

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

SECRETARIA GENERAL –
PROCESO SERVICIO A LA
CIUDADANÍA

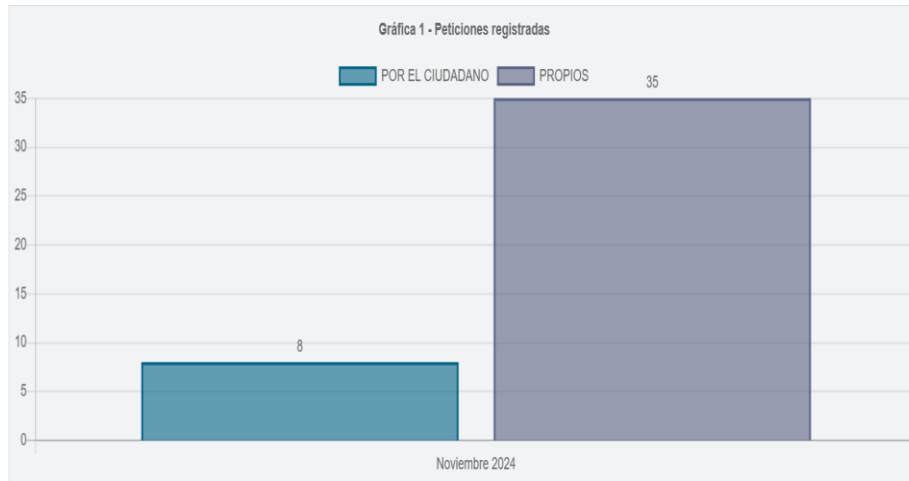
Tabla de contenido

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	5
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	7
6. GESTIÓN DE RESPUESTAS	7
6.1. RESPUESTAS GESTIONADAS POR LA ENTIDAD.....	7
6.2. PETICIONES CERRADAS EN EL MISMO PERIODO	8
6.3. PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES.....	9
7. CATEGORIAS Y SUB TEMAS MAS REITERADOS	10
8. TIEMPO DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS	10
9. PETICIONES CON GESTIÓN EXTEMPORÁNEA.....	11
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 noviembre 2024 se registraron 43 peticiones ciudadanas en la entidad como se muestra en la gráfica 1, evidenciándose una disminución del 20% en el registro de peticiones respecto al mes de octubre de 2024, donde se registraron 54 peticiones. Lo anterior debido a que, mes de noviembre disminuyó el número de peticiones allegadas a través de los buzones de sugerencias instalados en las Unidades de Protección Integral – UPI.



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 noviembre 2024 la entidad recibió 19 peticiones ciudadanas de otras entidades, de la siguiente manera:

ENTIDAD	NÚMERO DE PETICIONES
SECRETARIA INTEGRACION SOCIAL	8
SECRETARIA GENERAL	5
SECRETARIA DE GOBIERNO	2

SECRETARIA DE LA MUJER	2
CONSEJO DE BOGOTÁ	1
TRANSMILENIO	1
TOTAL	19

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

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 (octubre) se evidencia una disminución del 32% en las peticiones recibidas, teniendo en cuenta que en noviembre 2024 se recibieron 19 y en el mes de octubre 2024 fueron 28 peticiones.

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

Tipo de ingreso	Cantidad
Peticiones registradas	43
Peticiones recibidas	19
Total	62

Las 62 peticiones que recibió la entidad se gestionaron en el mes de noviembre, 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.

