

2020-2692

11 MAR 2020

MEMORANDO

590

Bogotá D.C., 11 de marzo de 2020

PARA: HUGO ALBERO CARRILLO
Subdirector Técnico, Administrativo y Financiero

DE: GRISEL CÓRDOBA CASELLA
Área de Atención al Ciudadano

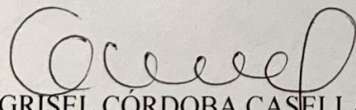
ASUNTO: Informe de peticiones mes de febrero

Respetado doctor Carrillo

Por medio de la presente, remito el informe de gestión de peticiones correspondiente al mes de febrero.

Teniendo en cuenta la austeridad en el gasto, se realiza el envío por correo electrónico.

Cordialmente,



GRISEL CÓRDOBA CASELLA
Responsable Área de Atención al Ciudadano
e-mail: griselc@idipron.gov.co

Proyectó: Griselda Córdoba Casella



INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES

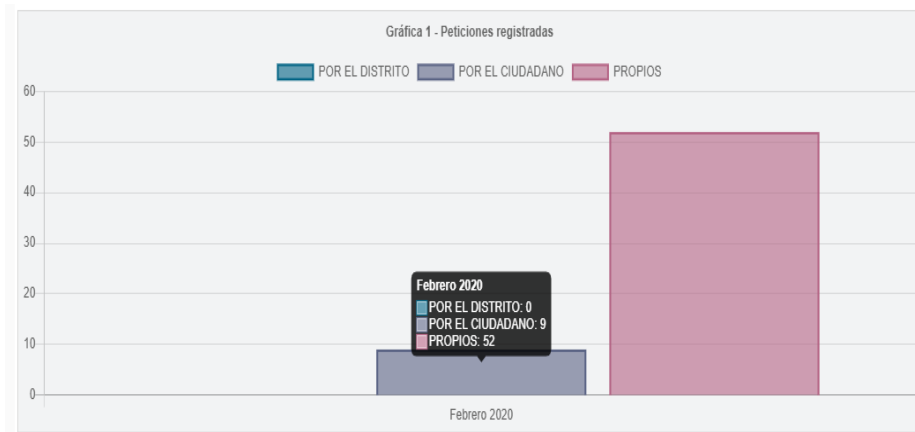
MES DE FEBRERO 2020

En el presente informe encontrará la gestión de peticiones realizada por el Área de Atención al Ciudadano del Instituto.

GRISEL CORDOBA CASELLA

Contratista Atención al Ciudadano

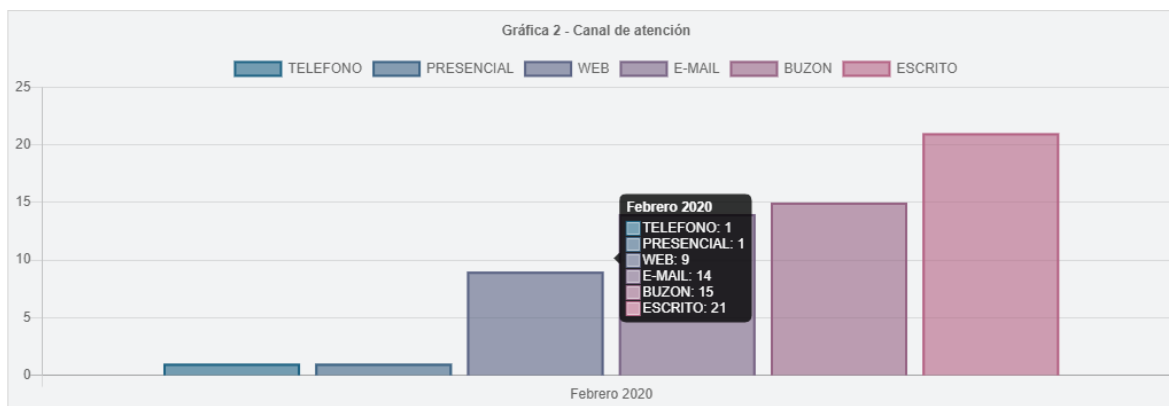
PETICIONES REGISTRADAS



Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes de febrero, se registraron 61 peticiones ciudadanas, observándose un aumento del 42.62% de los requerimientos con respecto al mes de enero. Así mismo, se observa que, el 85.24% de los requerimientos fueron registrados por el Instituto.

CANAL DE ATENCIÓN



Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

El canal de comunicación a través del cual se recibió la mayor cantidad de requerimientos ciudadanos fue el escrito con el 34,42% del total de las peticiones registradas. En segundo lugar, se encuentra el buzón de sugerencias con el 24,59% del total de las peticiones registradas.

