enunciado en 5 Folios

	NOMBRE	FIRMA	FECHA
Proyectó:	Linda Jasbleidi Sosa Medellin		30/06/2021
Reviso			
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.			

ENCUESTA DE VERIFICACIÓN DE SERVICIOS

INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCION A LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD- IDIPRON

JUNIO 2021

1. OBJETIVO

Verificar la implementación de protocolos de atención en los servidores de todas las áreas del instituto y la prestación de servicios en las sedes del IDIPRON.

2. ALCANCE Y METODOLOGÍA

- Alcance

La aplicación de la presente encuesta es una prueba piloto la cual se realizará en la sede administrativa calle 15.

Para la aplicación de las encuestas, se adelantaron las siguientes etapas:

- Elaboración de la encuesta

Teniendo en cuenta el objetivo de la encuesta, se toma como base la encuesta publicada por la Veeduría Distrital en “La Metodología de Evaluación de Servicio A La Ciudadanía En Entidades Públicas Distritales”¹, además, se incorporan unas preguntas necesarias para la racionalización de trámites de la entidad propuestas por la Oficina Asesora de Planeación. Se adjunta formato de la encuesta.

- Trabajo in situ

La aplicación de la encuesta se realizó del 8 al 17 de junio, durante estos días, el servidor de atención a la ciudadanía se ubicó en la entrada de la sede calle 15, y abordó a la ciudadanía que salía luego de ser atendido en la entidad.

Luego de solicitar el permiso para el tratamiento de sus datos personales, procede a la realización de las preguntas de la encuesta.

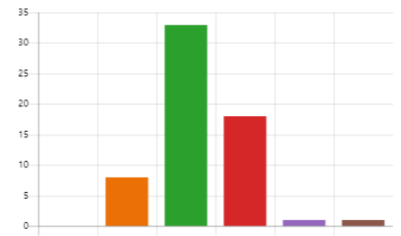
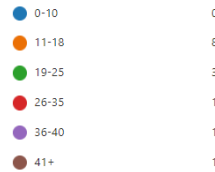
- Tabulación y análisis

Con la información recolectada, se procedió a tabularla, analizarla arrojando los siguientes resultados.

¹ Veeduría Distrital, 2018, pag. 27.

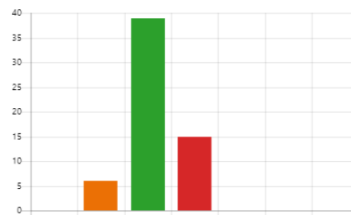
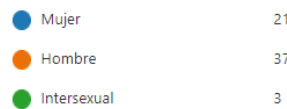
3. RESULTADOS

Edad: El 54,09% de la ciudadanía atendida, tienen entre 19 y 25 años, seguido de la ciudadanía con edades entre 26 y 35 años con el 29.50%.



Así mismo, la mayoría de las personas encuestadas fueron hombre de nacimiento con el 60.65%

[Más detalles](#) [Insights](#)



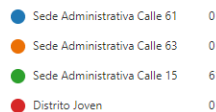
En nivel educativo, el 63.93% de la ciudadanía encuestada refirió estar en secundaria y el 24.59% en técnico/tecnológico.

SEDE ADMINISTRATIVA EVALUADA

Teniendo en cuenta que esta es una prueba piloto, se inicia en la sede calle 15 con 61 personas encuestadas en 2 semanas.

2. SEDE ADMINISTRATIVA EVALUADA

[Más detalles](#)



PUNTO DE ATENCIÓN EVALUADO

3. PUNTO DE ATENCIÓN EVALUADO

[Más detalles](#)

51
Respuestas

Respuestas más recientes

"Territorio"
"Territorio"
"Sociolegal"

El 83,60% de los ciudadanos que fueron encuestados, respondieron esta pregunta.

Verificando la información registrada, el 40% de la población encuestada fue atendida en territorio, seguido de socio legal y académica con el 18%. El 24% de la ciudadanía encuestada no respondió esta pregunta.

