

INFORME DE
GESTIÓN DE
PETICIONES EN
BOGOTÁ TE
ESCUCHA
PRIMER TRIMESTRE 2024

SECRETARIA GENERAL –
PROCESO SERVICIO A LA
CIUDADANÍA

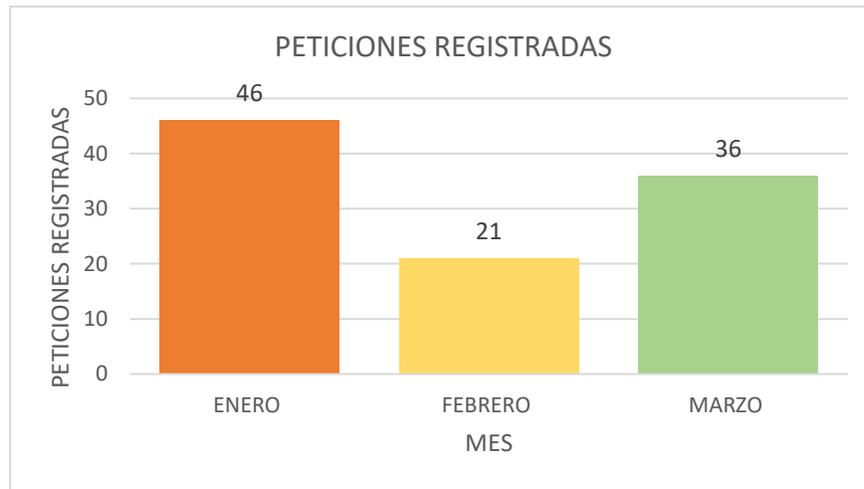
Tabla de contenido

1. PETICIONES REGISTRADAS	2
2. PETICIONES RECIBIDAS	2
3. CANALES DE ATENCIÓN.....	4
3.1. ATENCIONES POR LINEA WHATSAPP.....	5
3.2. ATENCIONES RED SOCIAL FACEBOOK.....	5
3.3. CANAL TELEFÓNICO	6
3.4 CANAL PRESENCIAL.....	6
3.5. CORREOS ELECTRÓNICOS.....	7
4. PETICIONES POR TIPOLOGÍA.....	7
5. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA	8
6. GESTIÓN DE RESPUESTAS	9
6.1. RESPUESTAS GESTIONADAS POR LA ENTIDAD.....	9
7. CATEGORIAS Y SUB TEMAS MAS REITERADOS.....	9
8. PETICIONES CON GESTIÓN EXTEMPORÁNEA.....	9
9. SEGUIMIENTO ESCRITO DE RESPUESTAS EMITIDAS POR LA ENTIDAD	12
10. ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN CIUDADANA	13
11. EVENTOS PARA LA CIUDADANÍA	13
12. CONCLUSIONES.....	14
13. RECOMENDACIONES	14

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.

En el primer trimestre del 2024, se registraron 103 peticiones ciudadanas en la entidad como se muestra en la gráfica 1.



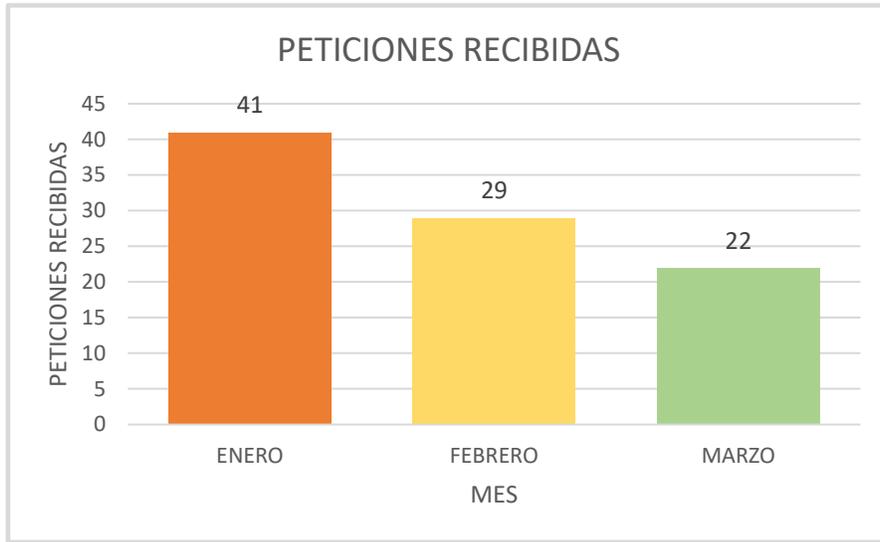
Grafica No. 1. Peticiones registradas primer trimestre 2024
Fuente: Reporte de Gestión de Peticiones - Alcaldía Mayor de Bogotá

Se observa que, enero fue el mes con el mayor número de peticiones registradas representando el 45% con relación a los meses de febrero y marzo, con un 20% y 35% respectivamente del total de peticiones registradas en el primer trimestre del 2024.

