INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES EN BOGOTÁ TE ESCUCHA

MES DE FEBRERO 2024

SECRETARIA GENERAL – PROCESO SERVICIO A LA CIUDADANÍA

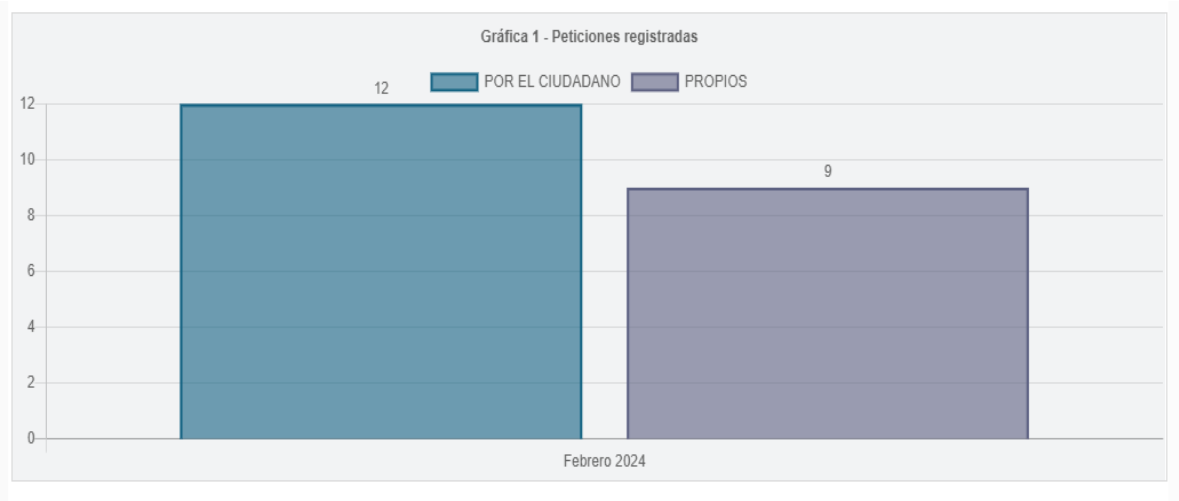
Tabla de contenido

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 4
3.4. CANAL PRESENCIAL 5
3.5. CORREOS ELECTRÓNICOS 5
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 8
7. CATEGORIAS Y SUB TEMAS MAS REITERADOS 9
8. TIEMPO DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS 9
9. PETICIONES CON GESTIÓN EXTEMPORÁNEA 10
10. SEGUIMIENTO ESCRITO DE RESPUESTAS EMITIDAS POR LA ENTIDAD 11
11. ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN CIUDADANA 12
12. EVENTOS PARA LA CIUDADANÍA 15
13. CONCLUSIONES 16
14. RECOMENDACIONES 17

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 febrero 2024 se registraron 21 peticiones ciudadanas en la entidad como se muestra en la gráfica 1, evidenciándose una disminución en el registro de peticiones del 54% respecto al mes de enero de 2024, donde se registraron 46 peticiones.



Grafica 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 febrero 2024 la entidad recibió 29 peticiones ciudadanas de otras entidades, de la siguiente manera:

ENTIDAD	NÚMERO DE PETICIONES
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	10
SECRETARIA GENERAL	6
IDRD	3
SECRETARIA DE GOBIERNO	3
SECRETARIA DEL DESARROLLO ECONOMICO	2
SECRETARIA DE AMBIENTE	2
CATASTRO	1
IDPAC	1

SECRETARIA DE EDUCACION	1
TOTAL	**29**

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

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 (enero) se evidencia una disminución del 29% en las peticiones recibidas, teniendo en cuenta que en febrero 2024 se recibieron 29 y en el mes de enero 2024 fueron 41.

