

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

SECRETARIA GENERAL –
PROCESO SERVICIO A LA
CIUDADANÍA

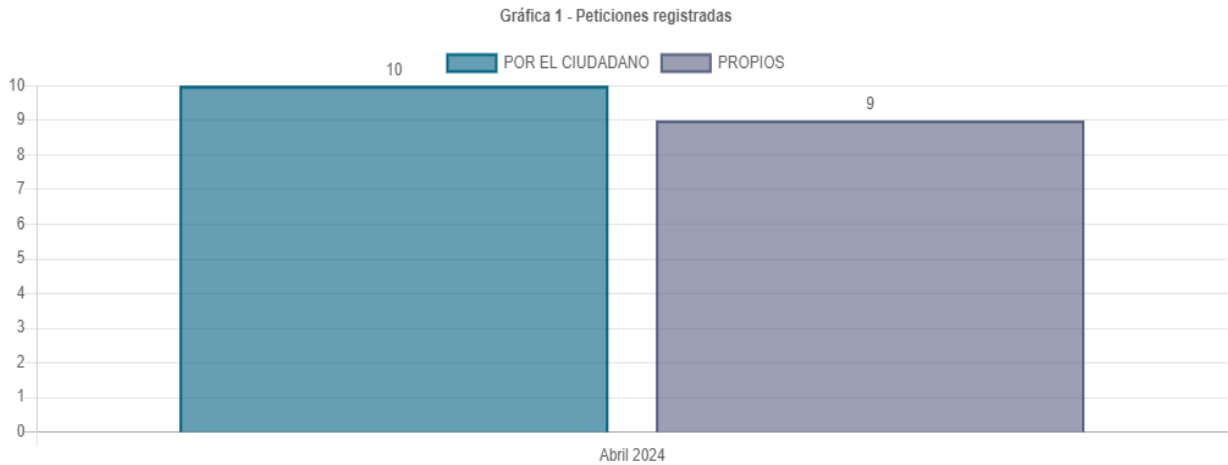
Tabla de contenido

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	4
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	11
11. ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN CIUDADANA	11
12. CONCLUSIONES.....	15
13. 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 abril 2024 se registraron 19 peticiones ciudadanas en la entidad como se muestra en la gráfica 1, evidenciándose una disminución en el registro de peticiones del 47% respecto al mes de marzo de 2024, donde se registraron 36 peticiones. Lo anterior debido a que, en este mes se recibieron más peticiones trasladadas de otras entidades por competencia, es decir que, los ciudadanos registraron sus peticiones en otra entidad, sin embargo, la mayoría de ellas correspondían a la misionalidad del IDIPRON.



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 abril 2024 la entidad recibió 40 peticiones ciudadanas de otras entidades, de la siguiente manera:

ENTIDAD	NÚMERO DE PETICIONES
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	18
SECRETARIA GENERAL	11
SECRETARIA DE GOBIERNO	3
SECRETARIA DE PLANEACION	2
IDPAC	1
SECRETARIA DE EDUCACION	1
SECRETARÍA DE LA MUJER	1

SECRETARIA DE SEGURIDAD	1
TRANSMILENIO	1
VEEDURIA DISTRITAL	1
TOTAL	40

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

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 (marzo) se evidencia un aumento del 82% en las peticiones recibidas, teniendo en cuenta que en abril 2024 se recibieron 40 y en el mes de marzo 2024 fueron 22.

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

Tipo de ingreso	Cantidad
Peticiones registradas	19
Peticiones recibidas	40
Total	59

