

INSTITUTO PARA LA PROTECCION DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD

**Al Contestar Cite Este Nr.:2020IE6956 O 1 Fol:1 Anex:**

**ORIGEN:** Origen: AREA DE ATENCION AL CIUDADANO/CORDOBA CAS

**DESTINO:** Destino: SUBDIRECCIÓN TÉCNICA ADMINISTRATIVA Y FINAN

**ASUNTO:** Asunto: INFORME DE GESTION

**OBS:** Fec.Radic:05/10/2020 12:12:45. Obs.:

## MEMORANDO

5900

Bogotá, D.C. 5 de octubre de 2020

**PARA:** HUGO ALBERTO CARRILLO GÓMEZ  
Subdirector Administrativo

**DE:** GRISEL CÓRDOBA CASELLA  
Atención a la Ciudadanía

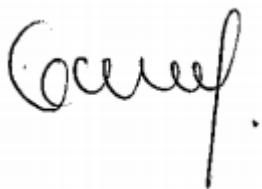
**ASUNTO:** Informe de gestión de peticiones mes de septiembre

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](mailto:griselc@idipron.gov.co)**

# INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES

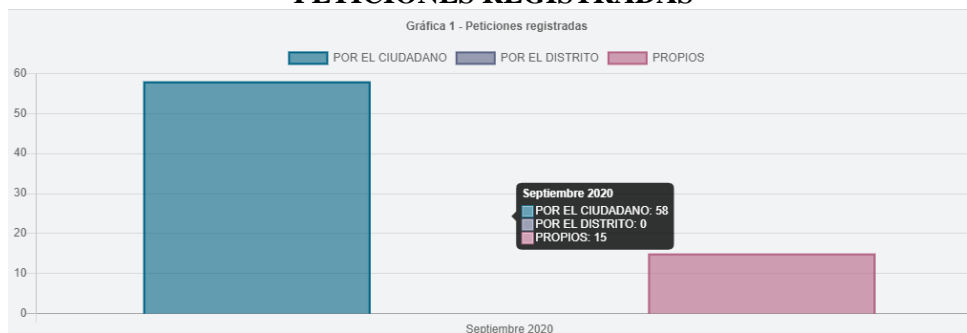
MES DE SEPTIEMBRE 2020

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

**GRISEL CÓRDOBA CASELLA**

Contratista Atención a la Ciudadanía

## PETICIONES REGISTRADAS



Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes de septiembre, se registraron 73 peticiones ciudadanas, evidenciándose un aumento del 20,54% con respecto al mes de agosto. La ciudadanía indagó los talleres y los requisitos para ingresar en el modelo pedagógico del IDIPRON. Así mismo, solicitaron información sobre los reingresos a las unidades.

## CANAL DE ATENCIÓN



Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En este mes, el 79.45% 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 9.58% 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 34 ciudadanos observándose un aumento en su uso del 6% con respecto al mes de agosto.

La ciudadanía solicitó información sobre reincorporación a las actividades en las UPI (externados) y lugares a donde pueden iniciar su proceso de resocialización e incorporación al modelo pedagógico de 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 septiembre, 67 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 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 septiembre, se recibieron 42 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 correos electrónicos de la siguiente manera:

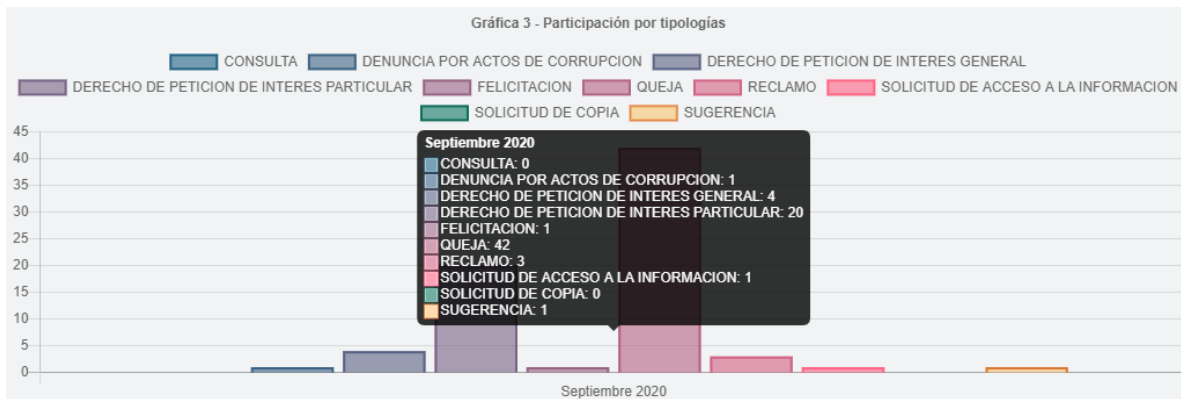
- Correo de atención a la ciudadanía: 136
- Correo de defensor del ciudadano: 0
- Correo de denuncias por actos de corrupción: 6

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

### **ATENCIÓN PRESENCIAL**

Se atienden 4 personas de forma presencial en la sede de la calle 61, la ciudadanía indagó sobre los requisitos para poder acceder a los servicios que ofrece la entidad.

