

MEMORANDO

5900

Bogotá, D.C. 13 de abril de 2020

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 marzo

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 MARZO 2020

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

GRISEL CORDOBA CASELLA

Contratista Atención al Ciudadano

PETICIONES REGISTRADAS



Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes de marzo, se registraron 29 peticiones, observándose una disminución del 47,54% en los requerimientos ciudadanos. Esta disminución tiene mucha relación con la emergencia sanitaria que está viviendo el país en la actualidad, ya que era obligatorio la disposición de canales alternativos para dar información inmediata a la ciudadanía en forma virtual, es así como en Idipron, se dispuso de la línea WhatsApp para atender las peticiones ciudadanas de forma inmediata.

CANAL DE ATENCIÓN



Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En este mes, se observa un cambio en el canal de atención más utilizado por la ciudadanía, posicionándose el web como el preferido pues a través de este llegó el 48,27% de las peticiones ciudadanas, seguido del mail con el 24,13%.

ATENCIÓNES POR LÍNEA WHATSAPP

A través de la línea WhatsApp dispuesta por la Entidad, se logra la atención en tiempo real de 112 ciudadanos que solicitaban información sobre ayudas económicas, información sobre cambios en

nuestros servicios en las modalidades de internado, externado y solicitudes de vinculación laboral entre otras. Teniendo en cuenta que a la ciudadanía se dio respuesta de forma inmediata, estas atenciones no fueron registradas en el Sistema de Peticiones Bogotá te Escucha.

ATENCIONES TELEFÓNICAS

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

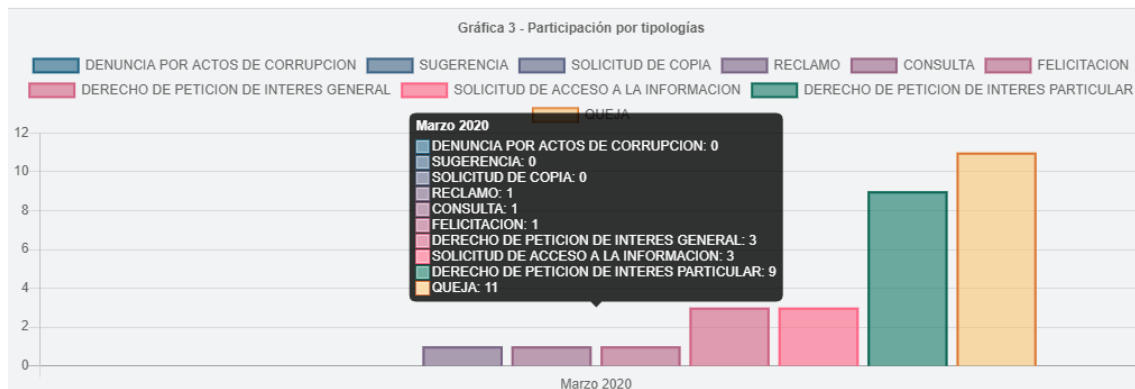
A través de estas líneas, se recibieron 23 requerimientos ciudadanos estableciendo un incremento del 8,6% con respecto al mes de febrero, estas llamadas fueron recibidas antes de la emergencia sanitaria.

RED SOCIAL FACEBOOK

A través de esta red social, 96 ciudadanos solicitaron información, sobre el acceso a los servicios que ofrece el instituto, en este mes hubo un incremento del 78,12% con respecto al mes de febrero. La ciudadanía indagaba por temas de ayudas económicas, cambio en la oferta de servicios debido a la emergencia sanitaria y empleabilidad en el IDIPRON.

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



Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

Durante el mes de marzo, se observa que la tipología más utilizada es la queja con el 37,93% del total de las peticiones recibidas, seguido del derecho de petición de interés particular con el 31,03%.

QUEJAS :

En el periodo se reciben 11 quejas de las cuales 8 corresponden a esta tipología y hacen referencia a maltrato por parte de una funcionaria Sandra Carvajal a los diferentes compañeros del área psicosocial. Así mismo, se identifica que 3 de las quejas registradas son reclamos por el servicio

ofrecido en los baños que administra el instituto. Todas las quejas fueron respondidas en términos de ley.

RECLAMO:

En el mes, según la plataforma Bogotá Te Escucha, se recibió 1 reclamo en el mes, sin embargo, se identifica que 3 requerimientos que fueron catalogados como quejas en realidad eran reclamos por el servicio que se está prestando en los baños atendidos por el Instituto.