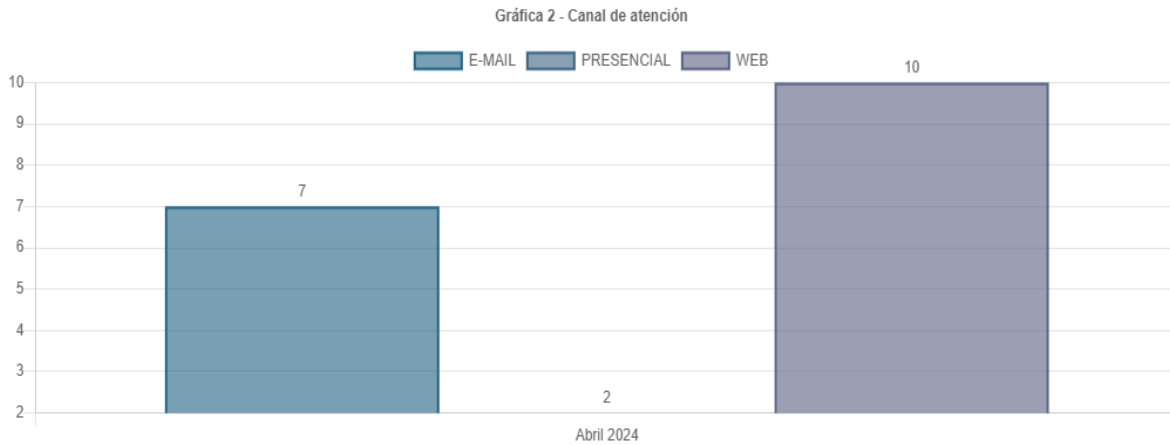
Las 59 peticiones que recibió la entidad se gestionaron en el mes de abril, no obstante y de acuerdo con la *Guía para la Generación y manejo del “REPORTE GESTIÓN DE PETICIONES”* de la Alcaldía Mayor de Bogotá, NO se presenta lo recibido por traslado de otras entidades, pues dichas peticiones serán reportadas 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 19 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	10	53%
E-MAIL	7	36%
PRESENCIAL	2	11%
TOTAL	19	100%

Tabla No. 2. Canales de atención
Fuente: Reporte de gestión de peticiones abril 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 abril 2024 los canales de atención más utilizados por la ciudadanía fueron la web con 10 peticiones registradas que representan el 53%, le sigue el e-mail con 7 peticiones que representa el 36%, y finalmente el canal presencial con 2 peticiones que indica un 11% 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 abril 2024 se logra la atención en tiempo real de 31 ciudadanos; con respecto al mes de marzo 2024 se presentó un aumento del 3% 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 abril 2024 se atendieron 26 ciudadanos, con respecto al mes de marzo 2024 se presentó una disminución del 13% con 30 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 abril 2024 se recibieron 1.075 llamadas al conmutador de la entidad. Las 4 dependencias que más recibieron llamadas fueron:

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE LLAMADAS
DIRECCIÓN GENERAL	89
GERENCIA DE CONTRATACIÓN	64
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN	63
GERENCIA DE TALENTO HUMANO	56

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

En el mes de abril el proceso Servicio a la Ciudadanía recibió 133 llamadas telefónicas donde los ciudadanos preguntaron por inscripciones educativas, misionalidad del programa, ingresos, requerimientos técnicos del área de sistemas, también como acceder a una vacante laboral y por temas de contratación.

Así mismo en abril, se registra que en la UPI Oasis no contestaron 26 llamadas y en la Oficina de Tesorería 19, por lo cual se recomienda a los responsables contestar oportunamente el teléfono, de acuerdo con lo establecido en el protocolo de atención telefónica.

3.4. CANAL PRESENCIAL

Durante el mes de abril 2024 se registraron 88 atenciones de la siguiente manera:

MES	CONSOLIDADO CANAL PRESENCIAL				
	PRESENCIAL				
	CALLE 15	CALLE 61	CALLE 63	DISTRITO JOVEN	PERDOMO
ABRIL	46	33	4	3	2

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

En los puntos de atención se evidenció un aumento del 54% respecto a marzo 2024 con 57 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 1.000 correos electrónicos de la siguiente manera:

- Correo de atención a la ciudadanía: 996
- Correo de defensor del ciudadano: 6

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

4. PETICIONES POR TIPOLOGÍA

Teniendo en cuenta las 19 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	%
QUEJA	7	37%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	6	31%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	3	16%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	2	11%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	1	5%
TOTAL	19	100%

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

En la tabla No. 5 se evidencia que, en el mes de abril la tipología más utilizada por los ciudadanos fue la queja con 7 peticiones que representan el 37%, le sigue el derecho de petición de interés particular con 6 peticiones que representan el 32%, luego la solicitud de acceso a la información con 3 registros que indican un 16%, posteriormente el derecho de petición de interés general con 2 peticiones que indican un 11% y finalmente la denuncia por actos de corrupción con 1 petición que representan el 5% 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 abril 2024, de acuerdo con el tipo de requerimiento y la misionalidad de las entidades.

