

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

SECRETARIA GENERAL –
PROCESO SERVICIO A LA
CIUDADANÍA

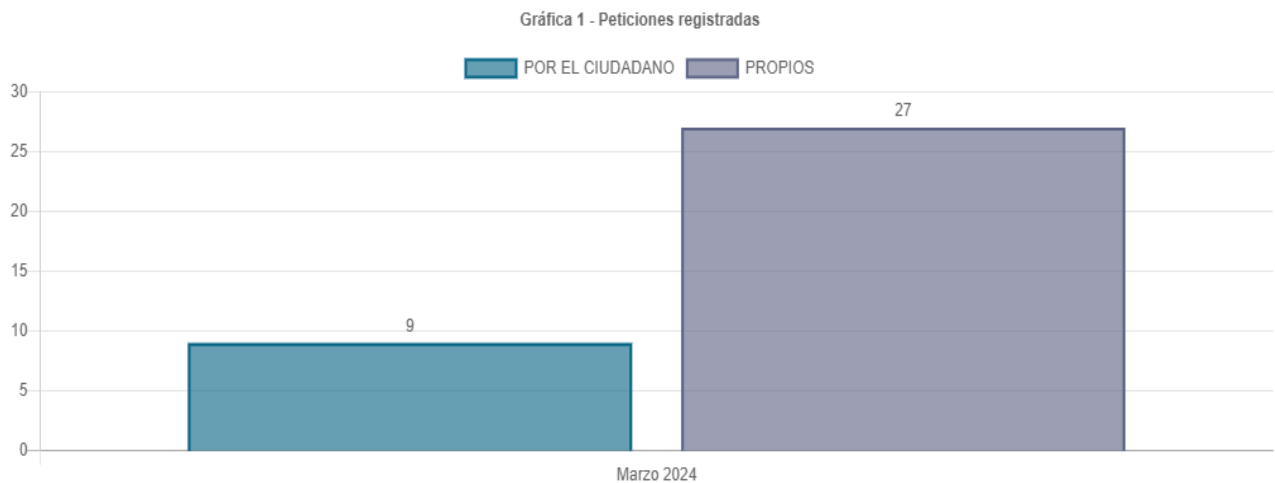
Tabla de contenido

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.....	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	10
11. ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN CIUDADANA	10
12. EVENTOS PARA LA CIUDADANÍA	14
13. CONCLUSIONES.....	15
14. RECOMENDACIONES	15

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 marzo 2024 se registraron 36 peticiones ciudadanas en la entidad como se muestra en la gráfica 1, evidenciándose un aumento en el registro de peticiones del 71% respecto al mes de febrero de 2024, donde se registraron 21 peticiones. Lo anterior debido a que, en el mes de marzo la entidad realizó la audiencia pública de rendición de cuentas de la vigencia 2023, en la cual se registraron 15 peticiones como resultado de dicho ejercicio participativo con la ciudadanía.



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 marzo 2024 la entidad recibió 22 peticiones ciudadanas de otras entidades, de la siguiente manera:

ENTIDAD	NÚMERO DE PETICIONES
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	8
SECRETARIA GENERAL	7
SECRETARIA DE GOBIERNO	3
SECRETARIA DE HACIENDA	2
INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL - IPES	1

SECRETARIA DE SALUD	1
TOTAL	22

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

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 (febrero) se evidencia una disminución del 24% en las peticiones recibidas, teniendo en cuenta que en marzo 2024 se recibieron 22 y en el mes de febrero 2024 fueron 29.

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

Tipo de ingreso	Cantidad
Peticiones registradas	36
Peticiones recibidas	22
Total	58