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

Tipo de ingreso	Cantidad
Peticiones registradas	21
Peticiones recibidas	29
Total	**50**

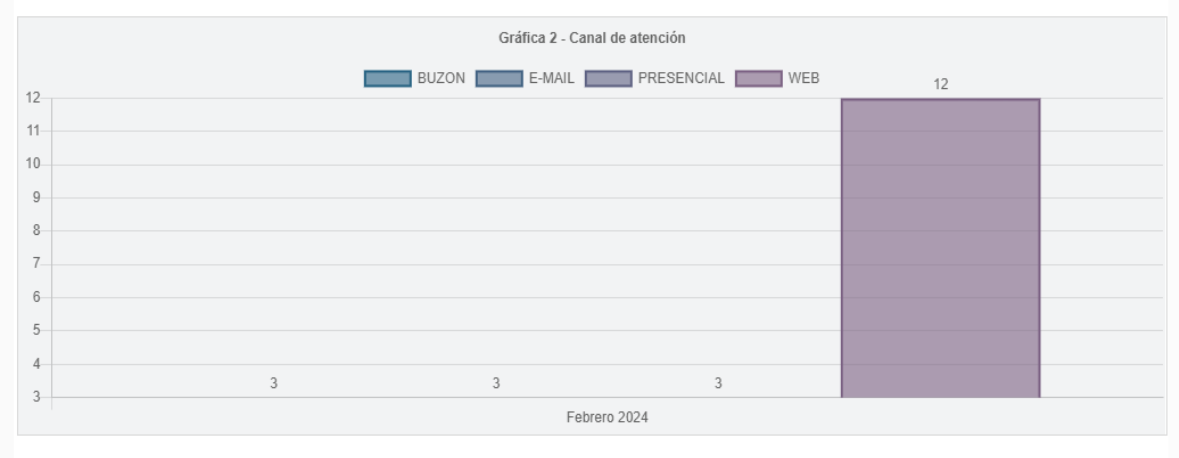
Las 50 peticiones que recibió la entidad se gestionaron en el mes de febrero, no obstante y de acuerdo con la *Guía para la Generación y manejo del "REPORTE GESTIÓN DE PETICIONES"* de la Alcaldía Mayor de Bogotá, NO se presenta lo recibido por traslado de otras entidades, pues dichas peticiones serán 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 21 peticiones registradas, a continuación se presentan los canales de atención que utilizaron los ciudadanos para interponer sus peticiones:

CANAL DE ATENCIÓN	CANTIDAD DE PETICIONES	%
WEB	12	57%
BUZON	3	14%
E-MAIL	3	14%
PRESENCIAL	3	14%
TOTAL	**21**	**100%**

Tabla No. 2. Canales de atención
Fuente: Reporte de gestión de peticiones febrero 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 febrero 2024 los canales de atención más utilizados por la ciudadanía fueron la web con 12 peticiones registradas que representan el 57%, el buzón de sugerencias, el e-mail y el canal presencial registraron 3 peticiones cada una, lo que representa el 14% respectivamente.

3.1. ATENCIONES POR LINEA WHATSAPP

A través de la línea WhatsApp dispuesta por la entidad, en el mes de febrero 2024 se logra la atención en tiempo real de 30 ciudadanos; se presenta una disminución de las atenciones en un 33% respecto al mes de enero 2024, donde se reportaron 45 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 debido a que se les suministró la información de forma inmediata.

3.2. RED SOCIAL FACEBOOK

En el mes de febrero 2024 se atendieron 40 ciudadanos, con respecto al mes de enero 2024 se presentó un aumento del 186% con 14 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 febrero 2024 se recibieron 817 llamadas al conmutador de la entidad. Las 3 dependencias que más recibieron llamadas fueron:

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE LLAMADAS	%
GERENCIA DE CONTRATACIÓN	52	28%
GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	48	26%
GERENCIA DE TALENTO HUMANO	44	24%
UPI OASIS	41	22%
TOTAL	**129**	**100%**

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

En el mes de febrero el proceso Servicio a la Ciudadanía recibió 39 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 febrero, 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 febrero 2024 se registraron 40 atenciones de la siguiente manera:

