

INSTITUTO PARA LA PROTECCION DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD**Al Contestar Cite Este Nr.:2020IE6201 O 1 Fol:****ORIGEN:** Origen: AREA DE ATENCION AL CIUDADANO/CORDOBA CAS**DESTINO:** Destino: SUBDIRECCIÓN TÉCNICA ADMINISTRATIVA Y FINAN**ASUNTO:** Asunto: INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES MES DE AGO**Obs:** Fec.Radic:02/09/2020 03:42:17. Obs.:**MEMORANDO**

5900

Bogotá, D.C. 2 de septiembre de 2020

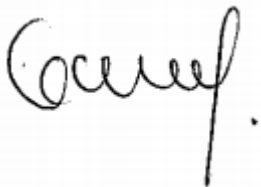
PARA: HUGO ALBERTO CARRILLO GÓMEZ
Subdirector Administrativo**DE:** GRISEL CÓRDOBA CASELLA
Atención a la Ciudadanía**ASUNTO:** Informe de gestión de peticiones mes de agosto

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

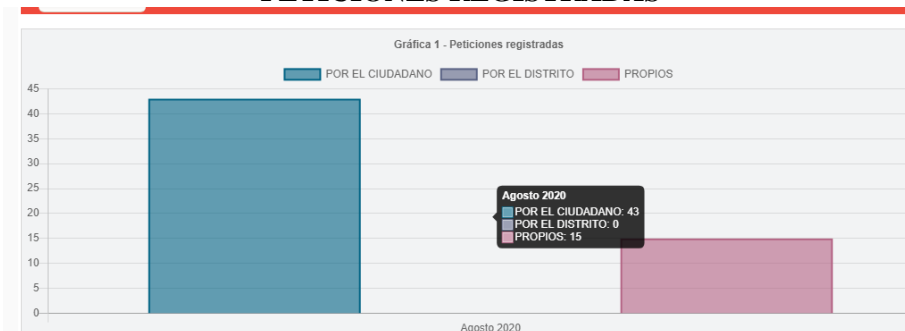
MES DE AGOSTO 2020

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

GRISEL CÓRDOBA CASELLA

Contratista Atención a la Ciudadanía

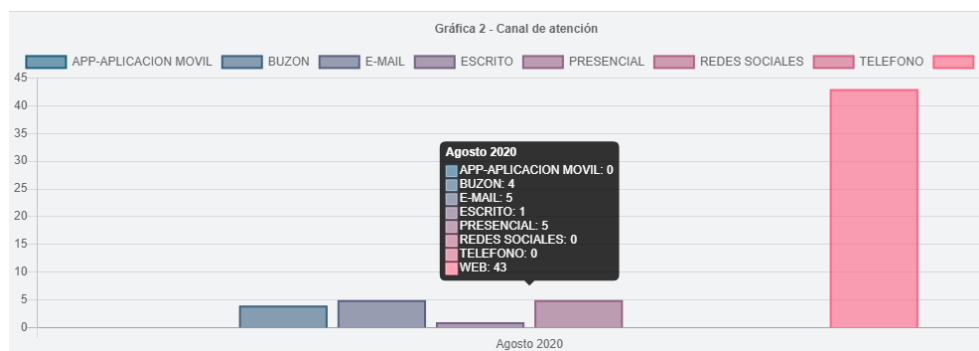
PETICIONES REGISTRADAS



Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes de agosto, se registraron 58 peticiones ciudadanas, evidenciándose un aumento del 39.65% con respecto al mes de julio. La ciudadanía indagó sobre reapertura de las Unidades para culminar sus estudios y oportunidades para acceder a convenios.

CANAL DE ATENCIÓN



Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En este mes, el 74.13% de las peticiones fueron recibidas a través del sistema Bogotá te Escucha. Esto evidencia la preferencia de la ciudadanía por registrar sus peticiones de forma virtual; sin embargo, el 8.62% del total de las peticiones fueron recibidas de forma presencial.

