

INFORME DE
GESTIÓN DE
PETICIONES EN
BOGOTÁ TE
ESCUCHA

MES DE SEPTIEMBRE 2024

SECRETARIA GENERAL –
PROCESO SERVICIO A LA
CIUDADANÍA

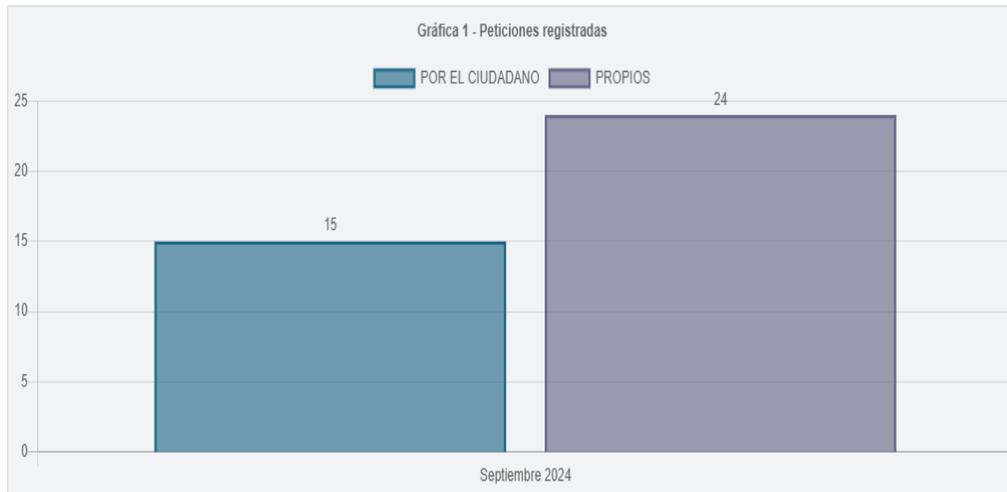
Tabla de contenido

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	9
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.....	16

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 septiembre 2024 se registraron 39 peticiones ciudadanas en la entidad como se muestra en la gráfica 1, evidenciándose una disminución del 7% en el registro de peticiones respecto al mes de agosto de 2024, donde se registraron 42 peticiones. Lo anterior debido a que, mes de agosto se realizó en la entidad un foro de participación como parte de la estrategia de Rendición de cuentas vía Facebook live, en la cual la ciudadanía realizó diferentes solicitudes y a su vez envió felicitaciones al trabajo realizado por la entidad.



Gráfica 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 septiembre 2024 la entidad recibió 39 peticiones ciudadanas de otras entidades, de la siguiente manera:

ENTIDAD	NÚMERO DE PETICIONES
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	22
SECRETARIA GENERAL	8

SECRETARIA DE PLANEACION	3
SECRETARIA DE GOBIERNO	2
CONCEJO DE BOGOTÁ	1
PERSONERÍA DE BOGOTÁ	1
SECRETARÍA JURIDICA	1
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO DE BOMBEROS BOGOTA	1
TOTAL	39

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

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 (agosto) se evidencia un aumento del 39% en las peticiones recibidas, teniendo en cuenta que en septiembre 2024 se recibieron 39 y en el mes de agosto 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 septiembre 2024:

Tipo de ingreso	Cantidad
Peticiones registradas	39
Peticiones recibidas	39
Total	78

