

MEMORANDO

5900

Bogotá D.C. 6 de julio de 2021

INSTITUTO PARA LA PROTECCION DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD
Al Contestar Cite Este Nr.:2021IE3410 O 1 Fol:
ORIGEN: Origen: AREA DE ATENCION AL CIUDADANO/CORDOBA CAS
DESTINO: Destino: SUBDIRECCIÓN TÉCNICA ADMINISTRATIVA Y FINAN
ASUNTO: Asunto: SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL DE GESTION DEL /
Obs: Fec.Radic:06/07/2021 09:47:54. Obs.:

PARA: HUGO ALBERTO CARRILLO GÓMEZ
Subdirector Administrativo y Financiero

DE: Atención a la Ciudadanía

ASUNTO: Segundo informe trimestral de gestión del área de atención a la ciudadanía

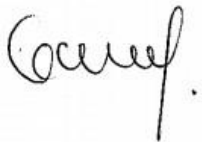
Respetado doctor Carrillo:

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

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

Quedo atenta a sus comentarios;

Cordialmente,



Grisel Córdoba Casella
Contratista profesional STAF
grisel.cordoba@idipron.gov.co

SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

MES DE JULIO 2021

En el presente informe encontrará el consolidado de la gestión y la atención al ciudadano realizada por el área en los meses de abril a junio del año en curso.

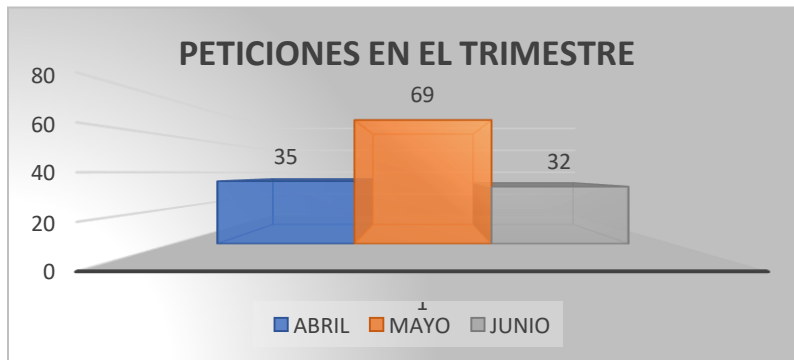
GRISEL CORDOBA CASELLA

Contratista Atención al Ciudadano

Contenido

PETICIONES REGISTRADAS	3
CANALES DE ATENCIÓN.....	3
ATENCIONES PRESENCIALES.....	5
PETICIONES POR TIPOLOGÍA	5
SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	5
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN QUE SE CONTESTARON DE MANERA NEGATIVA	5
QUEJAS:	6
RECLAMO:	6
FELICITACIONES.....	6
PETICIONES RESPONDIDAS POR FUERA DE TÉRMINOS.....	6
SEGUIMIENTO ESCRITO DE RESPUESTAS EMITIDAS POR LA ENTIDAD	7
CUALIFICACION	8
PARTICIPACION EVENTOS PARA CON LA CIUDADANÍA.....	9
ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN	10
CONCLUSIONES	10

PETICIONES REGISTRADAS



En el trimestre, se registraron un total de 136 peticiones ciudadanas a través del sistema Bogotá te Escucha. Se observa un aumento del 40.44% en las peticiones registradas ante la entidad con respecto al primer trimestre del año 2021.

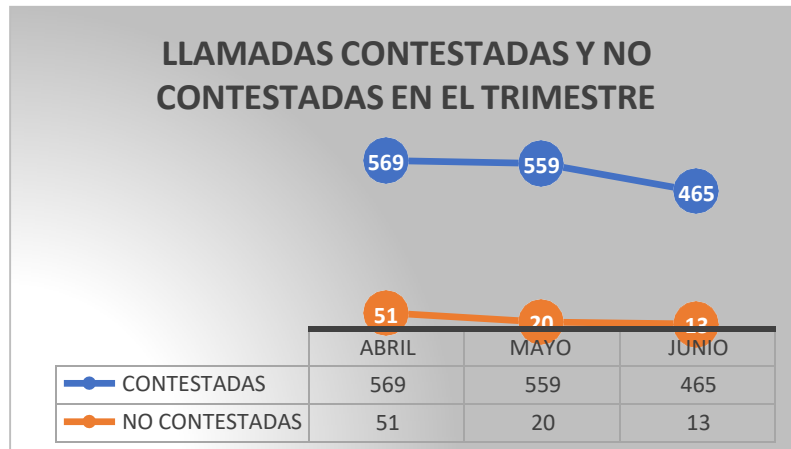
CANALES DE ATENCIÓN

	REDES						
	SOCIALES	TELEFÓNICO	ESCRITO	WEB	PRESENCIAL	E-MAIL	BUZÓN
ABRIL	2	1	0	15	7	9	1
MAYO	3	1	0	16	46	3	0
JUNIO	2	1	1	17	6	4	1
TOTAL	7	3	1	48	59	16	2