En esta pregunta, el 95.08% del total de las personas encuestadas, perciben el servicio ofrecido por la entidad entre bueno y excelente. Sin embargo, el 4.91% lo calificó entre regular y muy malo.

4. ¿Cómo califica la prestación del servicio ofrecido por la entidad ?

[Más detalles](#) [Insights](#)

Muy malo	1
Malo	0
Regular	2
Bueno	40
Excelente	18



Internet	15
Teléfono	11
Presencial	0
Otro	35



5. ¿ El servicio recibido el día de hoy?

[Más detalles](#) [Insights](#)

Superó sus expectativas	5
Cumplió sus expectativas	50
No cumplió sus expectativas	4



El 81.96% de la ciudadanía encuestada, informa que el servicio cumplió sus expectativas. Sin embargo, el 6.55% respondió que no

cumplió sus expectativas.

De la ciudadanía encuestada, el 65.57% se desplazó a la sede calle 15 para solicitar información, y el 24.59% fue a solicitar un servicio.

6. ¿Qué tipo de gestión vino a realizar hoy?

[Más detalles](#) [Insights](#)

Solicitar un trámite o servicio	15
Presentar un reclamo o queja	0
Solicitar información	40
Solicitar asesoría	6
Otro	0



7. ¿Considera que la entidad debe poner a su disposición otros canales por medio de los cuales pueda gestionarse el mismo trámite o servicio?

[Más detalles](#) [Insights](#)

Si	40
No	19



El 65.57% de la ciudadanía refiere que se deben colocar a disposición otros canales para gestionar los servicios de la entidad. De los canales que la ciudadanía prefiere utilizar, está el presencial con el 57.37%, seguido de la utilización del internet con el 24.59%

9. ¿Usted conoce y ha ingresado a la página web para realizar consultas sobre los servicios y otros procesos administrativos (OPA) de la entidad?

[Más detalles](#) [Insights](#)

Si	18
No	33



Solo el 29.50% afirma haber ingresado a la página web para la consulta de servicios y de OPAS.

El 54.09% de la ciudadanía encuestada conoce de campañas para dar a conocer los trámites y servicios de la entidad.

10. ¿Tiene conocimiento de campañas llevadas a cabo por la entidad para dar a conocer sus quehaceres, trámites y servicios?

[Más detalles](#) [Insights](#)



11. ¿Identificó claramente a qué ventanilla u oficina debía dirigirse para gestionar su trámite y/o servicio?

[Más detalles](#) [Insights](#)

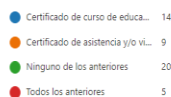


El 63.93% de la ciudadanía encuestada, identifica a donde debe dirigirse para gestionar su servicio.

El 32.78% de la ciudadanía encuestada no conocer los otros procedimientos administrativos de la entidad.

12. ¿Cuál de los siguientes OPA (Otros Procedimientos Administrativos) conoce en el Instituto?

[Más detalles](#)



13. ¿De las OPA (Otros Procedimientos Administrativos) anteriormente descritas, ha solicitado alguna en el Instituto?

[Más detalles](#) [Insights](#)



El 40.98% no ha solicitado OPA en el instituto. Del 29.50% que sí los solicitaron, se observa ciudadanía que pide certificación por pertenecer a los convenios.

A esta pregunta solo contestaron 19 ciudadanos encuestados, de los cuales al 89.47% afirman haber tenido respuesta efectiva al requerimiento.

15. ¿La entidad le dio respuesta efectiva a su requerimiento?

[Más detalles](#)



16. ¿Tuvo que venir varias veces para solucionar su requerimiento?

[Más detalles](#)



El 15.78%, de la ciudadanía que contesto esta pregunta (17 ciudadanos), tuvo que desplazarse en varias oportunidades para obtener respuesta a su requerimiento.

Así mismo, informan que se cumple con los términos para la entrega de las repuestas a las solicitudes realizadas.