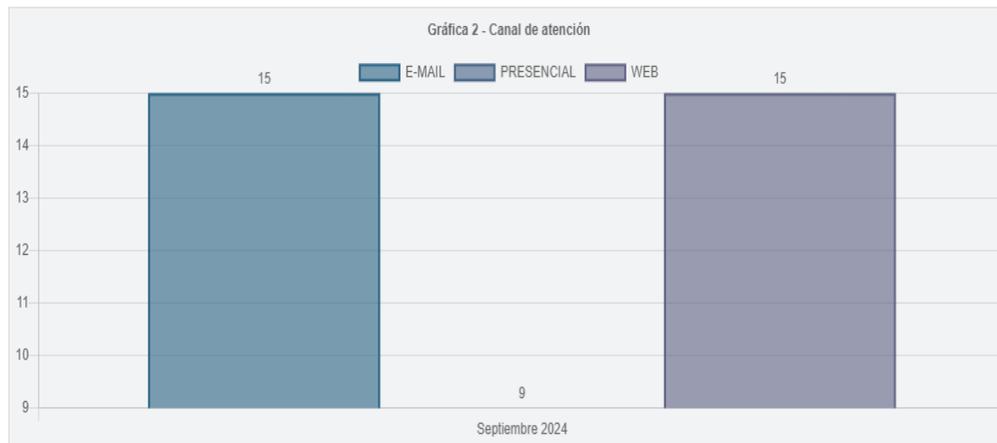
Las 78 peticiones que recibió la entidad se gestionaron en el mes de septiembre, no obstante y de acuerdo con la *Guía para la Generación y manejo del “REPORTE GESTIÓN DE PETICIONES”* de la Alcaldía Mayor de Bogotá, NO se presenta lo recibido por traslado de otras entidades, pues dichas peticiones serán 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 39 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	15	38%
E-MAIL	15	38%
PRESENCIAL	9	23%
TOTAL	39	100%

Tabla No. 2. Canales de atención
Fuente: Reporte de gestión de peticiones septiembre 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 septiembre 2024 los canales de atención más utilizados por la ciudadanía fueron la Web y el E-mail con 15 peticiones cada una que representan el 38% respectivamente, y finalmente el canal presencial con 9 peticiones que representan el 23% 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 septiembre 2024 se logra la atención en tiempo real de 21 ciudadanos; con respecto al mes de agosto 2024 se presenta un aumento del 100% con 0 atenciones reportadas, en el entendido que en agosto, la línea estaba en proceso de traslado de un número fijo de la ETB a un número con el operador de servicio Movistar.

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 septiembre 2024 se atendieron 17 ciudadanos, con respecto al mes de agosto 2024 se presentó una disminución del 15% con 20 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 septiembre 2024 se recibieron 199 llamadas al conmutador de la entidad. Las 3 dependencias que más recibieron llamadas fueron:

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE LLAMADAS
DIRECCIÓN GENERAL	26
OFICINA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	16
GERENCIA FINANCIERA	15

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

En el mes de septiembre el proceso Servicio a la Ciudadanía recibió 96 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 septiembre, 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 septiembre 2024 se registraron 129 atenciones de la siguiente manera:

MES	CONSOLIDADO CANAL PRESENCIAL				
	PRESENCIAL				
	CALLE 15	CALLE 61	CALLE 63	DISTRITO JOVEN	PERDOMO
SEPTIEMBRE	47	32	20	8	22

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

En los puntos de atención se evidenció un aumento del 13% respecto a agosto 2024 con 114 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 481 correos electrónicos de la siguiente manera:

- Correo de atención a la ciudadanía: 478
- Correo de defensor del ciudadano: 3

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

4. PETICIONES POR TIPOLOGÍA

Teniendo en cuenta las 39 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	17	44%
QUEJA	10	26%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	5	13%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	4	10%
FELICITACIÓN	2	5%
CONSULTA	1	3%
TOTAL	39	100%

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

En la tabla No. 5 se evidencia que, en el mes de septiembre la tipología más utilizada por los ciudadanos fue el derecho de petición de interés particular con 17 peticiones que representan el 44%, le sigue la queja con 10 peticiones que indican el 26%, luego la solicitud de acceso a la información con 5 peticiones que representan el 13%, le sigue el derecho de petición de interés general con 4 peticiones que representan el 10%, luego la felicitación con 2 peticiones que indican el 5% y finalmente la consulta con 1 petición que representa el 3% del total registradas en el mes.

5. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

En la tabla No. 6 se muestra las 8 peticiones que se trasladaron por no competencia en el mes de septiembre 2024, de acuerdo con el tipo de requerimiento y la misionalidad de las entidades.

ENTIDAD	NÚMERO DE PETICIONES TRASLADADAS	%
SERETARIA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	3	37.5%
SECRETARIA DE GOBIERNO	3	37.5%
IDRD	1	12.5%
FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	1	12.5%
TOTAL	8	100%

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

En el mes de septiembre 2024 se trasladaron 3 peticiones ciudadanas por no competencia a la Secretaría de Integración Social y Secretaría de Gobierno cada una que representan el 37.5% respectivamente, luego el IDRD y la Fiscalía General de la Nación con 1 petición que indican el 12.5% respectivamente del total de peticiones trasladadas por no competencia.

De las 8 peticiones trasladadas en el mes de septiembre, 2 corresponden a peticiones asignadas en el mes de agosto pero que se trasladaron en el mes objeto del presente informe.

6. GESTIÓN DE RESPUESTAS

6.1. RESPUESTAS GESTIONADAS POR LA ENTIDAD

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

TOTAL PETICIONES	PETICIONES TRASLADADAS	PETICIONES GESTIONADAS EN LA ENTIDAD
78 ¹	6 ²	72

De acuerdo con lo anterior, en el mes de septiembre 2024 se recibieron 78 peticiones, de las cuales 6 se trasladaron por no competencia y 72 peticiones gestionó la entidad, de acuerdo con la siguiente distribución:

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.

² Se reportan las peticiones que se trasladaron en el mes de septiembre y cuya asignación se realizó en el mismo mes.

DEPENDENCIA/TIPO DE REQUERIMIENTO	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD ACCESO A LA INFORMACIÓN	TOTAL
DIRECCIÓN GENERAL	5			1			6
GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	2	5	1	3		1	12
GERENCIA DE CONTRATACIÓN		7					7
GERENCIA DE INSERCIÓN SOCIOECONÓMICA	1						1
GERENCIA DE RECURSOS FÍSICOS		1					1
GERENCIA DE TALENTO HUMANO		1		1			2
GERENCIA DE TERRITORIO	2	10				2	14
GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD	1	1		5			7
GERENCIA FINANCIERA						2	2
GERENCIA OPERATIVA		2	1	2			5
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO				1			1
SECRETARÍA GENERAL	2						2
SERVICIO A LA CIUDADANÍA	1	10			1		12
TOTAL	14	37	2	13	1	5	72

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

6.2. PETICIONES CERRADAS EN EL MISMO PERIODO³

DEPEDENCIAS	CERRADAS MISMO PERIODO	%
GERENCIA TERRITORIO	8	23%
GERENCIA RECURSOS FISICOS	7	20%
GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	6	17%
GERENCIA DE CONTRATACION	4	11%
GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD	2	6%
GERENCIA OPERATIVA	2	6%
GERENCIA TALENTO HUMANO	2	6%
SERVICIO A LA CIUDADANIA	2	6%
GERENCIA FINANCIERA	1	3%
GERENCIA INSERCCION SOCIOECONOMICA	1	3%
TOTAL	35	100%

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.

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

En el mes se cerraron 35 requerimientos que se recibieron durante septiembre, la dependencia que más cerró peticiones fue la Gerencia de Territorio que representan el 23%, le sigue la Gerencia de Recursos Físicos con el 20%, luego la Gerencia de Capacidades y Derechos con el 17%, luego la Gerencia de Contratación con el 11%, le sigue la Gerencia de Estrategias de Corresponsabilidad, la Gerencia Operativa, la Gerencia de Talento Humano y servicio a la ciudadanía con 2 peticiones cada una que indican el 6%, y finalmente la Gerencia Financiera y la Gerencia de Inserción Socioeconómica con 1 petición cada una que representa el 3% respectivamente del total de peticiones cerradas en el mismo periodo.