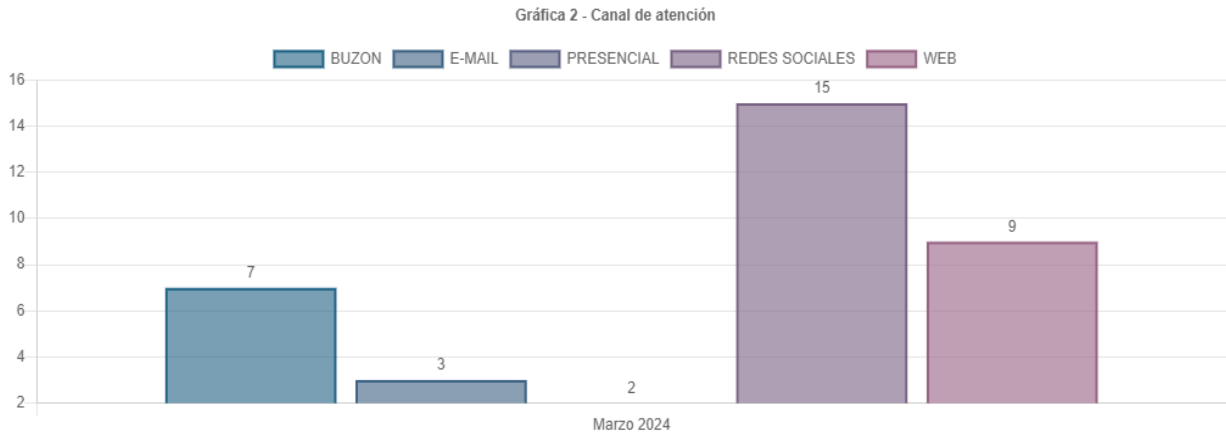
Las 58 peticiones que recibió la entidad se gestionaron en el mes de marzo, no obstante y de acuerdo con la *Guía para la Generación y manejo del “REPORTE GESTIÓN DE PETICIONES”* de la Alcaldía Mayor de Bogotá, NO se presenta lo recibido por traslado de otras entidades, pues dichas peticiones serán reportadas 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 36 peticiones registradas, a continuación se presentan los canales de atención que utilizaron los ciudadanos para interponer sus peticiones:

CANAL DE ATENCIÓN	CANTIDAD DE PETICIONES	%
REDES SOCIALES	15	42%
WEB	9	25%
BUZON	7	19%
E-MAIL	3	8%
PRESENCIAL	2	6%
TOTAL	36	100%

Tabla No. 2. Canales de atención
Fuente: Reporte de gestión de peticiones marzo 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 marzo 2024 los canales de atención más utilizados por la ciudadanía fueron las redes sociales con 15 peticiones registradas que representan el 42%, le sigue la web con 9 peticiones que representa el 25%, luego el buzón de sugerencias con 7 peticiones que indica un 19%, posteriormente el canal de e-mail con 3 peticiones que representa el 8% y finalmente el canal presencial con 2 peticiones que indica el 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 marzo 2024 se logra la atención en tiempo real de 30 ciudadanos; se mantiene la cifra reportada en el entendido que, en el mes de febrero se reportaron 30 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 marzo 2024 se atendieron 30 ciudadanos, con respecto al mes de febrero 2024 se presentó una disminución del 25% con 40 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 marzo 2024 se recibieron 924 llamadas al conmutador de la entidad. Las 4 dependencias que más recibieron llamadas fueron:

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE LLAMADAS
GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	62
GERENCIA DE CONTRATACIÓN	58
DIRECCIÓN GENERAL	51
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	48

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

En el mes de marzo el proceso Servicio a la Ciudadanía recibió 51 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 marzo, 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 marzo 2024 se registraron 57 atenciones de la siguiente manera:

MES	CONSOLIDADO CANAL PRESENCIAL				
	PRESENCIAL				
	CALLE 15	CALLE 61	CALLE 63	DISTRITO JOVEN	PERDOMO
FEBRERO	27	30	0	0	0

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

En los puntos de atención se evidenció un aumento del 43% respecto a febrero 2024 con 40 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 984 correos electrónicos de la siguiente manera:

- Correo de atención a la ciudadanía: 976
- Correo de defensor del ciudadano: 8

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

4. PETICIONES POR TIPOLOGÍA

Teniendo en cuenta las 36 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	22	61%
FELICITACION	5	14%
QUEJA	4	11%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	3	8%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	1	3%
SUGERENCIA	1	3%
TOTAL	36	100%

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

En la tabla No. 5 se evidencia que, en el mes de marzo la tipología más utilizada por los ciudadanos fue el derecho de petición de interés particular con 22 peticiones que representan el 61%, le sigue la felicitación con 5 registros que indican un 14%, posteriormente la queja con 4 peticiones que indican un 11%, luego la solicitud de acceso a la información con 3 peticiones que representan el 8%, y finalmente el derecho de petición de interés general y la consulta con una petición cada una que representan el 3% 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 marzo 2024, de acuerdo con el tipo de requerimiento y la misionalidad de las entidades.

