

MEMORANDO

5900

Bogotá, D.C. 7 de diciembre de 2020

PARA: HUGO ALBERTO CARRILLO GÓMEZ
Subdirector Técnico, Administrativo y Financiero

DE: GRISEL CÓRDOBA CASELLA
ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ASUNTO: Informe de gestión de peticiones mes de noviembre

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 del mismo por correo electrónico para la optimización de papel.

Cordialmente,



Grisel Córdoba Casella
Responsable Atención a la Ciudadanía
e-mail: griselc@idipron.gov.co

INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES

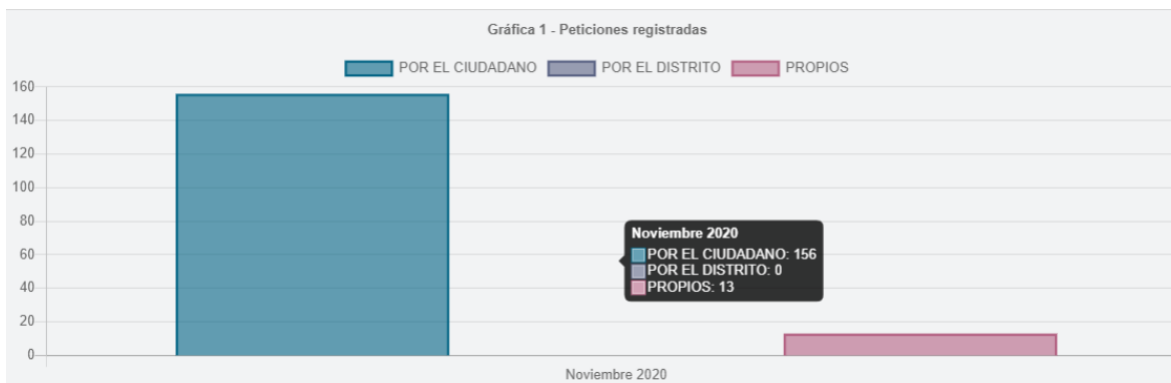
MES DE NOVIEMBRE 2020

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

GRISEL CÓRDOBA CASELLA

Contratista Atención a la Ciudadanía

PETICIONES REGISTRADAS



Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes de noviembre, se registraron 169 peticiones ciudadanas, evidenciándose una disminución 9.62%% con respecto al mes de octubre.

CANAL DE ATENCIÓN



Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En este mes, el 92,30% de las peticiones fueron recibidas a través del sistema Bogotá te Escucha, evidenciándose la preferencia de la ciudadanía por registrar sus peticiones a través de la Web. Seguido a este canal de comunicación, se encuentra el buzón de sugerencias con el 3.55% del total de las peticiones realizadas.

ATENCIONES POR LÍNEA WHATSAPP

A través de la línea WhatsApp dispuesta por la Entidad, se logra la atención en tiempo real de 13 ciudadanos la ciudadanía indagó sobre como acceder a las unidades, en modalidad internado y cómo vincularse laboralmente con la entidad.

Teniendo en cuenta que se dio respuesta de forma inmediata, estas atenciones no fueron registradas en el Sistema de Peticiones Bogotá te Escucha.

RED SOCIAL FACEBOOK

En noviembre, 120 ciudadanos se comunicaron con la Entidad a través de esta red social, la ciudadanía indagó por la oferta de servicios del IDIPRON, cómo acceder a ellos y cómo vincularse laboralmente a la entidad.

La ciudadanía que se comunicó con la entidad a través de esta red social, obtuvo información de forma inmediata, por lo que no se registraron en el Sistema Distrital de Peticiones Bogotá te Escucha.

CANAL TELEFÓNICO

En el mes de noviembre, se recibieron 21 llamadas de ciudadanos solicitando información sobre los servicios del Instituto, estas llamadas no fueron registradas en el SDQS ya que se resolvió la petición ciudadana de forma inmediata.

