

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

SECRETARIA GENERAL –
PROCESO SERVICIO A LA
CIUDADANÍA

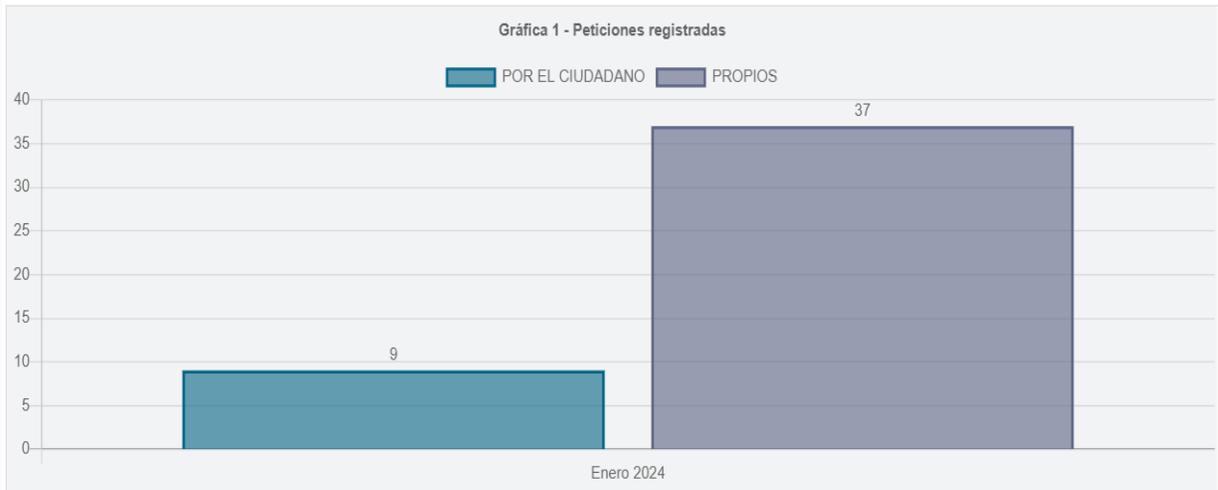
Tabla de contenido

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

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 enero 2024 se registraron 46 peticiones ciudadanas en la entidad como se muestra en la gráfica 1, evidenciándose una disminución en el registro de peticiones del 88% respecto al mes de diciembre de 2023, donde se registraron 386 peticiones.



Gráfica No. 1. Peticiones recibidas
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 enero 2024 la entidad recibió 41 peticiones ciudadanas de otras entidades, de la siguiente manera:

ENTIDAD	NÚMERO DE PETICIONES
INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL -IDPC	1
INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL – IDPYBA	1
SECRETARIA DE EDUCACIÓN	1
INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO – IDIGER	1
INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL - IPES	1
ACUEDUCTO	3

INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL – IDPAC	3
SECRETARIA DE AMBIENTE	2
SECRETARIA GENERAL	2
SECRETARIA DE GOBIERNO	11
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	15
TOTAL	41

Tabla No. 1. Peticiones recibidas enero
Fuente: Elaboración propia - Control de requerimientos ciudadanos enero

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 (diciembre) se evidencia un aumento del 64% en las peticiones recibidas, teniendo en cuenta que en enero 2024 se recibieron 41 y en el mes de diciembre de 2023 fueron 25.

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

Tipo de ingreso	Cantidad
Peticiones registradas	46
Peticiones recibidas	41
Total	87

Las 87 peticiones que recibió la entidad se gestionaron en el mes de enero, 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.

