

**MEMORANDO**

5900

INSTITUTO PARA LA PROTECCION DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD  
**Al Contestar Cite Este Nr.:2021IE32 O 1 Fol:1 /**  
**ORIGEN:** Origen: AREA DE ATENCION AL CIUDADANO/CORDOBA CAS  
**DESTINO:** Destino: SUBDIRECCIÓN TÉCNICA ADMINISTRATIVA Y FINAN  
**ASUNTO:** Asunto: INFORME GESTION PETICIONES MES DE DICIEMBRE  
**Obs:** Fec.Radic:08/01/2021 01:06:36. Obs.:

Bogotá, D.C. 8 de enero de 2021

**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 diciembre

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: [grisel.cordoba@idipron.gov.co](mailto:grisel.cordoba@idipron.gov.co)**

# INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES

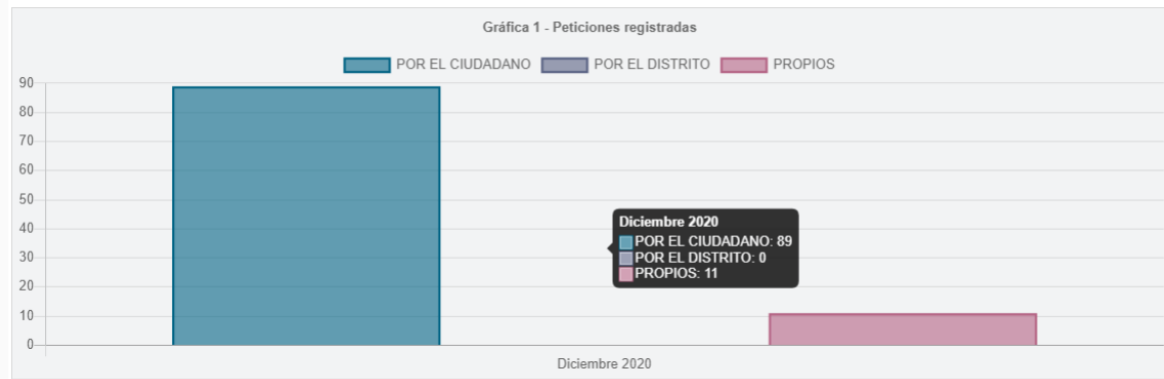
MES DE DICIEMBRE 2020

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

**GRISEL CÓRDOBA CASELLA**

Contratista Atención a la Ciudadanía

**PETICIONES REGISTRADAS**



Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes de diciembre, se registraron 100 peticiones ciudadanas, evidenciándose una disminución 40.82% con respecto al mes de noviembre.

**CANAL DE ATENCIÓN**



Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En este mes, el 89% 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 7% del total de las peticiones realizadas.

## ATENCIONES POR LÍNEA WHATSAPP

A través de la línea WhatsApp dispuesta por la Entidad, 13 atenciones en ciudadanas en tiempo real. La ciudadanía solicitó información sobre nuestro sistema pedagógico y posibilidades de ingresar al programa.

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

## CANAL PRESENCIAL

Durante el mes de diciembre y teniendo en cuenta la apertura de los nuevos puntos de atención, se registraron las siguientes atenciones:

MES	CONSOLIDADO CANALES					
	PRESENCIAL					FERIA
	CALLE 15	CALLE 61	CALLE 63	BOSA	DISTRITO JOVEN	
DICIEMBRE	482	9	9	10	0	180

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

## RED SOCIAL FACEBOOK

En diciembre, 99 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 diciembre, se recibieron 111 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.

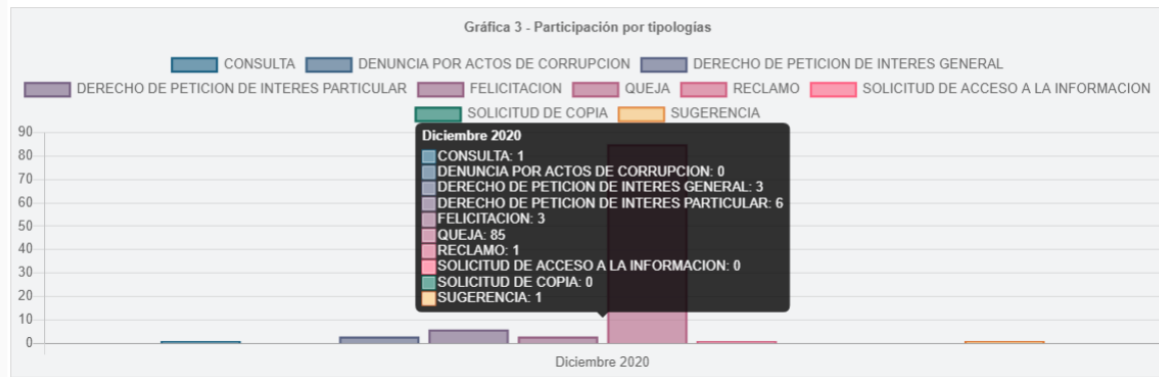
## CORREOS ELECTRÓNICOS

En este mes, se recibieron en total 314 correos electrónicos de la siguiente manera:

- Correo de atención a la ciudadanía: 297
- Correo de defensor del ciudadano: 1
- Correo de denuncias por actos de corrupción: 16

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 85% de las peticiones recibidas, seguido del derecho de petición de interés particular con el 6%.

### QUEJAS :

En el periodo se registran 85 quejas de las cuales, el 100% fueron registradas por peticionarios anónimos, con lenguaje soez y sin evidencias lo que imposibilita el inicio de una investigación. Por lo que se siguen 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 registró 1 reclamo, el cual tiene que ver con un reguero de pintura que se refiere el ciudadano se dejó en el piso luego de que servidores del Idipron, pintaran un PARE.

Este reclamo no ha sido respondido debido a que tiene fecha de inicio de términos el 28 de diciembre.

### SUBTEMAS EN EL PERIODO

Subtema	Total	Porcentaje
VEEDURIAS CIUDADANAS	173	75,22%
TEMAS MISIONALES UPI REQUERIMIENTOS POR PRESENCIA D	39	16,96%
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES SERVIDORES-INCIDENCIA D	12	5,22%
SOLICITUD DE INTERVENCION PRESENCIA DE HABITANTES CA	4	1,74%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO CERTIFICACIONES	1	0,43%
INFRAESTRUCTURA E INSTALACIONES	1	0,43%
<b>Total</b>	<b>230</b>	<b>100,0%</b>

Al igual que en el mes anterior, el subtema más reiterado fue veedurías ciudadanas con un 75.22 % del total de las peticiones recibidas en los meses de noviembre y diciembre.

### PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Dependencia	Total	Porcentaje
SIN ENTIDAD RECEPCION	1	50,00%
SECRETARIA DE GOBIERNO	1	50,00%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100,00%</b>

En el mes diciembre, se trasladan por no competencia 2 requerimientos ciudadanos aumentándose en un 50% los traslados con respecto al mes de noviembre.

### PETICIONES CERRADAS EN EL MISMO PERIODO

En el mes se cerraron 36 requerimientos de los 100 recibidos, atención a la ciudadanía cerró el mayor número de peticiones con el 41.67%, seguido del Grupo de trabajo para el ejercicio del control interno disciplinario con el 33.33% del total de los requerimientos ciudadanos.

Dependencia	Cerradas Mismo Periodo	Porcentaje
ATENCION A LA CIUDADANIA	15	41,67%
GRUPO DE TRABAJO PARA EL EJERCICIO DEL CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	12	33,33%
SUBDIRECCION TECNICA DE DESARROLLO HUMANO	3	8,33%
SUBDIRECCION TECNICA DE METODOS EDUCATIVOS Y OPERATIVA	3	8,33%
COMUNICACIONES	2	5,56%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1	2,78%
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100,00%</b>

### PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

Dependencia	Cerradas Otro Periodo	Porcentaje
ATENCION A LA CIUDADANIA	141	72,68%
COMUNICACIONES	37	19,07%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	8	4,12%
OFICINA ASESORA JURIDICA	3	1,55%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2	1,03%
SUBDIRECCION TECNICA DE DESARROLLO HUMANO	2	1,03%
SUBDIRECCION TECNICA DE METODOS EDUCATIVOS Y OPERATIVA	1	0,52%
<b>Total</b>	<b>194</b>	<b>100,00%</b>

En este mes, se cerraron 194 peticiones de periodos anteriores, aumentando en un 31.4% el cierre de peticiones de periodos anteriores con respecto al mes de noviembre.