ENTIDAD	NÚMERO DE PETICIONES TRASLADADAS	%
SECRETARIA DE GOBIERNO	4	67%
SECRETARIA DE LA MUJER	1	16,5%

SUBRED CENTRO ORIENTE	1	16,5%
TOTAL	6	100%

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

En el mes de abril 2024 se trasladaron 6 peticiones ciudadanas por no competencia, la entidad a la que se le realizó mayor cantidad de traslados fue la Secretaría de Gobierno con 4 traslados que representan el 67%, a la Secretaría de la Mujer y la Subred Centro Oriente se les realizó un traslado a cada una que corresponde al 16,5% respectivamente del total de peticiones trasladadas.

6. GESTIÓN DE RESPUESTAS

6.1. RESPUESTAS GESTIONADAS POR LA ENTIDAD

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

TOTAL PETICIONES	PETICIONES TRASLADADAS	PETICIONES GESTIONADAS EN LA ENTIDAD
59 ¹	6	53

De acuerdo con lo anterior, en el mes de abril 2024 se recibieron 59 peticiones, de las cuales 6 se trasladaron por competencia y 53 peticiones gestionó la entidad, de acuerdo con la siguiente distribución:

DEPEDENCIA / TIPO DE REQUERIMIENTO	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	QUEJA	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	TOTAL
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2						2
GERENCIA ADMINISTRATIVA			1	1			2
GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS		1	1	2			4
GERENCIA DE CONTRATACIÓN			2				2
GERENCIA DE TALENTO HUMANO			2		1		3
GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD				4			4
GERENCIA OPERATIVA				3			3
SERVICIO A LA CIUDADANÍA			13			1	14
GERENCIA DE TERRITORIO		5	5		2		12
GERENCIA DE INSERCCIÓN SOCIOECONÓMICA				1			1
OFICINA JÚRIDICA			3				3
GERENCIA DE TERRITORIO/GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS				1			1
OFICINA ASESORA DE PLANEACION					1		1
DIRECCIÓN GENERAL					1		1
TOTAL	2	6	27	12	5	1	53

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

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	3	18,75%
GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	2	12,50%
GERENCIA TALENTO HUMANO	2	12,50%
GERENCIA TERRITORIO	2	12,50%
DIRECCION	1	6,25%
GERENCIA ADMINISTRATIVA	1	6,25%
GERENCIA DE CONTRATACION	1	6,25%
GERENCIA INSERCCION SOCIOECONOMICA	1	6,25%
GERENCIA OPERATIVA	1	6,25%
JURIDICA	1	6,25%
PLANEACION	1	6,25%
TOTAL	16	100%

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

En el mes se cerraron 16 requerimientos que se recibieron durante abril. La dependencia que más cerró peticiones fue Atención a la Ciudadanía con 3 peticiones que representa el 18,75%, le sigue la Gerencia de Capacidades y Derechos, la Gerencia de Talento Humano y la Gerencia de Territorio con 2 peticiones cada una que representa el 6,25% del total de peticiones cerradas en el mismo periodo.

6.3. PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES³

DEPENDENCIA	CERRADAS OTRO PERIODO	%
GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	7	18,92%
ATENCION A LA CIUDADANIA	6	16,22%
PLANEACION	6	16,22%
GERENCIA TERRITORIO	5	13,51%
GERENCIA INSERCCION SOCIOECONOMICA	4	10,81%
GERENCIA OPERATIVA	3	8,11%
GERENCIA TALENTO HUMANO	2	5,41%
GERENCIA ADMINISTRATIVA	1	2,70%

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.

GERENCIA DE CONTRATACION	1	2,70%
GERENCIA RECURSOS FISICOS	1	2,70%
SECRETARIA GENERAL	1	2,70%
TOTAL	37	100%

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

Así mismo, se cerraron 37 peticiones de los periodos anteriores; la Gerencia de Capacidades y Derechos con el 18,92%, le sigue Atención a la Ciudadanía y Planeación con el 16,22% respectivamente, luego la Gerencia de Territorio con 13,51%.

7. CATEGORIAS Y SUB TEMAS MAS REITERADOS

En el mes de abril, el subtema más reiterado fue ciudadanos habitantes de calle con el 62,26%, sigue oferta académica y/o recreativa con el 11,32% y niños, niñas y adolescentes víctimas en riesgo de explotación comercial con el 9,43%, como se evidencia en la tabla No. 10.

