

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

SECRETARIA GENERAL –  
PROCESO SERVICIO A LA  
CIUDADANÍA

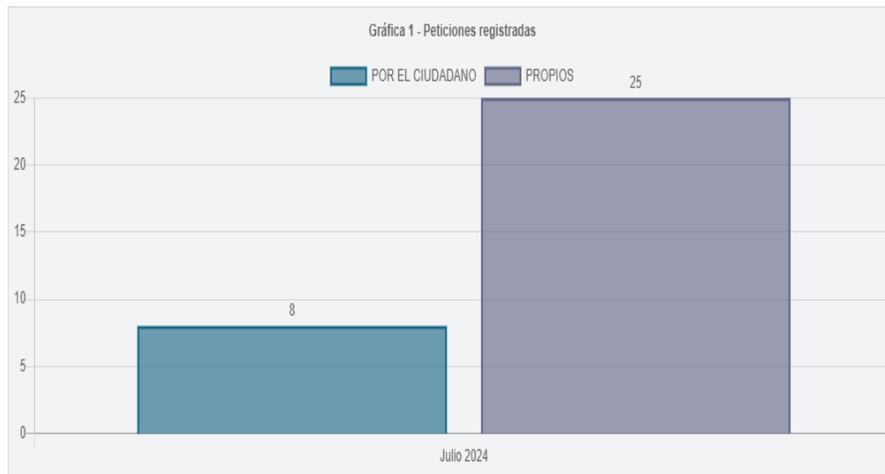
## Tabla de contenido

<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>5</b>
<b>3.3. CANAL TELEFÓNICO .....</b>	<b>5</b>
<b>3.4. CANAL PRESENCIAL.....</b>	<b>5</b>
<b>3.5. CORREOS ELECTRÓNICOS.....</b>	<b>6</b>
<b>4. PETICIONES POR TIPOLOGÍA.....</b>	<b>6</b>
<b>5. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA .....</b>	<b>7</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>9</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>11</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. CONCLUSIONES.....</b>	<b>15</b>
<b>13. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>16</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 julio 2024 se registraron 33 peticiones ciudadanas en la entidad como se muestra en la gráfica 1, evidenciándose un aumento del 43% en el registro de peticiones respecto al mes de junio de 2024, donde se registraron 23 peticiones. Lo anterior debido a que, en el mes de julio se recibieron más peticiones mediante los buzones de sugerencias que se encuentran en diferentes Unidades de Protección Integral.



Grafica 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 julio 2024 la entidad recibió 39 peticiones ciudadanas de otras entidades, de la siguiente manera:

ENTIDAD	NÚMERO DE PETICIONES
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	19
SECRETARIA GENERAL	10
SECRETARIA DE PLANEACION	4

DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	2
EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO	1
IPES	1
SECRETARIA DE SEGURIDAD	1
SECRETARIA DE GOBIERNO	1
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>

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

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 (junio) se evidencia un aumento del 5% en las peticiones recibidas, teniendo en cuenta que en julio 2024 se recibieron 39 y en el mes de junio 2024 fueron 37 peticiones.

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

Tipo de ingreso	Cantidad
Peticiones registradas	33
Peticiones recibidas	39
<b>Total</b>	<b>72</b>