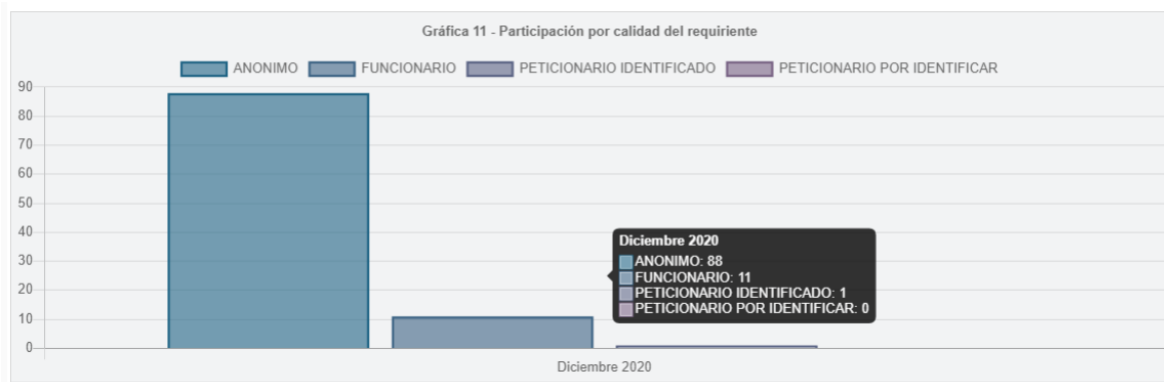
La Subdirección Administrativa Financiera fue quien cerró más peticiones con el 72.68%, seguido de comunicaciones con el 19.07%.

### 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	0	0	1	1	0	1	1	0	0	0
COMUNICACIONES	0	0	0	0	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
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	0	0	0	0	0	7	0	0	0	0
SUBDIRECCION TECNICA DE DESARROLLO HUMANO	0	0	0	3	12	0	0	0	0	0
SUBDIRECCION TECNICA DE METODOS EDUCATIVOS Y OPERATIVA	0	0	9	0	0	8	0	0	0	0

En el mes de diciembre, se observa una disminución considerable de los tiempos de atención observándose que todas las peticiones fueron contestadas oportunamente. La dependencia que más se demoró en dar respuesta a la ciudadanía fue la Subdirección de Desarrollo Humano con 12 días.

## PARTICIPACIÓN POR CALIDAD DE REQUIRIENTE



Durante el mes de diciembre, el 88% de las peticiones ciudadanas fueron anónimas, y el 11% fueron ingresados por funcionarios.

## SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

En el mes de diciembre, no se recibió ninguna solicitud de acceso a la información.

## 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 106 respuestas enviadas por la entidad de las cuales:

**Oportunidad:** El 96% de las respuestas verificadas, fueron emitidas oportunamente a la ciudadanía. Lamentablemente 4 respuestas fueron contestadas por fuera de términos por parte de la Subdirección Financiera.

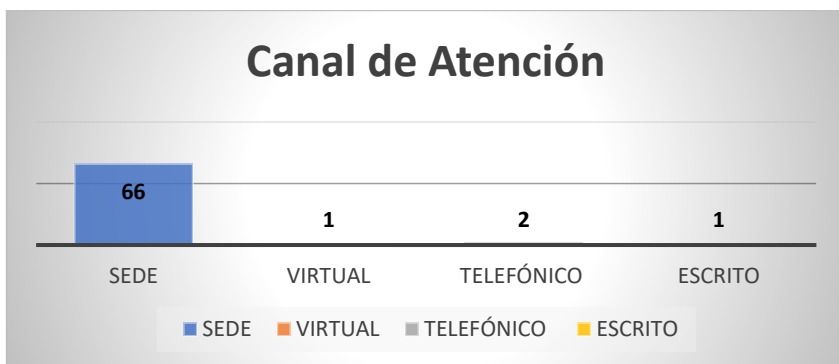
**Coherencia:** El 100% de las respuestas verificadas, responden a la ciudadanía en forma coherente.

**Solución de fondo:** El 100% de las respuestas emitidas brindaron a la ciudadanía una respuesta de fondo a la solicitud presentada. 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.