ATENCIÓNES TELEFÓNICAS

El área de atención a la ciudadanía tiene 2 líneas directas por medio de las cuales la ciudadanía interpone sus requerimientos la 3100411 y la 3101730.

A través de estas líneas, se recibieron 21 requerimientos ciudadanos en donde se indagaron sobre los diferentes programas del Instituto y los requisitos para ingresar en cada uno de ellos.

RED SOCIAL FACEBOOK

A través de esta red social, 16 ciudadanos solicitaron información, sobre el acceso a los servicios que ofrece el instituto.

Todos los ciudadanos que se comunicaron a través de estos canales de comunicación, obtuvieron información de forma inmediata, por lo que no hubo necesidad de abrir requerimiento ante el Sistema Distrital de Peticiones Bogotá te Escucha.

PETICIONES POR TIPOLOGÍA



En este mes la tipología más utilizada fue el Derecho de Petición de Interés Particular con el 42,62%, seguido de la Solicitud de Acceso a la Información con el 24,59% del total de las peticiones registradas.

Así mismo, se recibieron 3 felicitaciones del buen servicio que se ofrece en los comedores.

QUEJAS :

En el periodo se reciben 11 quejas de las cuales 5 corresponden a esta tipología y hacen referencia a mal trato por parte de una funcionaria a los diferentes compañeros del área psicosocial. Así mismo, se identifica que 2 de las quejas registradas son solicitudes para que sea contestado un derecho de petición instaurado con anterioridad. Los 4 restantes, no corresponden a la tipología de queja.

RECLAMO:

En el mes, según la plataforma Bogotá Te Escucha, no se recibieron reclamos, sin embargo, requerimientos que fueron catalogados como quejas (2) en realidad eran reclamos por el incumplimiento del horario de atención en los baños atendidos por el Instituto.

FELICITACIONES:

Se reciben 2 felicitaciones por la atención en los comedores comunitarios, piden no dañar la calidad de la comida ni el servicio.

SUBTEMAS EN EL PERIODO

Al igual que en el mes anterior, el subtema más reiterado fue veedurías ciudadanas con un 47,50% del total de las peticiones recibidas en los meses de enero y febrero.

El segundo subtema más registrado fue “solicitud de intervención presencia de habitantes calle pandilleros NNAJ con vulneración de derechos o situación fragilidad en los sectores” con el 13,75% del total de las peticiones registradas.

Subtema	Total	%
VEEDURIAS CIUDADANAS	38	47,50%
SOLICITUD DE INTERVENCION PRESENCIA DE HABITANTES CALLE PANDILLEROS NNAJ CON VULNERACION DE DERECHOS O SITUACION	11	13,75%
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	10	12,50%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO CERTIFICACIONES RECLAMACIONES LABORALES CAPACITACIONES SOLICITUD DE TRABAJO SOLICITUD DE DESVINCULACION	7	8,75%
COMEDORES COMUNITARIOS	4	5,00%
ATENCION Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS	2	2,50%
PROCESOS CONTRACTUALES CERTIFICACIONES DE CONTRATOS PAGO OPORTUNO DE LOS CONTRATOS DESVINCULACION FAMILIARES DE LOS BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOLICITANDO PAGOS POR FALLECIMIENTO DEL ASISTIDO	2	2,50%
TEMAS FINANCIEROS	2	2,50%
CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	1	1,25%
CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS E INTERINSTITUCIONALES SOLICITUD DE VINCULACION PAGOS INSTALACIONES PRESUNTAS CONDUCTAS INDEBIDAS DE LOS VINCULADOS PRESTACION DEL SERVICIO TERCERIZADO	1	1,25%
INFRAESTRUCTURA E INSTALACIONES	1	1,25%
NINOS NINAS Y ADOLESCENTES VICTIMAS Y EN RIESGO DE EXPLOTACION COMERCIAL	1	1,25%
TOTAL	80	100,00%

PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

En el mes de febrero se trasladaron por no competencia 6 requerimientos ciudadanos, aumentándose en un 100% la cantidad de requerimientos trasladados con respecto al mes de enero.