SUBTEMA	TOTAL	%
CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	33	62,26%
OFERTA ACADEMICA Y/O RECREATIVA	6	11,32%
NINOS NINAS Y ADOLESCENTES VICTIMAS Y EN RIESGO DE EXPLOTACION COMERCIAL	5	9,43%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO CERTIFICACIONES RECLAMACIONES LABORALES CAPACITACIONES SOLICITUD DE TRABAJO SOLICITUD DE DESVINCULACION	3	5,66%
PRESENCIA NNAJ EN HABITABILIDAD DE CALLE	3	5,66%
ATENCION Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS	1	1,89%
CONVENIOS	1	1,89%
SISTEMA DE RESPONSABILIDAD PENAL ADOLESCENTE	1	1,89%
TOTAL	53	100,00%

Tabla No. 10. Sub temas más reiterados abril
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	Sugerencia	Solicitud acceso información
ATENCION A LA CIUDADANIA	9	4,14	0	0	0	0
DIRECCION	0	0	0	0	0	4
GERENCIA ADMINISTRATIVA	0	6	0	5	0	0
GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	0	14,86	0	15	0	3
GERENCIA DE CONTRATACION	0	9	0	0	0	0
GERENCIA INSERCCION SOCIOECONOMICA	0	9	0	9	0	0
GERENCIA OPERATIVA	0	5	0	15	5	0
GERENCIA RECURSOS FISICOS	0	7	0	0	0	0
GERENCIA TALENTO HUMANO	0	8	0	0	0	7
GERENCIA TERRITORIO	14	12,5	0	15	0	0
JURIDICA	0	11	0	0	0	0
PLANEACION	0	3	3	0	0	5
SECRETARIA GENERAL	0	11	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 abril 2024, las dependencias que tomaron más tiempo en responder las peticiones fueron la Gerencia de Territorio y la Gerencia de Capacidades y Derechos. 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 abril se reporta 1 petición con gestión extemporánea, de acuerdo con la información presentada en la tabla No. 12

Número petición	Dependencia	Funcionario	Canal	Tipo petición	Fecha ingreso	Fecha vencimiento	Fecha cierre	Días gestión	Días vencimiento
1559372024	GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	ADRIANA ROCIO LOPEZ OVALLE	WEB	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	11/03/2024	04/04/2024	05/04/2024	16	1

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 12 respuestas enviadas por la entidad de las cuales:

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

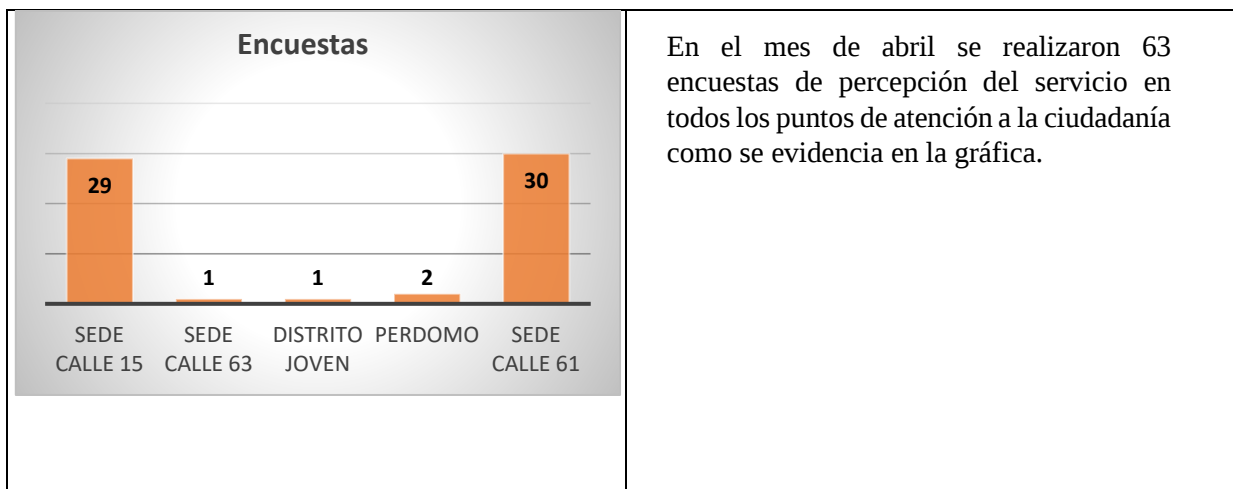
Coherencia: El 100% de las respuestas verificadas, responden a la ciudadanía en forma coherente.

