

INFORME DE  
GESTIÓN DE  
PETICIONES EN  
BOGOTÁ TE  
ESCUCHA  
MES DE AGOSTO 2024

SECRETARIA GENERAL –  
PROCESO SERVICIO A LA  
CIUDADANÍA

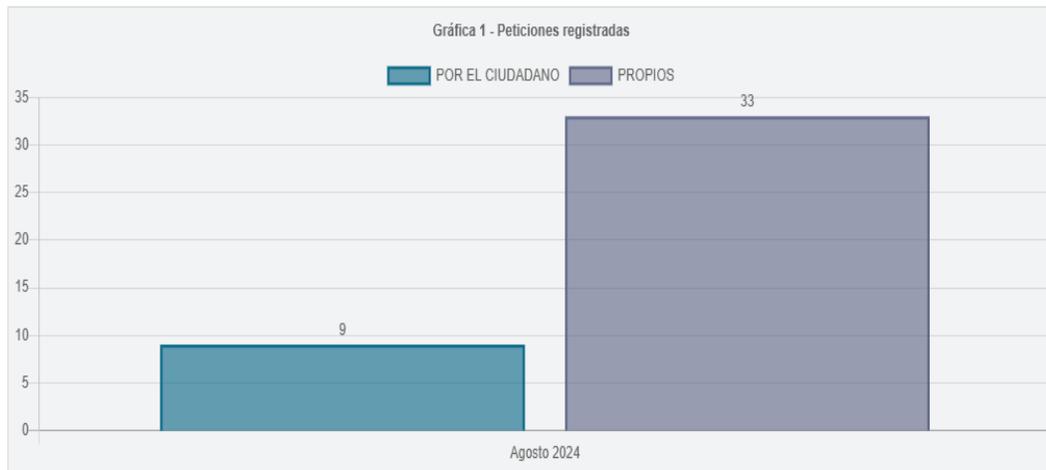
## Tabla de contenido

<b>1. PETICIONES REGISTRADAS .....</b>	<b>2</b>
<b>2. PETICIONES RECIBIDAS .....</b>	<b>2</b>
<b>3. CANALES DE ATENCIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>3.1. ATENCIONES POR LINEA WHATSAPP.....</b>	<b>4</b>
<b>3.2. RED SOCIAL FACEBOOK .....</b>	<b>4</b>
<b>3.3. CANAL TELEFÓNICO .....</b>	<b>5</b>
<b>3.5. CORREOS ELECTRÓNICOS.....</b>	<b>5</b>
<b>4. PETICIONES POR TIPOLOGÍA.....</b>	<b>6</b>
<b>5. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA .....</b>	<b>6</b>
<b>6. GESTIÓN DE RESPUESTAS .....</b>	<b>7</b>
<b>6.1. RESPUESTAS GESTIONADAS POR LA ENTIDAD.....</b>	<b>7</b>
<b>6.2. PETICIONES CERRADAS EN EL MISMO PERIODO .....</b>	<b>8</b>
<b>6.3. PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES.....</b>	<b>8</b>
<b>7. CATEGORIAS Y SUB TEMAS MAS REITERADOS .....</b>	<b>9</b>
<b>8. TIEMPO DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS .....</b>	<b>10</b>
<b>9. PETICIONES CON GESTIÓN EXTEMPORÁNEA .....</b>	<b>10</b>
<b>10. SEGUIMIENTO ESCRITO DE RESPUESTAS EMITIDAS POR LA ENTIDAD .....</b>	<b>11</b>
<b>11. ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN CIUDADANA .....</b>	<b>12</b>
<b>12. EVENTOS PARA LA CIUDADANÍA .....</b>	<b>15</b>
<b>13. CONCLUSIONES.....</b>	<b>16</b>
<b>14. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>17</b>

## 1. PETICIONES REGISTRADAS

Se entiende como peticiones registradas aquellas que se crearon desde la entidad en la plataforma Bogotá te Escucha o las que fueron registradas directamente por la ciudadanía con destino a la entidad.

Tomando como fuente el reporte de Gestión de Peticiones de la Alcaldía Mayor de Bogotá y la plataforma de la Veeduría Distrital, en el mes de agosto 2024 se registraron 42 peticiones ciudadanas en la entidad como se muestra en la gráfica 1, evidenciándose un aumento del 27% en el registro de peticiones respecto al mes de julio de 2024, donde se registraron 33 peticiones. Lo anterior debido a que, mes de agosto se realizó en la entidad un foro de participación como parte de la estrategia de Rendición de cuentas vía Facebook live, en la cual la ciudadanía realizó diferentes solicitudes y a su vez envió felicitaciones al trabajo realizado por la entidad.