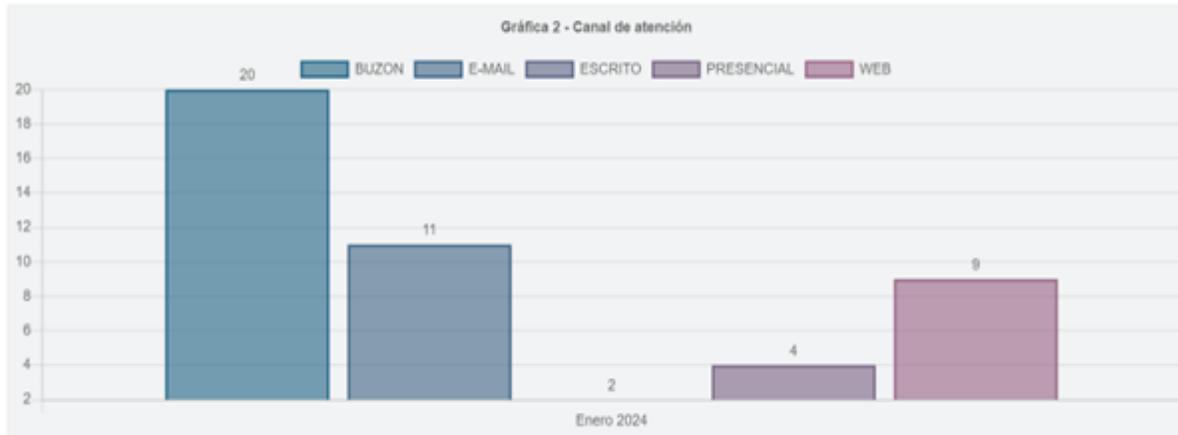
3. CANALES DE ATENCIÓN

Teniendo en cuenta las 46 peticiones registradas, a continuación se presentan los canales de atención que utilizaron los ciudadanos para interponer sus peticiones:

CANAL DE ATENCIÓN	CANTIDAD DE PETICIONES	%
BUZON DE SUGERENCIAS	20	43%
E-MAIL	11	24%
WEB	9	20%
PRESENCIAL	4	9%

ESCRITO	2	4%
TOTAL	46	100%

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



Gráfica 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 enero 2024 los canales de atención más utilizados por la ciudadanía fueron el buzón de sugerencias con 20 peticiones registradas que representan el 43%, le sigue el e-mail con 11 peticiones con el 24% y el canal web con 9 peticiones con el 20%.

3.1. ATENCIONES POR LINEA WHATSAPP

A través de la línea WhatsApp dispuesta por la entidad, en el mes de enero 2024 se logra la atención en tiempo real de 45 ciudadanos; se presenta un aumento de las atenciones en un 104% respecto al mes de diciembre, donde se reportaron 22 atenciones.

La ciudadanía indaga a través de esta red social la forma para acceder al modelo pedagógico del instituto, ofertas académicas, inscripciones a nuestros programas y como acceder a ofertas laborales. Estas atenciones no fueron registradas en el Sistema de Peticiones Bogotá te Escucha, pues se les suministró la información de forma inmediata.

3.2. RED SOCIAL FACEBOOK

En el mes de enero 2024 se atendieron 14 ciudadanos, con respecto al mes de diciembre de 2023 se presentó un aumento del 250% con 4 atenciones reportadas.

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 enero 2024 se recibieron 724 llamadas al conmutador de la entidad. Las 3 dependencias que más recibieron llamadas fueron:

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE LLAMADAS	%
OFICINA DE PLANEACIÓN	45	35%
GERENCIA DE TALENTO HUMANO	44	34%
SECRETARIA GENERAL	40	31%
TOTAL	129	100%

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

Así mismo, en el mes de febrero el proceso Servicio a la Ciudadanía recibió 42 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, por temas de contratación y temas de cuentas de proveedores y contratistas.