6.3. PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES⁴

DEPENDENCIA	CERRADAS OTRO PERIODO	%
GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD	8	44%
GERENCIA TERRITORIO	5	28%
GERENCIA DE CONTRATACION	2	11%
COMUNICACIONES	1	6%
GERENCIA RECURSOS FISICOS	1	6%
JURIDICA	1	6%
TOTAL	18	100%

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

De acuerdo con la tabla No. 9 se cerraron 18 peticiones de los periodos anteriores; la Gerencia de Estrategias de Corresponsabilidad con el 44%, le sigue la Gerencia de Territorio con el 28%, luego la Gerencia de Contratación con el 11%, y finalmente la Oficina de Comunicaciones, la Gerencia de Recursos Físicos y la Oficina Jurídica con el 6% respectivamente del total de peticiones cerradas de periodos anteriores.

7. CATEGORIAS Y SUB TEMAS MAS REITERADOS

En el mes de septiembre, los subtemas más reiterados fue ciudadanos habitantes de calle con el 37.74%, le sigue presencia NNAJ en habitabilidad de calle con el 32.08%, luego niños, niñas y adolescentes víctimas en riesgo de explotación comercial con el 20.75%, le sigue administración del Talento Humano con el 3.77%, como se evidencia en la tabla No.10.

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.

SUBTEMA	TOTAL	%
CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	20	37.74 %
PRESENCIA NNAJ EN HABITABILIDAD DE CALLE	17	32.08 %
NINOS NINAS Y ADOLESCENTES VICTIMAS Y EN RIESGO DE EXPLOTACION COMERCIAL	11	20.75 %
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO CERTIFICACIONES RECLAMACIONES LABORALES CAPACITACIONES SOLICITUD DE TRABAJO SOLICITUD DE DESVINCULACION	2	3.77 %
CONVENIOS	2	3.77 %
SISTEMA DE RESPONSABILIDAD PENAL ADOLESCENTE	1	1.89 %

Tabla No. 10. Sub temas más reiterados septiembre
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	Solicitud acceso información
COMUNICACIONES	0	0	0	0	7
GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	9	9,5	0	8	5
GERENCIA DE CONTRATACION	0	12,33	0	0	0
GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD	13	14	13,5	9,6	9
GERENCIA FINANCIERA	0	0	0	0	2
GERENCIA INSERCCION SOCIOECONOMICA	12	0	0	0	0
GERENCIA OPERATIVA	0	0	0	9,5	0
GERENCIA RECURSOS FISICOS	5,14	14	0	0	0
GERENCIA TALENTO HUMANO	0	0	0	7,5	0
GERENCIA TERRITORIO	14	15	0	0	10
JURIDICA	0	15	0	0	0
SERVICIO A LA CIUDADANIA	0	0	0	11,5	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 septiembre 2024, las dependencias que tomaron más tiempo en

responder las peticiones fueron la Gerencia de Estrategias de Corresponsabilidad y la Gerencia de Territorio. 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 septiembre 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 revisan 12 respuestas enviadas por la entidad, de las cuales:

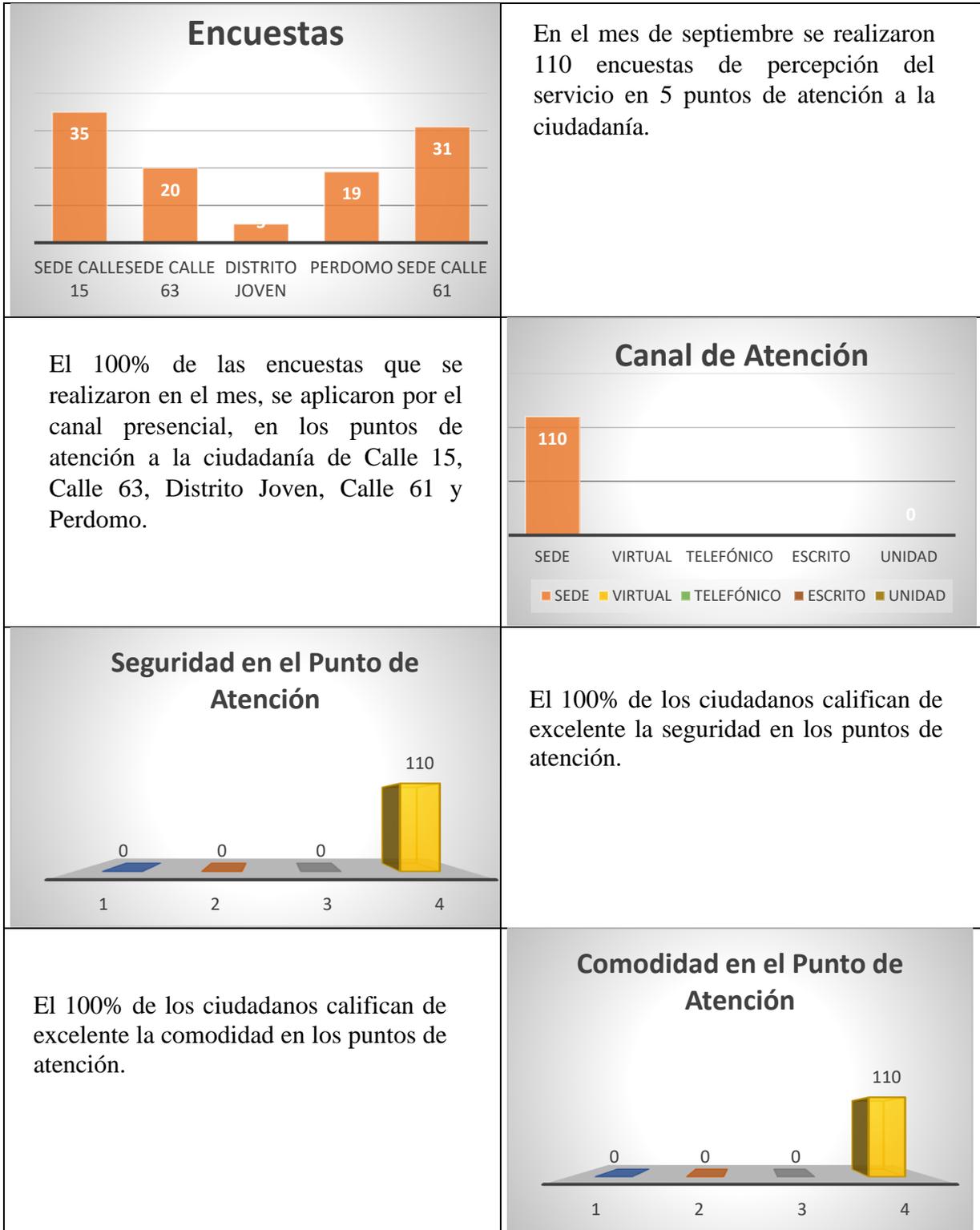
Oportunidad: El 100% de las respuestas verificadas fueron emitidas oportunamente a la ciudadanía.