CORREOS ELECTRÓNICOS

En este mes, se recibieron en total 188 correos electrónicos de la siguiente manera:

- Correo de atención a la ciudadanía: 170
- Correo de defensor del ciudadano: 8
- Correo de denuncias por actos de corrupción: 10

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

PETICIONES POR TIPOLOGÍA



Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

La tipología más utilizada fue la queja con el 86,74% de las peticiones recibidas, seguido del derecho de petición de interés particular con el 5.32%.

QUEJAS :

En el periodo se registran 140 quejas de las cuales, el 96.42% fueron registradas por peticionarios anónimos, con lenguaje soez y sin evidencias lo que imposibilita el inicio de una investigación. Por lo que se han seguido las recomendaciones de la Veeduría Distrital para la reasignación y cierre de las mismas.

RECLAMOS:

En el mes, según la plataforma Bogotá Te Escucha, se registraron 5 reclamos, de los cuales 2 cumplen con esta tipología; uno es por inconformidad con el lavado de la ropa que se realiza en una unidad y el otro por información en la página de transparencia.

Todas las quejas y reclamos fueron respondidas en términos de ley.

SUBTEMAS EN EL PERIODO

SUBTEMA	TOTAL	%
VEEDURIAS CIUDADANAS	124	77,99%
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.	18	11,32%
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES SERVIDORES-INCIDENCIA DISCIPLINARIA	4	2,52%
ADMINISTRACION BANOS PUBLICOS	3	1,89%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO CERTIFICACIONES RECLAMACIONES LABORALES CAPACITACIONES SOLICITUD DE TRABAJO SOLICITUD DE DESVINCULACION	3	1,89%
PROCESOS CONTRACTUALES CERTIFICACIONES DE CONTRATOS PAGO OPÓRTUNO DE LOS CONTRATOS DESVINCULACION FAMILIARES DE LOS BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOLICITANDO PAGOS POR FALLECIMIENTO DEL ASISTIDO	3	1,89%
SOLICITUD DE INTERVENCION PRESENCIA DE HABITANTES CALLE PANDILLEROS NNAJ CON VULNERACION DE DERECHOS O SITUACION FRAGILIDAD EN LOS SECTORES	2	1,26%
CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS E INTERINSTITUCIONALES SOLICITUD DE VINCULACION PAGOS INSTALACIONES PRESUNTAS CONDUCTAS INDEBIDAS DE LOS VINCULADOS PRESTACION DEL SERVICIO TERCERIZADO	1	0,63%
TEMAS FINANCIEROS	1	0,63%
TOTAL	159	100,0%

Al igual que en el mes anterior, el subtema más reiterado fue veedurías ciudadanas con un 77.99 % del total de las peticiones recibidas en los meses de octubre – noviembre.

PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Dependencia	Total	Porcentaje
SECRETARIA DE SALUD	1	100.00 %

En el mes noviembre, se traslada por no competencia 1 requerimiento ciudadano disminuyéndose en un 80% la cantidad de requerimientos trasladados con respecto al mes de octubre.

PETICIONES CERRADAS EN EL MISMO PERIODO

En el mes se cerraron 26 requerimientos de los 169 recibidos, atención a la ciudadanía cerró el mayor número de peticiones con el 88.77%, seguido del Grupo de trabajo para el ejercicio del control interno disciplinario con el 7.69% del total de los requerimientos ciudadanos.