Así mismo en enero, 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 enero 2024 se registraron 88 atenciones de la siguiente manera:

MES	CONSOLIDADO CANAL PRESENCIAL				
	PRESENCIAL				
	CALLE 15	CALLE 61	CALLE 63	DISTRITO JOVEN	PERDOMO
ENERO	31	28	0	14	15

Tabla No. 4. Atenciones canal presencial
Fuente: Elaboración propia

En los puntos de atención se evidenció una disminución del 4% respecto a diciembre de 2023 con 92 atenciones; los temas más consultados por la ciudadanía es cómo acceder al modelo pedagógico 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 964 correos electrónicos de la siguiente manera:

- Correo de atención a la ciudadanía: 959
- Correo de defensor del ciudadano: 5

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

4. PETICIONES POR TIPOLOGÍA

Teniendo en cuenta las 46 peticiones registradas, a continuación se presenta la clasificación por tipologías mas utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones:

TIPO DE PETICIÓN	CANTIDAD DE PETICIONES	%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	24	52%
QUEJA	5	11%
SUGERENCIA	5	11%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	4	9%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	4	9%
CONSULTA	2	4%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	1	2%
FELICITACION	1	2%
TOTAL	46	100%

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

En la tabla No. 5 se evidencia que, en el mes de enero la tipología más utilizada por los ciudadanos fue el derecho de petición de interés particular con 24 peticiones que representan el 52%, le sigue la queja y la sugerencia con 5 peticiones cada una que representan el 11% y posteriormente se encuentra el derecho de petición de interés general y solicitud de acceso a la información con 4 peticiones que representan el 9% del total registradas en el mes.

5. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

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

ENTIDAD	NÚMERO DE PETICIONES TRASLADADAS	%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	8	44%
SECRETARIA DE GOBIERNO	7	39%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	1	6%
POLICIA METROPOLITANA	1	6%
SECRETARIA MOVILIDAD	1	6%
TOTAL	18	100%

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

En el mes de enero 2024 se trasladaron 18 peticiones ciudadanas por no competencia, la entidad a la que se le realizó mayor cantidad de traslados fue la Secretaría de Integración Social con 8 peticiones que representan el 44%, le sigue la Secretaría de Gobierno con 7 peticiones con el 39% y la Defensoría del Espacio Público, la Policía Metropolitana, y la Secretaria de Movilidad con una petición cada una, correspondiente al 6% respectivamente del total de peticiones trasladadas.

6. GESTIÓN DE RESPUESTAS

6.1. RESPUESTAS GESTIONADAS POR LA ENTIDAD

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

TOTAL PETICIONES	PETICIONES TRASLADADAS	PETICIONES GESTIONADAS EN LA ENTIDAD
87 ¹	18	69

De acuerdo con lo anterior, en el mes de enero 2024 se recibieron 87 peticiones, de las cuales 18 se trasladaron por competencia y 69 peticiones gestionó la entidad, de acuerdo con la siguiente distribución:

¹ 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.

DEPENDENCIA / TIPO DE REQUERIMIENTO	CONSULTA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE ACLARACION	SUGERENCIA	TOTAL
SERVICIO A LA CIUDADANÍA	2	5	9		1	1	1		19
GERENCIA OPERATIVA		3	5	1	3			2	14
GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS		1	8			2		3	14
GERENCIA DE TERRITORIO			3			1			4
GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD			3		1				4
GERENCIA DE CONTRATACION			3						3
JURIDICA		1	1						2
DIRECCION		1							1
GERENCIA ADMINISTRATIVA					1				1
GERENCIA DE TALENTO HUMANO			1			1			2
GERENCIA DE TERRITORIO		1				1			2
GERENCIA FINANCIERA			1						1
GERENCIA INSERCCION SOCIOECONOMICA			1						1
OFICINA ACESORA DE PLANEACION			1						1
TOTAL	2	11	36	1	6	6	1	5	69

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

6.2. PETICIONES CERRADAS EN EL MISMO PERIODO²

DEPENDENCIA	CERRADAS MISMO PERIODO	%
GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	5	24%
ATENCION A LA CIUDADANIA	4	19%
GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD	2	9%
GERENCIA TALENTO HUMANO	2	9%
JURIDICA	2	9%
GERENCIA DE CONTRATACION	1	5%
GERENCIA FINANCIERA	1	5%
GERENCIA INSERCCION SOCIOECONOMICA	1	5%
GERENCIA OPERATIVA	1	5%
GERENCIA TERRITORIO	1	5%
PLANEACION	1	5%
TOTAL	21	100%