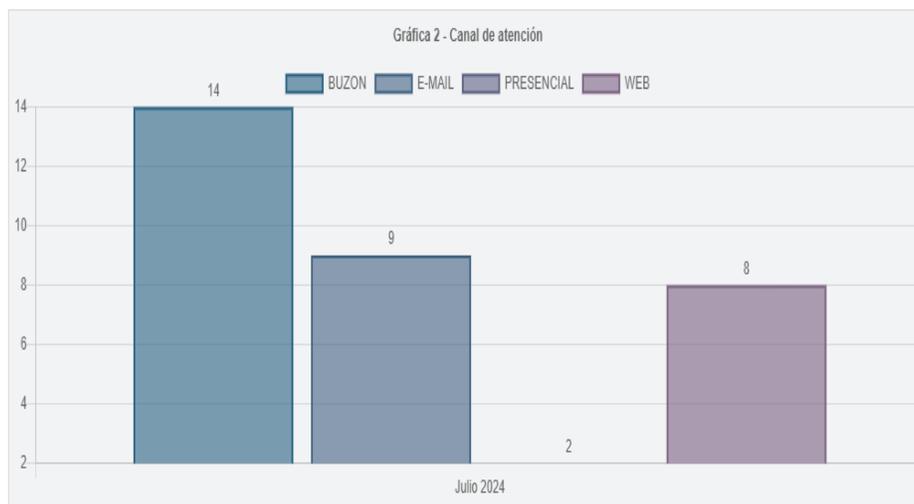
Las 72 peticiones que recibió la entidad se gestionaron en el mes de julio, no obstante y de acuerdo con la *Guía para la Generación y manejo del “REPORTE GESTIÓN DE PETICIONES”* de la Alcaldía Mayor de Bogotá, NO se presenta lo recibido por traslado de otras entidades, pues dichas peticiones serán reportadas 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 33 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	14	42%
E-MAIL	9	27%
WEB	8	24%
PRESENCIAL	2	6%
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 2. Canales de atención  
Fuente: Reporte de gestión de peticiones julio 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 julio 2024 los canales de atención más utilizados por la ciudadanía fueron el buzón de sugerencias con 14 peticiones que representa el 42%, le sigue el e-mail con 9 peticiones que representa el 27%, luego la web con 8 peticiones que indica el 24% y finalmente el canal presencial con 2 peticiones que representa un 6% del total de peticiones registradas.

### 3.1. ATENCIONES POR LINEA WHATSAPP

A través de la línea WhatsApp dispuesta por la entidad, en el mes de julio 2024 se logra la atención en tiempo real de 31 ciudadanos; con respecto al mes de junio 2024 se presentó un aumento del 35% con 23 atenciones reportadas.

La ciudadanía indaga a través de esta red social la forma para acceder al modelo pedagógico del instituto, ofertas académicas, inscripciones a los programas del IDIPRON 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 julio 2024 se atendieron 20 ciudadanos, con respecto al mes de junio 2024 se presentó un aumento del 11% con 18 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 julio 2024 se recibieron 918 llamadas al conmutador de la entidad. Las 4 dependencias que más recibieron llamadas fueron:

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE LLAMADAS
GERENCIA FINANCIERA	131
DIRECCIÓN GENERAL	66
OFICINA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	64
GERENCIA DE CONTRATACIÓN	57

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

En el mes de julio el proceso Servicio a la Ciudadanía recibió 66 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 julio, se registra que desde el proceso Gestión Documental no se contestaron 20 llamadas y en la UPI Oasis 17. Lo anterior, a razón de la intermitencia en las líneas telefónicas.

### 3.4. CANAL PRESENCIAL

Durante el mes de julio 2024 se registraron 127 atenciones de la siguiente manera:

MES	CONSOLIDADO CANAL PRESENCIAL				
	PRESENCIAL				
	CALLE 15	CALLE 61	CALLE 63	DISTRITO JOVEN	PERDOMO
JULIO	65	27	18	17	0

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

En los puntos de atención se evidenció una disminución del 2% respecto a junio 2024 con 129 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 924 correos electrónicos de la siguiente manera:

- Correo de atención a la ciudadanía: 918
- Correo de defensor del ciudadano: 6

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

### 4. PETICIONES POR TIPOLOGÍA

Teniendo en cuenta las 33 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	11	33%
QUEJA	5	15%
RECLAMO	5	15%
FELICITACIÓN	4	12%
SUGERENCIA	3	9%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	2	6%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	2	6%
CONSULTA	1	3%
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>100%</b>

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

En la tabla No. 5 se evidencia que, en el mes de julio la tipología más utilizada por los ciudadanos fue el derecho de petición de interés particular con 11 peticiones que representa el 33%, le sigue la queja y el reclamo con 5 peticiones cada una que indican el 15%, luego la felicitación con 4

peticiones que representa el 12%, le sigue la sugerencia con 3 peticiones que indican el 9%, luego el derecho de petición de interés general y la solicitud de acceso a la información con 2 peticiones cada una que representa el 6%, y finalmente la consulta con 1 petición que indica el 3% del total registradas en el mes.

## 5. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

En la tabla No. 6 se muestra las 7 peticiones que se trasladaron por no competencia en el mes de julio 2024, de acuerdo con el tipo de requerimiento y la misionalidad de las entidades.

