

MEMORANDO

5900

Bogotá, D.C. 14 de abril de 2020

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

DE: GRISEL CÓRDOBA CASELLA
ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

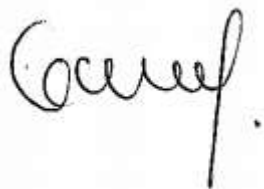
ASUNTO: Primer informe de gestión trimestral del área de atención al ciudadano

Respetado doctor Carrillo:

Por medio de la presente, envío el informe del asunto, en donde se da a conocer la gestión del área en el trimestre.

Se realiza el envío de este por correo electrónico para la optimización de papel.

Cordialmente,



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



PRIMER INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

MES DE MARZO 2020

En el presente informe encontrará el consolidado de la gestión y la atención al ciudadano realizada por el área en el primer trimestre del año en curso.

GRISEL CORDOBA CASELLA

Contratista Atención al Ciudadano

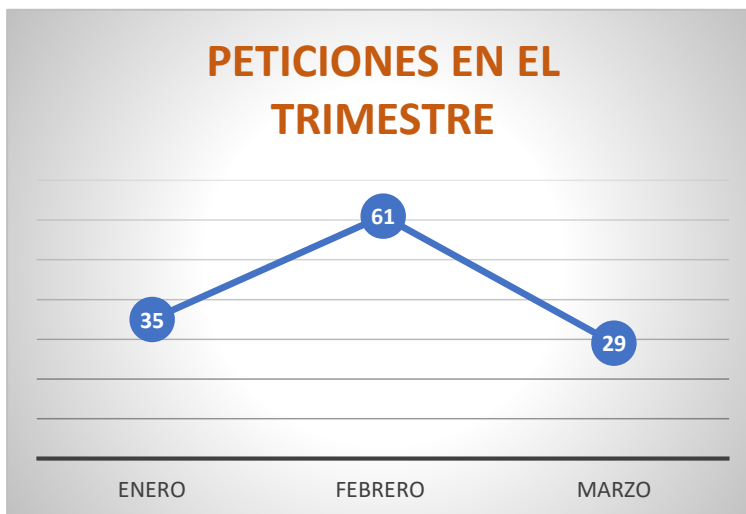
Contenido

PETICIONES REGISTRADAS	2
CANALES DE ATENCIÓN.....	2
PETICIONES POR TIPOLOGÍA	3
QUEJAS :	3
RECLAMOS:.....	3
FELICITACIONES:.....	4
PETICIONES RESPONDIDAS POR FUERA DE TÉRMINOS	4
SEGUIMIENTO ESCRITO DE RESPUESTAS EMITIDAS POR LA ENTIDAD	5
ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN CIUDADANA.....	5
FERIAS DE SERVICIOS.....	7
CUALIFICACION	7
AJUSTES FÍSICOS RAZONABLES	8
CONCLUSIONES	8

PETICIONES REGISTRADAS

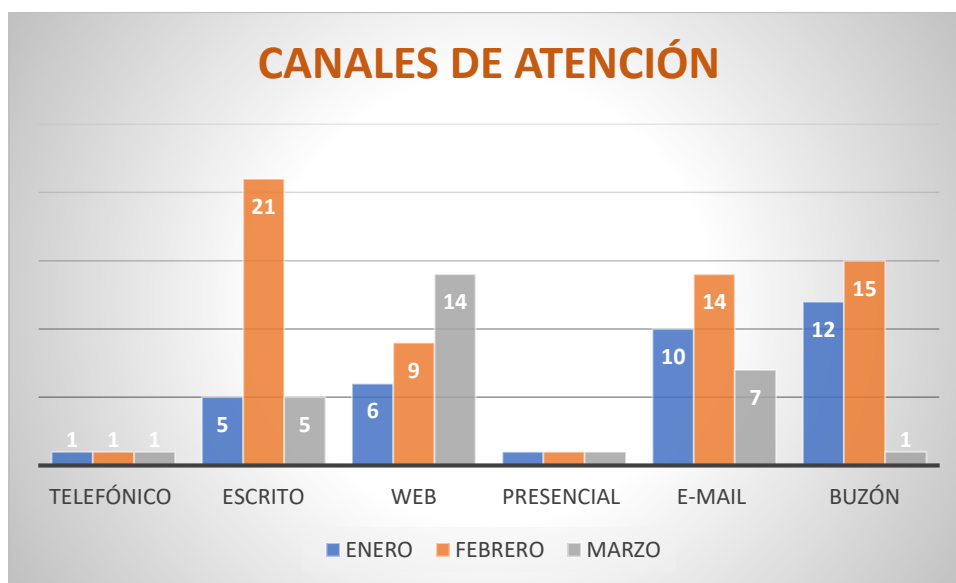
En el trimestre, se registraron un total de 125 peticiones ciudadanas a través del sistema Bogotá te Escucha.