ATENCIONES POR LÍNEA WHATSAPP

A través de la línea WhatsApp dispuesta por la Entidad, se logra la atención en tiempo real de 32 ciudadanos observándose un aumento en su uso del 6% con respecto al mes de julio. La ciudadanía solicitó información sobre reincorporación a las actividades en las UPI (externados). 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 julio, 20 ciudadanos se comunicaron con la Entidad a través de esta red social, la ciudadanía indagó por temas de ayudas económicas, cambio en la oferta de servicios debido a la emergencia sanitaria y empleabilidad en el IDIPRON.

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 agosto, se recibieron 15 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.

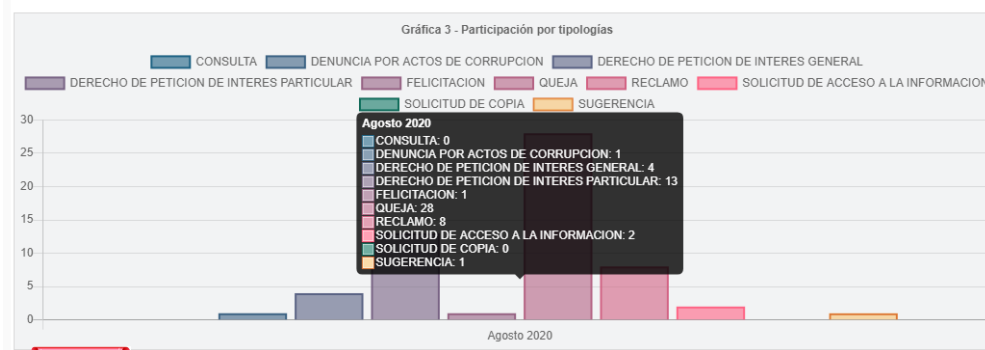
CORREOS ELECTRÓNICOS

En este mes, se recibieron en total 78 correos electrónicos de la siguiente manera:

- Correo de atención a la ciudadanía: 78
- Correo de defensor del ciudadano: 10
- Correo de denuncias por actos de corrupción 5

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 36.5%, seguido de la felicitación con el 1.29% del total de las peticiones instauradas, seguido del derecho de petición de interés particular con el 16.92%.

QUEJAS :

En el periodo se registran 28 quejas, el 98% de estas, fueron registradas por peticionarios anónimos. Al 7.14% de las quejas recibidas, se les aplicó el artículo 19 de la ley 1755 “Artículo 19. Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas. Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo.”

RECLAMOS:

En el mes, según la plataforma Bogotá Te Escucha, se registraron 8 reclamos, los cuales hacen referencia a inconformidades con procesos que se han realizado en la entidad. Cada uno de estos reclamos han sido tramitados oportunamente.

SUBTEMAS EN EL PERIODO

Subtema	Total	Porcentaje
VEEDURIAS CIUDADANAS	50	90,91%
CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	2	3,64%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	2	3,64%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO CERTIFICACIONES	1	1,82%
Total	55	100,0%

Al igual que en el mes anterior, el subtema más reiterado fue veedurías ciudadanas con un 90.91 % del total de las peticiones recibidas en los meses de julio-agosto.

PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

En el mes de agosto, se trasladaron por no competencia 4 requerimientos ciudadanos, disminuyéndose en un 20% la cantidad de requerimientos trasladados con respecto al mes de julio.

Dependencia	Total	Porcentaje
SECRETARIA DE EDUCACION	1	25,00%
SECRETARIA DE GOBIERNO	1	25,00%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	1	25,00%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	1	25,00%
Total	4	100,00%

PETICIONES CERRADAS EN EL MISMO PERIODO

Dependencia	Cerradas Mismo Periodo	Porcentaje
ATENCION A LA CIUDADANIA	12	60,00%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	5	25,00%
SUBDIRECCION TECNICA DE METODOS EDUCATIVOS Y OPERATIVA	2	10,00%
SUBDIRECCION TECNICA DE DESARROLLO HUMANO	1	5,00%
Total	20	100,00%

En el mes se cerraron 20 requerimientos de los 58 que se recibieron, atención a la ciudadanía cerró el mayor número de peticiones con el 60%, seguida de la Subdirección Administrativa y Financiera con el 25% del total de los requerimientos ciudadanos.

PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

En este mes, se cerraron 35 peticiones de periodos anteriores, aumentando en un 8.57% el cierre de peticiones de periodos anteriores con respecto al mes de julio. La Subdirección de Métodos fue quien cerró más peticiones con el 60%, seguido de atención a la ciudadanía con el 20%.

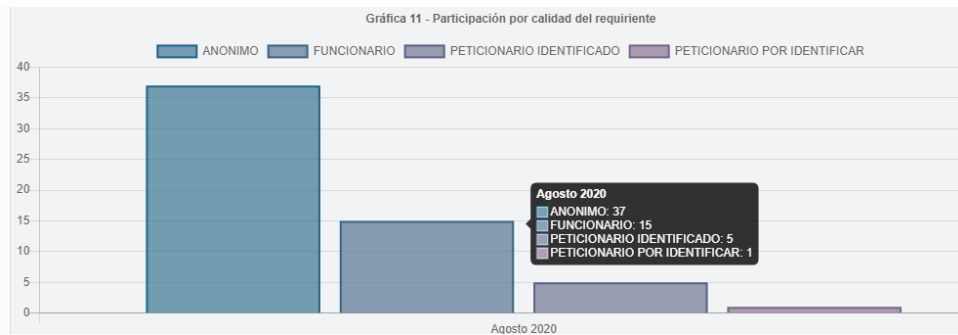
Dependencia	Cerradas Otro Periodo	Porcentaje
SUBDIRECCION TECNICA DE METODOS EDUCATIVOS Y OPERATIVA	21	60,00%
ATENCION A LA CIUDADANIA	7	20,00%
SUBDIRECCION TECNICA DE DESARROLLO HUMANO	3	8,57%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2	5,71%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1	2,86%
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	2,86%
Total	35	100,00%

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	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	0	0	0	17	0	0	0	0	0	0
OFICINA ASESORA JURIDICA	0	0	0	22	0	0	0	0	0	0
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0	0	0	0	0	10	11	0	0	0
SUBDIRECCION TECNICA DE DESARROLLO HUMANO	0	0	0	20	0	8	20	0	0	0
SUBDIRECCION TECNICA DE METODOS EDUCATIVOS Y OPERATIVA	13	0	19	13	15	0	0	0	13	0

En el mes de agosto, se observa que un aumento considerable en los tiempos de respuesta a la ciudadanía. Esto debido a la ampliación de términos según el decreto 491 del 2020 por la emergencia sanitaria.

PARTICIPACIÓN POR CALIDAD DE REQUIRIENTE



Durante el mes de agosto, el 63.7% de las peticiones ciudadanas fueron anónimas, y el 25.86% fueron ingresados por funcionarios.

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 45 respuestas enviadas por la entidad de las cuales:

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

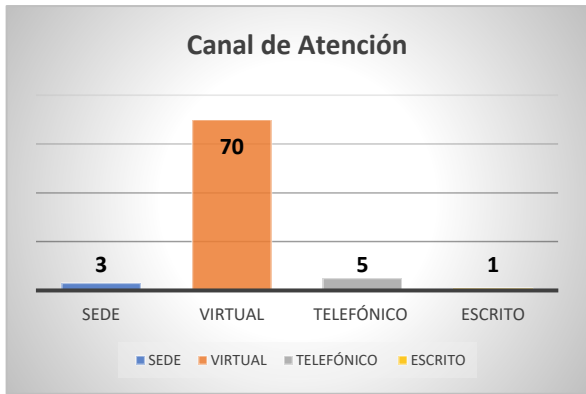
Coherencia: El 98% de las respuestas verificadas, responden a la ciudadanía en forma coherente.