MES	CONSOLIDADO CANAL PRESENCIAL				
	PRESENCIAL				
	CALLE 15	CALLE 61	CALLE 63	DISTRITO JOVEN	PERDOMO
FEBRERO	0	27	0	0	13

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

En los puntos de atención se evidenció una disminución del 55% respecto a enero 2024 con 88 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 825 correos electrónicos de la siguiente manera:

- Correo de atención a la ciudadanía: 817
- Correo de defensor del ciudadano: 8

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

4. PETICIONES POR TIPOLOGÍA

Teniendo en cuenta las 21 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	10	48%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	3	14%
CONSULTA	2	10%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	2	10%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	1	5%
QUEJA	1	5%
RECLAMO	1	5%
SOLICITUD DE COPIA	1	5%
TOTAL	**21**	**100%**

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

En la tabla No. 5 se evidencia que, en el mes de febrero la tipología más utilizada por los ciudadanos fue el derecho de petición de interés particular con 10 peticiones que representan el 48%, le sigue la solicitud de acceso a la información con 3 peticiones que representan el 14%, posteriormente la consulta y el derecho de petición de interés general con dos peticiones cada una que representan el 10% 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 febrero 2024, de acuerdo con el tipo de requerimiento y la misionalidad de las entidades.

ENTIDAD	NÚMERO DE PETICIONES TRASLADADAS	%
SECRETARIA DE EDUCACION	2	25%
SECRETARIA DE GOBIERNO	2	25%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	1	13%
IPES	1	13%

SECRETARIA DE LA MUJER	1	13%
SECRETARIA MOVILIDAD	1	13%
TOTAL	**8**	**100%**

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

En el mes de febrero 2024 se trasladaron 8 peticiones ciudadanas por no competencia, la entidad a la que se le realizó mayor cantidad de traslados fue la Secretaría de Educación y Secretaria de Gobierno con 2 traslados cada uno que representan el 25%, a la Defensoría del Espacio Público, el IPES, la Secretaria de la Mujer y la Secretaria de Movilidad se le realizó 1 traslado respectivamente que corresponde al 13% del total de peticiones trasladadas.

6. GESTIÓN DE RESPUESTAS

6.1. RESPUESTAS GESTIONADAS POR LA ENTIDAD

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

TOTAL PETICIONES	PETICIONES TRASLADADAS	PETICIONES GESTIONADAS EN LA ENTIDAD
50[1]	8	42

De acuerdo con lo anterior, en el mes de febrero 2024 se recibieron 50 peticiones, de las cuales 8 se trasladaron por competencia y 42 peticiones gestionó la entidad, de acuerdo con la siguiente distribución:

DEPENDENCIA / TIPO DE REQUERIMIENTO	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	TOTAL
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		1								1
DIRECCION				1						1
GERENCIA ADMINISTRATIVA					3					3
GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS			1	2			2			5
GERENCIA DE CONTRATACION			1	2		1	1			5
GERENCIA DE TALENTO HUMANO	1									1
GERENCIA DE TERRITORIO				1			1			2
GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD				1						1
GERENCIA OPERATIVA				3	1					4
JURIDICA							1			1
SERVICIO A LA CIUDADANÍA	3		2	9	1			1	2	18
TOTAL	**4**	**1**	**4**	**19**	**5**	**1**	**5**	**1**	**2**	**42**

Tabla No. 7. Peticiones asignadas para respuesta por dependencia
Fuente: Elaboración propia

[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.

6.2. PETICIONES CERRADAS EN EL MISMO PERIODO[2]

DEPENDENCIA	CERRADAS MISMO PERIODO	%
ATENCION A LA CIUDADANIA	10	40%
GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	6	24%
DIRECCION	1	4%
GERENCIA TALENTO HUMANO	3	12%
GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD	1	4%
GERENCIA FINANCIERA	1	4%
GERENCIA OPERATIVA	1	4%
GERENCIA TERRITORIO	1	4%
JURIDICA	1	4%
TOTAL	**25**	**100%**

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

En el mes se cerraron 25 requerimientos que se recibieron durante febrero. La dependencia que más cerró peticiones fue Atención a La Ciudadanía con 10 peticiones que representa el 40%, le sigue la Gerencia De Capacidades y Derechos con 6 peticiones que representa el 24% y la Gerencia de Talento Humano con 3 peticiones con un 12% del total de peticiones cerradas en el mismo periodo.