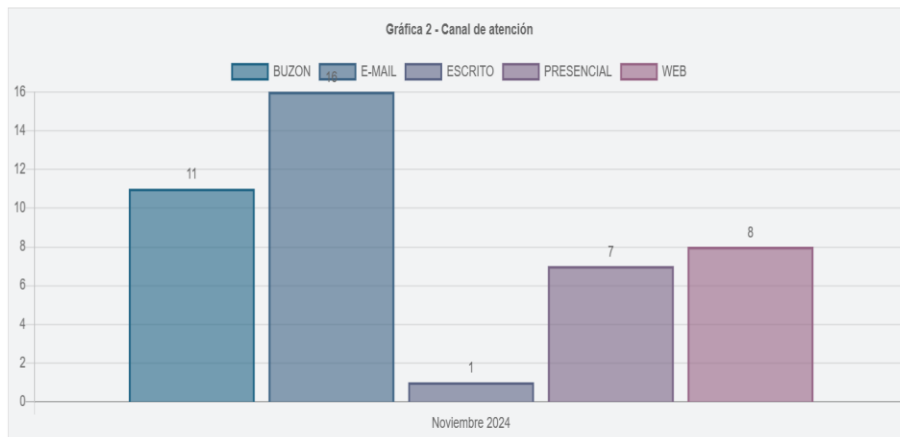
3. CANALES DE ATENCIÓN

Teniendo en cuenta las 43 peticiones registradas, a continuación se presentan los canales de atención que utilizaron los ciudadanos para interponer sus peticiones:

CANAL DE ATENCIÓN	CANTIDAD DE PETICIONES	%
E-MAIL	16	37%
BUZON	11	26%
WEB	8	19%

PRESENCIAL	7	16%
ESCRITO	1	1%
TOTAL	43	100%

Tabla No. 2. Canales de atención
Fuente: Reporte de gestión de peticiones noviembre 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 noviembre 2024 los canales de atención más utilizados por la ciudadanía fueron el E-mail con 16 peticiones que representan el 37%, le sigue el buzón de sugerencias con 11 peticiones que representan el 26%, luego la web con 8 peticiones que representan el 19%, le sigue el canal presencial con 7 peticiones que indican un 16% y finalmente el canal escrito con 1 petición que representa el 1% 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 noviembre 2024 se logra la atención en tiempo real de 21 ciudadanos; con respecto al mes de octubre 2024 se presentó una disminución del 32% con 31 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 noviembre 2024 se atendieron 7 ciudadanos, con respecto al mes de octubre 2024 se presentó un aumento del 50% 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 noviembre 2024 se recibieron 191 llamadas al conmutador de la entidad. Las 2 dependencias que más recibieron llamadas fueron:

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE LLAMADAS
GERENCIA DE CONTRATACIÓN	46
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	24

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

En el mes de noviembre el proceso Servicio a la Ciudadanía recibió 132 llamadas telefónicas donde los ciudadanos preguntaron por inscripciones educativas, misionalidad del programa, ingresos, requerimientos técnicos del área de sistemas, convenio Sena y también como acceder a una vacante laboral y por temas de contratación.

En el mes de noviembre, 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 noviembre 2024 se registraron 141 atenciones de la siguiente manera:

MES	CONSOLIDADO CANAL PRESENCIAL				
	PRESENCIAL				
	CALLE 15	CALLE 61	CALLE 63	DISTRITO JOVEN	PERDOMO
NOVIEMBRE	60	14	20	26	21

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

En los puntos de atención se evidenció una disminución del 22% respecto a octubre 2024 con 181 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 483 correos electrónicos de la siguiente manera:

- Correo de atención a la ciudadanía: 478
- Correo de defensor del ciudadano: 5

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

4. PETICIONES POR TIPOLOGÍA

Teniendo en cuenta las 43 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	51%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	9	21%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	4	9%
QUEJA	3	7%
CONSULTA	1	2%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	1	2%
FELICITACION	1	2%
RECLAMO	1	2%
SUGERENCIA	1	2%
TOTAL	43	100%

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

En la tabla No. 5 se evidencia que, en el mes de noviembre la tipología más utilizada por los ciudadanos fue el derecho de petición de interés particular con 22 peticiones que representan el 51%, le sigue el derecho de petición de interés general con 9 peticiones que indican el 21%, luego la solicitud de acceso a la información con 4 peticiones que representan el 9%, le sigue la queja con 3 peticiones que indican un 7%, posteriormente la consulta, la denuncia por actos de

corrupción, la felicitación, el reclamo y la sugerencia con 1 petición que indican el 2% respectivamente del total registradas en el mes.

5. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

En la tabla No. 6 se muestra las 5 peticiones que se trasladaron por no competencia en el mes de noviembre 2024, de acuerdo con el tipo de requerimiento y la misionalidad de las entidades.

ENTIDAD	NÚMERO DE PETICIONES TRASLADADAS	%
SERETARIA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	1	20%
SECRETARIA DE GOBIERNO	1	20%
SECRETARIA DE EDUCACIÓN	1	20%
CATASTRO	1	20%
ALCALDIA DE FUNZA – CUNDINAMARCA (ENTIDAD NACIONAL)	1	20%
TOTAL	5	100%

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

En el mes de noviembre 2024 se trasladaron 5 peticiones ciudadanas por no competencia a la Secretaría de Integración Social, Secretaría de Gobierno, Secretaría de Educación, Catastro y Alcaldía de Funza cada una, que representan el 20% del total de peticiones trasladadas por no competencia.

6. GESTIÓN DE RESPUESTAS

6.1. RESPUESTAS GESTIONADAS POR LA ENTIDAD

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

TOTAL PETICIONES	PETICIONES TRASLADADAS	PETICIONES GESTIONADAS EN LA ENTIDAD
62 ¹	5	57

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.

De acuerdo con lo anterior, en el mes de noviembre 2024 se recibieron 62 peticiones, de las cuales 5 peticiones se trasladaron por no competencia, lo que indica que en el mes de noviembre se gestionaron 57 peticiones de la siguiente manera: ²

DEPENDENCIA/TIPO DE REQUERIMIENTO	CONSULTA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD ACCESO A LA INFORMACION	SUGERENCIA	TOTAL
DIRECCIÓN GENERAL			1						1
GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS		3	7	1	1		3	1	16
GERENCIA DE CONTRATACIÓN			5						5
GERENCIA DE INSERCIÓN SOCIOECONÓMICA		3	4			1			8
GERENCIA DE RECURSOS FÍSICOS			1						1
GERENCIA DE TALENTO HUMANO			1						1
GERENCIA DE TERRITORIO			3		1		1		5
GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD					1	1			2
GERENCIA FINANCIERA			2						2
GERENCIA OPERATIVA			3						3
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES		1							1
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES		1							1
OFICINA JURÍDICA			1						1
SERVICIO A LA CIUDADANÍA	1	1	6		2				10
TOTAL	1	9	34	1	5	2	4	1	57

Tabla No. 7. Peticiones asignadas para respuesta por dependencia noviembre
Fuente: Control de requerimientos ciudadanos

6.2. PETICIONES CERRADAS EN EL MISMO PERIODO³

DEPEDENCIAS	CERRADAS MISMO PERIODO	%
GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	10	36%
GERENCIA INSERCCION SOCIOECONOMICA	3	11%

² Se reporta la gestión de las peticiones con los traslados por no competencia que se realizaron en el mismo mes de octubre, la petición trasladada a IDARTES se trasladó en octubre, pero se registró en septiembre.

³ 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.

GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD	2	7%
GERENCIA OPERATIVA	2	7%
GERENCIA TERRITORIO	2	7%
PLANEACION	2	7%
SISTEMAS	2	7%
DIRECCION	1	4%
GERENCIA ADMINISTRATIVA	1	4%
GERENCIA DE CONTRATACION	1	4%
GERENCIA FINANCIERA	1	4%
GERENCIA TALENTO HUMANO	1	4%
TOTAL	28	100%

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 noviembre, las dependencias que más cerraron peticiones fueron la Gerencia de Capacidades y Derechos que representan el 36%, le sigue la Gerencia de Inserción Socioeconómica que indican el 11% del total de peticiones cerradas en el mismo periodo.