Dependencia	Total	Porcentaje
PERSONERIA DE BOGOTÁ	1	16,67%
SECRETARIA DE AMBIENTE	1	16,67%
SECRETARIA DE LA MUJER	1	16,67%
SECRETARIA DE PLANEACION	1	16,67%
SECRETARIA DE SALUD	1	16,67%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	1	16,67%
Total	6	100,0%

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

Dependencia	Cerradas Mismo Periodo	%
SUBDIRECCION TECNICA DE METODOS EDUCATIVOS Y OPERATIVA	27	55,10%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	8	16,33%
ATENCION A LA CIUDADANIA	4	8,16%
OFICINA ASESORA JURIDICA	4	8,16%
SUBDIRECCION TECNICA DE DESARROLLO HUMANO	4	8,16%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	2	4,08%
Total	49	100,00%

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

PETICIONES CERRADAS EN EL MISMO PERIODO

En el mes se cerraron 349 requerimientos de los 61 que se recibieron, la Subdirección de Métodos Educativos y Operativa cerró el 55,10% del total de los requerimientos ciudadanos.

PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

Dependencia	Cerradas Otro Periodo	%
SUBDIRECCION TECNICA DE METODOS EDUCATIVOS Y OPERATIVA	16	51,61%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	5	16,13%
ATENCION A LA CIUDADANIA	4	12,90%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	3	9,68%
SUBDIRECCION TECNICA DE DESARROLLO HUMANO	2	6,45%
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	3,23%
Total	31	100,00%

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En este mes, se cerraron 31 peticiones de periodos anteriores, la Subdirección Técnica de Métodos Educativos y Operativa cerró el 51,61% de los requerimientos pendientes para cierre.

TIEMPO DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS

PROMEDIO DIAS PARA CONTESTAR LAS PETICIONES CIUDADANAS										
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	0	0	1	0	0	6	0
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	21	0	0	9	0	0	0	0	0	0
OFICINA ASESORA JURIDICA	0	0	0	9	0	0	0	0	4	6
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0	0	11	4	0	11	0	0	4	0
SUBDIRECCION TECNICA DE DESARROLLO HUMANO	0	0	0	7	0	0	0	0	4	0
SUBDIRECCION TECNICA DE METODOS EDUCATIVOS Y OPERATIVA	13	5	11	9	4	10	7	6	9	0

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

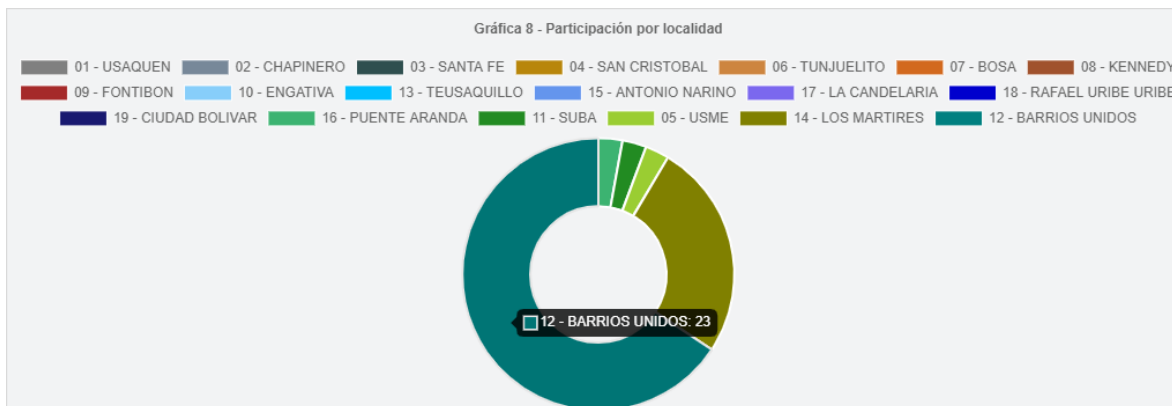
En el anterior gráfico, se observa que en términos generales las peticiones se cerraron dentro de los términos de la ley 1755.

Sin embargo, existen 3 requerimientos de periodos anteriores que fueron cerrados por fuera de términos de la siguiente manera:

NÚMERO DE PETICIÓN	DEPENDENCIA	DÍAS VENCIDOS
50892020	Oficina asesora jurídica	7
94342020	Oficina asesora de planeación	5
154592020	Subdirección técnica de métodos educativos y operativa.	4

A pesar del seguimiento realizado por parte del área de Atención al Ciudadano, se siguen presentando respuestas por fuera de términos. En este periodo, se respondieron 3 peticiones por fuera de la ley 1755.

PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD



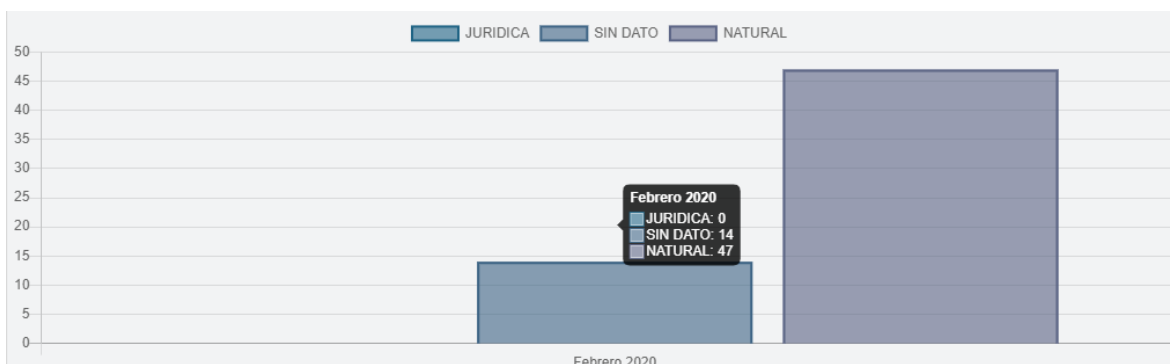
En el mes, las localidades que presentaron mayores peticiones registradas fueron Barrios Unidos con el 37,70% y mártires con el 14,75%. Sin embargo, un 42,62% de las peticiones registradas no tienen la localidad a la que pertenecen.

PARTICIPACION POR ESTRATO

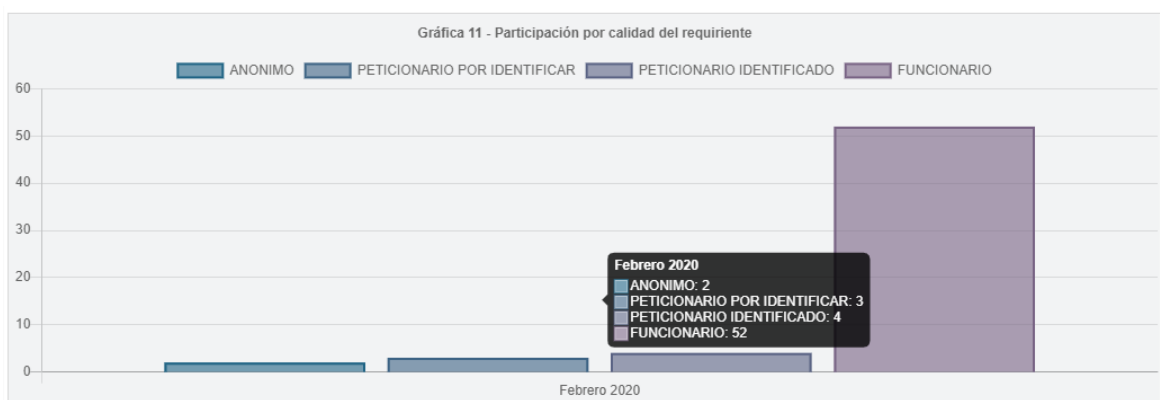


El 90,16% de la ciudadanía que interpuso requerimientos ciudadanos no informó su estrato, solo el 9,83 al registrar la petición dio a conocer el estrato al que pertenecía.

PARTICIPACIÓN POR TIPO DE REQUERIENTE



En el mes, el 77,04% de la ciudadanía que registró peticiones en el Instituto, eran personas naturales, ninguna persona jurídica interpuso requerimientos y el 22,95% prefirió no colocar ninguna información.



De los ciudadanos que interpusieron las peticiones, 2 fueron anónimas y el 85,24% de las peticiones fueron registradas por funcionarios de la Administración Distrital.

RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta lo anterior, se recomienda a todas las áreas responder oportunamente los requerimientos ciudadanos.

Así mismo, se recomienda a los coordinadores de las UPI ubicar el buzón de sugerencias en lugares visibles permitiendo que los jóvenes hagan uso de él y den a conocer sus requerimientos.

Teniendo en cuenta la cantidad de quejas registradas en el mes se sugiere realizar las correspondientes acciones de mejora con el fin de disminuirlas.

CONCLUSIONES

A manera de conclusión se observa que, durante el mes de febrero, el canal de comunicación preferido por la ciudadanía para interponer sus peticiones, fue el escrito.

Así mismo, luego de la revisión y el análisis realizado se evidencia que 3 peticiones ciudadanas fueron respondidas por fuera de términos de la ley 1755, pese a los seguimientos realizados desde el área de Atención al Ciudadano.

Se evidencia que la ciudadanía utiliza la red social Facebook como medio a través del cual interponer peticiones ciudadanas, para conocer el servicio que se ofrecen para los jóvenes en el distrito y para trabajar con el Instituto.

En el mes se registraron 7 quejas ante el Idipron, las cuales fueron respondidas dentro de términos legales.

Se recibieron 2 felicitaciones por el servicio que se ofrece en los comedores comunitarios.



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