

INSTITUTO PARA LA PROTECCION DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD
Al Contestar Cite Este Nr.:2021EE2775 O 1 Fol:
ORIGEN: Origen: AREA DE ATENCION AL CIUDADANO/CORDOBA CAS
DESTINO: Destino: IDIPRON/HUGO ALBERTO CARRILLO GÓMEZ
ASUNTO: Asunto: INFORME DE GESTION ATENCION A LA CIUDADANIA
Obs: Fec.Radic:12/10/2021 07:17:33. Obs.:

5000

Bogotá, D.C. 4 de octubre de 2021

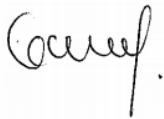
Doctor
 HUGO ALBERTO CARRILLO GÓMEZ
 SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO
 IDIPRON
 3779997
 subfinanciera@idipron.gov.co
 calle 61 no. 7-78
 Bogotá,

Asunto: Informe de gestión Atención a la Ciudadanía 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 de este por correo electrónico para la optimización de papel.

Cordialmente,



GRISEL CÓRDOBA CASELLA
 Contratista profesional STAF
grisel.cordoba@idipron.gov.co

	NOMBRE	FIRMA	FECHA
Proyectó:	Grisel Córdoba		6 de julio 2021
Revisó:			
Aprobó:			
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos a firma.			

TERCER INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

MES DE OCTUBRE
2021

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

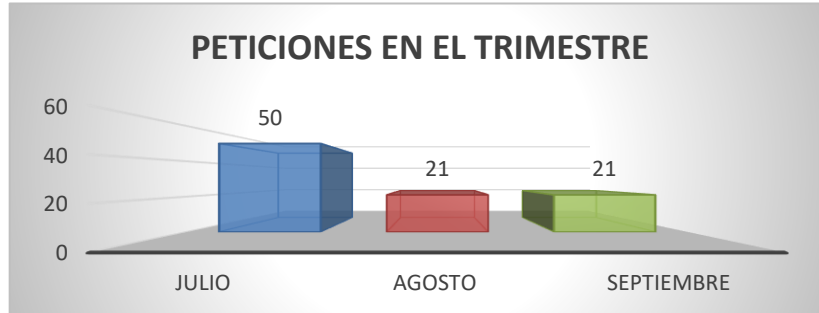
GRISEL CORDOBA CASELLA

Contratista Subdirección Administrativa y Financiera

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 92 peticiones ciudadanas a través del sistema Bogotá te Escucha. Se observa una disminución del 32,35% en las peticiones registradas ante la entidad con respecto a segundo trimestre del año 2021.

Aunado a lo anterior, se encuentran en el sistema 57 peticiones ciudadanas como “ingresadas” y 123 como recibidas.

CANALES DE ATENCIÓN

MES	CONSOLIDADO CANALES					
	BUZÓN	E-MAIL	PRESENCIAL	REDES SOCIALES	TELEFÓNICO	WEB
JULIO	1	0	28	1	0	20
AGOSTO	0	1	7	0	0	13
SEPTIEMBRE	1	5	3	0	1	11

En el trimestre, la ciudadanía, para registrar sus requerimientos ciudadanos, prefirió el canal Web con el 47.82%, seguido del presencial con el 41.30%.

De igual forma, la ciudadanía realizó un acercamiento al Instituto indagando por los servicios que se prestan de la siguiente manera:

MES	CONSOLIDADO CANALES			CONSOLIDADO CANAL PRESENCIAL				
	TELEFÓNICO	WHATSAPP	FACEBOOK	PRESENCIAL				
				CALLE 15	CALLE 61	CALLE 63	BOSA	DISTRITO JOVEN
JULIO	448	37	62	42	2	15	0	0
AGOSTO	504	45	66	107	16	30	0	26
SEPTIEMBRE	139	0	0	93	26	0	0	29

Estas atenciones, fueron realizadas en tiempo real, por lo que no fueron registradas en el Sistema Bogotá Te Escucha.