6.3. PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES⁴

DEPENDENCIA	CERRADAS OTRO PERIODO	%
GERENCIA OPERATIVA	7	28%
GERENCIA TERRITORIO	7	28%
GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD	4	16%
GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	3	12%
GERENCIA DE CONTRATACION	1	4%
GERENCIA INSERCCION SOCIOECONOMICA	1	4%
GERENCIA RECURSOS FISICOS	1	4%
GERENCIA TALENTO HUMANO	1	4%
TOTAL	25	100%

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

De acuerdo con la tabla No. 9 se cerraron 25 peticiones de los periodos anteriores; la Gerencia Operativa y de Territorio con el 28%, luego la Gerencia de estrategias de corresponsabilidad con el 16%, la Gerencia de Capacidades y Derechos con el 12%, le sigue la Gerencia de Contratación, la Gerencia de inserción Socioeconómica, la Gerencia de Recursos Físicos y la Gerencia de

⁴ 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.

Talento Humano con el 4% respectivamente del total de peticiones cerradas de periodos anteriores.

7. CATEGORIAS Y SUB TEMAS MAS REITERADOS

En el mes de noviembre, los subtemas más reiterados fueron presencia NNAJ en habitabilidad de calle con el 35.85%, luego ciudadanos habitantes de calle con el 28.30%, le sigue niños, niñas y adolescentes victimas en riesgo de explotación comercial con un 24.53% y funcionamiento operativo UPIS y administración baños públicos con el 3.77%, como se evidencia en la tabla No.10.

SUBTEMA	TOTAL	%
PRESENCIA NNAJ EN HABITABILIDAD DE CALLE	19	35.85 %
CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	15	28.30 %
NINOS NINAS Y ADOLESCENTES VICTIMAS Y EN RIESGO DE EXPLOTACION COMERCIAL	13	24. 53 %
FUNCIONAMIENTO OPERATIVO UPIS	2	3.77 %
ADMINISTRACION BAÑOS PÚBLICOS	2	3.77 %

Tabla No. 10. Sub temas más reiterados noviembre
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
DIRECCION	0	5	0	0	0
GERENCIA ADMINISTRATIVA	0	12	0	0	0
GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	0	8,57	10	0	5,8
GERENCIA DE CONTRATACION	0	10	10	0	0
GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD	0	13	7,33	5	8
GERENCIA FINANCIERA	0	5	0	0	0
GERENCIA INSERCCION SOCIOECONOMICA	14	13,5	0	11	0

GERENCIA OPERATIVA	0	10,2	13,75	0	0
GERENCIA RECURSOS FISICOS	0	9	0	0	0
GERENCIA TALENTO HUMANO	5	5	0	0	0
GERENCIA TERRITORIO	0	11,43	0	0	9,5
PLANEACION	0	6	0	0	0
SISTEMAS	3,5	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 noviembre 2024, las dependencias que tomaron más tiempo en responder las peticiones fueron la Gerencia de Inserción socioeconómica y la Gerencia de Estrategias de Corresponsabilidad. 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 noviembre 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
4633682024	GERENCIA OPERATIVA	JESÚS ALBERTO CÓRDOBA	BUZÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	15/10/2024	06/11/2024	12/11/2024	18	3

Tabla No. 12. Gestión extemporánea
Fuente: Reporte de gestión de peticiones noviembre 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 14 respuestas enviadas por la entidad, de las cuales:

Oportunidad: El 93% de las respuestas verificadas fueron emitidas oportunamente a la ciudadanía.