6.3. PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES[3]

DEPENDENCIA	CERRADAS OTRO PERIODO	%
GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	19	46%
GERENCIA OPERATIVA	9	22%
GERENCIA TERRITORIO	6	15%
ATENCION A LA CIUDADANIA	2	5%
GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD	2	5%
GERENCIA ADMINISTRATIVA	1	2%
GERENCIA DE CONTRATACION	1	2%
JURIDICA	1	2%
TOTAL	**41**	**100%**

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

[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.

[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.

Así mismo, se cerraron 41 peticiones de los periodos anteriores; la Gerencia De Capacidades y Derechos con el 46%, le sigue la Gerencia Operativa con el 22%, luego la Gerencia Territorio con el 15%, seguido de Atención a la Ciudadanía y la Gerencia Estrategias de Corresponsabilidad con el 5% respectivamente.

7. CATEGORIAS Y SUB TEMAS MAS REITERADOS

En el mes de febrero, el subtema más reiterado fue presencia NNAJ en habitabilidad en calle con el 53%, sigue ciudadanos habitantes de calle con el 21%, luego atención y portafolio de servicios con el 15%, le sigue el sistema de responsabilidad penal adolescente con el 3%, luego actualización de datos abiertos, administración de baños públicos, administración del talento humano, niños niñas y adolescentes víctimas y en riesgo de explotación comercial y temas financieros con el 2% cada uno respectivamente, como se evidencia en la tabla No. 10.

SUBTEMAS	TOTAL	%
PRESENCIA NNAJ EN HABITABILIDAD DE CALLE	35	53%
CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	14	21%
ATENCION Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS	10	15%
SISTEMA DE RESPONSABILIDAD PENAL ADOLESCENTE	2	3%
ACTUALIZACION DE DATOS ABIERTOS	1	2%
ADMINISTRACION BANOS PUBLICOS	1	2%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO - CERTIFICACIONES RECLAMACIONES LABORALES CAPACITACIONES SOLICITUD DE TRABAJO SOLICITUD DE DESVINCULACION	1	2%
NINOS, NINAS Y ADOLESCENTES VICTIMAS Y EN RIESGO DE EXPLOTACION COMERCIAL	1	2%
TEMAS FINANCIEROS	1	2%
TOTAL	**5**	**8%**

Tabla No. 10. Sub temas más reiterados febrero
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	Derecho petición interés general	Derecho petición interés particular	Felicitación	Queja	Sugerencia	Solicitud acceso información
ATENCION A LA CIUDADANIA	1	1	1,17	0	1	1	0

DIRECCION	0	0	0	0	3	0	0
GERENCIA ADMINISTRATIVA	0	0	0	0	8	0	0
GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	0	12,25	16,46	0	15	15,33	11,25
GERENCIA DE CONTRATACION	0	0	11	0	0	0	0
GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD	0	0	8	0	10	0	0
GERENCIA FINANCIERA	0	0	0	0	0	0	12
GERENCIA OPERATIVA	0	13	13,67	15	14	17	0
GERENCIA TALENTO HUMANO	10	0	10,5	0	0	0	0
GERENCIA TERRITORIO	0	14	17,2	0	0	0	10
JURIDICA	0	0	12	0	0	0	6