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

En el mes se cerraron 21 requerimientos que se recibieron durante enero. La dependencia que más cerró peticiones fue la Gerencia De Capacidades y Derechos con 5 peticiones que representa el 24%, le sigue Atención a la Ciudadanía con 4 peticiones con un 19%, la Gerencia de Estrategias de Corresponsabilidad,

² 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.

la Gerencia de Talento Humano y Jurídica 2 peticiones cada una que representa un 9% del total de peticiones cerradas en el mismo periodo.

6.3. PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES³

DEPENDENCIA	CERRADAS OTRO PERIODO	%
GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	47	28%
GERENCIA OPERATIVA	46	27%
GERENCIA INSERCCION SOCIOECONOMICA	35	21%
GERENCIA TERRITORIO	13	7%
GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD	11	6%
GERENCIA ADMINISTRATIVA	3	2%
ATENCION A LA CIUDADANIA	2	1%
GERENCIA TALENTO HUMANO	2	1%
SISTEMAS	2	1%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	1%
GERENCIA FINANCIERA	1	1%
GERENCIA RECURSOS FISICOS	1	1%
JURIDICA	1	1%
PLANEACION	1	1%
SECRETARIA GENERAL	1	1%
TOTAL	167	100%

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

Así mismo, se cerraron 167 peticiones del periodo anterior. La Gerencia De Capacidades y Derechos con el 28%, le sigue la Gerencia Operativa con el 27%, luego Gerencia Inserción Socioeconómica con el 21%, seguido de la Gerencia Territorio con el 7%, la Gerencia Estrategias de Corresponsabilidad con el 6% y Gerencia Administrativa con el 3%, luego Atención a La Ciudadanía, Gerencia Talento Humano y Sistemas con el 2% cada una, finalmente Control Interno Disciplinario, Gerencia Financiera, Gerencia Recursos Físicos, Jurídica, Planeación y Secretaria General con el 1 % cada una.

7. CATEGORIAS Y SUB TEMAS MAS REITERADOS

En el mes de enero, el subtema más reiterado fue ciudadanos habitantes de calle con el 49%, sigue oferta académica y/o recreativa con el 16%, luego presencia NNAJ en habitabilidad de calle con el 11%, le sigue atención y portafolio de servicios con el 7% , luego sistema de responsabilidad penal adolescente con el 6%, sigue niños niñas y adolescentes víctimas y en riesgo de explotación comercial con el 4%, funcionamiento operativo upis con el 3%, temas financieros con el 2% y finalmente temas financieros y convenios con el 1% cada uno respectivamente, como se evidencia en la tabla No. 10.

³ 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.

SUBTEMAS	TOTAL	PORCENTAJE
CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	92	49%
OFERTA ACADEMICA Y/O RECREATIVA	31	16%
PRESENCIA NNAJ EN HABITABILIDAD DE CALLE	21	11%
ATENCION Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS	14	7%
SISTEMA DE RESPONSABILIDAD PENAL ADOLESCENTE	11	6%
NINOS NINAS Y ADOLESCENTES VICTIMAS Y EN RIESGO DE EXPLOTACION COMERCIAL	8	4%
FUNCIONAMIENTO OPERATIVO UPIS	6	3%
TEMAS FINANCIEROS	3	2%
ABUSO DE AUTORIDAD POR ACTO ARBITRARIO E INJUSTO POR PARTE DE UN SERVIDOR	1	1%
CONVENIOS	1	1%
TOTAL	188	100%