En el trimestre, existe una actividad normal en las peticiones, se observan pocas peticiones en el mes de enero debido al inicio de año, ya en febrero se inicia la normalización de las peticiones ciudadanas (esto con respecto al mismo mes del año 2019) por lo que se evidencia un aumento significativo.



Sin embargo y debido a la emergencia sanitaria en marzo, se dio una disminución del 47,54% en los requerimientos ciudadanos.

CANALES DE ATENCIÓN



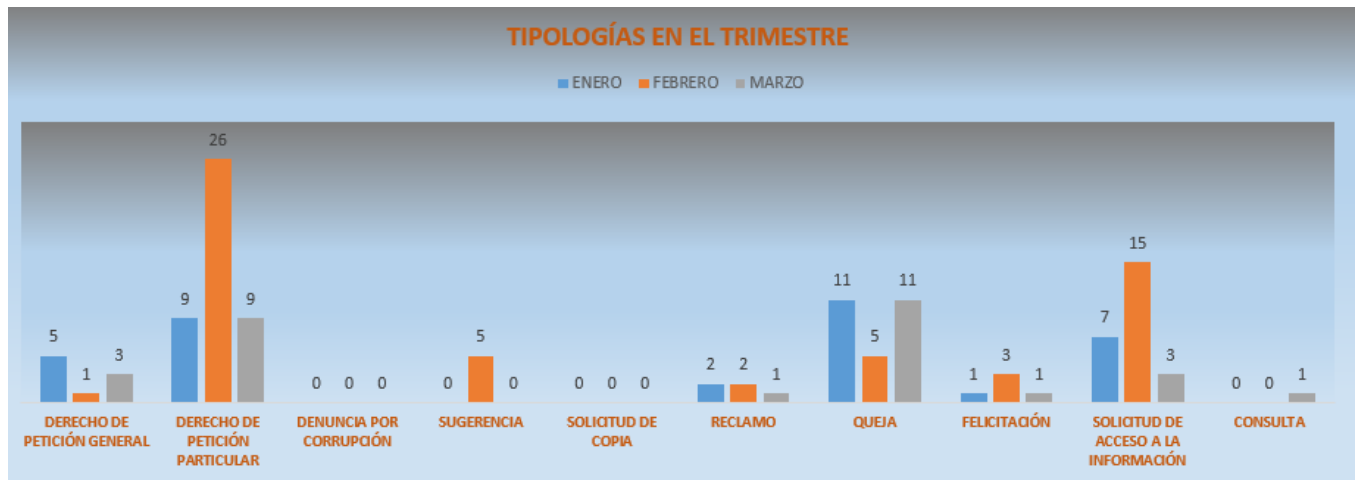
En el trimestre, los canales de atención más utilizados por la ciudadanía fueron el e-mail y el escrito con el 24,8% de la totalidad de las peticiones cada una, y el web con el 23,2%.

El instituto coloca a disposición de la ciudadanía dos canales de atención virtual que son el Facebook y la línea WhatsApp, este canal de atención ofrece a la ciudadanía inmediatez por lo que sus estadísticas no se ven reflejadas en el sistema Bogotá te Escucha.

De estos canales de atención, sólo se obtienen las estadísticas del mes de marzo en donde se atienden 96 ciudadanos por Facebook y 112 por WhatsApp.

Aunado a lo anterior, se encuentran 23 atenciones telefónicas realizadas, que no fueron ingresadas al sistema de peticiones pues la información solicitada fue entregada de forma inmediata.