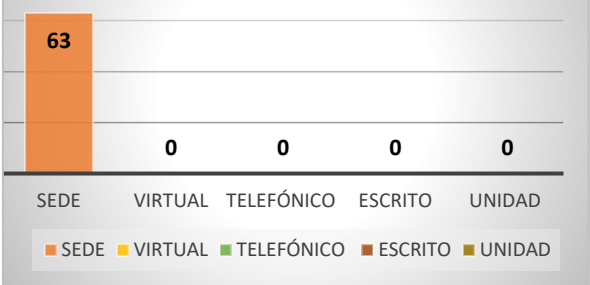
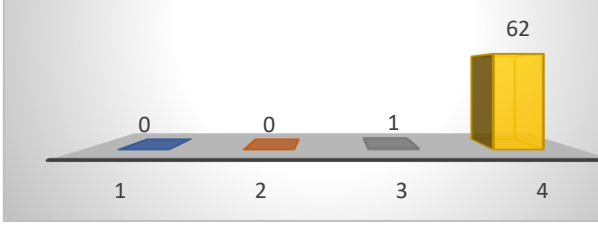
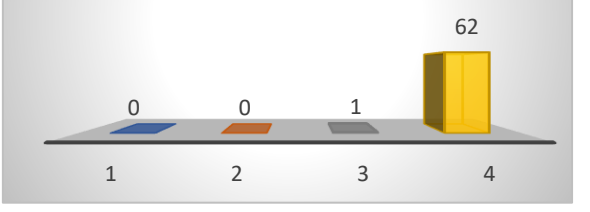
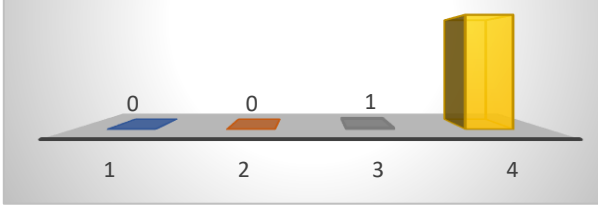
Solución de fondo: El 100% de las respuestas emitidas brindaron a la ciudadanía una respuesta de fondo.

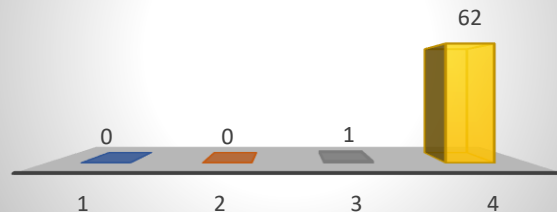
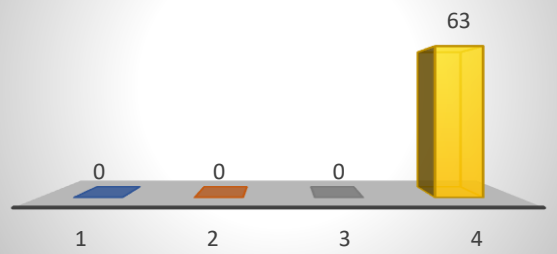
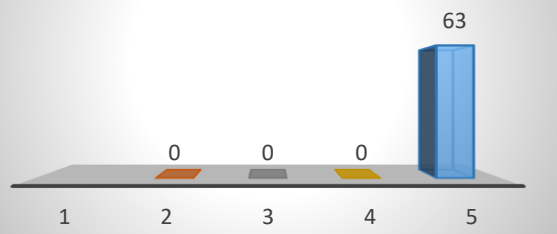
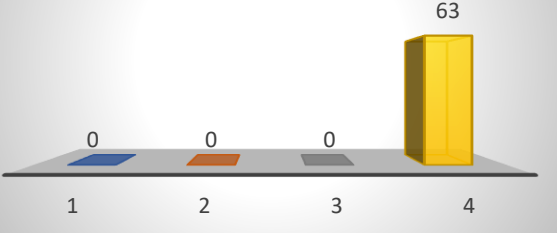
Calidez: El 100% de las respuestas emitidas por el IDIPRON, fueron escritas de una manera cálida.