2. PETICIONES RECIBIDAS

Se entiende como peticiones recibidas aquellas que IDIPRON recibió como traslado desde otras entidades por competencia.

En el primer trimestre del 2024, la entidad recibió 92 peticiones ciudadanas de otras entidades, de la siguiente manera:



Grafica No. 2. Peticiones recibidas primer trimestre 2024
Fuente: Reporte de Gestión de Peticiones - Alcaldía Mayor de Bogotá

Se presentan las entidades de las cuales se recibieron las 92 peticiones durante el primer trimestre 2024:

ENTIDAD	NÚMERO DE PETICIONES
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	33
SECRETARIA DE GOBIERNO	17
SECRETARIA GENERAL	15
SECRETARIA DE AMBIENTE	4
INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL – IDPAC	4
IDRD	3
ACUEDUCTO	3
SECRETARIA DEL DESARROLLO ECONOMICO	2
SECRETARIA DE EDUCACION	2
INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL - IPES	2
SECRETARIA DE HACIENDA	2
CATASTRO	1
INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL -IDPC	1

INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL – IDPYBA	1
INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO – IDIGER	1
SECRETARIA DE SALUD	1
TOTAL	92

Tabla No. 1. Peticiones recibidas primer trimestre 2024
Fuente: Elaboración propia - Control de requerimientos ciudadanos

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.

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

TIPO DE INGRESO		CANTIDAD
	Peticiones registradas	103
	Peticiones recibidas	92
TOTAL		195

Las 195 peticiones que recibió la entidad se gestionaron en el primer trimestre, 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. ¹

3. CANALES DE ATENCIÓN

Teniendo en cuenta las 103 peticiones registradas, a continuación se presentan los canales de atención que utilizaron los ciudadanos para interponer sus peticiones:

¹ El comparativo de peticiones registradas y recibidas se realizará a partir del próximo trimestre, en el entendido que en los informes anteriores no se realizaba la distinción de las peticiones registradas y recibidas. Por lo tanto, la línea base para el análisis comparativo entre trimestres se generará con los datos del presente informe.

CANAL DE ATENCIÓN		CANTIDAD DE PETICIONES	%
	WEB	30	29%
	BUZÓN DE SUGERENCIAS	30	29%
	E-MAIL	17	17%
	REDES SOCIALES	15	15%
	PRESENCIAL	9	9%
	ESCRITO	2	2%
TOTAL		103	100%

Tabla No. 2. Canales de atención
Fuente: Reporte de gestión de peticiones Bogotá te Escucha

De acuerdo con lo evidenciado en la tabla 2, en el primer trimestre del 2024 los canales de atención más utilizados por la ciudadanía fueron la web y el buzón de sugerencias con 30 peticiones en cada canal que representan el 29% respectivamente, le sigue el e-mail con 17 peticiones que representa el 17%, luego las redes sociales con 15 peticiones que indican un 15%, el canal presencial con 9 peticiones que representan el 9% y finalmente el escrito con dos peticiones que representan el 2% del total de peticiones registradas.

3.1. ATENCIONES POR LINEA WHATSAPP

	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
ATENCIONES POR LINEA WHATSAPP	45	30	30	105

3.2. ATENCIONES RED SOCIAL FACEBOOK

	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
RED SOCIAL FACEBOOK	14	40	30	84

3.3. CANAL TELEFÓNICO

En el primer trimestre 2024, se recibieron 2.465 llamadas al conmutador de la entidad. Las 4 dependencias que más recibieron llamadas fueron:

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE LLAMADAS
GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	110
GERENCIA DE CONTRATACIÓN	110
GERENCIA DE TALENTO HUMANO	88
DIRECCIÓN GENERAL	51

Tabla No. 3. Dependencias que recibieron más llamadas primer trimestre 2024
Fuente: Elaboración propia – datos puntos de atención 2024

En el primer trimestre 2024 e 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, también como acceder a una vacante laboral, por temas de contratación y temas de cuentas de proveedores y contratistas.