A pesar de que, en el trimestre, se contestaron 1091 atenciones telefónicas, se registraron 45 llamadas ciudadanas No contestadas.

A través de los correos electrónicos dispuestos para la ciudadanía, se recibieron 1372 correos electrónicos de la siguiente manera:



ATENCIONES PRESENCIALES

PRESENCIAL				
CALLE 61	CALLE 63	BOSA	DISTRITO JOVEN	EVENTOS CIUDADANOS
2	15	0	0	25
16	30	0	26	70
26	0	0	29	100

Como se observa, el punto de atención a la ciudadanía que atendió más ciudadanos en el trimestre fue Distrito Joven, esto teniendo en cuenta la cantidad de capacitaciones que se ofrecen a los beneficiarios que ingresan a los convenios. Así mismo, se observa gran cantidad de atenciones el punto de atención de la calle 63.

PETICIONES POR TIPOLOGÍA

Durante el tercer trimestre, el derecho de petición de interés particular fue la tipología más utilizada con el 31.52% del total de las peticiones ciudadanas, seguido de la queja con el 16.30%.

	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DP. INTERÉS GENERAL	DP. INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SUGERENCIA
JULIO	4	2	10	13	5	8	1	1	6
AGOSTO	2	0	2	10	0	4	1	2	0
SEPTIEMBRE	5	0	0	6	2	3	0	4	1
TOTAL	11	2	12	29	7	15	2	7	7

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

En el trimestre, se recibieron 7 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 15 quejas, disminuyéndose en un 53,12% con respecto al trimestre pasado. Las respuestas, fueron entregadas de forma oportuna a la ciudadanía.

RECLAMO:

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

FELICITACIONES:

Se recibieron 7 felicitaciones en el trimestre, éstas dirigidas a la labor del instituto.

PETICIONES RESPONDIDAS POR FUERA DE TÉRMINOS

En el trimestre se respondieron 10 peticiones por fuera de términos, se logra la disminución del 50% con respecto al segundo trimestre.



DEPENDENCIA	CANTIDAD DE PETICIONES	MES
CONVENIOS	5	JULIO
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	1	JULIO
TRANSPORTE	1	JULIO
CONVENIOS	1	AGOSTO
OFICINA ASESORA JURÍDICA	1	SEPTIEMBRE
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	SEPTIEMBRE

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 174 respuestas enviadas por la entidad de las cuales el 92.52% cumple con la norma:

Oportunidad: El 94.8% de las respuestas verificadas, fueron emitidas oportunamente a la ciudadanía en el trimestre.

Coherencia: El 95.4% de las respuestas verificadas, responden a la ciudadanía en forma coherente.

Solución de fondo: El 95.4% de las respuestas emitidas brindaron a la ciudadanía una respuesta de fondo a la solicitud presentada.

Calidez: El 95.4% de las respuestas emitidas por el IDIPRON, fueron escritas de una manera cálida, y en lenguaje claro.

CUALIFICACION

En el trimestre, se cualificaron 66 personas entre beneficiarios y administrativos en las unidades Arcadia y San Francisco, 169 guardas de seguridad y 15 señoras de servicios generales 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 los siguientes eventos ciudadanos:

- En el mes de julio se realiza evento en el parque San Rafael localidad Kennedy se realiza atención de 25 ciudadanos.
- Durante el mes de agosto se participa en la feria de servicios de Suba, Kennedy, Tunjuelito y ciudad Bolívar, atendiendo 70 ciudadanos en estos eventos.
- En septiembre, se participa en 4 eventos para la ciudadanía; La feria de servicios de la localidad de Kennedy, Feria de servicios en la Localidad de Suma Paz, "Maratón ciudad viva 72 horas" y Gobierno al barrio en este mes se atienden 100 ciudadanos.



ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN

En el trimestre, se reciben 118 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, con respecto al segundo trimestre.

* Se evidencia una mejora en la oportunidad con que se responden las peticiones ciudadanas.

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

*Se participa en 8 eventos con la ciudadanía con el fin de dar a conocer los servicios de la entidad