ENTIDAD	NÚMERO DE PETICIONES TRASLADADAS	%
SECRETARIA DE GOBIERNO	3	60%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	1	20%

SECRETARIA DE SALUD	1	20%
TOTAL	5	100%

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

En el mes de marzo 2024 se trasladaron 5 peticiones ciudadanas por no competencia, la entidad a la que se le realizó mayor cantidad de traslados fue la Secretaría de Gobierno con 3 traslados que representan el 60%, a la Defensoría del Espacio Público y a la Secretaría de Salud se les realizó un traslado a cada una que corresponde al 20% respectivamente del total de peticiones trasladadas.

6. GESTIÓN DE RESPUESTAS

6.1. RESPUESTAS GESTIONADAS POR LA ENTIDAD

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

TOTAL PETICIONES	PETICIONES TRASLADADAS	PETICIONES GESTIONADAS EN LA ENTIDAD
58 ¹	5	53

De acuerdo con lo anterior, en el mes de marzo 2024 se recibieron 58 peticiones, de las cuales 5 se trasladaron por competencia y 53 peticiones gestionó la entidad, de acuerdo con la siguiente distribución:

DEPENDENCIA / TIPO DE REQUERIMIENTO	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SUGERENCIA	TOTAL
DIRECCION				1		2		3
GERENCIA ADMINISTRATIVA				2				2
GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS		5						5
GERENCIA DE CONTRATACIÓN		2						2
GERENCIA DE TALENTO HUMANO	1	3						4
GERENCIA DE TERRITORIO	1	2						3
GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD		1						1
GERENCIA INSERCIÓN SOCIOECONÓMICA		4						4
GERENCIA OPERATIVA		3					1	4
GERENCIA RECURSOS FISICOS		1						1
PLANEACION		1	5					6
SECRETARIA GENERAL		1						1
SERVICIO A LA CIUDADANÍA	2	12		2	1			17
TOTAL	4	35	5	5	1	2	1	53

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 PERIODO²

DEPENDENCIA	CERRADAS MISMO PERIODO	%
ATENCION A LA CIUDADANIA	1	12,5%
GERENCIA ADMINISTRATIVA	1	12,5%
GERENCIA DE CONTRATACION	1	12,5%
GERENCIA TALENTO HUMANO	2	25%
JURIDICA	3	37,5%
TOTAL	8	100%

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

En el mes se cerraron 8 requerimientos que se recibieron durante marzo. La dependencia que más cerró peticiones fue la Oficina Jurídica con 3 peticiones que representa el 37,5%, le sigue la Gerencia de Talento Humano con 2 peticiones que representa el 25% del total de peticiones cerradas en el mismo periodo.

6.3. PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES³

DEPENDENCIA	CERRADAS OTRO PERIODO	%
GERENCIA ADMINISTRATIVA	3	30%
GERENCIA TERRITORIO	3	30%
GERENCIA OPERATIVA	2	20%
GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD	1	10%
GERENCIA INSERCCION SOCIOECONOMICA	1	10%
TOTAL	10	100%

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

Así mismo, se cerraron 10 peticiones de los periodos anteriores; la Gerencia Administrativa y Gerencia de Territorio con el 30%, le sigue la Gerencia Operativa con el 20%, luego la Gerencia Estrategias de Corresponsabilidad y Gerencia de Inserción con el 10% respectivamente.

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.

7. CATEGORIAS Y SUB TEMAS MAS REITERADOS

En el mes de marzo, el subtema más reiterado fue presencia NNAJ en habitabilidad en calle con el 55,56%, sigue ciudadanos habitantes de calle con el 33,33%, luego administración del talento humano y oferta académica con el 5,56% cada uno respectivamente, como se evidencia en la tabla No. 10.