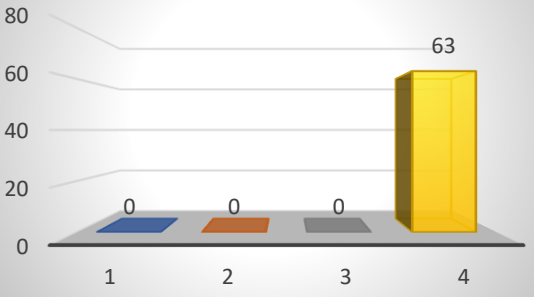
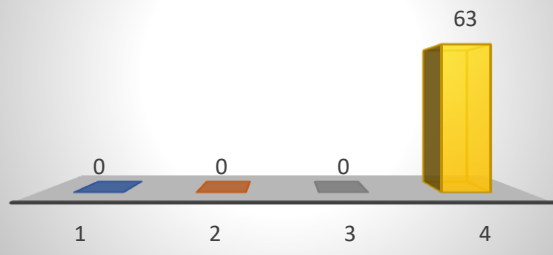
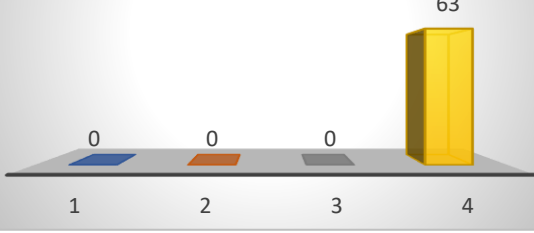
Por lo anterior, el proceso Servicio a la Ciudadanía recomienda seguir teniendo en cuenta los criterios de calidad en todas las respuestas emitidas a la ciudadanía

11. ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN CIUDADANA



El 100% de las encuestas que se realizaron en el mes, se aplicaron por el canal presencial, en los puntos de atención a la ciudadanía.	Canal de Atención <table><tr><th>SEDE</th><th>VIRTUAL</th><th>TELEFÓNICO</th><th>ESCRITO</th><th>UNIDAD</th></tr><tr><td>63</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr></table>	SEDE	VIRTUAL	TELEFÓNICO	ESCRITO	UNIDAD	63	0	0	0	0
SEDE	VIRTUAL	TELEFÓNICO	ESCRITO	UNIDAD							
63	0	0	0	0							
Seguridad en el Punto de Atención <table><tr><th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th></tr><tr><td>0</td><td>0</td><td>1</td><td>62</td></tr></table>	1	2	3	4	0	0	1	62	El 98% de los ciudadanos califican de excelente la seguridad en el punto de atención y el 2% de bueno.		
1	2	3	4								
0	0	1	62								
El 98% de los ciudadanos califican de excelente la comodidad en el punto de atención y el 2% de bueno.	Comodidad en el Punto de Atención <table><tr><th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th></tr><tr><td>0</td><td>0</td><td>1</td><td>62</td></tr></table>	1	2	3	4	0	0	1	62		
1	2	3	4								
0	0	1	62								
Limpieza e Higiene del Punto de Atención <table><tr><th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th></tr><tr><td>0</td><td>0</td><td>1</td><td>62</td></tr></table>	1	2	3	4	0	0	1	62	El 98% de los ciudadanos califican de excelente la limpieza e higiene de los puntos de atención y el 2% de bueno.		
1	2	3	4								
0	0	1	62								

El 98% de los ciudadanos califican de excelente la organización en el punto de atención y el 2% de bueno.	Organización en el Punto de Atención  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Calificación</th> <th>Número de Respuestas</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>1</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>62</td> </tr> </tbody> </table>	Calificación	Número de Respuestas	1	0	2	0	3	1	4	62		
Calificación	Número de Respuestas												
1	0												
2	0												
3	1												
4	62												
Cómo califica el servicio recibido?  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Calificación</th> <th>Número de Respuestas</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>63</td> </tr> </tbody> </table>	Calificación	Número de Respuestas	1	0	2	0	3	0	4	63	El 100% de los ciudadanos califican de excelente el servicio recibido en el punto de atención.		
Calificación	Número de Respuestas												
1	0												
2	0												
3	0												
4	63												
El 100% de los ciudadanos califican de excelente la amabilidad del servidor que los atendió.	La persona que lo atendió fue amable?  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Calificación</th> <th>Número de Respuestas</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>63</td> </tr> </tbody> </table>	Calificación	Número de Respuestas	1	0	2	0	3	0	4	0	5	63
Calificación	Número de Respuestas												
1	0												
2	0												
3	0												
4	0												
5	63												
¿La solicitud fue resuelta y la información clara?  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Calificación</th> <th>Número de Respuestas</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>63</td> </tr> </tbody> </table>	Calificación	Número de Respuestas	1	0	2	0	3	0	4	63	El 100% de los ciudadanos opinan que la solicitud fue resuelta y la información clara		
Calificación	Número de Respuestas												
1	0												
2	0												
3	0												
4	63												