ENTIDAD	NÚMERO DE PETICIONES TRASLADADAS	%
SECRETARIA DE GOBIERNO	3	43%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	2	29%
POLICIA METROPOLITANA	1	14%
SECRETARIA DE SALUD	1	14%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

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

En el mes de julio 2024 se trasladaron 3 peticiones ciudadanas por no competencia a la Secretaría de Gobierno, que representan el 43%, le sigue la Secretaría de Integración Social con 2 peticiones que indican el 29%, finalmente a la Policía Metropolitana y la Secretaría de Salud con 1 petición cada una que representan el 14% respectivamente del total de peticiones trasladadas por no competencia.

## 6. GESTIÓN DE RESPUESTAS

### 6.1. RESPUESTAS GESTIONADAS POR LA ENTIDAD

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

TOTAL PETICIONES	PETICIONES TRASLADADAS	PETICIONES GESTIONADAS EN LA ENTIDAD
72 <sup>1</sup>	7	65

De acuerdo con lo anterior, en el mes de julio 2024 se recibieron 72 peticiones, de las cuales 7 se trasladaron por no competencia y 65 peticiones gestionó la entidad, de acuerdo con la siguiente distribución:

<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.

DEPENDENCIA/TIPO DE REQUERIMIENTO	CONSULTA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	TOTAL
DIRECCIÓN GENERAL			2		2					4
GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS		1	2				1		1	5
GERENCIA DE CONTRATACIÓN		1	1							2
GERENCIA DE TALENTO HUMANO			2							2
GERENCIA DE TERRITORIO		4	6							10
GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD				1	5	1				7
GERENCIA OPERATIVA			2	4	3	4	1		1	15
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN			1							1
OFICINA JURÍDICA			1				1			2
SERVICIO A LA CIUDADANÍA	1	3	12					1		17
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>29</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>65</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	%
GERENCIA OPERATIVA	9	32%
GERENCIA TERRITORIO	4	14%
GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	3	11%
GERENCIA DE CONTRATACION	3	11%
GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD	3	11%
GERENCIA TALENTO HUMANO	3	11%
JURIDICA	1	4%
COMUNICACIONES	1	4%
PLANEACION	1	4%
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

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

En el mes se cerraron 28 requerimientos que se recibieron durante julio, la dependencia que más cerró peticiones fue la Gerencia Operativa con 9 peticiones que representan el 32%, le sigue la Gerencia de Territorio 4 peticiones que indican 14%, le sigue la Gerencia de Capacidades y Derechos, la Gerencia de Contratación, la Gerencia de Estrategias de Corresponsabilidad, Gerencia de Talento Humano con 3 peticiones cada una que representan el 11%, finalmente Jurídica, Comunicaciones y Planeación con 1 petición cada una que indican el 4% respectivamente del total de peticiones cerradas en el mismo periodo.

<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.

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

DEPENDENCIA	CERRADAS OTRO PERIODO	%
GERENCIA DE CONTRATACION	8	35%
GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD	7	30%
GERENCIA OPERATIVA	3	13%
GERENCIA TERRITORIO	3	13%
GERENCIA TALENTO HUMANO	2	9%
<b>TOTAL</b>	<b>23</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 23 peticiones de los periodos anteriores; la Gerencia de Contratación con el 35%, luego la Gerencia de Estrategias de Corresponsabilidad con el 30%, le sigue la Gerencia Operativa y Gerencia de Territorio con 13% respectivamente, finalmente la Gerencia de Talento Humano con el 9% del total de peticiones cerradas de periodos anteriores.

### 7. CATEGORIAS Y SUB TEMAS MAS REITERADOS

En el mes de julio, 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	24	47.06 %
NINOS NINAS Y ADOLESCENTES VICTIMAS Y EN RIESGO DE EXPLOTACION COMERCIAL	8	15.69 %
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO CERTIFICACIONES RECLAMACIONES LABORALES CAPACITACIONES SOLICITUD DE TRABAJO SOLICITUD DE DESVINCULACION	7	13.73 %
CONVENIOS	6	11.76 %
ADMINISTRACION BANOS PUBLICOS	1	1.96 %
ATENCION Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS	1	1.96 %
FUNCIONAMIENTO OPERATIVO UPIS	1	1.96 %
OFERTA ACADEMICA Y/O RECREATIVA	1	1.96 %
PRESENCIA NNAJ EN HABITABILIDAD DE CALLE	1	1.96 %

<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.