Gráfica No. 1. Peticiones registradas  
Fuente: Red Distrital de Quejas y Reclamos - Veeduría Distrital

## 2. PETICIONES RECIBIDAS

Se entiende como peticiones recibidas aquellas que IDIPRON recibió como traslado desde otras entidades por competencia.

Tomando como fuente el control de requerimientos ciudadanos que maneja la entidad, en el mes de agosto 2024 la entidad recibió 28 peticiones ciudadanas de otras entidades, de la siguiente manera:

ENTIDAD	NÚMERO DE PETICIONES
SECRETARIA GENERAL	12
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	10
SECRETARIA DE PLANEACION	2

CONCEJO DE BOGOTÁ	2
SECRETARIA DE SEGURIDAD	1
SECRETARIA DE GOBIERNO	1
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>

Tabla No. 1. Peticiones recibidas julio  
Fuente: Control de requerimientos ciudadanos agosto

Las anteriores peticiones se gestionaron desde la entidad para generar la respectiva respuesta, las cuales fueron asignadas a las diferentes dependencias o trasladadas a otras entidades según competencia.

Frente al mes anterior (julio) se evidencia una disminución del 28% en las peticiones recibidas, teniendo en cuenta que en agosto 2024 se recibieron 28 y en el mes de julio 2024 fueron 39 peticiones.

De acuerdo con lo anterior, se presenta el resumen de la totalidad de peticiones registradas y recibidas en el mes de agosto 2024:

Tipo de ingreso	Cantidad
Peticiones registradas	42
Peticiones recibidas	28
<b>Total</b>	<b>70</b>

Las 70 peticiones que recibió la entidad se gestionaron en el mes de agosto, no obstante y de acuerdo con la *Guía para la Generación y manejo del “REPORTE GESTIÓN DE PETICIONES”* de la Alcaldía Mayor de Bogotá, NO se presenta lo recibido por traslado de otras entidades, pues dichas peticiones serán reportadas por la entidad que la registró inicialmente, evitando doble contabilización. En correspondencia a lo anterior, desde el IDIPRON se tomará en cuenta la cantidad de peticiones registradas para efectos del desarrollo del informe.

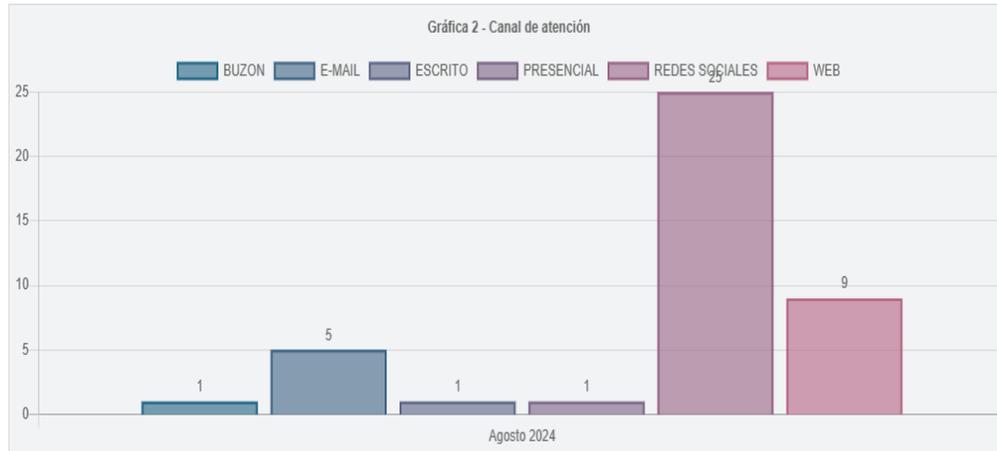
### 3. CANALES DE ATENCIÓN

Teniendo en cuenta las 42 peticiones registradas, a continuación se presentan los canales de atención que utilizaron los ciudadanos para interponer sus peticiones:

CANAL DE ATENCIÓN	CANTIDAD DE PETICIONES	%
REDES SOCIALES	25	60%
WEB	9	21%
E-MAIL	5	12%

BUZÓN	1	2%
ESCRITO	1	2%
PRESENCIAL	1	2%
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 2. Canales de atención  
Fuente: Reporte de gestión de peticiones agosto Bogotá te Escucha



Grafica No. 2. Canales de atención  
Fuente: Red Distrital de Quejas y Reclamos - Veeduría Distrital

De acuerdo con lo evidenciado en la gráfica 2, en el mes de agosto 2024 los canales de atención más utilizados por la ciudadanía fueron las redes sociales con 25 peticiones que representan el 60%, le sigue la web con 9 peticiones que indican el 21%, luego el e-mail con 5 peticiones que representan el 12%, luego el buzón de sugerencias, el canal escrito y el presencial con 1 petición cada una que representan el 2% respectivamente del total de peticiones registradas.

### 3.1. ATENCIONES POR LINEA WHATSAPP

En el mes de agosto no se atendió a la ciudadanía por la línea WhatsApp, en el entendido que durante el mes, la línea estaba en proceso de traslado de un número fijo de la ETB a un número con el operador de servicio Movistar. Se reestablecerá el servicio en el mes de septiembre.

### 3.2. RED SOCIAL FACEBOOK

En el mes de agosto 2024 se atendieron 20 ciudadanos, con respecto al mes de julio 2024 no se reporta variación en las atenciones.

La ciudadanía indagó sobre cómo acceder a una vacante laboral y cómo acceder al modelo pedagógico del Instituto. No se registran estas atenciones en la plataforma Bogotá te Escucha debido a que se entregó la información en tiempo real.

### 3.3. CANAL TELEFÓNICO

En el mes de agosto 2024 se recibieron 674 llamadas al conmutador de la entidad. Las 3 dependencias que más recibieron llamadas fueron:

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE LLAMADAS
GERENCIA FINANCIERA	77
DIRECCIÓN GENERAL	66
OFICINA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	47

Tabla No. 3. Dependencias que recibieron más llamadas agosto  
Fuente: Elaboración propia

En el mes de agosto el proceso Servicio a la Ciudadanía recibió 183 llamadas telefónicas donde los ciudadanos preguntaron por inscripciones educativas, misionalidad del programa, ingresos, requerimientos técnicos del área de sistemas, también como acceder a una vacante laboral y por temas de contratación.

En el mes de agosto, las dependencias contestaron oportunamente el teléfono, de acuerdo con lo establecido en el protocolo de atención telefónica.

### 3.4. CANAL PRESENCIAL

Durante el mes de agosto 2024 se registraron 114 atenciones de la siguiente manera:

MES	CONSOLIDADO CANAL PRESENCIAL				
	PRESENCIAL				
	CALLE 15	CALLE 61	CALLE 63	DISTRITO JOVEN	PERDOMO
AGOSTO	48	24	12	25	5

Tabla No. 4. Atenciones canal presencial  
Fuente: Elaboración propia – Datos atención puntos

En los puntos de atención se evidenció una disminución del 10% respecto a julio 2024 con 127 atenciones; los temas más consultados por la ciudadanía es la manera de acceder al modelo pedagógico, obtener un duplicado de la tarjeta del Davivienda de los jóvenes vinculados por Convenios, información sobre la modalidad internado y cómo acceder a una vacante laboral. Estas atenciones no fueron ingresadas a la plataforma Bogotá te Escucha debido a que se brindó información en tiempo real a la ciudadanía.

### 3.5. CORREOS ELECTRÓNICOS

En este mes, se recibieron en total 787 correos electrónicos de la siguiente manera:

- Correo de atención a la ciudadanía: 783
- Correo de defensor del ciudadano: 4

Cada uno de estos correos, fue gestionado y respondido oportunamente.

#### 4. PETICIONES POR TIPOLOGÍA

Teniendo en cuenta las 42 peticiones registradas, a continuación se presenta la clasificación por tipologías más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones:

TIPO DE PETICIÓN	CANTIDAD DE PETICIONES	%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	20	48%
SUGERENCIA	9	21%
FELICITACIÓN	8	19%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	3	7%
QUEJA	2	5%
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 5. Tipo de petición  
Fuente: Reporte de gestión de peticiones agosto Bogotá te Escucha

En la tabla No. 5 se evidencia que, en el mes de agosto la tipología más utilizada por los ciudadanos fue el derecho de petición de interés particular con 20 peticiones que representan el 48%, le sigue la sugerencia con 9 peticiones que indican el 21%, luego la felicitación con 8 peticiones que representan el 19%, le sigue la solicitud de acceso a la información con 3 peticiones que representan el 7%, y finalmente la queja con 1 petición que indica el 5% del total registradas en el mes.