Así mismo, en el primer trimestre 2024 las dependencias contestaron oportunamente el teléfono, de acuerdo con lo establecido en el protocolo de atención telefónica.

3.4 CANAL PRESENCIAL

Durante el primer trimestre 2024 se registraron 185 atenciones de la siguiente manera:

MES	CONSOLIDADO CANAL PRESENCIAL				
	PRESENCIAL				
	CALLE 15	CALLE 61	CALLE 63	DISTRITO JOVEN	PERDOMO
ENERO	31	28	0	14	15
FEBRERO	0	27	0	0	13
MARZO	27	30	0	0	0
TOTAL	58	85	0	14	28
TOTAL PRIMER TRIMESTRE	185				

Tabla No. 4. Atenciones canal presencial
Fuente: Elaboración propia - datos puntos de atención 2024

La ciudadanía indaga la forma para acceder al modelo pedagógico del instituto, ofertas académicas, inscripciones a los programas y como acceder a ofertas laborales.

3.5. CORREOS ELECTRÓNICOS

En el primer trimestre, se recibieron en total 2.773 correos electrónicos de la siguiente manera:

- Correo de atención a la ciudadanía: 2.752
- Correo de defensor del ciudadano: 21

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

4. PETICIONES POR TIPOLOGÍA

Teniendo en cuenta las 103 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 ENERO	CANTIDAD DE PETICIONES FEBRERO	CANTIDAD DE PETICIONES MARZO	TOTAL	%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	24	10	22	56	54%
QUEJA	5	1	4	10	10%
SUGERENCIA	5	0	1	6	6%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	4	2	1	7	7%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	4	3	3	10	10%
CONSULTA	2	2	0	4	4%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	1	1	0	2	2%
FELICITACIÓN	1	0	5	6	6%
RECLAMO	0	1	0	1	1%

SOLICITUD DE COPIA	0	1	0	1	1%
TOTAL	46	21	36	103	100%

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

En la tabla No. 5 se evidencia que, en el primer trimestre la tipología más utilizada por los ciudadanos fue el derecho de petición de interés particular con 56 peticiones que representan el 54%, le sigue la queja y la solicitud de acceso a la información con 10 peticiones cada una que representan el 10% respectivamente y posteriormente el derecho de petición de interés general con 7 peticiones que representan el 7%.

5. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

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

ENTIDAD	NÚMERO DE PETICIONES TRASLADADAS	%
SECRETARIA DE GOBIERNO	12	39%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	8	26%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	3	10%
SECRETARIA MOVILIDAD	2	6%
SECRETARIA DE EDUCACION	2	6%
IPES	1	3%
SECRETARIA DE LA MUJER	1	3%
SECRETARIA DE SALUD	1	3%
POLICIA METROPOLITANA	1	3%
TOTAL	31	100%

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

En el primer trimestre 2024 se trasladaron 31 peticiones ciudadanas por no competencia, la entidad a la que se le realizó mayor cantidad de traslados fue la Secretaría de Gobierno con 12 traslados que representan el 39%, le sigue la Secretaría de Integración Social con 8 traslados que corresponde al 26% del total de peticiones trasladadas.

6. GESTIÓN DE RESPUESTAS

6.1. RESPUESTAS GESTIONADAS POR LA ENTIDAD

En el primer trimestre 2024 se realizó la siguiente gestión:

TOTAL PETICIONES	PETICIONES TRASLADADAS	PETICIONES GESTIONADAS EN LA ENTIDAD
195 ²	31	164

De acuerdo con lo anterior, en el primer trimestre 2024 se recibieron 195 peticiones, de las cuales 31 se trasladaron por competencia y 164 peticiones gestionó la entidad

7. CATEGORIAS Y SUB TEMAS MAS REITERADOS

En el primer trimestre 2024, los subtemas más reiterados fueron ciudadanos habitantes de calle, oferta académica y/o recreativa, presencia NNAJ en habitabilidad en calle y atención y portafolio de servicios.

SUBTEMAS
CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE
OFERTA ACADEMICA Y/O RECREATIVA
PRESENCIA NNAJ EN HABITABILIDAD DE CALLE
ATENCION Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS
SISTEMA DE RESPONSABILIDAD PENAL ADOLESCENTE

8. PETICIONES CON GESTIÓN EXTEMPORÁNEA

Considerando los términos establecidos en el Art. 14 de la Ley 1755 del 2015, durante el primer trimestre de 2024, se reportan 27 peticiones con gestión extemporánea, de acuerdo con la información presentada a continuación:

Enero:

² 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.