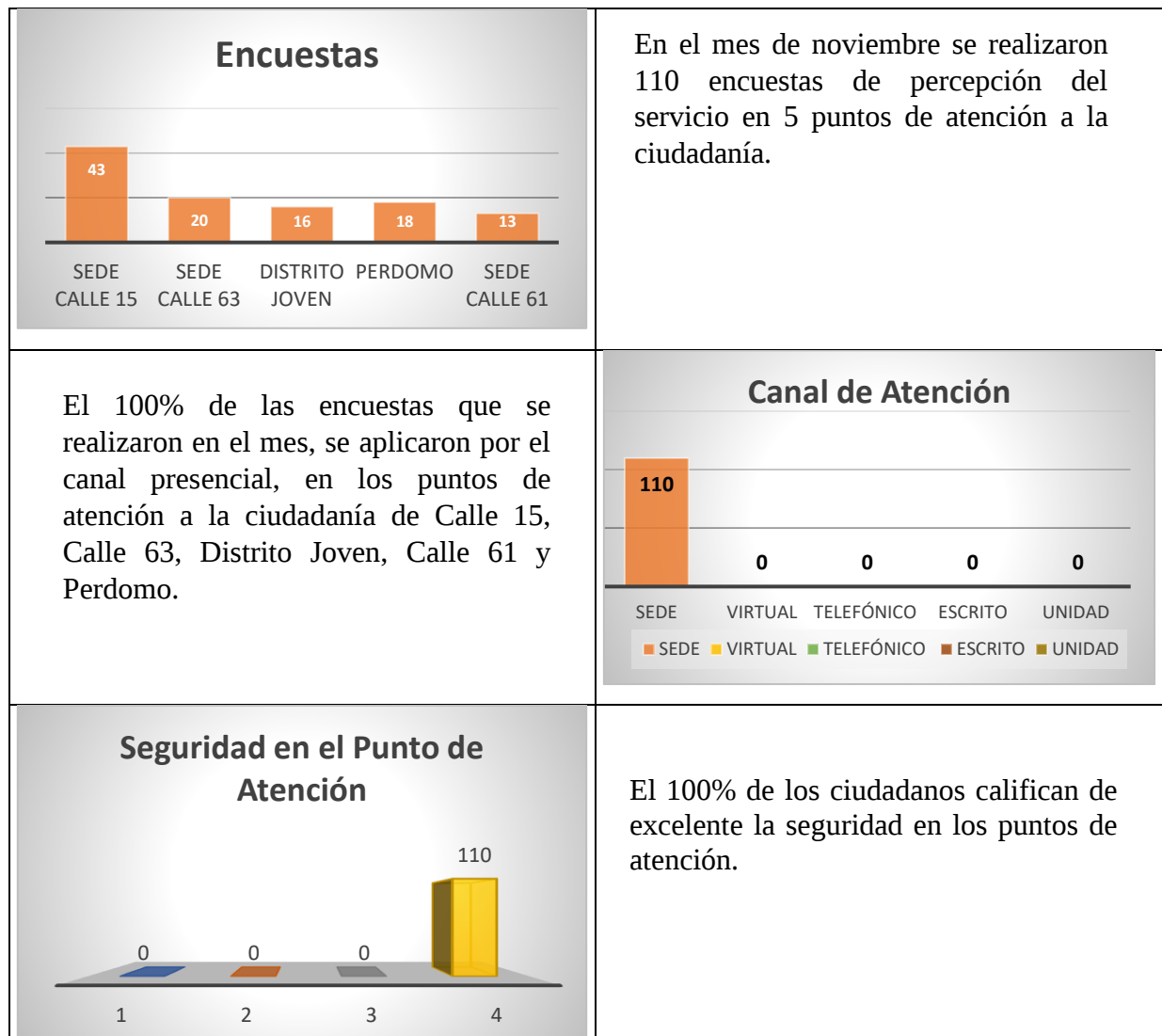
Coherencia: El 100% de las respuestas verificadas, responden a la ciudadanía en forma coherente.