Solución de fondo: El 98% de las respuestas emitidas brindaron a la ciudadanía una respuesta de fondo a la solicitud presentada. Se evidencia mal manejo del Sistema Bogotá te Escucha en el cierre de las peticiones por parte de la Subdirección de Desarrollo. Por lo que se genera mesa de ayuda con el área respectiva.

Calidez: El 98% de las respuestas emitidas por el IDIPRON, fueron escritas de una manera cálida, sin embargo, se evidencia que la Subdirección de Desarrollo Humano respondió una petición con tecnicismos lo que dificulta la comprensión de la respuesta.

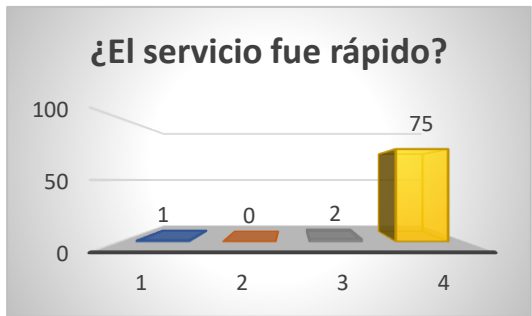
ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN CIUDADANA

Para el mes de agosto, se realizan 79 encuestas de satisfacción; teniendo en cuenta que el 3.79% fueron realizadas de forma presencial por atención en las sedes, solo este porcentaje de encuestas diligenciaron completamente el formato, dando sus apreciaciones sobre el espacio en donde fueron atendidos forma presencial.



El 95% de la ciudadanía encuestada califica como excelente el servicio recibido.

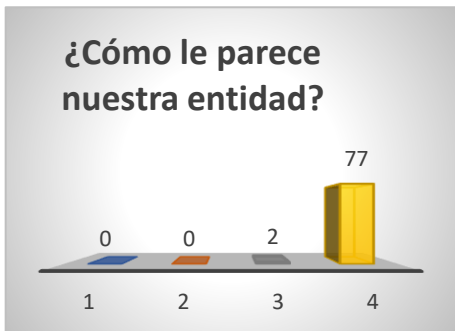
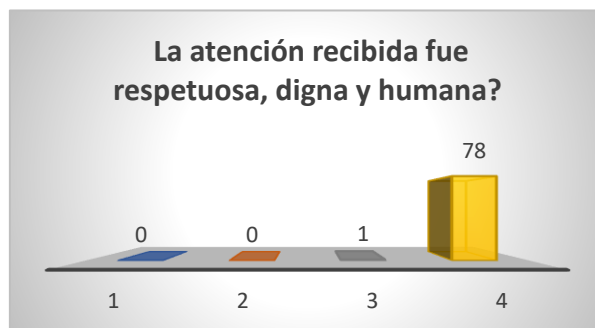
Así mismo, se observa que el 95% de los ciudadanos encuestados, calificaron como excelente la rapidez con la que fueron atendidos, sin embargo, el 1.3% de la ciudadanía atendida en la sede Calle 15 lo calificó como malo.





En cuanto a la efectividad del servicio, el 95% de la ciudadanía lo percibe como efectivo, sin embargo, el 1.3% de la ciudadanía encuestada lo calificó como regular.

De igual manera, el 99% de la ciudadanía percibió la atención recibida como respetuosa, digna y humana.



El 97,4% de la ciudadanía encuestada calificó la entidad como excelente y el 2.53% como buena.

PREGUNTAS SOBRE EL PUNTO DE ATENCIÓN

Sólo 4 ciudadanos respondieron estas preguntas, pues la atención fue presencial

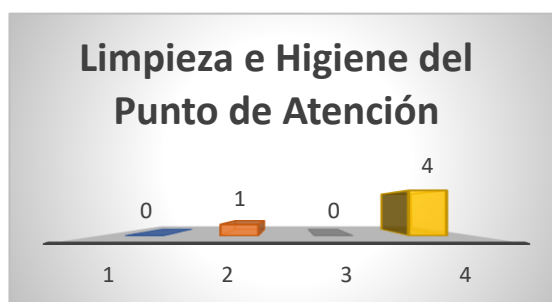
EL 75% de la ciudadanía que respondió esta pregunta siente seguro el punto de atención.