FELICITACIONES:

Se recibió 1 felicitación a la servidora Diana Pinzón por el trabajo que ha realizado con los jóvenes de la institución.

SUBTEMAS EN EL PERIODO

SUBTEMA	TOTAL	%
CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	1	1,59%
SOLICITUD DE INTERVENCION PRESENCIA DE HABITANTES CALLE PANDILLEROS NNAJ CON VULNERACION DE DERECHOS O SITUACION FRAGILIDAD EN LOS SECTORES	1	1,59%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	1	1,59%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO CERTIFICACIONES RECLAMACIONES LABORALES CAPACITACIONES SOLICITUD DE TRABAJO SOLICITUD DE DESVINCULACION	3	4,76%
COMEDORES COMUNITARIOS	4	6,35%
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	9,52%
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES SERVIDORES-INCIDENCIA DISCIPLINARIA	8	12,70%
VEEDURIAS CIUDADANAS	39	61,90%
TOTAL	63	100,00%

Al igual que en el mes anterior, el subtema más reiterado fue veedurías ciudadanas con un 61,90% del total de las peticiones recibidas en los meses de febrero-marzo.

El segundo subtema más registrado fue “incumplimiento de funciones servidores incidencia disciplinaria” con el 12,70% del total de las peticiones registradas.

PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

En el mes de marzo se trasladaron por no competencia 9 requerimientos ciudadanos, aumentándose en un 33,33% la cantidad de requerimientos trasladados con respecto al mes de febrero. La entidad a la que se realiza la mayor cantidad de traslados es la Secretaría de Integración Social.

PETICIONES TRASLADADAS		
Dependencia	Total	%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	1	11,1%
ENTIDAD NACIONAL	1	11,1%
POLICIA METROPOLITANA	1	11,1%
SECRETARIA DE GOBIERNO	1	11,1%
SECRETARIA DEL HABITAT	2	22,2%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	3	33,3%
TOTAL	9	100,0%

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

PETICIONES CERRADAS EN EL MISMO PERIODO		
Dependencia	Cerradas Mismo Periodo	%
INFRAESTRUCTURA	1	3,57%
SUBDIRECCION TECNICA DE DESARROLLO HUMANO	1	3,57%
OFICINA ASESORA JURIDICA	5	17,86%
GRUPO DE TRABAJO PARA EL EJERCICIO DEL CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	6	21,43%
ATENCION A LA CIUDADANIA	7	25,00%
SUBDIRECCION TECNICA DE METODOS EDUCATIVOS Y OPERATIVA	8	28,57%
TOTAL	28	100,00%

PETICIONES CERRADAS EN EL MISMO PERIODO

En el mes se cerraron 28 requerimientos de los 29 que se recibieron, la Subdirección de Métodos Educativos y Operativa cerró el 28,57% del total de los requerimientos ciudadanos.

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

En este mes, se cerraron 35 peticiones de periodos anteriores, la Subdirección Técnica de Métodos Educativos y Operativa cerró el 71,43% de los requerimientos pendientes.

Dependencia	Cerradas Otro Periodo	%
ATENCION A LA CIUDADANIA	1	2,86%
CONTROL INTERNO	2	5,71%
GRUPO DE TRABAJO PARA EL EJERCICIO DEL CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	5,71%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1	2,86%
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	2,86%
SUBDIRECCION TECNICA DE DESARROLLO HUMANO	3	8,57%
SUBDIRECCION TECNICA DE METODOS EDUCATIVOS Y OPERATIVA	25	71,43%
TOTAL	35	100,00%

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

TIEMPO DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS

Dependencia	Consulta	Denuncia actos corrupción	Derecho petición interés	Derecho petición interés	Felicitación	Queja	Reclamo	Solicitud acceso información	Solicitud copia	Sugerencia
ATENCION A LA CIUDADANIA	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0
CONTROL INTERNO	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0
GRUPO DE TRABAJO PARA EL EJERCICIO DEL CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0	0	9	0	2	0	0	0	0
INFRAESTRUCTURA	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0
OFICINA ASESORA JURIDICA	0	0	0	5	0	0	0	0	9	7
SUBDIRECCION TECNICA DE DESARROLLO	0	0	0	8	0	0	0	0	9	0
SUBDIRECCION TECNICA DE METODOS EDUCATIVOS Y OPERATIVA	0	0	10	11	14	10	11	13	7	0

En el mes de marzo, se observa que en términos generales las peticiones se cerraron dentro de los términos de la ley 1755. Sin embargo, teniendo en cuenta que algunas peticiones por ser radicadas los últimos días del mes de febrero, pasan al mes de

marzo, se observa que fueron cerradas 4 peticiones por fuera de términos de la siguiente manera:

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE PETICIONES VENCIDAS	CANTIDAD DE DIAS VENCIDOS (PROMEDIO)
Subdirección De Métodos	3	2
Oficina Jurídica	1	18

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.