17. ¿La entidad cumplió con el tiempo establecido para la entrega de la respuesta a su solicitud?

[Más detalles](#)



18. ¿Cuál de los siguientes OPA (Otros Procedimientos Administrativos), le ha resultado más complejo de solicitar?

[Más detalles](#)

- Certificado de curso de educa... 14
- Certificado de asistencia y/o vi... 2



El certificado del curso de educación informal de los adolescentes y jóvenes para la ciudadanía es el más complejo de solicitar.

El promedio de atención a la ciudadanía está entre 1 y 10 minutos para la atención a la ciudadanía.

19. ¿Aproximadamente cuánto tiempo tuvo que esperar para ser atendido?

[Más detalles](#)

- Menos de 5 minutos 29
- Entre 5 y 10 minutos 29
- Entre 11 y 20 minutos 2
- Entre 21 y 30 minutos 1
- Más de 30 minutos 0



20. ¿Cuánto tiempo duró la atención?

[Más detalles](#)

[Insights](#)

- Menos de 5 minutos 28
- Entre 5 y 10 minutos 22
- Entre 11 y 20 minutos 10
- Entre 21 y 30 minutos 1
- Más de 30 minutos 0



De los 61 ciudadanos encuestados, el 45.90% informa la atención duró menos de 5 minutos, el 36.06% refiere que duró entre 5 y 10 minutos.

El 88.52% de la ciudadanía califican entre buena y excelente la señalización interna.

21. Califique los siguientes aspectos del punto de atención, ¿Señalización interna?

[Más detalles](#)

[Insights](#)

- Excelente 17
- Bueno 37
- Regular 5
- Malo 0
- Muy Malo 0



22. Señalización externa

[Más detalles](#)

- Excelente 23
- Bueno 27
- Regular 11
- Malo 0
- Muy Malo 0



En cuanto a la señalización externa, el 81,96% la califica entre buena y excelente y el 18,03%, la califica como regular.

El 85,24% de la ciudadanía, refiere que el espacio en las salas de espera es adecuado.

23. Espacio adecuado en salas de espera

[Más detalles](#)

[Insights](#)

- Excelente 13
- Bueno 39
- Regular 7
- Malo 1
- Muy Malo 0



24. Espacio adecuado en oficina y módulos de atención

[Más detalles](#) [Insights](#)

● Excelente	16
● Bueno	40
● Regular	4
● Malo	1
● Muy Malo	0



El 91,80% de la ciudadanía encuestada, refiere entre bueno y excelente el espacio en oficina y módulos de atención, sin embargo, el 8,19% lo percibe entre regular y malo.

El 98,36% de la ciudadanía encuestada, percibe entre excelente y buena la limpieza de la sede.

25. Limpieza

[Más detalles](#) [Insights](#)

● Excelente	20
● Bueno	40
● Regular	1
● Malo	0
● Muy Malo	0



26. Orden

[Más detalles](#) [Insights](#)

● Excelente	20
● Bueno	37
● Regular	3
● Malo	0
● Muy Malo	0



El 97,44% de la ciudadanía encuestada percibe el orden entre excelente y bueno, sin embargo, el 4,91% lo percibe regular, esto debido a la aglomeración de documento en los escritorios utilizados para la atención.

27. Cantidad de módulos

[Más detalles](#) [Insights](#)

● Excelente	16
● Bueno	39
● Regular	6
● Malo	0
● Muy Malo	0



El 90,16% de la ciudadanía encuestada, refiere que la cantidad de módulos es suficiente para la atención por lo que es calificado entre excelente y bueno. Sin embargo, el 9,83% lo considera regular.