Dependencia	Cerradas Mismo Periodo	Porcentaje
ATENCION A LA CIUDADANIA	21	80,77%
GRUPO DE TRABAJO PARA EL EJERCICIO DEL CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	7,69%
SUBDIRECCION TECNICA DE METODOS EDUCATIVOS Y OPERATIVA	2	7,69%
SUBDIRECCION TECNICA DE DESARROLLO HUMANO	1	3,85%
TOTAL	26	100%

PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

Dependencia	Cerradas Otro Periodo	Porcentaje
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	106	79,70%
SUBDIRECCION TECNICA DE DESARROLLO HUMANO	8	6,02%
SUBDIRECCION TECNICA DE METODOS EDUCATIVOS Y OPERATIVA	8	6,02%
ATENCION A LA CIUDADANIA	7	5,26%
GRUPO DE TRABAJO PARA EL EJERCICIO DEL CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	1,50%
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	0,75%
TESORERIA	1	0,75%
Total	133	100,00%

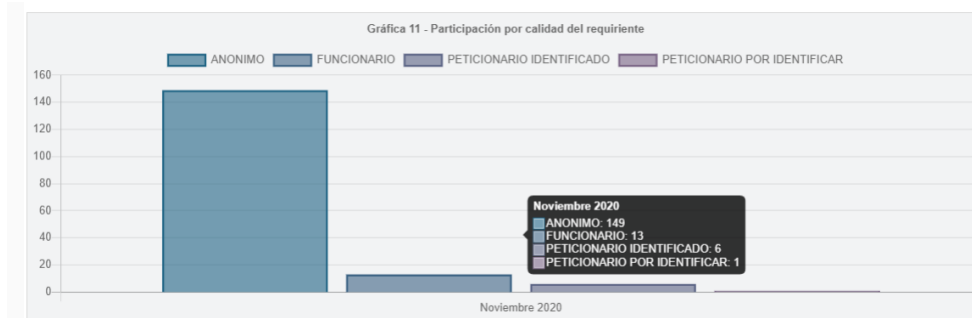
En este mes, se cerraron 133 peticiones de periodos anteriores, aumentando en un 44.36% el cierre de peticiones de periodos anteriores con respecto al mes de octubre. La Subdirección Administrativa Financiera fue quien cerró más peticiones con el 79.70%, seguido de la Subdirección de Desarrollo Humano con el 6.02%.

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	3	0	1	1	0	1	0	0	0	0
GRUPO DE TRABAJO PARA EL EJERCICIO DEL CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0
SUBDIRECCION TECNICA DE DESARROLLO HUMANO	0	0	0	11	0	0	0	0	0	0
SUBDIRECCION TECNICA DE METODOS EDUCATIVOS Y OPERATIVA	0	0	0	12	0	0	0	0	0	0

En el mes de noviembre, se observa una disminución considerable de los tiempos de atención observándose que todas las peticiones fueron contestadas oportunamente.

PARTICIPACIÓN POR CALIDAD DE REQUIRIENTE



Durante el mes de noviembre, el 89,5% de las peticiones ciudadanas fueron anónimas, y el 7,69% fueron ingresados por funcionarios.

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

En el mes de noviembre, se reciben tres (3) solicitudes de acceso a la información, las cual ingresaron a finales del mes de noviembre. Por esta razón no han sido respondidas.

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 119 respuestas enviadas por la entidad de las cuales:

Oportunidad: El 98% de las respuestas verificadas, fueron emitidas oportunamente a la ciudadanía. Lamentablemente 2 respuestas fueron contestadas por fuera de términos por parte de la Subdirección de Desarrollo Humano y de La Subdirección Financiera.

Coherencia: El 100% de las respuestas verificadas, responden a la ciudadanía en forma coherente.

Solución de fondo: El 99% de las respuestas emitidas brindaron a la ciudadanía una respuesta de fondo a la solicitud presentada. Si embargo, la Subdirección de Desarrollo Humano no respondió de fondo una petición.

Calidez: El 100% de las respuestas emitidas por el IDIPRON, fueron escritas de una manera cálida sin uso de tecnicismos que dificultan la comprensión del ciudadano.