Número petición	Dependencia	Funcionario	Canal	Tipo petición	Fecha ingreso	Fecha vencimiento	Fecha cierre	Días gestión	Días vencimiento
5731432023	ATENCION A LA CIUDADANIA	JEIMY PAOLA ZONA CANO	E-MAIL	SUGERENCIA	21/12/2023	15/01/2024	17/01/2024	17	2 ³
17512024	GERENCIA OPERATIVA	ERICA CATALINA MERCHAN PEDRAZA	PRESENCIAL	QUEJA	03/01/2024	24/01/2024	25/01/2024	16	1
5552692023	GERENCIA OPERATIVA	ERICA CATALINA MERCHAN PEDRAZA	PRESENCIAL	SUGERENCIA	13/12/2023	04/01/2024	05/01/2024	16	1
5552702023	GERENCIA OPERATIVA	ERICA CATALINA MERCHAN PEDRAZA	PRESENCIAL	SUGERENCIA	13/12/2023	04/01/2024	05/01/2024	16	1
5554132023	GERENCIA OPERATIVA	ERICA CATALINA MERCHAN PEDRAZA	PRESENCIAL	SUGERENCIA	13/12/2023	04/01/2024	05/01/2024	16	1
5554312023	GERENCIA OPERATIVA	ERICA CATALINA MERCHAN PEDRAZA	PRESENCIAL	SUGERENCIA	13/12/2023	04/01/2024	05/01/2024	16	1
5554602023	GERENCIA OPERATIVA	ERICA CATALINA MERCHAN PEDRAZA	PRESENCIAL	SUGERENCIA	13/12/2023	04/01/2024	05/01/2024	16	1
5556972023	GERENCIA OPERATIVA	ERICA CATALINA MERCHAN PEDRAZA	PRESENCIAL	SUGERENCIA	13/12/2023	04/01/2024	09/01/2024	17	2
5557642023	GERENCIA OPERATIVA	ERICA CATALINA MERCHAN PEDRAZA	PRESENCIAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	13/12/2023	04/01/2024	05/01/2024	16	1
5558272023	GERENCIA OPERATIVA	ERICA CATALINA MERCHAN PEDRAZA	PRESENCIAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	13/12/2023	04/01/2024	05/01/2024	16	1
5716192023	GERENCIA TERRITORIO	ERICA CATALINA MERCHAN PEDRAZA	WEB	QUEJA	20/12/2023	15/01/2024	16/01/2024	16	1

³ La petición fue trasladada al proceso Servicio a la Ciudadanía cerca a vencerse el tiempo de respuesta, con el fin de cargar únicamente la respuesta radicada, sin embargo el requerimiento fue asignado a la Gerencia de Capacidades y Derechos, quienes proyectaron el oficio de respuesta al ciudadano.

Número petición	Dependencia	Funcionario	Canal	Tipo petición	Fecha ingreso	Fecha vencimiento	Fecha cierre	Días gestión	Días vencimiento
5725242023	GERENCIA TERRITORIO	ERICA CATALINA MERCHAN PEDRAZA	E-MAIL	SUGERENCIA	20/12/2023	15/01/2024	16/01/2024	16	1

Febrero:

Número petición	Dependencia	Funcionario	Canal	Tipo petición	Fecha ingreso	Fecha vencimiento	Fecha cierre	Días gestión	Días vencimiento
538892024	GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	ADRIANA ROCIO LOPEZ OVALLE	BUZON	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	17/01/2024	07/02/2024	12/02/2024	18	3
539172024	GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	ADRIANA ROCIO LOPEZ OVALLE	BUZON	SUGERENCIA	17/01/2024	07/02/2024	12/02/2024	18	3
539822024	GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	ADRIANA ROCIO LOPEZ OVALLE	BUZON	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	17/01/2024	07/02/2024	12/02/2024	18	3
540492024	GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	ADRIANA ROCIO LOPEZ OVALLE	BUZON	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	17/01/2024	07/02/2024	12/02/2024	18	3
540822024	GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	ADRIANA ROCIO LOPEZ OVALLE	BUZON	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	17/01/2024	07/02/2024	12/02/2024	18	3
541262024	GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	ADRIANA ROCIO LOPEZ OVALLE	BUZON	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	17/01/2024	07/02/2024	12/02/2024	18	3
542832024	GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	ADRIANA ROCIO LOPEZ OVALLE	BUZON	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	17/01/2024	07/02/2024	13/02/2024	18	3
544952024	GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	ADRIANA ROCIO LOPEZ OVALLE	BUZON	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	17/01/2024	07/02/2024	12/02/2024	18	3
545252024	GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	ADRIANA ROCIO LOPEZ OVALLE	BUZON	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	17/01/2024	07/02/2024	13/02/2024	18	3
550292024	GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	ADRIANA ROCIO LOPEZ OVALLE	E-MAIL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	18/01/2024	07/02/2024	09/02/2024	17	2
671372024	GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	ADRIANA ROCIO LOPEZ OVALLE	WEB	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	24/01/2024	07/02/2024	09/02/2024	12	2