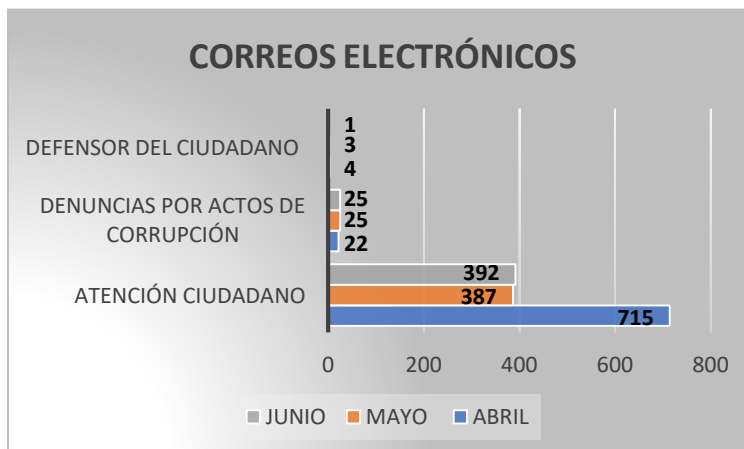
En el trimestre, los canales de atención más utilizados por la ciudadanía fueron el presencial con el 43%, seguido del web con el 35% del total de las peticiones ciudadanas registradas, evidenciándose que la ciudadanía durante este trimestre utilizó el canal presencial para interponer las peticiones ciudadanas.

Así mismo, la ciudadanía ha aprovechado las redes sociales el Facebook y la línea WhatsApp creada por la entidad, pues a través de estos canales de comunicación se respondieron 199 y 117 peticiones ciudadanas respectivamente en tiempo real.

A pesar de que, en el trimestre, se contestaron 1593 atenciones telefónicas realizadas, se registraron 84 llamadas ciudadanas No contestadas.



A través de los correos electrónicos dispuestos para la ciudadanía, se recibieron 1574 correos electrónicos de la siguiente manera:



ATENCIÓNES PRESENCIALES

MES	PUNTO DE ATENCIÓN					EVENTOS CIUDADANOS
	CALLE 15	CALLE 61	CALLE 63	BOSA	DISTRITO JOVEN	
ABRIL	28	7	2	0	41	0
MAYO	45	5	12	4	41	0
JUNIO	54	6	7	0	7	199
TOTAL	127	18	21	4	89	199

Como se observa en la tabla, el punto de atención a la ciudadanía que atiende más ciudadanos es el punto de la calle 15 pues es uno de los puntos más reconocidos en el IDIPRON para el acceso a los servicios. Así mismo, se observa gran cantidad de atenciones en Distrito Joven, esto teniendo en cuenta la cantidad de capacitaciones que se ofrecen a los beneficiarios que ingresan a los convenios.

PETICIONES POR TIPOLOGÍA

MES	D.P. INTERÉS GENERAL	D.P. INTERÉS PARTICULAR	DENUNCIA POR CORRUPCIÓN	SUGERENCIA	SOLICITUD DE COPIA	RECLAMO	QUEJA	FELICITACIÓN	S. ACCESO A LA INFORMACIÓN	CONSULTA
ABRIL	2	10	3	1	0	3	12	3	1	0
MAYO	10	28	0	7	0	1	9	3	10	1
JUNIO	4	11	1	0	0	1	11	0	2	2
TOTAL	16	49	4	8	0	5	32	6	13	3

Durante el segundo trimestre, el derecho de petición de interés particular fue la tipología más utilizada con el 36% del total de las peticiones ciudadanas, seguido de la queja con el 24% .

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

En el trimestre, se recibieron 13 solicitudes de acceso a la información todas, fueron contestadas acorde a los tiempos establecidos en el Decreto 491 del 2020.

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN QUE SE CONTESTARON DE MANERA NEGATIVA

Ninguna de las solicitudes de información realizadas fue contestada de manera negativa.

QUEJAS:

En trimestre se recibieron 32 quejas, en su mayoría fueron interpuestas por anónimos, sin embargo, se entregó de forma oportuna la respuesta a las mismas.