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 febrero 2024, las dependencias que tomaron más tiempo en responder las peticiones fueron la Gerencia de Capacidades y Derechos y la 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 febrero se reportan 15 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
538892024	GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	ADRIANA ROCIO LOPEZ OVALLE	BUZON	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	17/01/2024	07/02/2024	12/02/2024	18	3
539172024	GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	ADRIANA ROCIO LOPEZ OVALLE	BUZON	SUGERENCIA	17/01/2024	07/02/2024	12/02/2024	18	3
539822024	GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	ADRIANA ROCIO LOPEZ OVALLE	BUZON	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	17/01/2024	07/02/2024	12/02/2024	18	3
540492024	GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	ADRIANA ROCIO LOPEZ OVALLE	BUZON	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	17/01/2024	07/02/2024	12/02/2024	18	3

540822024	GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	ADRIANA ROCIO LOPEZ OVALLE	BUZON	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	17/01/2024	07/02/2024	12/02/2024	18	3
541262024	GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	ADRIANA ROCIO LOPEZ OVALLE	BUZON	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	17/01/2024	07/02/2024	12/02/2024	18	3
542832024	GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	ADRIANA ROCIO LOPEZ OVALLE	BUZON	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	17/01/2024	07/02/2024	13/02/2024	18	3
544952024	GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	ADRIANA ROCIO LOPEZ OVALLE	BUZON	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	17/01/2024	07/02/2024	12/02/2024	18	3
545252024	GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	ADRIANA ROCIO LOPEZ OVALLE	BUZON	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	17/01/2024	07/02/2024	13/02/2024	18	3
550292024	GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	ADRIANA ROCIO LOPEZ OVALLE	E-MAIL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	18/01/2024	07/02/2024	09/02/2024	17	2
671372024	GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	ADRIANA ROCIO LOPEZ OVALLE	WEB	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	24/01/2024	07/02/2024	09/02/2024	12	2
680612024	GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	ADRIANA ROCIO LOPEZ OVALLE	WEB	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	25/01/2024	08/02/2024	09/02/2024	11	1
877862024	GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	ADRIANA ROCIO LOPEZ OVALLE	WEB	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	06/02/2024	22/02/2024	29/02/2024	11	1
893582024	GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	ADRIANA ROCIO LOPEZ OVALLE	WEB	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	07/02/2024	21/02/2024	22/02/2024	11	1
979292024	GERENCIA FINANCIERA	felix antonio forero fernandez	WEB	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	12/02/2024	26/02/2024	28/02/2024	12	2

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

De acuerdo con lo anterior, 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 Publica Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Teniendo en cuenta lo anterior, se realiza revisión a 10 respuestas enviadas por la entidad de las cuales:

Oportunidad: El 70% de las respuestas verificadas fueron emitidas oportunamente a la ciudadanía.

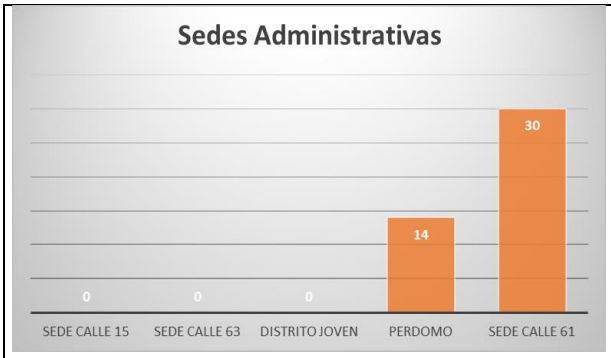
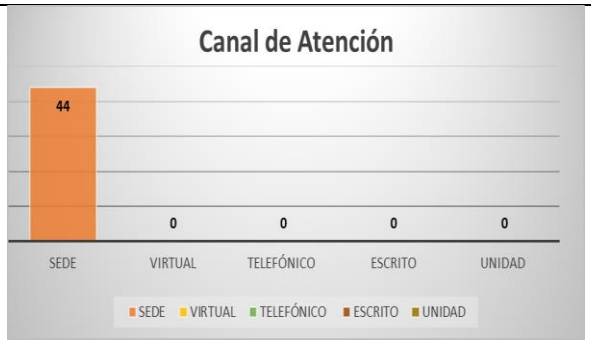
Coherencia: El 100% de las respuestas verificadas**,** responden a la ciudadanía en forma coherente.