#### 5. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

En la tabla No. 6 se muestra las 6 peticiones que se trasladaron por no competencia en el mes de agosto 2024, de acuerdo con el tipo de requerimiento y la misionalidad de las entidades.

ENTIDAD	NÚMERO DE PETICIONES TRASLADADAS	%
SERETARIA DE EDUCACIÓN	2	33%
DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	1	17%
SECRETARIA DE GOBIERNO	1	17%
SECRETARIA DE HACIENDA	1	17%
UAESP	1	17%

<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>
--------------	----------	-------------

Tabla No. 6. Peticiones trasladadas por no competencia  
Fuente: Reporte de gestión de peticiones agosto Bogotá te Escucha

En el mes de agosto 2024 se trasladaron 2 peticiones ciudadanas por no competencia a la Secretaría de Educación, que representan el 33%, luego la Defensoría del Espacio Público, la Secretaría de Gobierno, la Secretaría de Hacienda y la UAESP con 1 petición cada una que representan el 17% respectivamente del total de peticiones trasladadas por no competencia.

## 6. GESTIÓN DE RESPUESTAS

### 6.1. RESPUESTAS GESTIONADAS POR LA ENTIDAD

En el mes de agosto 2024 se realizó la siguiente gestión:

<b>TOTAL PETICIONES</b>	<b>PETICIONES TRASLADADAS</b>	<b>PETICIONES GESTIONADAS EN LA ENTIDAD</b>
70 <sup>1</sup>	7	63

De acuerdo con lo anterior, en el mes de agosto 2024 se recibieron 70 peticiones, de las cuales 6 se trasladaron por no competencia y 63 peticiones gestionó la entidad, de acuerdo con la siguiente distribución:

<b>DEPENDENCIA/TIPO DE REQUERIMIENTO</b>	<b>DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL</b>	<b>DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR</b>	<b>FELICITACIÓN</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN</b>	<b>SUGERENCIA</b>	<b>TOTAL</b>
DIRECCIÓN GENERAL		1					1
GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS		3				5	8
GERENCIA DE CONTRATACIÓN		2					2
GERENCIA DE TALENTO HUMANO		4			1		5
GERENCIA DE TERRITORIO	1	4					5
GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD	1	1	3	3	1		9
GERENCIA INSERCCIÓN SOCIOECONÓMICA		1	1				2
GERENCIA OPERATIVA		3		1	1	1	6

<sup>1</sup> Las cifras de la columna "Total peticiones", corresponde a las peticiones **registradas más** las peticiones **recibidas** y que le son asignadas al IDIPRON por traslado desde otras entidades.

OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES					1		1
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN		3	7			3	13
SERVICIO A LA CIUDADANÍA		11					11
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>33</b>	<b>11</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>63</b>

Tabla No. 7. Peticiones asignadas para respuesta por dependencia  
Fuente: Control de requerimientos ciudadanos

## 6.2. PETICIONES CERRADAS EN EL MISMO PERIODO<sup>2</sup>

DEPEDENCIAS	CERRADAS MISMO PERIODO	%
COMUNICACIONES	1	3%
GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	10	26%
GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD	4	11%
GERENCIA OPERATIVA	4	11%
GERENCIA TALENTO HUMANO	4	11%
GERENCIA TERRITORIO	1	3%
PLANEACION	14	37%
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 8. Peticiones cerradas en el mismo periodo  
Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes se cerraron 38 requerimientos que se recibieron durante agosto, la dependencia que más cerró peticiones fue la Oficina de Planeación con 14 peticiones que representan el 37%, le sigue la Gerencia de Capacidades y Derechos con 10 peticiones que representan el 26%, luego la Gerencia de Estrategias de Corresponsabilidad, Gerencia Operativa y Gerencia de Talento Humano con 4 peticiones cada una, que representan el 11% respectivamente del total de peticiones cerradas en el mismo periodo.