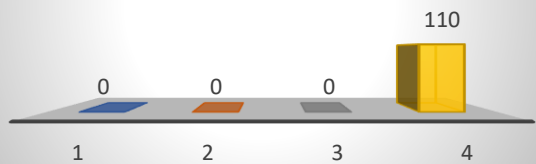
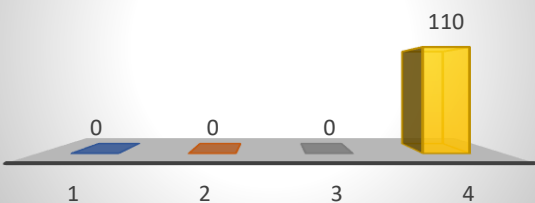
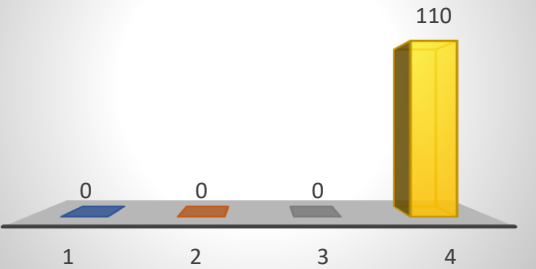
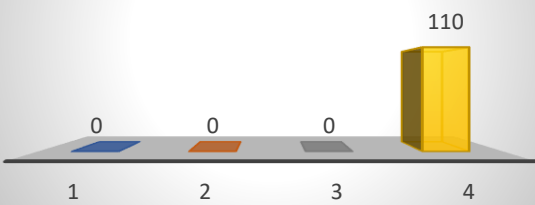
Solución de fondo: El 100% de las respuestas emitidas brindaron a la ciudadanía una respuesta de fondo.

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 y realizar acciones de control para cumplir con los tiempos de respuesta de las peticiones.

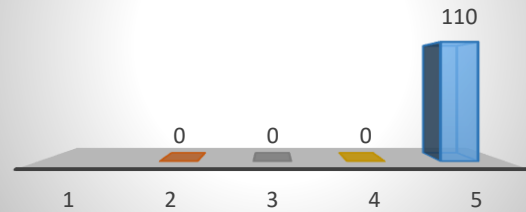
11. ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN CIUDADANA



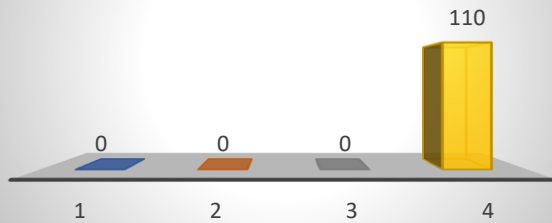
El 100% de los ciudadanos califican de excelente la comodidad en los puntos de atención.	Comodidad en el Punto de Atención  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Calificación</th> <th>Cantidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>110</td> </tr> </tbody> </table>	Calificación	Cantidad	1	0	2	0	3	0	4	110
Calificación	Cantidad										
1	0										
2	0										
3	0										
4	110										
Limpieza e Higiene del Punto de Atención  <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>110</td> </tr> </tbody> </table>	Calificación	Cantidad	1	0	2	0	3	0	4	110	El 100% de los ciudadanos califican de excelente la limpieza e higiene de los puntos de atención.
Calificación	Cantidad										
1	0										
2	0										
3	0										
4	110										
El 100% de los ciudadanos califican de excelente la organización en los puntos de atención.	Organización en el Punto de Atención  <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>110</td> </tr> </tbody> </table>	Calificación	Cantidad	1	0	2	0	3	0	4	110
Calificación	Cantidad										
1	0										
2	0										
3	0										
4	110										
Cómo califica el servicio recibido?  <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>110</td> </tr> </tbody> </table>	Calificación	Cantidad	1	0	2	0	3	0	4	110	El 100% de los ciudadanos califican de excelente el servicio recibido en los puntos de atención.
Calificación	Cantidad										
1	0										
2	0										
3	0										
4	110										

El 100% de los ciudadanos califican de excelente la amabilidad de las personas que atendieron al ciudadano(a).

La persona que lo atendió fue amable?



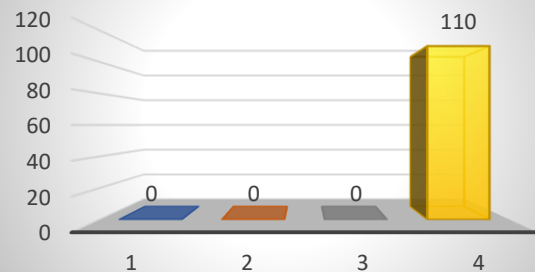
¿La solicitud fue resuelta y la información clara?