Tabla No. 10. Sub temas más reiterados enero
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	Consulta	Denuncia actos corrupción	Derecho petición interés general	Derecho petición interés particular	Felicitación	Queja	Reclamo	Sugerencia	Solicitud acceso información	Solicitud copia
ATENCION A LA CIUDADANIA	11	0	0	1	0	0	0	17	1	0
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	10	0	0	0	0	0	0	0	0
GERENCIA ADMINISTRATIVA	0	0	0	0	0	13	0	13	0	0
GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	0	0	15	12	0	0	0	15	10	0
GERENCIA DE CONTRATACION	0	0	0	7	0	0	0	0	0	0
GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD	0	0	0	8	0	0	0	7	0	0
GERENCIA FINANCIERA	0	0	0	9	0	0	0	13	0	0
GERENCIA INSERCCION SOCIOECONOMICA	0	0	0	3	11	0	0	10	0	0
GERENCIA OPERATIVA	15	0	0	15	15	16	0	15	0	0
GERENCIA RECURSOS FISICOS	0	0	0	0	0	0	0	8	0	0
GERENCIA TALENTO HUMANO	0	0	0	7	0	0	0	0	5	0
GERENCIA TERRITORIO	0	0	14	14	15	16	0	15	10	0
JURIDICA	0	0	0	7	0	0	0	0	0	0
PLANEACION	0	0	0	8	0	0	0	29	0	0

SECRETARIA GENERAL	0	0	0	0	0	0	0	15	0	0
SISTEMAS	0	0	0	0	0	0	0	10	0	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 enero 2024, las dependencias que tomaron más tiempo en responder las peticiones fueron Planeación, Gerencia de Territorio y Gerencia Operativa. 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

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

Número petición	Dependencia	Funcionario	Canal	Tipo petición	Fecha ingreso	Fecha vencimiento	Fecha cierre	Días gestión	Días vencimiento
5731432023	ATENCION A LA CIUDADANIA	JEIMY PAOLA ZONA CANO	E-MAIL	SUGERENCIA	21/12/2023	15/01/2024	17/01/2024	17	2 ⁴
17512024	GERENCIA OPERATIVA	ERICA CATALINA MERCHAN PEDRAZA	PRESENCIAL	QUEJA	03/01/2024	24/01/2024	25/01/2024	16	1
5552692023	GERENCIA OPERATIVA	ERICA CATALINA MERCHAN PEDRAZA	PRESENCIAL	SUGERENCIA	13/12/2023	04/01/2024	05/01/2024	16	1
5552702023	GERENCIA OPERATIVA	ERICA CATALINA MERCHAN PEDRAZA	PRESENCIAL	SUGERENCIA	13/12/2023	04/01/2024	05/01/2024	16	1
5554132023	GERENCIA OPERATIVA	ERICA CATALINA MERCHAN PEDRAZA	PRESENCIAL	SUGERENCIA	13/12/2023	04/01/2024	05/01/2024	16	1
5554312023	GERENCIA OPERATIVA	ERICA CATALINA MERCHAN PEDRAZA	PRESENCIAL	SUGERENCIA	13/12/2023	04/01/2024	05/01/2024	16	1

⁴ La petición fue trasladada al proceso Servicio a la Ciudadanía cerca a vencerse el tiempo de respuesta, con el fin de cargar únicamente la respuesta radicada, sin embargo el requerimiento fue asignado a la Gerencia de Capacidades y Derechos, quienes proyectaron el oficio de respuesta al ciudadano.