## 6.3. PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES<sup>3</sup>

<sup>2</sup> Las cifras de la columna "Cerradas mismo periodo", en cada dependencia, pueden ser mayores con respecto a las cifras consignadas en el numeral 1 "Peticiones registradas", teniendo en cuenta que se toma la cantidad total de peticiones, las cuales corresponden a las peticiones registradas más las peticiones recibidas y que le son asignadas al IDIPRON por traslado desde otras entidades.

<sup>3</sup> Las cifras de la columna "Cerradas otro periodo", en cada dependencia, pueden ser mayores con respecto a las cifras consignadas en el numeral 1 "Peticiones registradas", teniendo en cuenta que se toma la cantidad total de peticiones, las cuales corresponden a las peticiones registradas más las peticiones recibidas y que le son asignadas al IDIPRON por traslado desde otras entidades.

DEPEDENCIAS	CERRADAS OTRO PERIODO	%
GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	4	19%
GERENCIA DE CONTRATACION	3	14%
GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD	6	29%
GERENCIA INSERCCION SOCIOECONOMICA	1	5%
GERENCIA OPERATIVA	5	24%
GERENCIA TALENTO HUMANO	1	5%
GERENCIA TERRITORIO	4	19%
PLANEACION	1	5%
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 9. Peticiones cerradas periodos anteriores  
Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

De acuerdo con la tabla No. 9 se cerraron 21 peticiones de los periodos anteriores; la Gerencia de Estrategias de Corresponsabilidad con el 29%, luego la Gerencia Operativa con el 24%, le sigue la Gerencia de Territorio con el 19, luego la Gerencia de Contratación con el 14% y finalmente la Gerencia de Inserción Socioeconómica, la Gerencia de Talento Humano y la Oficina de Planeación con 1 petición respectivamente, del total de peticiones cerradas de periodos anteriores.

## 7. CATEGORIAS Y SUB TEMAS MAS REITERADOS

En el mes de agosto, el subtema más reiterado fue ciudadanos habitantes de calle con el 47,06%, le sigue niños, niñas y adolescentes victimas en riesgo de explotación comercial con el 15,69% administración del Talento Humano con el 13,73% como se evidencia en la tabla No. 10.

SUBTEMA	TOTAL	%
CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	30	47.62 %
CONVENIOS	12	19.05 %
NINOS NINAS Y ADOLESCENTES VICTIMAS Y EN RIESGO DE EXPLOTACION COMERCIAL	18	28.57 %
PRESENCIA NNAJ EN HABITABILIDAD DE CALLE	1	1.59 %
SISTEMA DE RESPONSABILIDAD PENAL ADOLESCENTE	1	1.59 %
VEEDURIAS CIUDADANAS	1	1.59 %

Tabla No. 10. Sub temas más reiterados agosto  
Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

### 8. TIEMPO DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS

A continuación, se presenta el tiempo promedio de gestión de respuestas del IDIPRON emitidas en Bogotá Te Escucha:

DEPENDENCIA	Derecho petición interés general	Derecho petición interés particular	Felicitación	Queja	Reclamo	Sugerencia	Solicitud acceso información
COMUNICACIONES	0	0	0	0	0	0	2
GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	14	9,8	14	9	0	10,67	0
GERENCIA DE CONTRATACION	16	16	0	0	0	0	10
GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD	12,5	14	7	8,2	0	0	0
GERENCIA INSERCCION SOCIOECONOMICA	0	0	0	0	8	0	0
GERENCIA OPERATIVA	0	14,25	0	16	16	15	0
GERENCIA TALENTO HUMANO	0	8	0	0	0	0	7
GERENCIA TERRITORIO	14,5	12	0	0	0	0	0
PLANEACION	0	6,4	5,57	0	0	5	0

Tabla No. 11. Tiempo promedio de respuesta por dependencia y tipología  
Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En la tabla No. 11 se puede evidenciar que, del total de peticiones asignadas a las diferentes dependencias en el mes de agosto 2024, las dependencias que tomaron más tiempo en responder las peticiones fueron la Gerencia Operativa y la Gerencia de Capacidades y Derechos. La información corresponde al tiempo promedio desde que llega la petición al IDIPRON, se asigna a la dependencia correspondiente y se emite la respuesta definitiva. No obstante, la presente información no refleja las peticiones que se gestionaron de manera extemporánea (información que se presentará en el siguiente numeral del informe).

