

INFORME DE  
GESTIÓN DE  
PETICIONES EN  
BOGOTÁ TE  
ESCUCHA  
MES DE JUNIO 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>11</b>
<b>12. CONCLUSIONES.....</b>	<b>15</b>
<b>13. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>15</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 junio 2024 se registraron 23 peticiones ciudadanas en la entidad como se muestra en la gráfica 1, evidenciándose una disminución en el registro de peticiones del 38% respecto al mes de mayo de 2024, donde se registraron 37 peticiones. Lo anterior debido a que, en este mes se recibieron más peticiones trasladadas de otras entidades por competencia, es decir que, los ciudadanos registraron sus peticiones en otra entidad, sin embargo, la mayoría de ellas correspondían a la misionalidad del IDIPRON.



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 junio 2024 la entidad recibió 37 peticiones ciudadanas de otras entidades, de la siguiente manera:

ENTIDAD	NÚMERO DE PETICIONES
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	14
SECRETARIA DE PLANEACION	10
SECRETARIA GENERAL	6

CONCEJO DE BOGOTÁ	2
DEFENSORIA DEL ESPACIO PÚBLICO	1
IPES	1
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	1
SECRETARÍA DE SALUD	1
SECRETARÍA DE SEGURIDAD	1
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>

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

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 (mayo) se evidencia una disminución del 16% en las peticiones recibidas, teniendo en cuenta que en junio 2024 se recibieron 37 y en el mes de mayo 2024 fueron 44 peticiones.

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

Tipo de ingreso	Cantidad
Peticiones registradas	23
Peticiones recibidas	37
<b>Total</b>	<b>60</b>

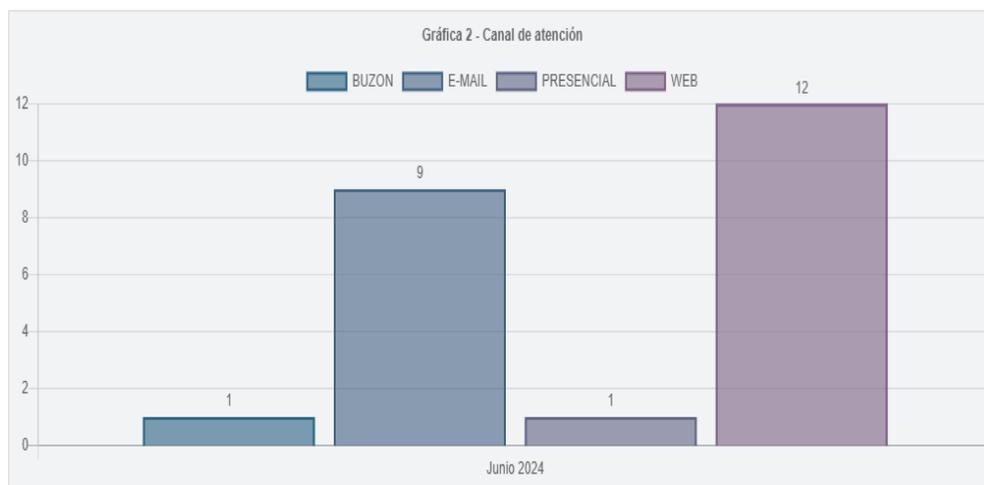
Las 60 peticiones que recibió la entidad se gestionaron en el mes de junio, no obstante y de acuerdo con la *Guía para la Generación y manejo del “REPORTE GESTIÓN DE PETICIONES”* de la Alcaldía Mayor de Bogotá, NO se presenta lo recibido por traslado de otras entidades, pues dichas peticiones serán reportadas 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 23 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	52%
E-MAIL	9	39%
BUZON	1	4%
PRESENCIAL	1	4%
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 2. Canales de atención  
Fuente: Reporte de gestión de peticiones junio 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 junio 2024 los canales de atención más utilizados por la ciudadanía fueron la web con 12 peticiones registradas que representan el 52%, le sigue el e-mail con 9 peticiones que representa el 39%, luego el buzón de sugerencias y el canal presencial con 1 petición cada una que indican un 4% respectivamente 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 junio 2024 se logra la atención en tiempo real de 23 ciudadanos; con respecto al mes de mayo 2024 se presentó una disminución del 4% con 24 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 junio 2024 se atendieron 18 ciudadanos, con respecto al mes de mayo 2024 se presentó un aumento del 260% con 5 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 junio 2024 se recibieron 871 llamadas al conmutador de la entidad. Las 3 dependencias que más recibieron llamadas fueron:

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE LLAMADAS
GERENCIA DE CONTRATACIÓN	100
DIRECCIÓN GENERAL	47
UPI PERDOMO	43

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

En el mes de junio el proceso Servicio a la Ciudadanía recibió 76 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.