TEMAS MISIONALES UPI REQUERIMIENTOS POR PRESENCIA DE LOS ASISTIDOS DE LAS UPI SUGERENCIAS DE LOS NNAJ EN LAS UPI SOLICITUDE DE CHARLAS SOLICITUD DE VINCULACION A INTERNADO O EXTERNADO.	1	1.96 %
--	---	--------

Tabla No. 10. Sub temas más reiterados julio  
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	Solicitud acceso información	Solicitud copia
COMUNICACIONES	3	0	0	0	0	0	0
GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	0	15	0	0	0	9	0
GERENCIA DE CONTRATACION	0	11,5	0	0	0	0	7
GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD	0	15	0	7,13	8	0	0
GERENCIA OPERATIVA	15	15	10	15	11,33	10	0
GERENCIA TALENTO HUMANO	0	13,67	0	10	0	0	0
GERENCIA TERRITORIO	13,5	12,8	0	0	0	0	0
JURIDICA	0	0	0	0	0	7	0
PLANEACION	0	15	0	0	0	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 julio 2024, las dependencias que tomaron más tiempo en responder las peticiones fueron la Gerencia de Territorio 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 <sup>4</sup>

Considerando los términos establecidos en el Art. 14 de la Ley 1755 del 2015, durante el mes de julio se reporta 1 petición 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
3059932024	GERENCIA DE TERRITORIO	JESÚS ALBERTO CÓRDOBA	E-MAIL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	18/06/2024	09/07/2024	10/07/2024	16	1

Tabla No. 12. Gestión extemporánea

Fuente: Reporte de gestión de peticiones julio Bogotá te Escucha

## 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 12 respuestas enviadas por la entidad, de las cuales:

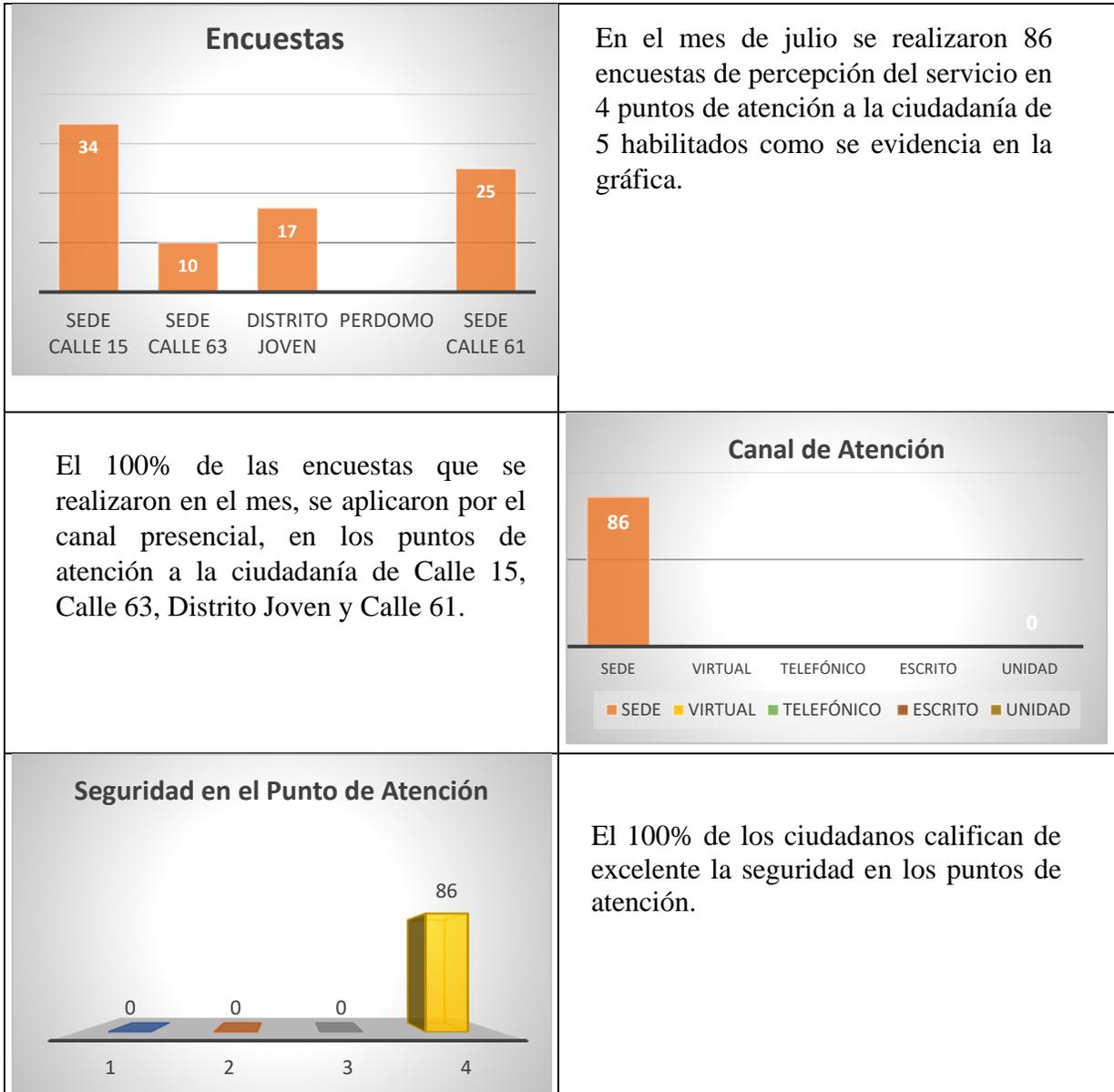
**Oportunidad:** El 92% de las respuestas verificadas fueron emitidas oportunamente a la ciudadanía.