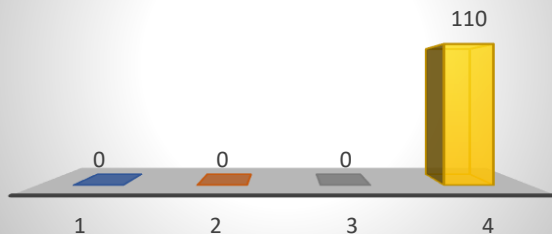
El 100% de los ciudadanos opinan que la solicitud fue resuelta y la información clara

El 100% de los ciudadanos opinan la atención en el servicio fue rápida

¿El servicio fue rápido?



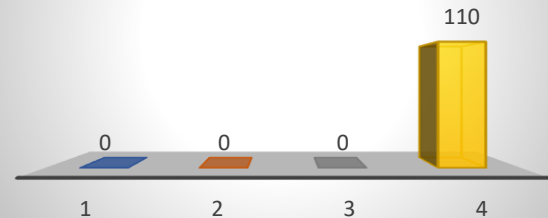
Horario de Atención



El 100% de los ciudadanos opinan el horario de atención es excelente.

El 100% de los ciudadanos manifiestan que la atención recibida fue respetuosa, digna y Humana.

La atención recibida fue respetuosa, digna y humana?



ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Durante el mes, disminuyó en un 15% el número de ciudadanos encuestados pasando de 130 encuestas aplicadas en octubre 2024 a 110 en el mes de noviembre 2024, lo anterior debido a que en el mes de noviembre, disminuyó la atención a la ciudadanía en los puntos habilitados para este fin.

Se evidencia que, 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 07 de noviembre 2024 el proceso Servicio a la Ciudadanía, participó en la Feria de servicios Móviles en el parque Berlín- localidad Suba, la cual fue convocada por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y se realizaron 24 atenciones.



13. CONCLUSIONES

- En el mes de noviembre 2024 se registraron 43 peticiones ciudadanas en la entidad, evidenciándose una disminución del 20% en el registro de peticiones respecto al mes de octubre de 2024, donde se registraron 54 peticiones. Lo anterior debido a que, mes de noviembre disminuyó el número de peticiones allegadas a través de los buzones de sugerencias instalados en las Unidades de Protección Integral – UPI.
- En el mes de noviembre 2024 la entidad recibió 19 peticiones ciudadanas de otras entidades.
- En el mes de noviembre 2024 se recibieron 62 peticiones, de las cuales 5 peticiones se trasladaron por no competencia, lo que indica que en el mes de noviembre se gestionaron 57 peticiones
- En el mes de noviembre 2024 los canales de atención más utilizados por la ciudadanía fueron el E-mail con 16 peticiones que representan el 37%, le sigue el buzón de sugerencias con 11 peticiones que representan el 26%, luego la web con 8 peticiones que representan el 19%, le sigue el canal presencial con 7 peticiones que indican un 16% y finalmente el canal escrito con 1 petición que representa el 1% del total de peticiones registradas.
- En el mes de noviembre la tipología más utilizada por los ciudadanos fue el derecho de petición de interés particular con 22 peticiones que representan el 51%, le sigue el derecho de petición de interés general con 9 peticiones que indican el 21%, luego la solicitud de acceso a la información con 4 peticiones que representan el 9%, le sigue la queja con 3 peticiones que indican un 7%, posteriormente la consulta, la denuncia por actos de corrupción, la felicitación, el reclamo y la sugerencia con 1 petición que indican el 2% respectivamente 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 noviembre se trasladaron 5 peticiones por no competencia a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta.
- En noviembre, se registra que todos los procesos contestaron oportunamente el teléfono, cumpliendo con lo establecido en el protocolo telefónico de la entidad.
- 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 la 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 continuar con las acciones que tienen establecidas 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 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 – (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias) y demás requerimientos de información.

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

Aprobó: Harly Rafael Leudo Paz
Secretario General