PETICIONES POR TIPOLOGÍA



En el trimestre, el derecho de petición de interés particular es la tipología más utilizada por la ciudadanía con el 35,2% del total de las peticiones enviadas en el trimestre. La queja es la segunda tipología más utilizada por la ciudadanía ante el Idipron.

QUEJAS :

En trimestre se recibieron 31 quejas, de las cuales hay dos reiterativas: el mal trato que realiza la coordinadora del área psicosocial al resto de sus compañeros y las quejas por la mala atención recibida en los baños que atiende el Idipron en algunas de las localidades.

Muchos de los ciudadanos, al registrar la petición no tienen clara la diferencia entre queja, reclamo y solicitud de información, por lo que en algunos meses la cantidad de quejas se aumentan en el sistema.

Sólo cuando se realiza el análisis de la petición se puede concluir que la queja pertenece a otra tipología.

RECLAMOS:

En trimestre, se recibieron 5 reclamos los cuales, tienen que ver con el incumplimiento del horario en los baños atendidos por el Idipron.

FELICITACIONES:

Se recibieron 5 felicitaciones en el trimestre, éstas dirigidas a la labor del instituto y al trabajo realizado por una servidora con los jóvenes.

PETICIONES RESPONDIDAS POR FUERA DE TÉRMINOS

En el trimestre se respondieron 10 peticiones por fuera de términos de la ley 1755, como se observa en la gráfica.



Las áreas que más peticiones por fuera de términos respondieron fueron la Subdirección de Métodos y la Oficina Asesora de Planeación, por lo que se realizará una mesa de trabajo con el fin de identificar si existen dudas con el manejo del aplicativo y recordar la importancia de atender las peticiones ciudadanas en tiempos oportunos.



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 62 respuestas enviadas por la entidad de las cuales:

Oportunidad: El 94% de las respuestas verificadas, fueron emitidas oportunamente a la ciudadanía, sin embargo 4 de ellas fueron contestadas por fuera de términos por la subdirección de métodos y la oficina asesora jurídica.

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

Solución de fondo: El 97% de las respuestas emitidas brindaron a la ciudadanía una respuesta de fondo a la solicitud presentada.

Calidez: El 100% de las respuestas emitidas por el IDIPRON, fueron escritas de una manera cálida, y en lenguaje claro.

ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN CIUDADANA

En general, la ciudadanía es renuente a realizar encuestas, debido a esto, en los meses de enero y febrero no se tienen datos estadísticos pues no hubo encuestas realizadas. Para el mes de marzo, 21 ciudadanos calificaron el servicio que se brindó teniendo los siguientes resultados:



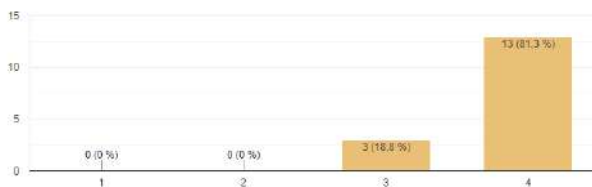
De las 21 encuestas, el 61,9% fueron de atenciones ofrecidas a través de la herramienta WhatsApp, el 33,3% restante, fueron atenciones a través del canal telefónico que se realizaron antes de la emergencia sanitaria.

CALIFICACIÓN GENERAL DEL SERVICIO

La encuesta está diseñada para calificar de 1 a 4 el servicio recibido, en donde 1 es malo y 4 es excelente.

En general cómo califica el servicio recibido

16 respuestas

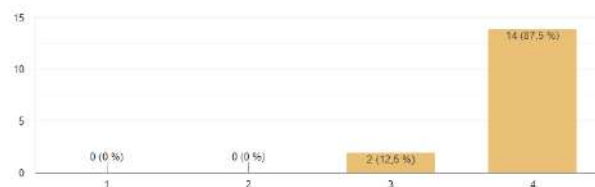


De las 21 encuestas recibidas, 16 ciudadanos calificaron en general el servicio, en la imagen se observa que el 81,3% de la ciudadanía califica como excelente el servicio y el 18,8% lo califica como bueno.

Así mismo, el 87,5% de los 16 ciudadanos que contestaron la pregunta sobre rapidez, lo calificaron como excelente, el restante lo calificó como bueno.