## PETICIONES POR TIPOLOGÍA



Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

La tipología más utilizada fue la queja con el 57.53% de las peticiones recibidas, seguido del derecho de petición de interés particular con el 27.39%.

### QUEJAS :

En el periodo se registran 42 quejas, el 100% de estas, fueron registradas por peticionarios anónimos. Al 2.38% 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 3 reclamos, de los cuales solo 1(una) cumple con los requisitos de esta tipología. El reclamo es por una inconformidad por la respuesta dada ante una queja instaurada al director.

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

Periodo	Subtema	Total	Porcentaje
Septiembre 2020	VEEDURIAS CIUDADANAS	78	81%
Septiembre 2020	TEMAS MISIONALES UPI REQUERIMIENTOS POR PRESENCIA DE LOS ASISTIDOS DE LAS UPI SUGERENCIAS DE LOS NNAJ EN LAS UPI SOLICITUD DE CHARLAS SOLICITUD DE VINCULACION A INTERNADO O EXTERNADO.	6	6%
Septiembre 2020	INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES SERVIDORES-INCIDENCIA DISCIPLINARIA	5	5%
Septiembre 2020	ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO CERTIFICACIONES RECLAMACIONES LABORALES CAPACITACIONES SOLICITUD DE TRABAJO SOLICITUD DE DESVINCULACION	2	2%
Septiembre 2020	ADMINISTRACION BANOS PUBLICOS	1	1%
Septiembre 2020	CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS E INTERINSTITUCIONALES SOLICITUD DE VINCULACION PAGOS INSTALACIONES PRESUNTAS CONDUCTAS INDEBIDAS DE LOS VINCULADOS PRESTACION DEL SERVICIO TERCERIZADO	1	1%
Septiembre 2020	NINOS NINAS Y ADOLESCENTES VICTIMAS Y EN RIESGO DE EXPLOTACION COMERCIAL	1	1%
Septiembre 2020	PROCESOS CONTRACTUALES CERTIFICACIONES DE CONTRATOS PAGO OPORTUNO DE LOS CONTRATOS DESVINCULACION FAMILIARES DE LOS BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOLICITANDO PAGOS POR FALLECIMIENTO DEL ASISTIDO	1	1%
Septiembre 2020	SOLICITUD DE INTERVENCION PRESENCIA DE HABITANTES CALLE PANDILLEROS NNAJ CON VULNERACION DE DERECHOS O SITUACION FRAGILIDAD EN LOS SECTORES	1	1%
total		96	100%

### SUBTEMAS EN EL PERIODO

Al igual que en el mes anterior, el subtema más reiterado fue veedurías ciudadanas con un 81 % del total de las peticiones recibidas en los meses de agosto-septiembre.

## PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

En el mes de septiembre, se trasladaron por no competencia 6 requerimientos ciudadanos, aumentándose en un 33.33% la cantidad de requerimientos trasladados con respecto al mes de agosto.

Periodo	Dependencia	Total	Porcentaje
Septiembre 2020	IDRD	3	50,00%
Septiembre 2020	SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	2	33,33%
Septiembre 2020	SECRETARIA DE SALUD	1	16,67%
<b>Total</b>		<b>6</b>	<b>100,00%</b>

## PETICIONES CERRADAS EN EL MISMO PERIODO

Periodo	Dependencia	Cerradas Mismo Periodo	Porcentaje
Septiembre 2020	ATENCION A LA CIUDADANIA	13	34%
Septiembre 2020	SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	10	26%
Septiembre 2020	SUBDIRECCION TECNICA DE METODOS EDUCATIVOS Y OPERATIVA	8	21%
Septiembre 2020	GRUPO DE TRABAJO PARA EL EJERCICIO DEL CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	3	8%
Septiembre 2020	OFICINA ASESORA JURIDICA	2	5%
Septiembre 2020	SUBDIRECCION TECNICA DE DESARROLLO HUMANO	2	5%
<b>Total</b>		<b>38</b>	<b>100%</b>

En el mes se cerraron 38 requerimientos de los 73 recibidos, atención a la ciudadanía cerró el mayor número de peticiones con el 34%, seguida de la Subdirección Administrativa y Financiera con el 26% del total de los requerimientos ciudadanos.

## PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

Periodo	Dependencia	Cerradas Otro Periodo	Porcentaje
Septiembre 2020	SUBDIRECCION TECNICA DE METODOS EDUCATIVOS Y OPERATIVA	26	45%
Septiembre 2020	SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	15	26%
Septiembre 2020	SUBDIRECCION TECNICA DE DESARROLLO HUMANO	8	14%
Septiembre 2020	ATENCION A LA CIUDADANIA	3	5%
Septiembre 2020	COMUNICACIONES	2	3%
Septiembre 2020	GRUPO DE TRABAJO PARA EL EJERCICIO DEL CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	3%
Septiembre 2020	DIRECCION GENERAL	1	2%
Septiembre 2020	OFICINA ASESORA JURIDICA	1	2%
<b>Total</b>		<b>58</b>	<b>100%</b>

En este mes, se cerraron 58 peticiones de periodos anteriores, aumentando en un 39% el cierre de peticiones de periodos anteriores con respecto al mes de agosto. La Subdirección de Métodos fue

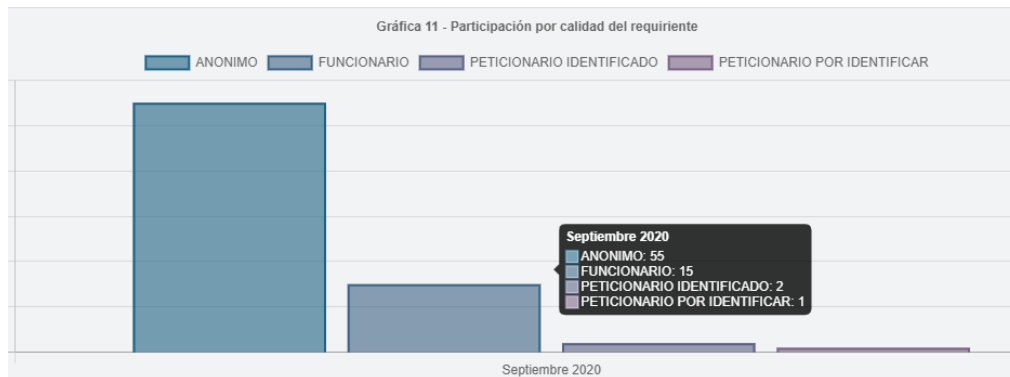
quien cerró más peticiones con el 45%, seguido de la Subdirección Administrativa y Financiera con el 26%.

### 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
COMUNICACIONES	0	0	28	0	0	0	28	0	0	0
DIRECCION GENERAL	0	0	0	0	0	13	0	0	0	0
GRUPO DE TRABAJO PARA EL EJERCICIO DEL CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0
OFICINA ASESORA JURIDICA	12	0	0	5	0	0	0	0	0	0
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0	0	0	4	0	8	11	9	0	0
SUBDIRECCION TECNICA DE DESARROLLO HUMANO	0	0	22	15	0	16	0	0	0	0
SUBDIRECCION TECNICA DE METODOS EDUCATIVOS Y OPERATIVA	16	0	21	15	21	18	21	0	16	0

En el mes de septiembre, 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 septiembre, el 75.34% de las peticiones ciudadanas fueron anónimas, y el 20.54% fueron ingresados por funcionarios.

## SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

En el mes de septiembre, se recibe una solicitud de acceso a la información, la cual es respondida oportunamente por la Subdirección de métodos.

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

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

**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 95% de las respuestas emitidas por el IDIPRON, fueron escritas de una manera cálida, sin embargo, se evidencia que la oficina de control interno disciplinario carga las respuestas en el sistema sin firma del jefe del área ni número de radicado de salida.

## ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN CIUDADANA

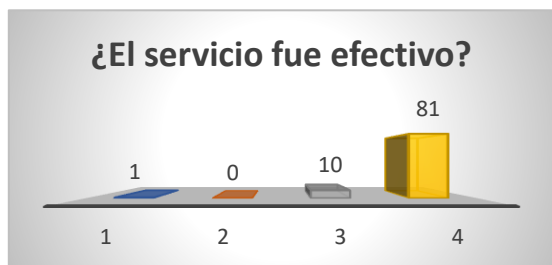
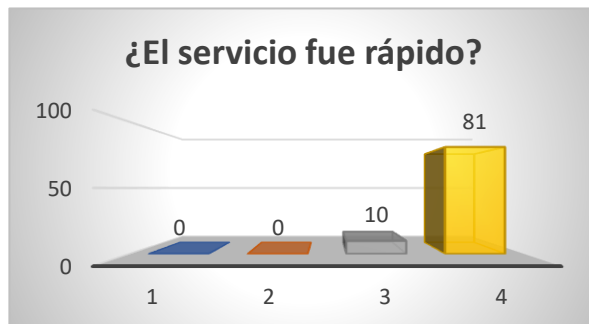
Para el mes de septiembre, se realizan 92 encuestas de satisfacción; teniendo en cuenta que el 1.08% fue realizada de forma presencial por atención en las sedes, solo este porcentaje de las encuestas diligenciaron completamente el formato, dando sus apreciaciones sobre el espacio en donde fueron atendidos forma presencial.



El 89.1% de la ciudadanía encuestada califica como excelente el servicio recibido. Sin embargo, el 1.08% lo percibió como malo.

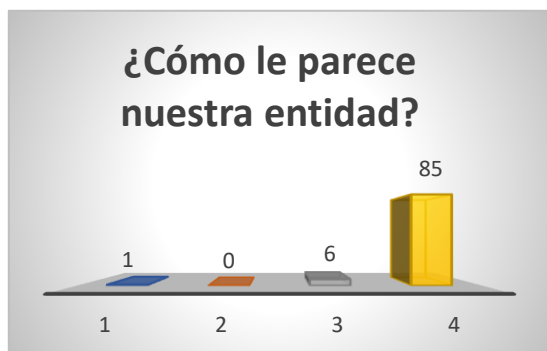
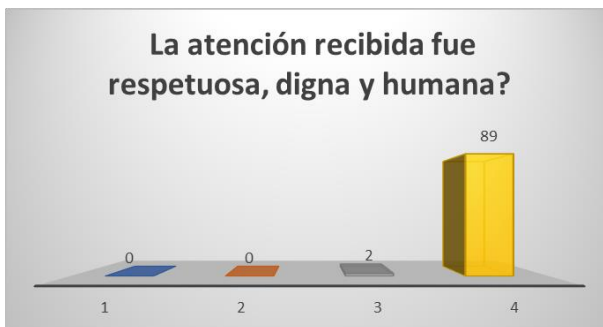


Así mismo, se observa que el 88.04% de los ciudadanos encuestados, calificaron como excelente la rapidez con la que fueron atendidos, sin embargo,



En cuanto a la efectividad del servicio, el 88.04% de la ciudadanía lo percibe como efectivo, sin embargo, el 1.08% de la ciudadanía encuestada lo calificó como malo.

De igual manera, el 96.73% de la ciudadanía percibió respeto y excelencia en el trato ofrecido por el servidor que lo atendió.



El 92.39% de la ciudadanía encuestada calificó la entidad como excelente y el 6.52% como buena.

## PREGUNTAS SOBRE EL PUNTO DE ATENCIÓN

Sólo 1 ciudadano respondió estas preguntas, pues la atención fue presencial.

El ciudadano encuestado, calificó como excelente el orden, la limpieza y la seguridad del punto de atención de la calle 61 lugar en donde se realiza la atención.

## CUALIFICACIONES

En este mes, se realizaron 30 sesiones en las unidades del Oasis I y II, y Normandía. En ellas



se cualificaron 65 beneficiarios en temas de servicio, cada sesión fue ofrecida por la Secretaría general de la Alcaldía Mayor de Bogotá con acompañamiento de un integrante del grupo de atención a la ciudadanía.

## RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta los resultados que se reflejan en el presente informe, se recomienda a la oficina de control interno disciplinario realizar el cierre de las peticiones teniendo en cuenta los parámetros de calidez y respuesta de fondo, como se ha indicado en las diferentes mesas de trabajo que se han realizado.

Así mismo, teniendo en cuenta los resultados en las encuestas de satisfacción realizadas, se procede a entablar comunicación con la peticionaria que calificó negativamente el servicio. La señora refiere que se debe ampliar las edades para nuestros servicios, pues según ella es la única entidad que se preocupa por los habitantes de calle y dan soluciones.

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 septiembre, 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 agosto.

De igual forma, se percibe un aumento significativo en las quejas que se están presentando en la entidad por lo que se ha realizado apertura de diferentes investigaciones con el fin de dilucidar lo que las genera.

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 oficina de control interno disciplinario 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**