Así mismo, la comodidad fue evaluada como excelente por el 75%.

Sin embargo, el 25% de los ciudadanos calificaron como regular la higiene y la limpieza en el punto de atención, verificando la información esta calificación fue registrada en la Sede de la Calle 15.



CUALIFICACIONES

En este mes, se realiza el cronograma de cualificaciones a implementar en las diferentes unidades de protección, quedando de la siguiente manera:

ENCARGADA : LIZETH SILVA BARRERA

UNIDAD DEL OASIS			
SEMANA	GRUPO	HORARIO	MÓDULOS
7 - 11 SEPTIEMBRE	1 GRUPO :14 CHICAS	9:00 - 11:00 AM	2, 4, 7, 8, 9 y 10.
7 - 11 SEPTIEMBRE	1 GRUPO: 25 JÓVENES	2:00 PM 4:00 PM	2, 4, 7, 8, 9 y 10.
14- 18 SEPTIEMBRE	2 GRUPO: 24 JÓVENES	2:00 PM 4:00 PM	2, 4, 7, 8, 9 y 10.
21 - 25 SEPTIEMBRE	3 GRUPO: 14 JÓVENES	2:00 PM 4:00 PM	2, 4, 7, 8, 9 y 10.
28 DE SEPTIEMBRE - 02 DE OCTUBRE	4 GRUPO: 13 JÓVENES	2:00 PM 4:00 PM	2, 4, 7, 8, 9 y 10.

ENCARGADA : EDITH MARCELA MUNAR

UNIDAD DE LA NORMANDÍA			
SEMANA	GRUPO	HORARIO	MODULOS
05 - 09 DE OCTUBRE	1 GRUPO :15 CHICAS	4:00 -5:50 pm	1,2,3,4,5

ENCARGADO : GIOVANNI COCK

UNIDAD DE LA RIOJA			
SEMANA	GRUPO	HORARIO	MÓDULOS
12- 16 DE OCTUBRE	1 GRUPO: 20 JÓVENES	2:00 PM 4:00 PM	1,2,3,4,5
19- 23 DE OCTUBRE	1 GRUPO: 20 JÓVENES	2:00 PM 4:00 PM	1,2,3,4,5

RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta los resultados que se reflejan en el presente informe, se recomienda a la Subdirección de Desarrollo Humano verificar las respuestas que se registran en el aplicativo con el fin de cumplir con los lineamientos de este y dar respuesta a los peticionarios según la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Así mismo, teniendo en cuenta los resultados en las encuestas de satisfacción realizadas, se sugiere hacer una revisión física en las instalaciones de la Sede de la Calle 15 para mejorar el orden y aseo en este sitio. De igual forma, se sugiere implementar acciones de mejora para la rapidez en la atención y en la efectividad de la información suministrada.

Se evidencia que la percepción que tiene la ciudadanía sobre el servicio que ofrece es excelente a través de los canales virtuales de atención, lo que se debe implementar también en el servicio presencial en cada punto de atención a la ciudadanía.

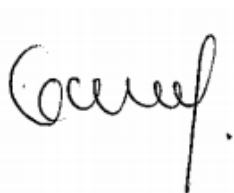
CONCLUSIONES

A manera de conclusión se observa que, durante el mes de agosto, se aumenta la cantidad de las peticiones ciudadanas, el uso de las redes sociales por parte de la ciudadanía para obtener respuesta de forma inmediata es estable con respecto al mes de julio.

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.

En el seguimiento escrito se evidenció mal manejo de la plataforma Bogotá Te Escucha por parte de la Subdirección de Desarrollo Humano pese a las mesas de trabajo realizadas.

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