

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

SECRETARIA GENERAL –
PROCESO SERVICIO A LA
CIUDADANÍA

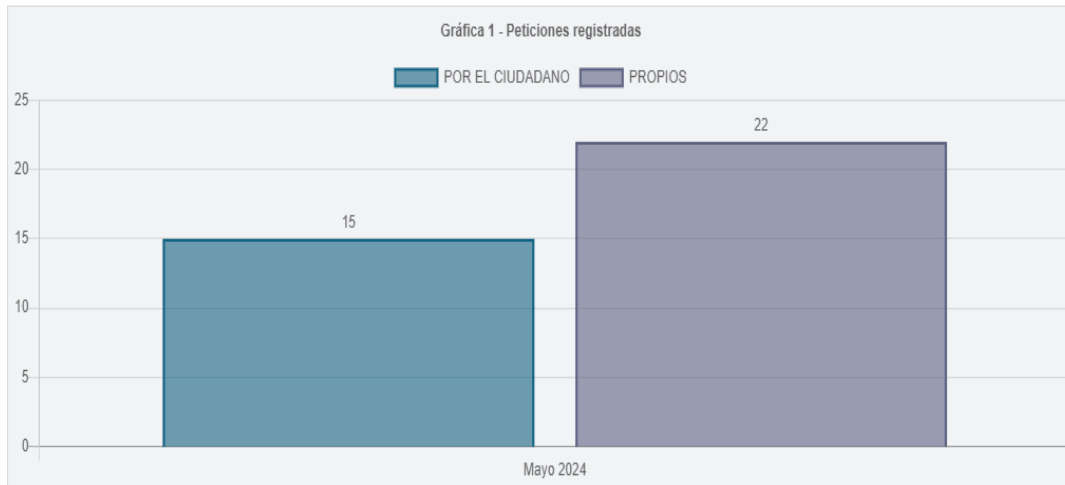
Tabla de contenido

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. CONCLUSIONES.....	15
13. 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 mayo 2024 se registraron 37 peticiones ciudadanas en la entidad como se muestra en la gráfica 1, evidenciándose un aumento en el registro de peticiones del 95% respecto al mes de abril de 2024, donde se registraron 19 peticiones. Lo anterior debido a que, en este mes se recibieron peticiones de los buzones de sugerencias ubicados en las Unidades de Protección Integral de la entidad y así mismo se evidencia un mayor uso del canal web.



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 mayo 2024 la entidad recibió 44 peticiones ciudadanas de otras entidades, de la siguiente manera:

ENTIDAD	NÚMERO DE PETICIONES
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	23
SECRETARIA GENERAL	9
SECRETARIA DE PLANEACION	7

DIRECCION DE SERVICIO ADMINISTRATIVOS ACUEDUCTO	3
CONCEJO DE BOGOTÁ	1
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	1
TOTAL	44

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

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 (abril) se evidencia un aumento del 10% en las peticiones recibidas, teniendo en cuenta que en mayo 2024 se recibieron 44 y en el mes de abril 2024 fueron 40 peticiones.

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

Tipo de ingreso	Cantidad
Peticiones registradas	37
Peticiones recibidas	44
Total	81

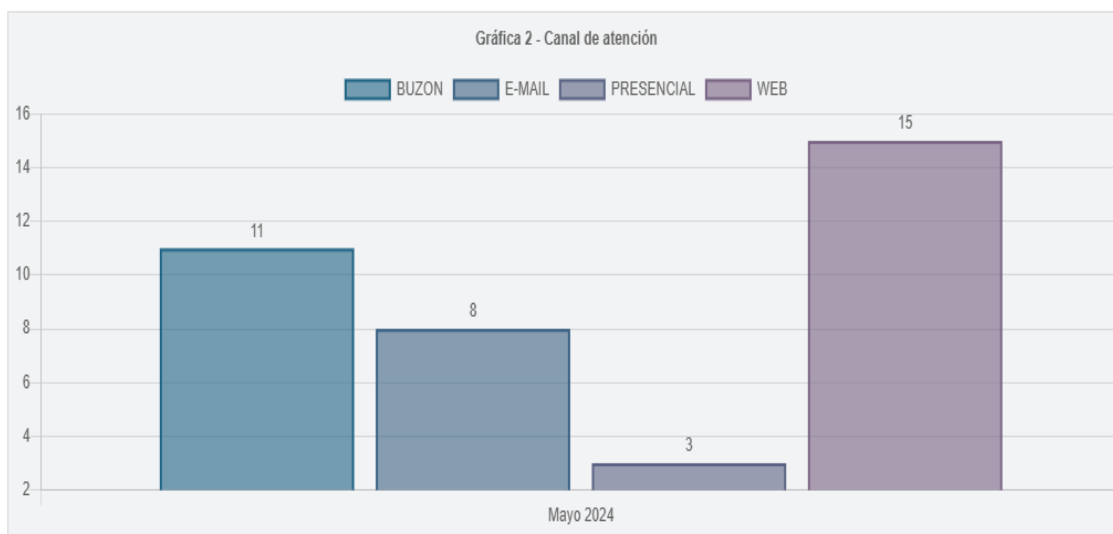
Las 81 peticiones que recibió la entidad se gestionaron en el mes de mayo, no obstante y de acuerdo con la *Guía para la Generación y manejo del “REPORTE GESTIÓN DE PETICIONES”* de la Alcaldía Mayor de Bogotá, NO se presenta lo recibido por traslado de otras entidades, pues dichas peticiones serán reportadas 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 37 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	41%
BUZON	11	30%
E-MAIL	8	22%
PRESENCIAL	3	8%
TOTAL	37	100%