**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.

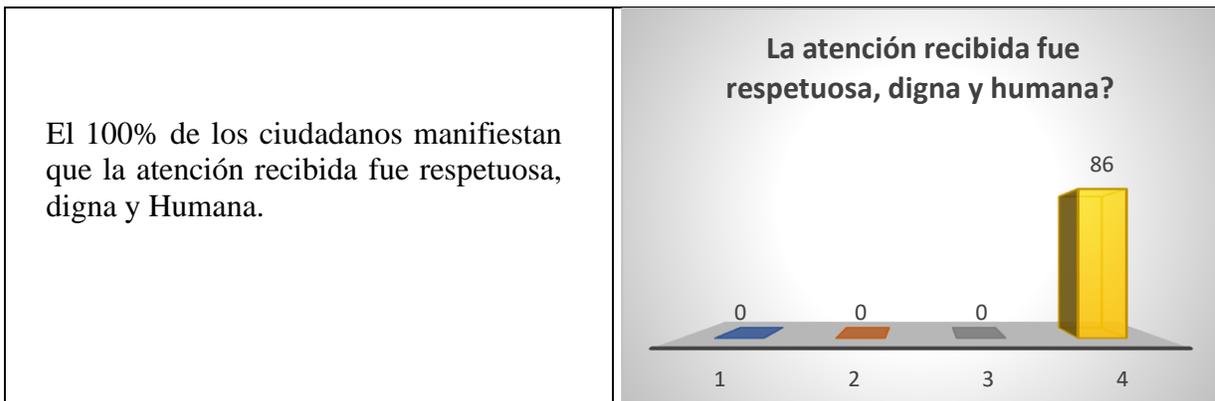
**Calidez:** El 100% de las respuestas emitidas por el IDIPRON, fueron escritas de una manera cálida.