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>Limpieza e Higiene del Punto de Atención</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>110</td> </tr> </tbody> </table>	Calificación	Cantidad	1	0	2	0	3	0	4	110	<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	110												
<p>El 100% de los ciudadanos califican de excelente la organización en los puntos de atención.</p>	<p>Organización en el Punto de Atención</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>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												
<p>Cómo califica el servicio recibido?</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>110</td> </tr> </tbody> </table>	Calificación	Cantidad	1	0	2	0	3	0	4	110	<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	110												
<p>El 100% de los ciudadanos califican de excelente la amabilidad de las personas que atendieron al ciudadano(a).</p>	<p>La persona que lo atendió fue amable?</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>0</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>110</td> </tr> </tbody> </table>	Calificación	Cantidad	1	0	2	0	3	0	4	0	5	110
Calificación	Cantidad												
1	0												
2	0												
3	0												
4	0												
5	110												

<p>¿La solicitud fue resuelta y la información clara?</p> <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>110</td> </tr> </tbody> </table>	Rating	Count	1	0	2	0	3	0	4	110	<p>El 100% de los ciudadanos opinan que la solicitud fue resuelta y la información clara</p>
Rating	Count										
1	0										
2	0										
3	0										
4	110										
<p>El 100% de los ciudadanos opinan la atención en el servicio fue rápida</p>	<p>¿El servicio fue rápido?</p> <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>110</td> </tr> </tbody> </table>	Rating	Count	1	0	2	0	3	0	4	110
Rating	Count										
1	0										
2	0										
3	0										
4	110										
<p>Horario de Atención</p> <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>110</td> </tr> </tbody> </table>	Rating	Count	1	0	2	0	3	0	4	110	<p>El 100% de los ciudadanos opinan el horario de atención es excelente.</p>
Rating	Count										
1	0										
2	0										
3	0										
4	110										
<p>El 100% de los ciudadanos manifiestan que la atención recibida fue respetuosa, digna y Humana.</p>	<p>La atención recibida fue respetuosa, digna y humana?</p> <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>110</td> </tr> </tbody> </table>	Rating	Count	1	0	2	0	3	0	4	110
Rating	Count										
1	0										
2	0										
3	0										
4	110										

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Durante el mes, aumento en un 49% el número de ciudadanos encuestados pasando de 74 encuestas aplicadas en agosto 2024 a 110 en el mes de septiembre 2024, lo anterior debido a que en el mes de septiembre todos los puntos de atención contaron con atención a la ciudadanía.

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 18 de septiembre 2024 el proceso Servicio a la Ciudadanía, participó en la Feria de servicios Móviles en la Plazoleta de La Mariposa – Calle 163ª Carrera 6A- localidad Usaquén, la cual fue convocada por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y se realizaron 27 atenciones.

13. CONCLUSIONES

- En el mes de septiembre 2024 se registraron 39 peticiones ciudadanas en la entidad, evidenciándose una disminución del 7% en el registro de peticiones respecto al mes de agosto de 2024, donde se registraron 42 peticiones. Lo anterior debido a que, mes de agosto se realizó en la entidad un foro de participación como parte de la estrategia de Rendición de cuentas vía Facebook live, en la cual la ciudadanía realizó diferentes solicitudes y a su vez envió felicitaciones al trabajo realizado por la entidad.
- En el mes de septiembre 2024 la entidad recibió 39 peticiones ciudadanas de otras entidades.
- En el mes de septiembre 2024 se recibieron 78 peticiones, de las cuales 6 se trasladaron por no competencia y 72 peticiones gestionó la entidad.
- En el mes de septiembre 2024 los canales de atención más utilizados por la ciudadanía fueron la Web y el E-mail con 15 peticiones cada una que representan el 38% respectivamente, y finalmente el canal presencial con 9 peticiones que representan el 23% del total de peticiones registradas.
- En el mes de septiembre la tipología más utilizada por los ciudadanos fue el derecho de petición de interés particular con 17 peticiones que representan el 44%, le sigue la queja con 10 peticiones que indican el 26%, luego la solicitud de acceso a la información con 5 peticiones que representan el 13%, le sigue el derecho de petición de interés general con 4 peticiones que representan el 10%, luego la felicitación con 2 peticiones que indican el 5% y finalmente la consulta con 1 petición que representa 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 septiembre se trasladaron 8 peticiones por competencia a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta.
- En septiembre, 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 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 – (Peticiones, 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