Número petición	Dependencia	Funcionario	Canal	Tipo petición	Fecha ingreso	Fecha vencimiento	Fecha cierre	Días gestión	Días vencimiento
5554602023	GERENCIA OPERATIVA	ERICA CATALINA MERCHAN PEDRAZA	PRESENCIAL	SUGERENCIA	13/12/2023	04/01/2024	05/01/2024	16	1
5556972023	GERENCIA OPERATIVA	ERICA CATALINA MERCHAN PEDRAZA	PRESENCIAL	SUGERENCIA	13/12/2023	04/01/2024	09/01/2024	17	2
5557642023	GERENCIA OPERATIVA	ERICA CATALINA MERCHAN PEDRAZA	PRESENCIAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	13/12/2023	04/01/2024	05/01/2024	16	1
5558272023	GERENCIA OPERATIVA	ERICA CATALINA MERCHAN PEDRAZA	PRESENCIAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	13/12/2023	04/01/2024	05/01/2024	16	1
5716192023	GERENCIA TERRITORIO	ERICA CATALINA MERCHAN PEDRAZA	WEB	QUEJA	20/12/2023	15/01/2024	16/01/2024	16	1
5725242023	GERENCIA TERRITORIO	ERICA CATALINA MERCHAN PEDRAZA	E-MAIL	SUGERENCIA	20/12/2023	15/01/2024	16/01/2024	16	1

Tabla No. 12. Gestión extemporánea
Fuente: Reporte de gestión de peticiones enero Bogotá te Escucha

Las peticiones se contestaron por fuera de los términos de ley con 1 y 2 días de vencimiento y se procede a realizar el seguimiento con las dependencias correspondientes.

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 realiza revisión a 18 respuestas enviadas por la entidad de las cuales:

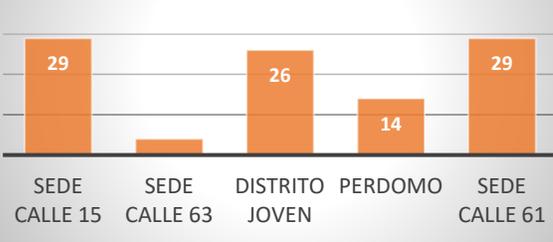
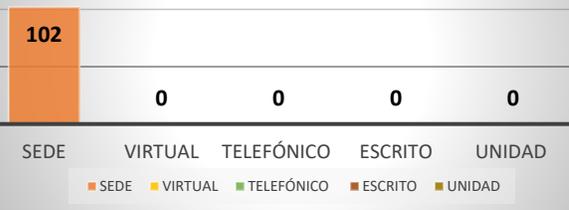
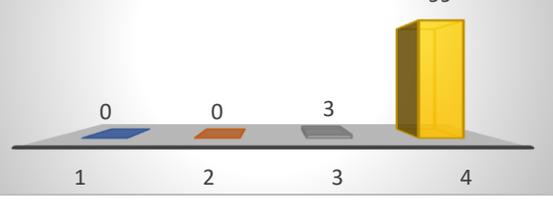
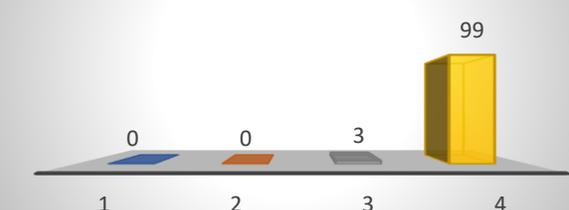
Oportunidad: El 100% de las respuestas verificadas fueron emitidas oportunamente a la ciudadanía.

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, es importante resaltar que, las respuestas se emitieron satisfactoriamente a la ciudadanía.

11. ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN CIUDADANA

<p style="text-align: center;">Sedes Administrativas</p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Sede</th> <th>Encuestas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SEDE CALLE 15</td> <td>29</td> </tr> <tr> <td>SEDE CALLE 63</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>DISTRITO JOVEN</td> <td>26</td> </tr> <tr> <td>PERDOMO</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>SEDE CALLE 61</td> <td>29</td> </tr> </tbody> </table>	Sede	Encuestas	SEDE CALLE 15	29	SEDE CALLE 63	4	DISTRITO JOVEN	26	PERDOMO	14	SEDE CALLE 61	29	<p>Para el mes de enero se realizaron 102 encuestas de percepción del servicio, de las cuales 29 fueron realizadas en la Sede Calle 15 y sede Calle 61, luego Distrito Joven con 26, 14 en el Perdomo y finalmente Sede Calle 63 se realizaron 4.</p>
Sede	Encuestas												
SEDE CALLE 15	29												
SEDE CALLE 63	4												
DISTRITO JOVEN	26												
PERDOMO	14												
SEDE CALLE 61	29												
<p>El 100% de las encuestas que se realizaron en el mes, se aplicaron en los puntos de atención habilitados.</p>	<p style="text-align: center;">Canal de Atención</p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Canal</th> <th>Encuestas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SEDE</td> <td>102</td> </tr> <tr> <td>VIRTUAL</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>TELEFÓNICO</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>ESCRITO</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>UNIDAD</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	Canal	Encuestas	SEDE	102	VIRTUAL	0	TELEFÓNICO	0	ESCRITO	0	UNIDAD	0
Canal	Encuestas												
SEDE	102												
VIRTUAL	0												
TELEFÓNICO	0												
ESCRITO	0												
UNIDAD	0												
<p style="text-align: center;">Seguridad en el Punto de Atención</p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Calificación</th> <th>Ciudadanos</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>3</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>99</td> </tr> </tbody> </table>	Calificación	Ciudadanos	1	0	2	0	3	3	4	99	<p>El 97% de los ciudadanos califican de excelente y el 3% de bueno la seguridad en los puntos de atención.</p>		
Calificación	Ciudadanos												
1	0												
2	0												
3	3												
4	99												
<p>El 97% de los ciudadanos califican de excelente y el 3% de bueno la comodidad en los puntos de atención.</p>	<p style="text-align: center;">Comodidad en el Punto de Atención</p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Calificación</th> <th>Ciudadanos</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>3</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>99</td> </tr> </tbody> </table>	Calificación	Ciudadanos	1	0	2	0	3	3	4	99		
Calificación	Ciudadanos												
1	0												
2	0												
3	3												
4	99												

<p>Limpeza e Higiene del Punto de Atención</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Calificación</th> <th>Número de Ciudadanos</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>3</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>99</td> </tr> </tbody> </table>	Calificación	Número de Ciudadanos	1	0	2	0	3	3	4	99	<p>El 97% de los ciudadanos califican de excelente y el 3% de bueno la limpieza e Higiene de los puntos de atención.</p>
Calificación	Número de Ciudadanos										
1	0										
2	0										
3	3										
4	99										
<p>El 97% de los ciudadanos califican de excelente, el 3% de bueno la organización en el punto de atención.</p>	<p>Organización en el Punto de Atención</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Calificación</th> <th>Número de Ciudadanos</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>3</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>99</td> </tr> </tbody> </table>	Calificación	Número de Ciudadanos	1	0	2	0	3	3	4	99
Calificación	Número de Ciudadanos										
1	0										
2	0										
3	3										
4	99										
<p>¿Cómo califica el servicio recibido?</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Calificación</th> <th>Número de Ciudadanos</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>3</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>99</td> </tr> </tbody> </table>	Calificación	Número de Ciudadanos	1	0	2	0	3	3	4	99	<p>El 97% de los ciudadanos califican de excelente y el 3% de bueno el servicio recibido en el punto de atención.</p>
Calificación	Número de Ciudadanos										
1	0										
2	0										
3	3										
4	99										
<p>El 97% de los ciudadanos califican de excelente y el 3% de bueno la amabilidad del servidor que los atendió.</p>	<p>La persona que lo atendió fue amable?</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Calificación</th> <th>Número de Ciudadanos</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>3</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>99</td> </tr> </tbody> </table>	Calificación	Número de Ciudadanos	1	0	2	0	3	3	4	99
Calificación	Número de Ciudadanos										
1	0										
2	0										
3	3										
4	99										