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>El 100% de los ciudadanos califican de excelente la comodidad en los puntos de atención.</p>	<p><b>Comodidad en el Punto de Atención</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Calificación</th> <th>Cantidad</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>86</td> </tr> </tbody> </table>	Calificación	Cantidad	1	0	2	0	3	0	4	86
Calificación	Cantidad										
1	0										
2	0										
3	0										
4	86										
<p><b>Limpieza e Higiene del Punto de Atención</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Calificación</th> <th>Cantidad</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>86</td> </tr> </tbody> </table>	Calificación	Cantidad	1	0	2	0	3	0	4	86	<p>El 100% de los ciudadanos califican de excelente la limpieza e higiene de los puntos de atención.</p>
Calificación	Cantidad										
1	0										
2	0										
3	0										
4	86										
<p>El 100% de los ciudadanos califican de excelente la organización en los puntos de atención.</p>	<p><b>Organización en el Punto de Atención</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Calificación</th> <th>Cantidad</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>86</td> </tr> </tbody> </table>	Calificación	Cantidad	1	0	2	0	3	0	4	86
Calificación	Cantidad										
1	0										
2	0										
3	0										
4	86										
<p><b>Cómo califica el servicio recibido?</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Calificación</th> <th>Cantidad</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>86</td> </tr> </tbody> </table>	Calificación	Cantidad	1	0	2	0	3	0	4	86	<p>El 100% de los ciudadanos califican de excelente el servicio recibido en los puntos de atención.</p>
Calificación	Cantidad										
1	0										
2	0										
3	0										
4	86										

<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>86</td> </tr> </tbody> </table>	Calificación	Porcentaje	1	0	2	0	3	0	4	0	5	86
Calificación	Porcentaje												
1	0												
2	0												
3	0												
4	0												
5	86												
<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>86</td> </tr> </tbody> </table>	Calificación	Porcentaje	1	0	2	0	3	0	4	86	<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	86												
<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>86</td> </tr> </tbody> </table>	Calificación	Porcentaje	1	0	2	0	3	0	4	86		
Calificación	Porcentaje												
1	0												
2	0												
3	0												
4	86												
<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>86</td> </tr> </tbody> </table>	Calificación	Porcentaje	1	0	2	0	3	0	4	86	<p>El 100% de los ciudadanos opinan el horario de atención es excelente.</p>		
Calificación	Porcentaje												
1	0												
2	0												
3	0												
4	86												



## ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Durante el mes disminuyó en un 3% el número de ciudadanos encuestados pasando de 89 encuestas aplicadas en junio 2024 a 86 en el mes de julio 2024, lo anterior se debe a que, en el mes de julio, se realizó rotación del personal por los diferentes puntos de atención en el entendido que se encuentran en gestión los contratos de prestación de servicios para cubrir la atención del punto de 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. CONCLUSIONES

- En el mes de julio 2024, se registraron 33 peticiones ciudadanas en la entidad, evidenciándose un aumento del 43% en el registro de peticiones respecto al mes de junio de 2024, donde se registraron 23 peticiones. Lo anterior debido a que, en el mes de julio se recibieron más peticiones mediante los buzones de sugerencias que se encuentran en diferentes Unidades de Protección Integral.
- En el mes de julio 2024 la entidad recibió 39 peticiones ciudadanas de otras entidades.
- En el mes de julio 2024 se recibieron 72 peticiones, de las cuales 7 se trasladaron por no competencia y 65 peticiones gestionó la entidad.
- En el mes de julio 2024 los canales de atención más utilizados por la ciudadanía fueron el buzón de sugerencias con 14 peticiones que representa el 42%, le sigue el e-mail con 9 peticiones que representa el 27%, luego la web con 8 peticiones que indica el 24% y finalmente el canal presencial con 2 peticiones que representa un 6% del total de peticiones registradas.
- En el mes de julio la tipología más utilizada por los ciudadanos fue el derecho de petición de interés particular con 11 peticiones que representa el 33%, le sigue la queja y el

reclamo con 5 peticiones cada una que indican el 15%, luego la felicitación con 4 peticiones que representa el 12%, le sigue la sugerencia con 3 peticiones que indican el 9%, luego el derecho de petición de interés general y la solicitud de acceso a la información con 2 peticiones cada una que representa el 6%, y finalmente la consulta con 1 petición que indica el 3% 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 julio se trasladaron 7 peticiones por competencia a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta.
- En julio, se registra que desde el proceso Gestión Documental no se contestaron 20 llamadas y en la UPI Oasis 17. Lo anterior, a razón de la intermitencia en las líneas telefónicas.
- Respecto a las encuestas de percepción ciudadana, el 100% de los encuestados tienen una percepción positiva de la entidad con una calificación de excelente.

### 13. 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: Mildred Constanza Acuña Díaz  
Secretaria General código 054 grado 02