Tabla No. 2. Canales de atención
Fuente: Reporte de gestión de peticiones mayo 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 mayo 2024 los canales de atención más utilizados por la ciudadanía fueron la web con 15 peticiones registradas que representan el 41%, le sigue el buzón de sugerencias con 11 peticiones que representa el 30%, luego el e-mail con 8 peticiones que indican el 22% y finalmente el canal presencial con 3 peticiones que indica un 8% 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 mayo 2024 se logra la atención en tiempo real de 24 ciudadanos; con respecto al mes de abril 2024 se presentó una disminución del 23% 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 mayo 2024 se atendieron 5 ciudadanos, con respecto al mes de abril 2024 se presentó una disminución del 81% con 26 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 mayo 2024 se recibieron 327 llamadas al conmutador de la entidad. Las 2 dependencias que más recibieron llamadas fueron:

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE LLAMADAS
SECRETARIA GENERAL	16
GERENCIA DE TALENTO HUMANO	11

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

En el mes de mayo el proceso Servicio a la Ciudadanía recibió 80 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 mayo, 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 mayo 2024 se registraron 84 atenciones de la siguiente manera:

MES	CONSOLIDADO CANAL PRESENCIAL				
	PRESENCIAL				
	CALLE 15	CALLE 61	CALLE 63	DISTRITO JOVEN	PERDOMO
ABRIL	22	32	5	11	14

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

En los puntos de atención se evidenció una disminución del 5% respecto a abril 2024 con 88 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 223 correos electrónicos de la siguiente manera:

- Correo de atención a la ciudadanía: 215
- Correo de defensor del ciudadano: 8

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

4. PETICIONES POR TIPOLOGÍA

Teniendo en cuenta las 37 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	16	43%
QUEJA	9	24%
FELICITACION	4	11%
SOLICITUD DE COPIA	2	5%
SUGERENCIA	2	5%
CONSULTA	1	3%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	1	3%
RECLAMO	1	3%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	1	3%
TOTAL	37	100%

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

En la tabla No. 5 se evidencia que, en el mes de mayo la tipología más utilizada por los ciudadanos fue el derecho de petición de interés particular con 16 peticiones que representan el 43%, le sigue la queja con 9 peticiones que representan el 24%, luego la felicitación con 4 peticiones que indican el 11%, posteriormente la solicitud de copia y sugerencia con 2 peticiones cada una que representan el 5%, y finalmente la consulta, el derecho de petición de interés general, el reclamo y la solicitud de acceso a la información con una 1 petición cada una que representan el 3% del total registradas en el mes.

5. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

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

ENTIDAD	NÚMERO DE PETICIONES TRASLADADAS	%
SECRETARIA DE GOBIERNO	11	58%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	3	16%
SUBRED NORTE	2	11%
IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	1	5%
SECRETARIA DE SALUD	1	5%
SECRETARIA GENERAL	1	5%
TOTAL	19	100%

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

En el mes de mayo 2024 se trasladaron 19 peticiones ciudadanas por no competencia, la entidad a la que se le realizó mayor cantidad de traslados fue la Secretaría de Gobierno con 11 traslados que representan el 58%, a la Secretaría de Integración Social se trasladaron 3 peticiones que representan el 16%, a la Subred Norte se trasladaron 2 peticiones que representan el 11%, a IDARTES, Secretaría de Salud y Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá se les realizó un traslado a cada una que corresponde al 5% respectivamente del total de peticiones trasladadas.

6. GESTIÓN DE RESPUESTAS

6.1. RESPUESTAS GESTIONADAS POR LA ENTIDAD

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

TOTAL PETICIONES	PETICIONES TRASLADADAS	PETICIONES GESTIONADAS EN LA ENTIDAD
81 ¹	19	62

De acuerdo con lo anterior, en el mes de mayo 2024 se recibieron 81 peticiones, de las cuales 19 se trasladaron por no competencia y 62 peticiones gestionó la entidad, de acuerdo con la siguiente distribución:

DEPENDENCIA/TIPO DE REQUERIMIENTO	CONSULTA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	TOTAL
SERVICIO A LA CIUDADANÍA	1	1	7		1	1	1	1		13
GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD			5		7					12
GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS			5		4					9
GERENCIA OPERATIVA			2	4	1				2	9
GERENCIA DE TALENTO HUMANO			4		1			1		6
GERENCIA DE CONTRATACIÓN			4					1		5
GERENCIA DE TERRITORIO			3							3
DIRECCIÓN GENERAL					1					1
GERENCIA ADMINISTRATIVA								1		1
GERENCIA DE RECURSOS FÍSICOS						1				1
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN			1							1
OFICINA JURÍDICA			1							1
TOTAL	1	1	32	4	15	2	1	4	2	62

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

6.2. PETICIONES CERRADAS EN EL MISMO PERIODO²

DEPENDENCIA	CERRADAS MISMO PERIODO	%
GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD	9	36%
GERENCIA TALENTO HUMANO	5	20%
GERENCIA DE CONTRATACION	4	16%
ATENCION A LA CIUDADANIA	3	12%
GERENCIA ADMINISTRATIVA	1	4%
GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	1	4%
GERENCIA INSERCCION SOCIOECONOMICA	1	4%

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 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.