### 9. PETICIONES CON GESTIÓN EXTEMPORÁNEA <sup>4</sup>

Considerando los términos establecidos en el Art. 14 de la Ley 1755 del 2015, durante el mes de agosto se reportan 2 peticiones con gestión extemporánea, de acuerdo con la información presentada en la tabla No. 12.

Número petición	Dependencia	Administrador Bogotá te Escucha	Canal	Tipo petición	Fecha ingreso	Fecha vencimiento	Fecha cierre	Días gestión	Días vencimiento
3638012021	GERENCIA OPERATIVA	JESÚS ALBERTO CÓRDOBA	REDES SOCIALES	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	16/08/2024	27/08/2024	28/08/2024	16	1
3601802024	GERENCIA DE TERRITORIO	JESÚS ALBERTO CÓRDOBA	BUZÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	08/08/2024	30/08/2024	02/09/2024	16	1

Tabla No. 12. Gestión extemporánea

Fuente: Reporte de gestión de peticiones agosto Bogotá te Escucha

Respecto a las peticiones No. 3387122024, 3523242024, 3561042024, 3580192024, 3580702024, 3580852024, 3581002024 y 3583362024, se indica que las mismas se reportaron en el archivo de reporte de gestión de peticiones con gestión extemporánea, no obstante estos casos están en revisión por parte de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Los casos corresponden al día 6 de agosto 2024 y la revisión si era día hábil o no para los tiempos de respuesta de las peticiones.

## 10. 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 revisan 14 respuestas enviadas por la entidad, de las cuales:

**Oportunidad:** El 93% de las respuestas verificadas fueron emitidas oportunamente a la ciudadanía.

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

**Solución de fondo:** El 100% de las respuestas emitidas brindaron a la ciudadanía una respuesta de fondo.

**Calidez:** El 100% de las respuestas emitidas por el IDIPRON, fueron escritas de una manera cálida.

Por lo anterior, desde el proceso Servicio a la Ciudadanía se recomienda seguir implementando las estrategias correspondientes para cumplir con todos los criterios de calidad en las respuestas emitidas a la ciudadanía.

## 11. ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN CIUDADANA

<p style="text-align: center;"><b>Encuestas</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>SEDE</th> <th>SEDE</th> <th>DISTRITO</th> <th>PERDOMO</th> <th>SEDE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>CALLE 15</td> <td>CALLE 63</td> <td>JOVEN</td> <td>PERDOMO</td> <td>CALLE 61</td> </tr> <tr> <td>11</td> <td>12</td> <td>24</td> <td>4</td> <td>23</td> </tr> </tbody> </table>	SEDE	SEDE	DISTRITO	PERDOMO	SEDE	CALLE 15	CALLE 63	JOVEN	PERDOMO	CALLE 61	11	12	24	4	23	<p>En el mes de agosto se realizaron 74 encuestas de percepción del servicio en los 5 puntos de atención a la ciudadanía, como se evidencia en la gráfica.</p>
SEDE	SEDE	DISTRITO	PERDOMO	SEDE												
CALLE 15	CALLE 63	JOVEN	PERDOMO	CALLE 61												
11	12	24	4	23												
<p>El 100% de las encuestas que se realizaron en el mes, se aplicaron por el canal presencial, en los puntos de atención a la ciudadanía de Calle 15, Calle 63, Distrito Joven, Calle 61 y la UPI Perdomo.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Canal de Atención</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>PRESENCIAL</th> <th>VIRTUAL</th> <th>TELEFÓNICO</th> <th>ESCRITO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>74</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	PRESENCIAL	VIRTUAL	TELEFÓNICO	ESCRITO	74	0	0	0							
PRESENCIAL	VIRTUAL	TELEFÓNICO	ESCRITO													
74	0	0	0													
<p style="text-align: center;"><b>Seguridad en el Punto de Atención</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>74</td> </tr> </tbody> </table>	1	2	3	4	0	0	0	74	<p>El 100% de los ciudadanos califican de excelente la seguridad en los puntos de atención.</p>							
1	2	3	4													
0	0	0	74													
<p>El 100% de los ciudadanos califican de excelente la comodidad en los puntos de atención.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Comodidad en el Punto de Atención</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>74</td> </tr> </tbody> </table>	1	2	3	4	0	0	0	74							
1	2	3	4													
0	0	0	74													