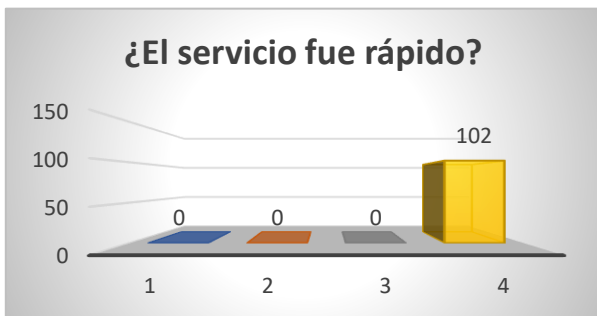
Aunado a lo anterior, se observa un mal uso del aplicativo Bogotá Te Escucha por la oficina de control interno disciplinario pues cierran sin oficio las peticiones.

ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN CIUDADANA



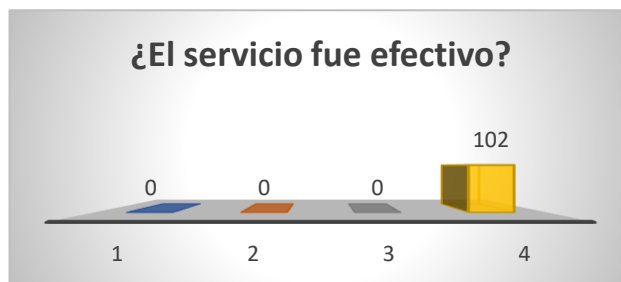
Para el mes de noviembre, se realizan 103 encuestas de satisfacción. De las cuales el 88.34% fue respondido a través del canal virtual.

El 100% de la ciudadanía encuestada calificó como excelente el servicio recibido.



Así mismo, se observa que el 100% de los ciudadanos encuestados, calificaron como excelente la rapidez con la que fueron atendidos.

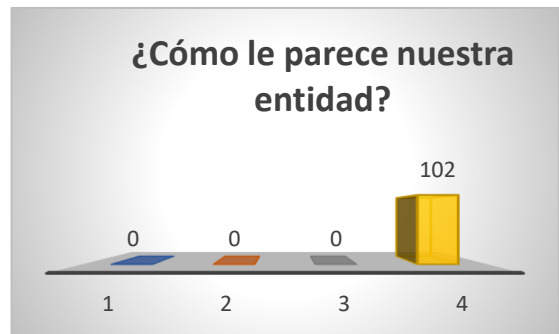
En cuanto a la efectividad del servicio, el 100% de la ciudadanía lo percibe como efectivo.





De igual manera, el 100% de la ciudadanía percibió respeto y excelencia en el trato ofrecido por el servidor que lo atendió.

El 100% de la ciudadanía encuestada calificó la entidad como excelente.



CUALIFICACIONES

En noviembre, se realiza cualificación a los tutores de la unidad La Rioja sobre protocolos de atención y trato a la población LGBTI. En esta unidad se logra cualificar 15 educadores.



RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta los resultados que se reflejan en el presente informe, se recomienda por tercera vez a la Subdirección de Desarrollo Humano, realizar el cierre de las peticiones teniendo en cuenta los parámetros de calidez y respuesta de fondo y en esta ocasión oportunidad, como se ha indicado en las diferentes mesas de trabajo que se han realizado, así mismo, cumplir con la generación de oficios para cerrar las peticiones ciudadanas en el aplicativo.

Se evidencia que la percepción que tiene la ciudadanía sobre el servicio que ofrece es excelente a través de los canales virtuales de atención.

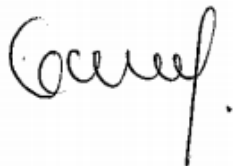
CONCLUSIONES

A manera de conclusión se observa que, durante el mes de noviembre, se disminuye la cantidad de las peticiones ciudadanas, las cuales, en su mayoría son quejas anónimas y con uso de palabras irrespetuosas.

El uso de las redes sociales por parte de la ciudadanía para obtener respuesta de forma inmediata es estable con respecto al mes de octubre.

Así mismo, luego de la revisión y el análisis realizado, se evidencia que se contestaron 2 peticiones por fuera de términos.

La satisfacción de la ciudadanía por el servicio prestado es considerada como excelente.



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