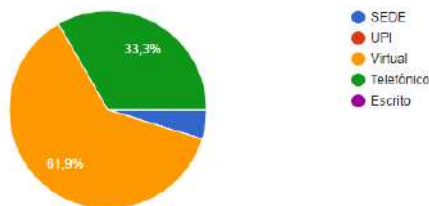
Calidez: El 100% de las respuestas emitidas por el IDIPRON, fueron escritas de una manera cálida, y en lenguaje claro.

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:

Canal de Atención o lugar donde fue atendido.

21 respuestas



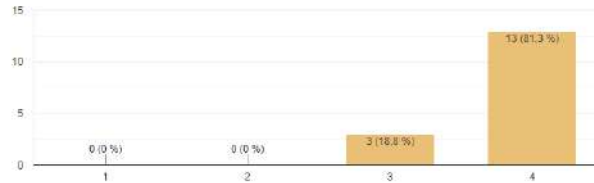
De las 21 encuestas, el 61,9% fueron de atenciones ofrecidas a través de la herramienta WhatsApp, el 33,3% restante, fueron atenciones a través del canal telefónico que se realizaron antes de la emergencia sanitaria.

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.

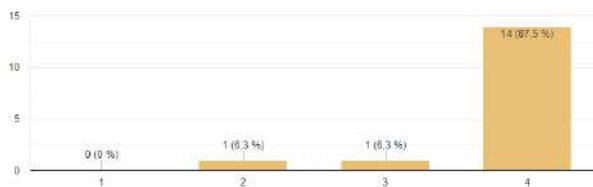
¿El servicio fue rápido?

16 respuestas



¿El servicio fue efectivo?

16 respuestas

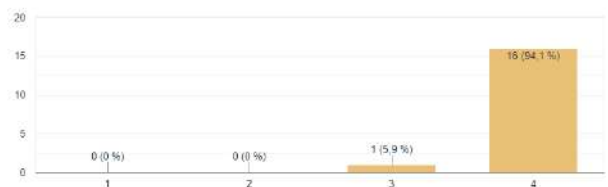


En cuanto a la efectividad del servicio, el 87,5% lo califica como excelente, sin embargo, un 6,3% lo calificó como regular.

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 11 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.

RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta que la cantidad de quejas interpuestas a la Entidad, es importante que se realice un proceso de identificación de las causas de las quejas y poderles dar solución de fondo.

Como se observa, la ciudadanía ha acogido el nuevo canal para brindar información ciudadana por lo que se sugiere realizar fortalecimiento del mismo una vez pase la cuarentena.

Teniendo en cuenta los resultados de las encuestas de satisfacción realizadas se revisará la efectividad en las respuestas, teniendo en cuenta que fue el punto evaluado como regular.

Se recomienda a las diferentes dependencias, realizar la verificación de la información que solicita la ciudadanía para poder responder de fondo a la ciudadanía.

Así mismo se recomienda la realización de mesas de trabajo para disminuir el mal uso del aplicativo Bogotá te Escucha por parte de las diferentes dependencias.

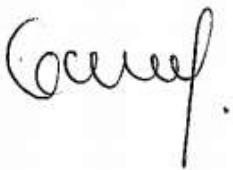
CONCLUSIONES

A manera de conclusión se observa que, durante el mes de marzo bajo el registro de peticiones ciudadanas a través de sistema Bogotá te Escucha al IDIPRON.

Así mismo, luego de la revisión y el análisis realizado, se evidencia que 4 peticiones ciudadanas fueron respondidas por fuera de términos de la ley 1755 evidenciando un aumento del 25% con respecto al mes de febrero.

Se evidencia que la ciudadanía utiliza la red social Facebook y la línea de atención por WhatsApp 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 observa un aumento del 36,36% en las quejas interpuestas al IDIPRON con respecto al mes de febrero, lo amerita de forma rápida la creación de estrategias para mitigar su aumento.



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