28. ¿Teniendo en cuenta la calificación anterior ¿qué mejoraría de este punto de servicio?
Encuestas realizadas en socio legal:

¿Teniendo en cuenta la calificación anterior ¿qué mejoraría de este punto de servicio?	Cuenta de Nombre
Esta bien	1
Falta mucha señalizacion los cursos en las oficinas no son claros	1
Me parece muy bueno todo	1
Muy poco el espacio en la sala de espera	1
Que se mejore la señalización y lo avisos de las áreas	1
todo esta bien	1
todo esta en orden	1
Todo estuvo bien	1
Todo estuvo bien en mi opinion	1
Total general	9

Emprender:

¿Teniendo en cuenta la calificación anterior ¿qué mejoraría de este punto de servicio?	Cuenta de Nombre
Deben haber mas oficinas de atención	1
Mejaria mucho las salas de espera solo hay 3 sillas	1
No cambio nada	1
Todo estuvo muy bien	1
Un poco la pintura y hay muchos escalones	1
Total general	5

Psicosocial:

¿Teniendo en cuenta la calificación anterior ¿qué mejoraría de este punto de servicio?	Cuenta de Nombre
bueno	1
La señalizacion del interior del edificio es muy pequeña, poco visible	1
Todo me parece muy bien	1
(en blanco)	1
Total general	4

Secretaría académica:

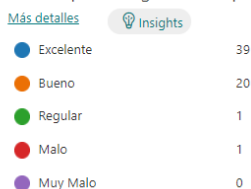
¿Teniendo en cuenta la calificación anterior ¿qué mejoraría de este punto de servicio?	Cuenta de Nombre
Espacio insuficiente en la sala de espera	1
Esta bien	1
Nada	1
Todo estuvo muy bien	1
Todo estuvo perfecto	1
Un poco apretado el espacio en la sala de espera	1
Un poco el aspecto del edificio falta pintar	1
(en blanco)	2
Total general	9

Territorio:

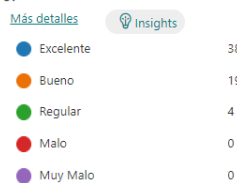
¿Teniendo en cuenta la calificación anterior ¿qué mejoraría de este punto de servicio?	Cuenta de Nombre
ampliación del punto de atención	1
cambiar la sala de espera	1
Esta bien	1
La fachada deben pintarla	1
La fachada esta deteriorada	1
la sala de espera es muy angosta e incomoda	1
La sala de espera es muy estrecha	1
La señalización de las áreas y de los números de los pisos y el espacio para los módulos de atención	1
Me encanto mucho el servicio	1
Mejorar la atención	1
Muy poco el espacio en la sala de espera	1
No cambiaria nada	1
Pocos módulos de atención	1
Señalización del punto de Atención al ciudadano	1
Siempre ha sido bueno	1
Todo estuvo muy bien	1
Todo estuvo perfecto	1
Un poco la fachada mejorar el aspecto	1
(en blanco)	2
Total general	20

El 96,7% de las personas encuestadas califican como excelente y buena la presentación de los servidores.

29. Califique los siguientes aspectos del servidor que lo atendió: Presentación personal



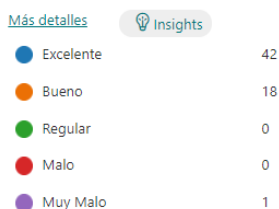
30. Uso adecuado de los distintivos (carné, chaqueta institucional)



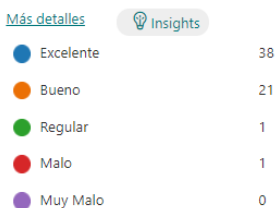
El 93,44% de la ciudadanía encuestada refiere el uso adecuado de los distintivos institucionales, sin embargo, un 6,55% lo percibe como regular.

El 98,36% de la ciudadanía percibe servidores amables.

31. Amabilidad



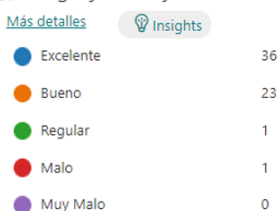
32. Manejo de la información (precisa, clara y completa)



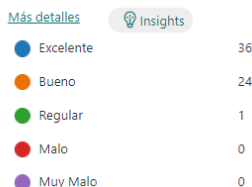
A pesar de que como se observa en la gráfica, la mayoría de la ciudadanía encuestada refiere que la información fue clara, precisa y completa, existe un 3,27% que la percibe entre regular y mala.