<p><b>Limpieza e Higiene del Punto de Atención</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Calificación</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>74</td> </tr> </tbody> </table>	Calificación	Porcentaje	1	0	2	0	3	0	4	74	<p>El 100% de los ciudadanos califican de excelente la limpieza e higiene de los puntos de atención.</p>		
Calificación	Porcentaje												
1	0												
2	0												
3	0												
4	74												
<p>El 100% de los ciudadanos califican de excelente la organización en los puntos de atención.</p>	<p><b>Oganización en el Punto de Atención</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Calificación</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>74</td> </tr> </tbody> </table>	Calificación	Porcentaje	1	0	2	0	3	0	4	74		
Calificación	Porcentaje												
1	0												
2	0												
3	0												
4	74												
<p><b>Cómo califica el servicio recibido?</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Calificación</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>74</td> </tr> </tbody> </table>	Calificación	Porcentaje	1	0	2	0	3	0	4	74	<p>El 100% de los ciudadanos califican de excelente el servicio recibido en los puntos de atención.</p>		
Calificación	Porcentaje												
1	0												
2	0												
3	0												
4	74												
<p>El 100% de los ciudadanos califican de excelente la amabilidad de las personas que atendieron al ciudadano(a).</p>	<p><b>La persona que lo atendió fue amable?</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Calificación</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>74</td> </tr> </tbody> </table>	Calificación	Porcentaje	1	0	2	0	3	0	4	0	5	74
Calificación	Porcentaje												
1	0												
2	0												
3	0												
4	0												
5	74												

<p><b>¿La solicitud fue resuelta y la información clara?</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Calificación</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>74</td> </tr> </tbody> </table>	Calificación	Porcentaje	1	0	2	0	3	0	4	74	<p>El 100% de los ciudadanos opinan que la solicitud fue resuelta y la información clara</p>
Calificación	Porcentaje										
1	0										
2	0										
3	0										
4	74										
<p>El 100% de los ciudadanos opinan la atención en el servicio fue rápida</p>	<p><b>¿El servicio fue rápido?</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Calificación</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>74</td> </tr> </tbody> </table>	Calificación	Porcentaje	1	0	2	0	3	0	4	74
Calificación	Porcentaje										
1	0										
2	0										
3	0										
4	74										
<p><b>Horario de Atención</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Calificación</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>74</td> </tr> </tbody> </table>	Calificación	Porcentaje	1	0	2	0	3	0	4	74	<p>El 100% de los ciudadanos opinan el horario de atención es excelente.</p>
Calificación	Porcentaje										
1	0										
2	0										
3	0										
4	74										
<p>El 100% de los ciudadanos manifiestan que la atención recibida fue respetuosa, digna y Humana.</p>	<p><b>La atención recibida fue respetuosa, digna y humana?</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Calificación</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>74</td> </tr> </tbody> </table>	Calificación	Porcentaje	1	0	2	0	3	0	4	74
Calificación	Porcentaje										
1	0										
2	0										
3	0										
4	74										

## ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Durante el mes disminuyó en un 14% el número de ciudadanos encuestados pasando de 86 encuestas aplicadas en julio 2024 a 74 en el mes de agosto 2024, lo anterior se debe a que, al finalizar el mes de agosto, inició la ejecución contractual de la persona que atiende el punto de atención a la ciudadanía de la UPI Perdomo.

No obstante, el 100% de los ciudadanos encuestados tienen una percepción en una escala de excelente sobre la entidad, consideran que la información fue clara y la inquietud resulta de forma satisfactoria, así mismo opinan que el servicio fue rápido y el trato por parte de los anfitriones fue amable y respetuoso.

## 12. EVENTOS PARA LA CIUDADANÍA



El día 22 de agosto 2024 el proceso Servicio a la Ciudadanía participó en la Feria de servicios Móviles en el parque Ilimaní - localidad Ciudad Bolívar, la cual fue convocada por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y se realizaron 25 atenciones.