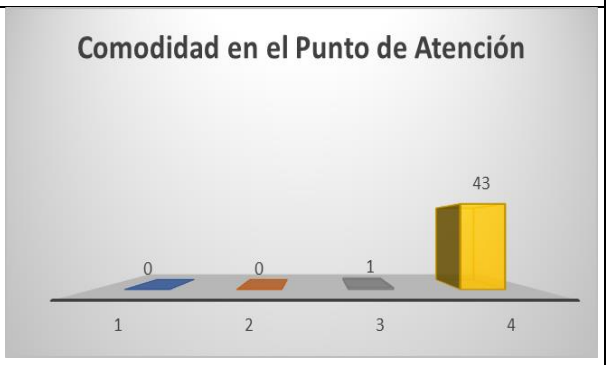
Solución de fondo: El 100% de las respuestas emitidas brindaron a la ciudadanía una respuesta de fondo.

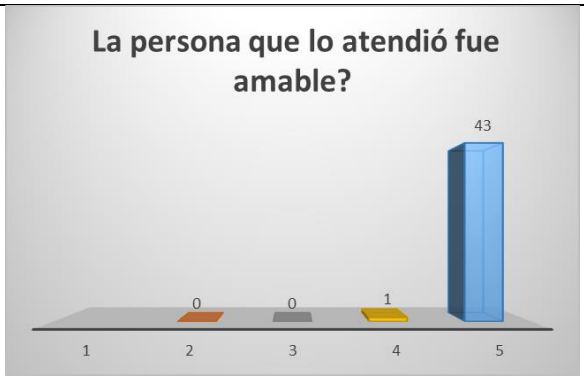
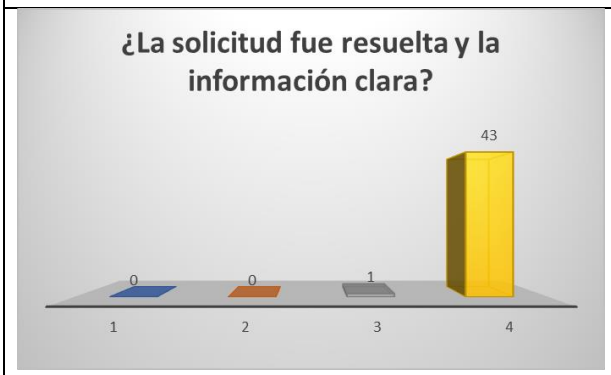
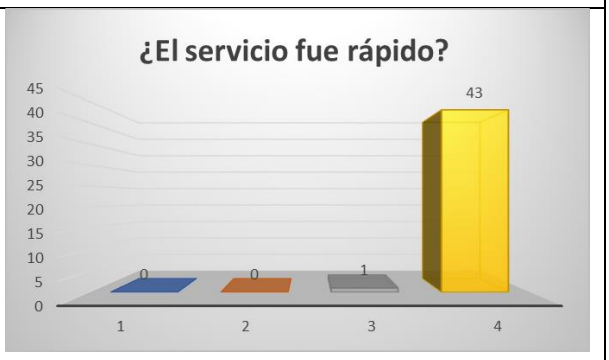
Calidez: El 100% de las respuestas emitidas por el IDIPRON, fueron escritas de una manera cálida.

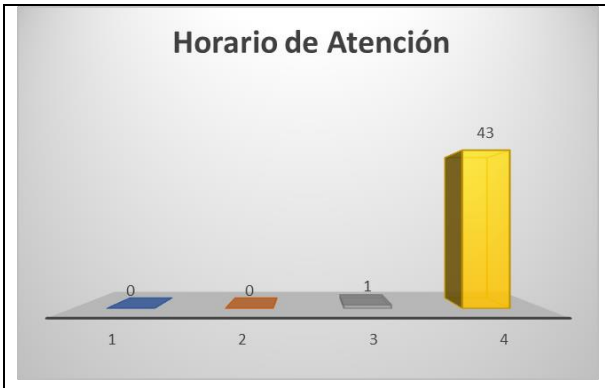
Por lo anterior, el proceso Servicio a la Ciudadanía generará nuevas estrategias de socialización con todas las dependencias que dan respuesta a las peticiones ciudadanas, con el fin, de brindar una atención oportuna de acuerdo con los tiempos establecidos por ley y su tipología, teniendo en cuenta su competencia para dar respuesta de fondo o si corresponde a un traslado a otras entidades que se realice en los 5 primeros días hábiles posterior a la recepción de las peticiones.

11. ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN CIUDADANA

<table>
<tr>
<td> 
</td>
<td>Para el mes de febrero se realizaron 44 encuestas de percepción del servicio, de las cuales 30 fueron realizadas en la Sede Calle 61 y en el Perdomo se realizaron 14</td>
</tr>
<tr>
<td>El 100% de las encuestas que se realizaron en el mes, se aplicaron en los puntos de atención habilitados.</td>
<td> 
</td>
</tr>
</table>

	El 98% de los ciudadanos califican de excelente y el 2% de bueno la seguridad en los puntos de atención.
El 98% de los ciudadanos califican de excelente y el 2% de bueno la comodidad en los puntos de atención.	
	El 98% de los ciudadanos califican de excelente y el 2% de bueno la limpieza e Higiene de los puntos de atención.
El 98% de los ciudadanos califican de excelente, el 2% de bueno la organización en el punto de atención.	

	El 95% de los ciudadanos califican de excelente y el 5% de bueno el servicio recibido en el punto de atención.
El 98% de los ciudadanos califican de excelente y el 2% de bueno la amabilidad del servidor que los atendió.	
	El 98% de los ciudadanos opinan que la solicitud fue resuelta y la información clara en una escala de excelente y el 2% dice que cumplió en una escala de bueno.
El 98% de los ciudadanos opinan la atención en el servicio fue rápida	

	El 98% de los ciudadanos opinan el horario de atención es excelente.
El 98% de los ciudadanos manifiestan que la atención recibida fue respetuosa, digna y humana en una escala de excelente, mientras que el 2% piensa que fue buena.	

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Durante el mes disminuyó el número de ciudadanos encuestados pasando de 102 encuestas aplicadas en enero 2024 a 44 en el mes de febrero 2024, lo anterior se debe a que en el mes de febrero las atenciones disminuyeron en los diferentes puntos de atención.

No obstante, el 98% 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 29 de febrero de 2024 el proceso Servicio a la Ciudadanía participó en la Feria de servicios Móviles en el centro comercial Gran Plaza - localidad de Bosa, la cual fue convocada por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y se realizaron 12 atenciones.

13. CONCLUSIONES

- En el mes de febrero 2024 se registraron 21 peticiones ciudadanas en la entidad con una disminución en el registro de peticiones del 54% respecto al mes de enero de 2024, donde se registraron 46 peticiones.
- En el mes de febrero 2024 la entidad recibió 29 peticiones ciudadanas, trasladadas de otras entidades.
- En el mes de febrero 2024 se recibieron 50 peticiones, de las cuales 8 se trasladaron por competencia y 42 peticiones gestionó la entidad para su debida respuesta.
- En el mes de febrero 2024 los canales de atención más utilizados por la ciudadanía fueron la web con 12 peticiones registradas que representan el 57%, el buzón de sugerencias, el e-mail y el canal presencial registraron 3 peticiones cada una, lo que representa el 14% respectivamente.
- En el mes de febrero la tipología más utilizada por los ciudadanos fue el derecho de petición de interés particular con 10 peticiones que representan el 48%, le sigue la solicitud de acceso a la información con 3 peticiones que representan el 14%, posteriormente la consulta y el derecho de petición de interés general con dos peticiones cada una que representan el 10% 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 febrero se trasladaron 8 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 98% 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.

Elaboró: Karen Viviana Rojas Pérez
CPS Servicio a la Ciudadanía

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