33. Lenguaje claro y sencillo

Así mismo, el 3,27% de la ciudadanía encuestada refiere entre regular y malo el lenguaje claro y sencillo.



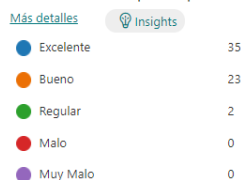
34. Trato recibido por el personal de recepción u orientación



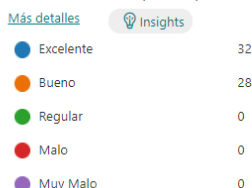
El 98,3% percibió entre excelente y bueno el trato recibido por el personal de recepción.

Se observa que la mayoría de la ciudadanía encuestada califica entre excelente y bueno el trato recibido por el personal de vigilancia, sin embargo, el 3,27% percibió el trato como regular.

35. Trato recibido por el personal de vigilancia



36. Trato recibido por el personal de servicios generales



La ciudadanía encuestada califico el trato del personal de servicios generales entre excelente y bueno.

De la ciudadanía encuestada, el 6,55% refiere que no recibió respuesta efectiva a su requerimiento

38. ¿La entidad le dio respuesta efectiva a su requerimiento?

[Más detalles](#) [Insights](#)



39. ¿Tuvo que venir varias veces para solucionar su requerimiento?

[Más detalles](#) [Insights](#)



Así mismo, el 24.59% de la ciudadanía para solucionar su requerimiento tuvo que desplazarse en varias ocasiones al instituto.

Visitas injustificadas, según el 6.55% de la ciudadanía encuestada.

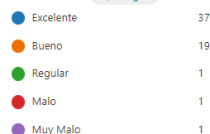
40. Considera que cada visita que tuvo que hacer a la entidad fue justificada?

[Más detalles](#) [Insights](#)



41. Califique los siguientes aspectos relacionados con el servicio recibido: Claridad de los requisitos

[Más detalles](#) [Insights](#)

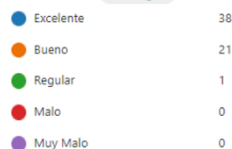


A pesar de que, a la mayoría de los ciudadanos encuestados, le fueron claros los requisitos para recibir el servicio, un 4.91% lo calificó entre regular y muy malo.

La ciudadanía encuesta percibe entre bueno y excelente el respeto por el turno de atención y por el cumplimiento de los horarios de atención.

42. Respeto por el turno de atención

[Más detalles](#) [Insights](#)

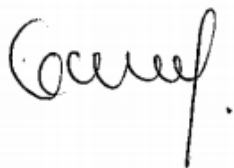


CONCLUSIONES

De lo anterior, se puede concluir que:

- A pesar de que la mayoría de que los ciudadanos encuestados se encuentran entre los 19 y 25 años, una población significativa entre los 26 y 35 años visita la entidad en busca de información y acceso a servicios.
- Se puede observar que el 95.08% de las personas encuestadas perciben el servicio entre bueno y excelente, sin embargo, el 4.91% lo califico entre regular y muy malo.
- El 65.57% de la ciudadanía refiere que se deben implementar otros canales para gestionar los servicios de la entidad.

- El 15.78% de la ciudadanía tuvo que desplazarse en varias oportunidades para obtener respuesta a su requerimiento. debido a que no recibieron respuesta efectiva a su requerimiento.
- En el manejo de la información (Clara, precisa y completa) existe un 3.27% que percibe entre regular y muy mala la información recibida.
- Existe un 3.27% de la ciudadanía que percibió el trato regular por parte del personal de vigilancia.
- El 4.91% de los ciudadanos calificó entre regular y muy malo el servicio en la claridad de los requisitos.



Grisel Córdoba Casella
Atención a la Ciudadanía
Instituto Distrital para la Protección de la niñez y la Juventud- IDIPRON