Así mismo en junio, 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 junio 2024 se registraron 129 atenciones de la siguiente manera:

MES	CONSOLIDADO CANAL PRESENCIAL				
	PRESENCIAL				
	CALLE 15	CALLE 61	CALLE 63	DISTRITO JOVEN	PERDOMO
JUNIO	57	20	6	35	11

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

En los puntos de atención se evidenció un aumento del 54% respecto a mayo 2024 con 84 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 864 correos electrónicos de la siguiente manera:

- Correo de atención a la ciudadanía: 857
- Correo de defensor del ciudadano: 7

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

### 4. PETICIONES POR TIPOLOGÍA

Teniendo en cuenta las 23 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	9	39%
QUEJA	4	17%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	4	17%
RECLAMO	2	9%
SOLICITUD DE COPIA	2	9%
CONSULTA	1	4%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	1	4%
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 5. Tipo de petición

Fuente: Reporte de gestión de peticiones junio Bogotá te Escucha

En la tabla No. 5 se evidencia que, en el mes de junio la tipología más utilizada por los ciudadanos fue el derecho de petición de interés particular con 9 peticiones que representan el 39%, le sigue la queja y la solicitud de acceso a la información con 4 peticiones cada una que indican el 17%, luego el reclamo y la solicitud de copia con 2 peticiones cada una que representan el 9% y finalmente la consulta y el derecho de petición de interés general con una petición cada una que representan el 4% 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 junio 2024, de acuerdo con el tipo de requerimiento y la misionalidad de las entidades.

ENTIDAD	NÚMERO DE PETICIONES TRASLADADAS	%
SECRETARIA DE GOBIERNO	6	100%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

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

En el mes de junio 2024 se trasladaron 6 peticiones ciudadanas por no competencia a la Secretaría de Gobierno.

## 6. GESTIÓN DE RESPUESTAS

### 6.1. RESPUESTAS GESTIONADAS POR LA ENTIDAD

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

TOTAL PETICIONES	PETICIONES TRASLADADAS	PETICIONES GESTIONADAS EN LA ENTIDAD
60 <sup>1</sup>	6	54

De acuerdo con lo anterior, en el mes de junio 2024 se recibieron 60 peticiones, de las cuales 6 se trasladaron por no competencia y 54 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	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	Total general
DIRECCIÓN GENERAL		1	1					2
GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	1	3						4
GERENCIA DE CONTRATACIÓN		7				1		8
GERENCIA DE TALENTO HUMANO		1						1
GERENCIA DE TERRITORIO	1	4			3			8
GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD		2	13	1				16
GERENCIA OPERATIVA	1		1					2
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN					1			1
SERVICIO A LA CIUDADANÍA	1	7		2		1	1	12
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>25</b>	<b>15</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>54</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>

DEPENDENCIA	CERRADAS MISMO PERIODO	%
GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD	6	40%
GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	5	33,33 %
GERENCIA TERRITORIO	2	13,33 %
PLANEACION	1	6,67 %
SECRETARIA GENERAL	1	6,67 %
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

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

En el mes se cerraron 15 requerimientos que se recibieron durante junio. La dependencia que más cerró peticiones fue la Gerencia de Estrategias de Corresponsabilidad con 6 peticiones que representan el 40%, le sigue la Gerencia de Capacidades y Derechos con 5 peticiones que representan el 33,33%, luego la Gerencia de Territorio con 2 peticiones que representan el 13.33%, finalmente Planeación y la Secretaría General con 1 petición cada una que representa el 6,67% 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 CAPACIDADES Y DERECHOS	9	27.27 %
GERENCIA OPERATIVA	9	27.27 %
GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD	7	21.21 %
GERENCIA TERRITORIO	3	9.09 %
GERENCIA DE CONTRATACION	2	6.06 %
GERENCIA RECURSOS FISICOS	1	3.03 %
GERENCIA TALENTO HUMANO	1	3.03 %
JURIDICA	1	3.03 %
<b>TOTAL</b>	<b>33</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 33 peticiones de los periodos anteriores; la Gerencia de Capacidades y Derechos y la Gerencia Operativa con el 27,27%, le sigue la Gerencia de Estrategias de Corresponsabilidad con el 21,21%, luego la Gerencia de Territorio con el 9,09% y la Gerencia de Contratación con el 6,06% del total de peticiones cerradas de periodos anteriores.