SUBTEMA	TOTAL	%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO CERTIFICACIONES RECLAMACIONES LABORALES CAPACITACIONES SOLICITUD DE TRABAJO SOLICITUD DE DESVINCULACION	1	5.56 %
CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	6	33.33 %
OFERTA ACADEMICA Y/O RECREATIVA	1	5.56 %
PRESENCIA NNAJ EN HABITABILIDAD DE CALLE	10	55.56 %
TOTAL	18	100%

Tabla No. 10. Sub temas más reiterados marzo
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	Queja	Reclamo	Solicitud acceso información
ATENCION A LA CIUDADANIA	0	0	0	0	1
GERENCIA ADMINISTRATIVA	0	0	7,75	0	0
GERENCIA DE CONTRATACION	0	5	0	0	0
GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD	0	12	0	0	0
GERENCIA INSERCCION SOCIOECONOMICA	0	12	0	0	0
GERENCIA OPERATIVA	0	13	11	0	0
GERENCIA TALENTO HUMANO	4	0	6	0	0
GERENCIA TERRITORIO	0	14	0	15	0
JURIDICA	0	11,5	0	0	7

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 marzo 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

Considerando los términos establecidos en el Art. 14 de la Ley 1755 del 2015, durante el mes de marzo 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 13 respuestas enviadas por la entidad de las cuales:

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

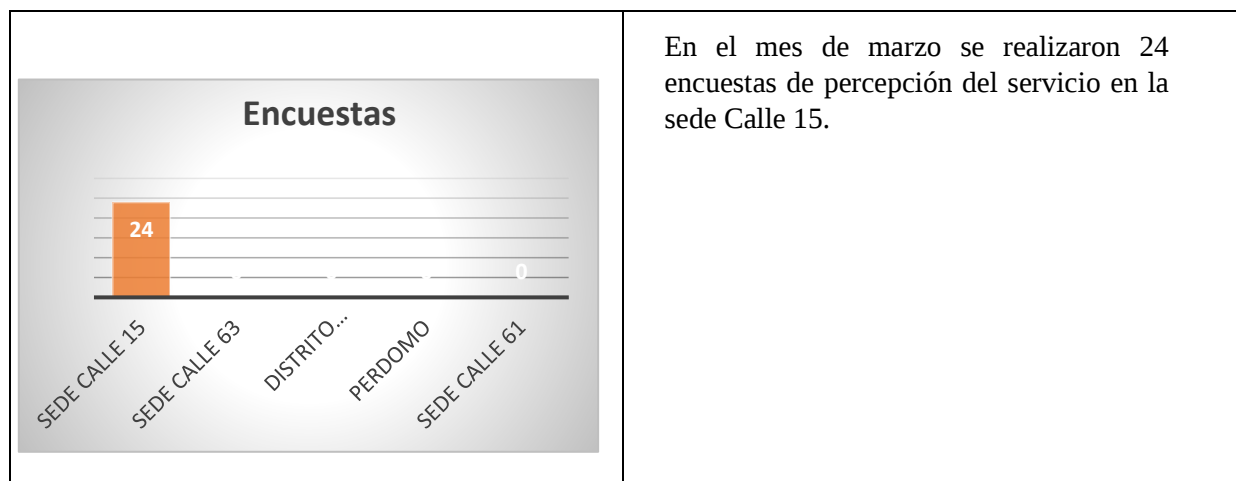
Coherencia: El 100% de las respuestas verificadas, responden a la ciudadanía en forma coherente.

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, 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.

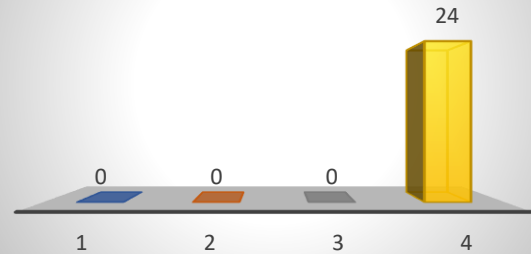
11. ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN CIUDADANA