El 100% de los ciudadanos opinan la atención en el servicio fue rápida	¿El servicio fue rápido?  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Calificación</th> <th>Número de respuestas</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>63</td> </tr> </tbody> </table>	Calificación	Número de respuestas	1	0	2	0	3	0	4	63
Calificación	Número de respuestas										
1	0										
2	0										
3	0										
4	63										
Horario de Atención  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Calificación</th> <th>Número de respuestas</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>63</td> </tr> </tbody> </table>	Calificación	Número de respuestas	1	0	2	0	3	0	4	63	El 100% de los ciudadanos opinan el horario de atención es excelente.
Calificación	Número de respuestas										
1	0										
2	0										
3	0										
4	63										
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>Calificación</th> <th>Número de respuestas</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>63</td> </tr> </tbody> </table>	Calificación	Número de respuestas	1	0	2	0	3	0	4	63
Calificación	Número de respuestas										
1	0										
2	0										
3	0										
4	63										

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Durante el mes aumentó el número de ciudadanos encuestados pasando de 24 encuestas aplicadas en marzo 2024 a 63 en el mes de abril 2024, lo anterior se debe a que en el mes de abril se atendió la totalidad de los 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. CONCLUSIONES

- En el mes de abril 2024 se registraron 19 peticiones ciudadanas en la entidad, evidenciándose una disminución en el registro de peticiones del 47% respecto al mes de marzo de 2024, donde se registraron 36 peticiones. Lo anterior debido a que, en este mes se recibieron más peticiones trasladadas de otras entidades por competencia, es decir que, los ciudadanos registraron sus peticiones en otra entidad, sin embargo, la mayoría de ellas correspondían a la misionalidad del IDIPRON.
- En el mes de abril 2024 la entidad recibió 40 peticiones ciudadanas, trasladadas de otras entidades.
- En el mes de abril 2024 se recibieron 59 peticiones, de las cuales 6 se trasladaron por competencia y 53 peticiones gestionó la entidad, de acuerdo con la siguiente distribución:
- En el mes de abril 2024 los canales de atención más utilizados por la ciudadanía fueron la web con 10 peticiones registradas que representan el 53%, le sigue el e-mail con 7 peticiones que representa el 36%, y finalmente el canal presencial con 2 peticiones que indica un 11% del total de peticiones registradas.
- En el mes de abril la tipología más utilizada por los ciudadanos fue la queja con 7 peticiones que representan el 37%, le sigue el derecho de petición de interés particular con 6 peticiones que representan el 32%, luego la solicitud de acceso a la información con 3 registros que indican un 16%, posteriormente el derecho de petición de interés general con 2 peticiones que indican un 11% y finalmente la denuncia por actos de corrupción con 1 petición que representan el 5% 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 6 peticiones por competencia a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta.
- Se registra que en la UPI Oasis no contestaron 26 llamadas y en la Oficina de Tesorería 19, por lo cual se recomienda a los responsables contestar oportunamente el teléfono, de acuerdo con lo establecido en el protocolo de atención telefónica.
- Respecto a las encuestas de percepción ciudadana, el 100% de los encuestados tienen una percepción positiva de la entidad con una calificación de excelente.

13. RECOMENDACIONES

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

- Se recomienda a todos los procesos continuar con las 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 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 la UPI Oasis y Oficina de Tesorería contestar oportunamente el teléfono, de acuerdo con lo establecido en el Manual de Atención a la Ciudadanía - protocolo de atención telefónica.

Elaboró: Karen Viviana Rojas Pérez
CPS Servicio a la Ciudadanía

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