### 7. CATEGORIAS Y SUB TEMAS MAS REITERADOS

En el mes de junio, el subtema más reiterado fue ciudadanos habitantes de calle con el 47,92%, le sigue niños, niñas y adolescentes victimas en riesgo de explotación comercial y presencia NNAJ en habitabilidad de calle con el 14,58%, como se evidencia en la tabla No. 10.

SUBTEMA	TOTAL	%
CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	23	47.92 %
NINOS NINAS Y ADOLESCENTES VICTIMAS Y EN RIESGO DE EXPLOTACION COMERCIAL	7	14.58 %
PRESENCIA NNAJ EN HABITABILIDAD DE CALLE	7	14.58 %
CONVENIOS	5	10.42 %

<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.

ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO CERTIFICACIONES RECLAMACIONES LABORALES CAPACITACIONES SOLICITUD DE TRABAJO SOLICITUD DE DESVINCULACION	2	4.17 %
ATENCION Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS	2	4.17 %
INFRAESTRUCTURA E INSTALACIONES	1	2.08 %
OFERTA ACADEMICA Y/O RECREATIVA	1	2.08 %
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 10. Sub temas más reiterados junio  
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 particular	Felicitación	Queja	Reclamo	Sugerencia	Solicitud acceso información
GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	0	11,83	0	29,75	0	0	7,25
GERENCIA DE CONTRATACION	0	12	0	0	0	0	0
GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD	0	12	0	7,22	7	0	0
GERENCIA OPERATIVA	0	11,5	10	14	0	9	0
GERENCIA RECURSOS FISICOS	0	0	0	0	7	0	0
GERENCIA TALENTO HUMANO	10	0	0	0	0	0	0
GERENCIA TERRITORIO	0	13,6	0	0	0	0	0
JURIDICA	0	13	0	0	0	0	0
PLANEACION	0	0	0	0	0	0	7
SECRETARIA GENERAL	0	9	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 junio 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 <sup>4</sup>

Considerando los términos establecidos en el Art. 14 de la Ley 1755 del 2015, durante el mes de junio no se presentaron vencimientos, todas las peticiones se contestaron con gestión oportuna.

## 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 14 respuestas enviadas por la entidad de las cuales:

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

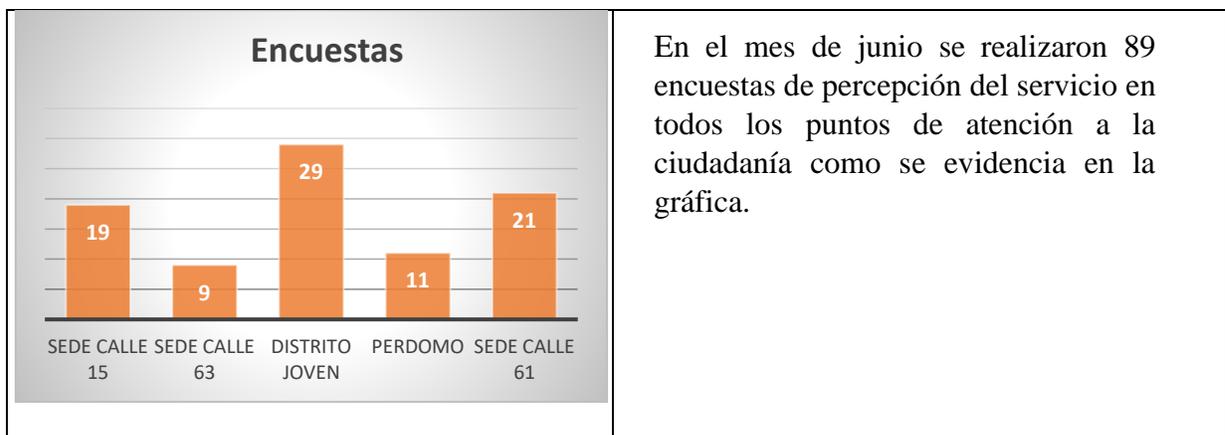
**Coherencia:** El 100% de las respuestas verificadas, responden a la ciudadanía en forma coherente.