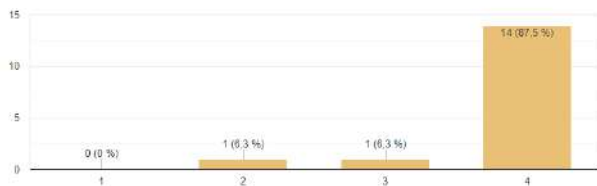
¿El servicio fue rápido?

16 respuestas



¿El servicio fue efectivo?

16 respuestas

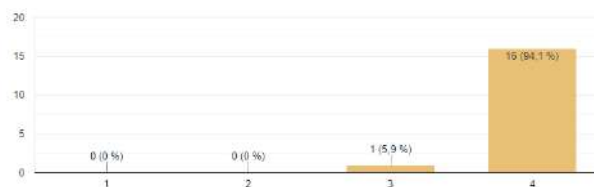


En cuanto a la efectividad del servicio, el 87,5% lo califica como excelente, sin embargo, un 6,3% lo calificó como regular.

Por otro lado, se recibieron 17 en las que el 94.1% califican como excelente el respeto y el trato digno y humano ofrecido en el momento del servicio.

La atención recibida fue respetuosa, digna y humana?

17 respuestas



FERIAS DE SERVICIOS

Se asiste a la feria de servicios realizada por la Empresa de Energía de Bogotá, la cual fue programada el día 1 de marzo del 2020 en la localidad de Santafé en la plaza del edificio



TELECOM de 9am a 1:30 pm. En esta feria se dio a conocer a el portafolio de servicios de la Entidad, además se apoyó alrededor de la feria invitando a jóvenes habitantes de calle de los beneficios que tiene el IDIPRON para ellos.

CUALIFICACION

Teniendo en cuenta la importancia del servicio a todos los servidores que interactúan con nuestra población objetivo (niños, niñas, adolescentes y jóvenes) NNAJ y a la ciudadanía que busca solución a sus inquietudes, se inicia el proceso de cualificación en temas de servicio al ciudadano con los vigilantes trabajan en las UPIS. Este trimestre, se logra impactar a 79 vigilantes en temas como protocolos de atención y organización del distrito entre otras. Debido al inicio de la cuarentena, se realiza la suspensión del ciclo de la cualificación a los vigilantes. Las sesiones pendientes serán reprogramadas.



Así mismo, se realiza la primera capacitación funcional sobre el manejo del aplicativo SDQS a 18 funcionarios responsables de la administración del sistema en cada área, en esta capacitación, a parte del manejo del aplicativo, se dieron a conocer los tiempos de respuesta de las peticiones según la ley 1755 y las consecuencias administrativas y disciplinarias en hacer caso omiso a los mismos.

AJUSTES FÍSICOS RAZONABLES

Se inicia en la sede de la calle 61 los ajustes físicos razonables, para la atención presencial de la ciudadanía. En este espacio se acondiciona el área para tres puestos de atención a la ciudadanía y uno de correspondencia accesibles.



CONCLUSIONES

A manera de conclusión se observa que, durante el trimestre se atendieron 125 peticiones ciudadanas las cuales se encuentran dentro del rango normal comparado con la vigencia 2019 y la situación de emergencia sanitaria por la que está pasando el país.

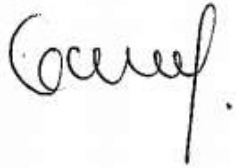
La queja y el derecho de petición particular son las tipologías más utilizadas por la ciudadanía.

Se coloca en funcionamiento la línea WhatsApp, la cual ha permitido atender a la ciudadanía de forma inmediata en la cuarentena. De igual manera se ha fortalecido el Facebook como canal virtual para la atención de peticiones ciudadanas.

Así mismo, luego de la revisión y el análisis realizado, se evidencia que 10 peticiones ciudadanas fueron respondidas por fuera de términos de la ley 1755 en el trimestre.

Se inicia el proceso de cualificación a los servidores de instituto, en temas de servicio al ciudadano, fortaleciendo el canal presencial.

Por último, se inicia con las mejoras a la infraestructura de las diferentes sedes, con la adecuación del punto de atención al ciudadano en la calle 61.



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