<p>¿La solicitud fue resuelta y la información clara?</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Calificación</th> <th>Número de respuestas</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>3</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>99</td> </tr> </tbody> </table>	Calificación	Número de respuestas	1	0	2	0	3	3	4	99	<p>El 97% de los ciudadanos opinan que la solicitud fue resuelta y la información clara en una escala de excelente y el 3% dice que cumplió en una escala de bueno.</p>
Calificación	Número de respuestas										
1	0										
2	0										
3	3										
4	99										
<p>El 97% de los ciudadanos opinan la atención en el servicio fue rápida</p>	<p>¿El servicio fue rápido?</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Calificación</th> <th>Número de respuestas</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>3</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>99</td> </tr> </tbody> </table>	Calificación	Número de respuestas	1	0	2	0	3	3	4	99
Calificación	Número de respuestas										
1	0										
2	0										
3	3										
4	99										
<p>Horario de Atención</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Calificación</th> <th>Número de respuestas</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>3</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>99</td> </tr> </tbody> </table>	Calificación	Número de respuestas	1	0	2	0	3	3	4	99	<p>El 97% de los ciudadanos opinan el horario de atención es excelente.</p>
Calificación	Número de respuestas										
1	0										
2	0										
3	3										
4	99										
<p>El 97% de los ciudadanos manifiestan que la atención recibida fue respetuosa, digna y humana en una escala de excelente, mientras que el 3% piensa que fue buena.</p>	<p>La atención recibida fue respetuosa, digna y humana?</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Calificación</th> <th>Número de respuestas</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>3</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>99</td> </tr> </tbody> </table>	Calificación	Número de respuestas	1	0	2	0	3	3	4	99
Calificación	Número de respuestas										
1	0										
2	0										
3	3										
4	99										

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Durante el mes de enero aumentó el número de ciudadanos encuestados pasando de 48 encuestas aplicadas en diciembre 2023 a 102 en el mes de enero 2024, lo anterior se debe a que en el mes de enero se registraron más atenciones debido a la etapa de inscripciones en las diferentes ofertas académicas del IDIPRON.

No obstante, el 97% 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

Durante el mes de enero 2024 no hubo ningún evento o feria en el proceso Servicio a la Ciudadanía

13. CONCLUSIONES

- En el mes de enero 2024 se registraron 46 peticiones ciudadanas en la entidad con una disminución en el registro de peticiones del 88% respecto al mes de diciembre de 2023, donde se registraron 386 peticiones.
- En el mes de enero 2024 la entidad recibió 41 peticiones ciudadanas, trasladadas de otras entidades.
- En el mes de enero 2024 los canales de atención más utilizados por la ciudadanía fueron el buzón de sugerencias con 20 peticiones registradas que representan el 43%, le sigue el e-mail con 11 peticiones con el 24% y el canal web con 9 peticiones con el 20%.
- En el mes de enero la tipología más utilizada por los ciudadanos fue el derecho de petición de interés particular con 24 peticiones que representan el 52%, le sigue la queja y la sugerencia con 5 peticiones cada una que representan el 11% y posteriormente se encuentra el derecho de petición de interés general y solicitud de acceso a la información con 4 peticiones que representan el 9% 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 enero se trasladaron 18 peticiones por competencia a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta.
- Todas las dependencias contestaron oportunamente el teléfono de acuerdo con lo establecido en los protocolos de atención telefónica.
- Respecto a las encuestas de percepción ciudadana, el 97% 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 del SDQS, 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 las dependencias que en el mes de enero presentan un número importante de peticiones pendientes de trámite, darles atención en el menor tiempo posible, sin exceder los términos de ley.
- Se recomienda a la Oficina Asesora de Planeación realizar las encuestas de satisfacción de los servicios en el tercer trimestre y no al finalizar de año, con el fin de que las peticiones de los niños, niñas, jóvenes y adolescentes puedan ser tramitadas con oportunidad por las diferentes dependencias.
- 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.

Elaboró: Karen Viviana Rojas Pérez
CPS Servicio a la Ciudadanía

Aprobó: Mildred Constanza Acuña Díaz
Secretaria General código 054 grado 02