**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, 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 las encuestas que se realizaron en el mes, se aplicaron por el canal presencial, en los puntos de atención a la ciudadanía.</p>	<h3>Canal de Atención</h3> <table border="1"> <thead> <tr> <th>SEDE</th> <th>VIRTUAL</th> <th>TELEFÓNICO</th> <th>ESCRITO</th> <th>UNIDAD</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>89</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	SEDE	VIRTUAL	TELEFÓNICO	ESCRITO	UNIDAD	89	0	0	0	0
SEDE	VIRTUAL	TELEFÓNICO	ESCRITO	UNIDAD							
89	0	0	0	0							
<h3>Seguridad en el Punto de Atención</h3> <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>89</td> </tr> </tbody> </table>	1	2	3	4	0	0	0	89	<p>El 100% de los ciudadanos califican de excelente la seguridad en los puntos de atención.</p>		
1	2	3	4								
0	0	0	89								
<p>El 100% de los ciudadanos califican de excelente la comodidad en los puntos de atención.</p>	<h3>Comodidad en el Punto de Atención</h3> <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>89</td> </tr> </tbody> </table>	1	2	3	4	0	0	0	89		
1	2	3	4								
0	0	0	89								
<h3>Limpieza e Higiene del Punto de Atención</h3> <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>89</td> </tr> </tbody> </table>	1	2	3	4	0	0	0	89	<p>El 100% de los ciudadanos califican de excelente la limpieza e higiene de los puntos de atención.</p>		
1	2	3	4								
0	0	0	89								

<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>89</td> </tr> </tbody> </table>	Calificación	Porcentaje	1	0	2	0	3	0	4	89		
Calificación	Porcentaje												
1	0												
2	0												
3	0												
4	89												
<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>89</td> </tr> </tbody> </table>	Calificación	Porcentaje	1	0	2	0	3	0	4	89	<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	89												
<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>89</td> </tr> </tbody> </table>	Calificación	Porcentaje	1	0	2	0	3	0	4	0	5	89
Calificación	Porcentaje												
1	0												
2	0												
3	0												
4	0												
5	89												
<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>89</td> </tr> </tbody> </table>	Calificación	Porcentaje	1	0	2	0	3	0	4	89	<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	89												

<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>89</td> </tr> </tbody> </table>	Calificación	Porcentaje	1	0	2	0	3	0	4	89
Calificación	Porcentaje										
1	0										
2	0										
3	0										
4	89										
<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>89</td> </tr> </tbody> </table>	Calificación	Porcentaje	1	0	2	0	3	0	4	89	<p>El 100% de los ciudadanos opinan el horario de atención es excelente.</p>
Calificación	Porcentaje										
1	0										
2	0										
3	0										
4	89										
<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>89</td> </tr> </tbody> </table>	Calificación	Porcentaje	1	0	2	0	3	0	4	89
Calificación	Porcentaje										
1	0										
2	0										
3	0										
4	89										

## ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Durante el mes aumentó en 14% el número de ciudadanos encuestados pasando de 78 encuestas aplicadas en mayo 2024 a 89 en el mes de junio 2024, lo anterior se debe a que en el mes de junio se atendieron más personas en el canal presencial.

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 junio 2024 se registraron 23 peticiones ciudadanas en la entidad, con una disminución en el registro de peticiones del 38% respecto al mes de mayo de 2024, donde se registraron 37 peticiones. Lo anterior debido a que, en este mes se recibieron más peticiones trasladadas de otras entidades por competencia, es decir que, los ciudadanos registraron sus peticiones en otra entidad, sin embargo, la mayoría de ellas correspondían a la misionalidad del IDIPRON.
- En el mes de junio 2024 la entidad recibió 37 peticiones ciudadanas de otras entidades.
- En el mes de junio 2024 se recibieron 60 peticiones, de las cuales 6 se trasladaron por no competencia y 54 peticiones gestionó la entidad.
- En el mes de junio 2024 los canales de atención más utilizados por la ciudadanía fueron la web con 12 peticiones registradas que representan el 52%, le sigue el e-mail con 9 peticiones que representa el 39%, luego el buzón de sugerencias y el canal presencial con 1 petición cada una que indican un 4% respectivamente del total de peticiones registradas.
- En el mes de junio la tipología más utilizada por los ciudadanos fue el derecho de petición de interés particular con 9 peticiones que representan el 39%, le sigue la queja y la solicitud de acceso a la información con 4 peticiones cada una que indican el 17%, luego el reclamo y la solicitud de copia con 2 peticiones cada una que representan el 9% y finalmente la consulta y el derecho de petición de interés general con una petición cada una que representan el 4% 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 junio se trasladaron 6 peticiones por competencia a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta.
- En junio, 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.

## 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 que están implementando 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.

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

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