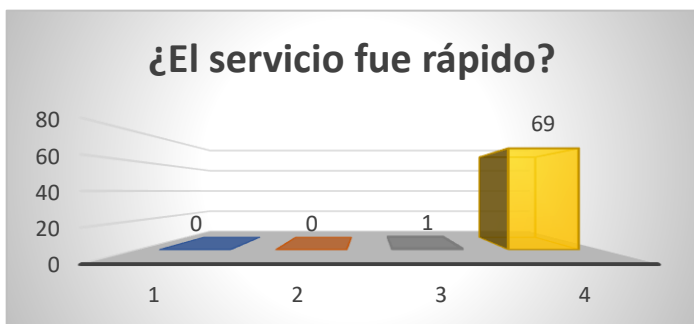
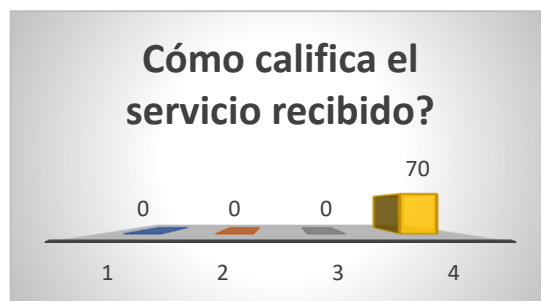
Aunado a lo anterior, se observa un incumplimiento en el procedimiento “Atención a requerimientos ciudadanos y denuncias por actos de corrupción a través del aplicativo *BOGOTÁ TE ESCUCHA-SDQS- con código A-ACI-PR-001*” por parte de la oficina de comunicaciones en cuanto al registro de la respuesta pues en el oficio remitido, no incorporan el número de la petición que a la que se responde.

### ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN CIUDADANA



Para el mes de diciembre, se realizan 70 encuestas de satisfacción. De las cuales el 94.28% fue respondido a través del canal presencial.

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



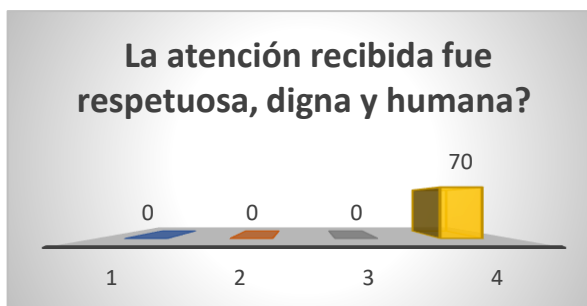
Así mismo, se observa que el 98,57% de los ciudadanos encuestados, calificaron como excelente la rapidez con la que fueron atendidos.





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.

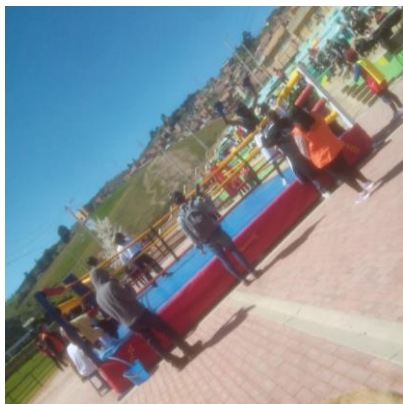


El 100% de la ciudadanía encuestada calificó la entidad como excelente.

## FERIAS DE SERVICIO

En el mes de diciembre, se hace presencia en dos eventos de la siguiente manera:

**BOXVIDA:** A pesar de que el evento fue desarrollado en diferentes lugares, hicimos presencia el día 4 de diciembre en el parque Illimani. En esta feria, se dio a conocer los servicios de la entidad a 25 personas.



### **IDIPRON EN TU UPZ**

Atención a la ciudadanía estuvo presente en este evento, el cual duró 3 días y una noche. En este evento se atendieron 180 ciudadanos, quienes estaban interesados en participar en programas de la entidad.



### **RECOMENDACIONES**

Teniendo en cuenta los resultados que se reflejan en el presente informe,

Se recomienda a la Subdirección Financiera establecer los mecanismos necesarios para responder oportunamente a la ciudadanía sus requerimientos.

Así mismo, y teniendo en cuenta el seguimiento a las respuestas se sugiere a la oficina de comunicaciones cumplir con lo estipulado en el procedimiento y cerrar de forma satisfactoria las peticiones ciudadanas que le sean asignadas.

## **CONCLUSIONES**

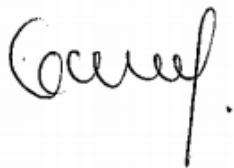
A manera de conclusión se observa que, durante el mes de diciembre, se disminuye la cantidad de las peticiones ciudadanas, las cuales, en su mayoría son quejas anónimas y con uso de palabras irrespetuosas.

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

Teniendo en cuenta la apertura de los puntos de atención, se concluye que el punto de la calle 15 es el que atiende de forma presencial más ciudadanos.

A pesar de que se disminuyó la cantidad de encuestas de satisfacción, se observa que las encuestas realizadas realizan evaluación física de los puntos de atención; la satisfacción de la ciudadanía por el servicio prestado es considerada como excelente.

Así mismo, luego de la revisión y el análisis realizado, se evidencia que se contestaron 4 peticiones por fuera de términos.



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