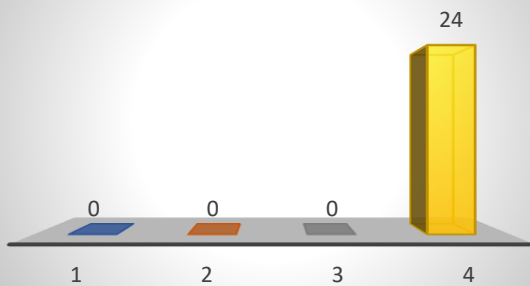
El 100% de las encuestas que se realizaron en el mes, se aplicaron por el canal presencial en el punto de atención de la sede Calle 15.	Canal de Atención <table border="1"> <thead> <tr> <th>Canal de Atención</th> <th>Número de Encuestas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SEDE</td> <td>24</td> </tr> <tr> <td>VIRTUAL</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>TELEFONICO</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>ESCRITO</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>UNIDAD</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	Canal de Atención	Número de Encuestas	SEDE	24	VIRTUAL	0	TELEFONICO	0	ESCRITO	0	UNIDAD	0
Canal de Atención	Número de Encuestas												
SEDE	24												
VIRTUAL	0												
TELEFONICO	0												
ESCRITO	0												
UNIDAD	0												
Seguridad en el Punto de Atención <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>0</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>24</td> </tr> </tbody> </table>	Calificación	Número de Ciudadanos	1	0	2	0	3	0	4	24	El 100% de los ciudadanos califican de excelente la seguridad en el punto de atención.		
Calificación	Número de Ciudadanos												
1	0												
2	0												
3	0												
4	24												
El 100% de los ciudadanos califican de excelente la comodidad en el punto de atención.	Comodidad en el Punto de Atención <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>0</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>24</td> </tr> </tbody> </table>	Calificación	Número de Ciudadanos	1	0	2	0	3	0	4	24		
Calificación	Número de Ciudadanos												
1	0												
2	0												
3	0												
4	24												
Limpieza e Higiene del Punto de Atención <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>0</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>24</td> </tr> </tbody> </table>	Calificación	Número de Ciudadanos	1	0	2	0	3	0	4	24	El 100% de los ciudadanos califican de excelente la limpieza e Higiene de los puntos de atención.		
Calificación	Número de Ciudadanos												
1	0												
2	0												
3	0												
4	24												

El 100% de los ciudadanos califican de excelente la organización en el punto de atención.

Organización en el Punto de Atención



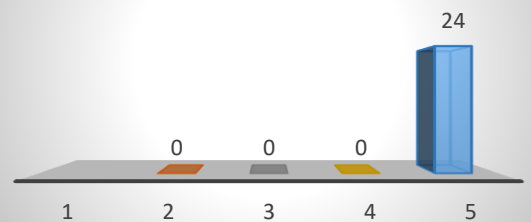
Cómo califica el servicio recibido?



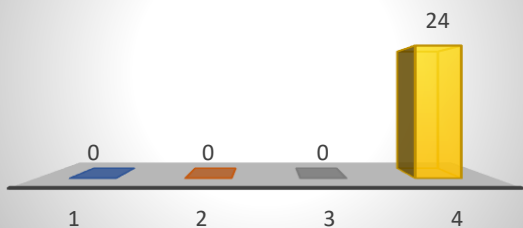
El 100% de los ciudadanos califican de excelente el servicio recibido en el punto de atención.

El 100% de los ciudadanos califican de excelente la amabilidad del servidor que los atendió.

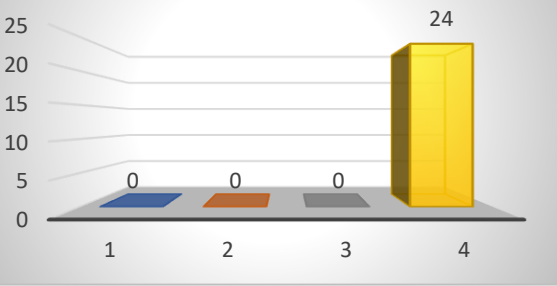
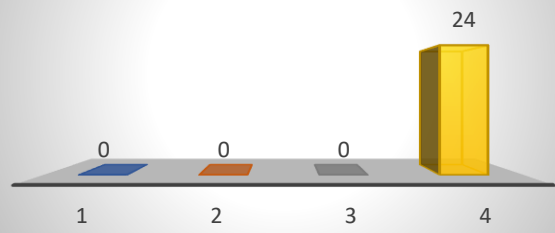
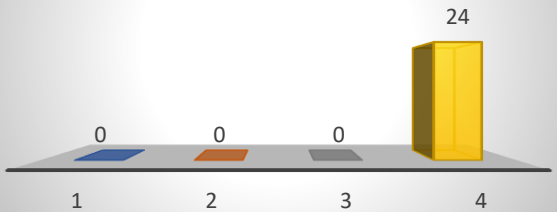
La persona que lo atendió fue amable?



¿La solicitud fue resuelta y la información clara?