RECLAMO:

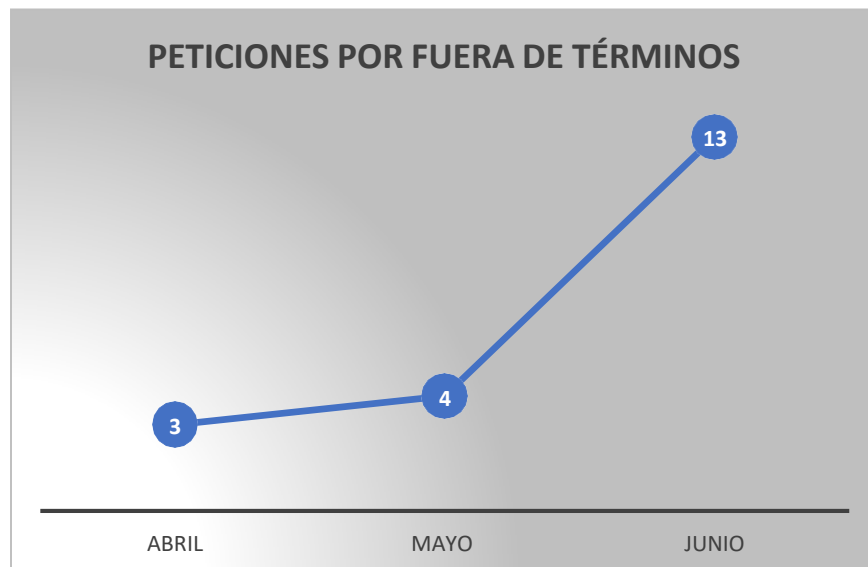
En el trimestre, se recibieron 5 reclamos, los cuales fueron respondidos oportunamente por cada una de las áreas.

FELICITACIONES:

Se recibieron 6 felicitaciones en el trimestre, éstas dirigidas a la labor del instituto.

PETICIONES RESPONDIDAS POR FUERA DE TÉRMINOS

En el trimestre se respondieron 20 peticiones por fuera de términos.



DEPENDENCIA	CANTIDAD DE PETICIONES	MES
SUBDIRECCIÓN DESARROLLO HUMANO	2	ABRIL
SUBDIRECCIÓN DE MÉTODOS	1	ABRIL
CONVENIOS	2	MAYO
EMPRENDIMIENTO	1	MAYO
OFICINA ASESORA JURÍDICA	1	MAYO
SUBDIRECCIÓN DE MÉTODOS	8	JUNIO
CONVENIOS	3	JUNIO
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	1	JUNIO
OFICINA ASESORA JURÍDICA	1	JUNIO

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 161 respuestas enviadas por la entidad de las cuales el 88.19% cumple con la norma:

Oportunidad: El 88.19% de las respuestas verificadas, fueron emitidas oportunamente a la ciudadanía en el trimestre.

Coherencia: El 96.89% de las respuestas verificadas, responden a la ciudadanía en forma coherente.

Solución de fondo: El 96.89% de las respuestas emitidas brindaron a la ciudadanía una respuesta de fondo a la solicitud presentada.

Calidez: El 96.89% de las respuestas emitidas por el IDIPRON, fueron escritas de una manera cálida, y en lenguaje claro.

CUALIFICACION

En el trimestre, se cualificaron 117 beneficiarios y 87 administrativos, en temas de servicio, canales de atención, protocolos de servicio, términos para responder las peticiones ciudadanas





PARTICIPACION EVENTOS PARA CON LA CIUDADANÍA

Se hace presencia en la primera jornada de la dignidad menstrual realizada en el castillo de las artes y se asiste a la feria de servicios en el parque el tunal. En estos eventos se atendieron 199 ciudadanos.

PARQUE EL TUNAL



El castillo:



ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN

En el trimestre, se reciben 274 encuestas de percepción ciudadana, en ellas en general se observa que la ciudadanía se siente bien atendida cuando interactúa con el área, percibiendo respeto, atención con lenguaje claro.

CONCLUSIONES

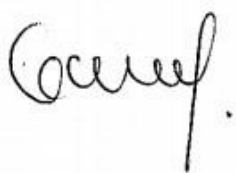
*A manera de conclusión se observa una disminución de las peticiones ciudadanas, en especial de las quejas registradas por la ciudadanía.

*La ciudadanía sigue aprovechando los canales virtuales como el Facebook y la línea WhatsApp para comunicarse con la entidad.

*Teniendo en cuenta las encuestas de satisfacción, se observa que la ciudadanía percibe como excelente el servicio en la entidad.

*Se realizan 2 eventos con la ciudadanía con el fin de dar a conocer los servicios de la entidad

*Se observa un aumento significativo en el aumento de las respuestas contestadas por fuera de términos a la ciudadanía.



Grisel Córdoba Casella
Contratista profesional STAF
Instituto Distrital para la Protección de la niñez y la Juventud- IDIPRON