### 13. CONCLUSIONES

- En el mes de agosto 2024 se registraron 42 peticiones ciudadanas en la entidad, evidenciándose un aumento del 27% en el registro de peticiones respecto al mes de julio de 2024, donde se registraron 33 peticiones. Lo anterior debido a que, mes de agosto se realizó en la entidad un foro de participación como parte de la estrategia de Rendición de cuentas vía Facebook live, en la cual la ciudadanía realizó diferentes solicitudes y a su vez envió felicitaciones al trabajo realizado por la entidad.
- En el mes de agosto 2024 la entidad recibió 28 peticiones ciudadanas de otras entidades.
- En el mes de agosto 2024 se recibieron 70 peticiones, de las cuales 6 se trasladaron por no competencia y 63 peticiones gestionó la entidad.
- En el mes de agosto 2024 los canales de atención más utilizados por la ciudadanía fueron las redes sociales con 25 peticiones que representan el 60%, le sigue la web con 9 peticiones que indican el 21%, luego el e-mail con 5 peticiones que representan el 12%, luego el buzón de sugerencias, el canal escrito y el presencial con 1 petición cada una que representan el 2% respectivamente del total de peticiones registradas.
- En el mes de agosto la tipología más utilizada por los ciudadanos fue el derecho de petición de interés particular con 20 peticiones que representan el 48%, le sigue la sugerencia con 9 peticiones que indican el 21%, luego la felicitación con 8 peticiones que representan el 19%, le sigue la solicitud de acceso a la información con 3 peticiones que representan el 7%, y finalmente la queja con 1 petición que indica el 5% del total registradas en el mes.

- Respecto a la gestión de traslados de peticiones adelantada por el IDIPRON, las cifras indican que en el mes de agosto se trasladaron 6 peticiones por competencia a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta.
- En el mes de agosto, las dependencias contestaron oportunamente el teléfono, de acuerdo con lo establecido en el protocolo de atención telefónica.
- Respecto a las encuestas de percepción ciudadana, el 100% de los encuestados tienen una percepción positiva de la entidad con una calificación de excelente.

#### 14. RECOMENDACIONES

- Se recomienda a los responsables de las Unidades de Protección Integral, que en caso de que un beneficiario tenga una petición, dirigirlo al buzón de sugerencia que se encuentra instalado en cada UPI.
- Se recomienda a los operadores de la plataforma Bogotá te Escucha, que en caso de presentar alguna inquietud o novedad sobre una petición en particular comunicarse a través del grupo de WhatsApp “Plataforma Bogotá te Escucha”, para que en conjunto con los operadores funcionales de las dependencias sea aclarada la inquietud.
- Se recomienda a todas las dependencias actualizar los delegados del manejo del SDQS, con el fin de asignación y gestión de peticiones y así mismo programar las capacitaciones a las que haya lugar.
- Se recomienda a los procesos misionales que, si tienen algún evento en territorio, pueden solicitar acompañamiento del proceso Servicio a la Ciudadanía para brindar información y dar a conocer la oferta de servicios.
- Se recomienda a todos los procesos implementar acciones de mejora que están implementando para dar respuesta bajo los criterios de coherencia, claridad y calidez que deben tener las respuestas.
- Se recomienda a todos los procesos implementar acciones de mejora para dar cumplimiento a los términos establecidos en el Art. 14 de la Ley 1755 del 2015, con el fin de dar respuesta oportuna a las peticiones y evitar respuestas extemporáneas.
- Se recomienda a los responsables de las UPIS y sedes administrativas, informar al correo [atencionciudadano@idipron.gov.co](mailto:atencionciudadano@idipron.gov.co) si en los buzones de sugerencias se encuentran peticiones, con el fin que desde el proceso Servicio a la Ciudadanía se programe la apertura de los mismos.
- Se recomienda a los administradores de la plataforma Bogotá te Escucha asistir a las capacitaciones, charlas y/o sensibilizaciones que se programen desde la Gerencia de Talento Humano o desde el proceso Servicio a la Ciudadanía y que el objetivo sea fortalecer las competencias de las personas en atención a la ciudadanía y el sistema Bogotá te Escucha.
- Se recomienda a los funcionarios(as) y contratistas de la entidad cumplir con los lineamientos establecidos en la Circular 023 de 2024 del 18 de junio de 2024, respecto a

la atención de PQRSFD – (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias) y demás requerimientos de información.

- Se recomienda a la Oficina de Tecnologías de la Información gestionar los procesos correspondientes para que las líneas telefónicas y el internet de las UPIS y Sedes Administrativas, funcionen constantemente y sin interrupción del servicio.

Elaboró: Karen Viviana Rojas Pérez  
Profesional CPS Servicio a la Ciudadanía

Aprobó: Juan Felipe Acosta Parra  
Secretario General (E)