El 100% de los ciudadanos opinan que la solicitud fue resuelta y la información clara

El 100% de los ciudadanos opinan la atención en el servicio fue rápida	¿El servicio fue rápido?  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Rating</th> <th>Count</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>24</td> </tr> </tbody> </table>	Rating	Count	1	0	2	0	3	0	4	24
Rating	Count										
1	0										
2	0										
3	0										
4	24										
Horario de Atención  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Rating</th> <th>Count</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>24</td> </tr> </tbody> </table>	Rating	Count	1	0	2	0	3	0	4	24	El 100% de los ciudadanos opinan el horario de atención es excelente.
Rating	Count										
1	0										
2	0										
3	0										
4	24										
El 100% de los ciudadanos manifiestan que la atención recibida fue respetuosa, digna y Humana.	La atención recibida fue respetuosa, digna y humana?  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Rating</th> <th>Count</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>24</td> </tr> </tbody> </table>	Rating	Count	1	0	2	0	3	0	4	24
Rating	Count										
1	0										
2	0										
3	0										
4	24										

De las preguntas abiertas de la encuesta de satisfacción ciudadana, se registró una respuesta de la siguiente manera:

¿Cómo podemos mejorar la prestación del servicio?

Respuesta: “deberían alargar la edad para poder participar del programa”

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Durante el mes disminuyó el número de ciudadanos encuestados pasando de 44 encuestas aplicadas en febrero 2024 a 24 en el mes de marzo 2024, lo anterior se debe a que en el mes de marzo las atenciones disminuyeron en los diferentes puntos de atención.

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

12. EVENTOS PARA LA CIUDADANÍA



El día 1 de marzo 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 marzo 2024 se registraron 36 peticiones ciudadanas en la entidad, evidenciándose un aumento en el registro de peticiones del 71% respecto al mes de febrero de 2024, donde se registraron 21 peticiones. Lo anterior debido a que, en el mes de marzo la entidad realizó la audiencia pública de rendición de cuentas de la vigencia 2023, en la cual se registraron 15 peticiones como resultado de dicho ejercicio participativo con la ciudadanía.
- En el mes de marzo 2024 la entidad recibió 22 peticiones ciudadanas, trasladadas de otras entidades.
- En el mes de marzo 2024 se recibieron 58 peticiones, de las cuales 5 se trasladaron por competencia y 53 peticiones gestionó la entidad.
- En el mes de marzo 2024 los canales de atención más utilizados por la ciudadanía fueron las redes sociales con 15 peticiones registradas que representan el 42%, le sigue la web con 9 peticiones que representa el 25%, luego el buzón de sugerencias con 7 peticiones que indica un 19%, posteriormente el canal de e-mail con 3 peticiones que representa el 8% y finalmente el canal presencial con 2 peticiones que indica el 6% del total de peticiones registradas.
- En el mes de marzo la tipología más utilizada por los ciudadanos fue el derecho de petición de interés particular con 22 peticiones que representan el 61%, le sigue la felicitación con 5 registros que indican un 14%, posteriormente la queja con 4 peticiones que indican un 11%, luego la solicitud de acceso a la información con 3 peticiones que representan el 8%, y finalmente el derecho de petición de interés general y la consulta con una petición cada una que representan 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 marzo se trasladaron 5 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 100% de los encuestados tienen una percepción positiva de la entidad con una calificación de excelente.

14. RECOMENDACIONES

- Se recomienda a los responsables de las Unidades de Protección Integral, que en caso de que un beneficiario tenga una petición, dirigirlo al buzón de sugerencia que se encuentra instalado en cada UPI.
- Se recomienda a los operadores de la plataforma Bogotá te Escucha, que en caso de presentar alguna inquietud o novedad sobre una petición en particular comunicarse a través del grupo de WhatsApp “Plataforma Bogotá te Escucha”, para que en conjunto con los operadores funcionales de las dependencias sea aclarada la inquietud.
- Se recomienda a todas las dependencias actualizar los delegados del manejo del SDQS, con el fin de asignación y gestión de peticiones y así mismo programar las capacitaciones a las que haya lugar.
- Se recomienda a los procesos misionales que, si tienen algún evento en territorio, pueden solicitar acompañamiento del proceso Servicio a la Ciudadanía para brindar información y dar a conocer la oferta de servicios.

- Se recomienda a todos los procesos continuar con las acciones de mejora que están implementando con el fin de responder las peticiones en el tiempo oportuno y bajo los criterios de coherencia, claridad y calidez que deben tener las respuestas.

Elaboró: Karen Viviana Rojas Pérez
CPS Servicio a la Ciudadanía

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