680612024	GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	ADRIANA ROCIO LOPEZ OVALLE	WEB	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	25/01/2024	08/02/2024	09/02/2024	11	1
877862024	GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	ADRIANA ROCIO LOPEZ OVALLE	WEB	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	06/02/2024	22/02/2024	29/02/2024	11	1
893582024	GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	ADRIANA ROCIO LOPEZ OVALLE	WEB	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	07/02/2024	21/02/2024	22/02/2024	11	1
979292024	GERENCIA FINANCIERA	felix antonio forero fernandez	WEB	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	12/02/2024	26/02/2024	28/02/2024	12	2

Marzo: 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.

De acuerdo con lo anterior, se realizó el seguimiento con las dependencias correspondientes con el fin de formular las acciones de mejora a las que haya lugar.

9. 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 41 respuestas enviadas por la entidad de las cuales:

Oportunidad: El 90% 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 generó 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.

10. ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN CIUDADANA

En el tercer trimestre 2024, se realizaron 170 encuestas de percepción ciudadana; en dichas encuestas en promedio el 98% de los ciudadanos encuestados califican en una escala de excelente el servicio recibido y el 98% de los ciudadanos tienen una excelente percepción de la entidad.

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”*

De acuerdo con lo anterior, se registra la recomendación en el informe de gestión de marzo del 2024 para la toma de decisiones por parte del Comité Directivo.

11. EVENTOS PARA LA CIUDADANÍA

En el tercer trimestre 2024, el proceso Servicio a la Ciudadanía participó en dos (2) ferias de Servicio.

Durante los eventos el equipo de trabajo atendió las solicitudes de información de los ciudadanos, de la siguiente manera:



El día 29 de febrero 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.



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 8 atenciones.

12. CONCLUSIONES

- En el primer trimestre 2024 se registraron 103 peticiones ciudadanas en la entidad.
- En el primer trimestre 2024 la entidad recibió 92 peticiones ciudadanas, trasladadas de otras entidades.
- En el primer trimestre 2024 se recibieron 195 peticiones, de las cuales 31 se trasladaron por competencia y 164 peticiones gestionó la entidad
- En el primer trimestre del 2024 los canales de atención más utilizados por la ciudadanía fueron la web y el buzón de sugerencias con 30 peticiones en cada canal que representan el 29% respectivamente, le sigue el e-mail con 17 peticiones que representa el 17%, luego las redes sociales con 15 peticiones que indican un 15%, el canal presencial con 9 peticiones que representan el 9% y finalmente el escrito con dos peticiones que representan el 2% del total de peticiones registradas.
- En el primer trimestre 2024, la tipología más utilizada por los ciudadanos fue el derecho de petición de interés particular con 56 peticiones que representan el 54%, le sigue la queja y la solicitud de acceso a la información con 10 peticiones cada una que representan el 10% respectivamente, y posteriormente el derecho de petición de interés general con 7 peticiones que representan el 7%.
- Respecto a la gestión de traslados de peticiones adelantada por el IDIPRON, las cifras indican que en el primer trimestre se trasladaron 31 peticiones por competencia a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta.
- Respecto a las encuestas de percepción ciudadana, el 98% 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 sistema Bogotá te Escucha, 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.
- Desarrollar acciones encaminadas a la implementación del Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía, mediante la articulación con las Políticas de Servicio a la Ciudadanía, Participación Ciudadana, Racionalización de Trámites y Transparencia a la información pública.
- Realizar convenios con otras entidades públicas, como el Instituto Nacional para Ciegos —INCI— y el Instituto Nacional para Sordos —INSOR—, para acceder a ofertas de capacitación, lo mismo que a la asistencia técnica y asesoría para la atención de las personas con discapacidad visual y auditiva.

Elaboró: Karen Viviana Rojas Pérez
CPS Servicio a la Ciudadanía

Aprobó: Edgar David Motta Revollo
Secretario General código 054 grado 02 (E)