PLANEACION	1	4%
TOTAL	25	100%

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

En el mes se cerraron 25 requerimientos que se recibieron durante mayo. La dependencia que más cerró peticiones fue la Gerencia de Estrategias de Corresponsabilidad con 9 peticiones que representan el 36%, le sigue la Gerencia de Talento Humano con 5 peticiones que representan el 20%, luego la Gerencia de Contratación con 4 peticiones que indican un 16% del total de peticiones cerradas en el mismo periodo.

6.3. PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES³

DEPENDENCIA	CERRADAS OTRO PERIODO	%
GERENCIA TERRITORIO	8	32%
GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD	6	24%
ATENCION A LA CIUDADANIA	2	8%
GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	2	8%
GERENCIA OPERATIVA	2	8%
DIRECCION	1	4%
GERENCIA ADMINISTRATIVA	1	4%
GERENCIA DE CONTRATACION	1	4%
GERENCIA TALENTO HUMANO	1	4%
JURIDICA	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 de Territorio con el 32%, le sigue la Gerencia de Estrategias de Corresponsabilidad con el 24%, luego Atención a la Ciudadanía, la Gerencia de Capacidades y Derechos y la Gerencia Operativa con un 8% respectivamente del total de peticiones cerradas de periodos anteriores.

7. CATEGORIAS Y SUB TEMAS MAS REITERADOS

En el mes de mayo, el subtema más reiterado fue presencia NNAJ en habitabilidad de calle con el 50%, le sigue ciudadanos habitantes de calle con el 36%, luego niños, niñas y adolescentes víctimas en riesgo de explotación comercial con el 4%, como se evidencia en la tabla No. 10.

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.

SUBTEMA	TOTAL	%
PRESENCIA NNAJ EN HABITABILIDAD DE CALLE	25	50%
CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	18	36%
NINOS NINAS Y ADOLESCENTES VICTIMAS Y EN RIESGO DE EXPLOTACION COMERCIAL	2	4%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO CERTIFICACIONES RECLAMACIONES LABORALES CAPACITACIONES SOLICITUD DE TRABAJO SOLICITUD DE DESVINCULACION	1	2%
ATENCION Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS	1	2%
OFERTA ACADEMICA Y/O RECREATIVA	1	2%
PAGOS CORRESPONSABILIDAD	1	2%
TEMAS FINANCIEROS	1	2%
TOTAL	50	100%

Tabla No. 10. Sub temas más reiterados mayo
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	Consulta	Denuncia actos corrupción	Derecho petición interés general	Derecho petición interés	Queja	Solicitud acceso información	Solicitud copia
ATENCION A LA CIUDADANIA	0	13	1	1	0	2	0
DIRECCION	0	0	0	13	0	0	0
GERENCIA ADMINISTRATIVA	0	0	0	0	10	0	9
GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	0	0	0	15	15	0	0
GERENCIA DE CONTRATACION	0	0	0	10,25	0	0	4
GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD	50	0	11	7,5	6,45	0	0
GERENCIA INSERCCION SOCIOECONOMICA	0	0	0	11	0	0	0
GERENCIA OPERATIVA	0	0	0	0	15	0	0
GERENCIA TALENTO HUMANO	0	0	0	7,33	8	0	8
GERENCIA TERRITORIO	0	0	14,25	12	0	0	0
JURIDICA	0	0	0	11	0	0	0
PLANEACION	0	0	0	10	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 mayo 2024, las dependencias que tomaron más tiempo en responder las peticiones fueron la Gerencia de estrategias de corresponsabilidad 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 ⁴

Considerando los términos establecidos en el Art. 14 de la Ley 1755 del 2015, durante el mes de mayo 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
2388562024	GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	ADRIANA ROCIO LOPEZ OVALLE	WEB	QUEJA	29/04/2024	22/05/2024	23/05/2024	16	1

De acuerdo con lo anterior, se procede a realizar el seguimiento con la dependencia correspondiente.

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 Publica Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Teniendo en cuenta lo anterior, se realiza revisión a 13 respuestas enviadas por la entidad de las cuales:

Oportunidad: El 92% 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.

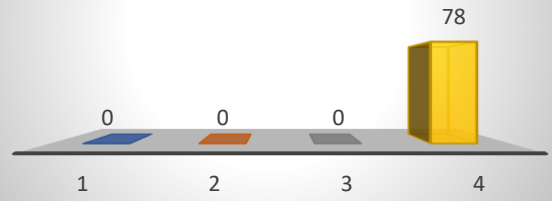
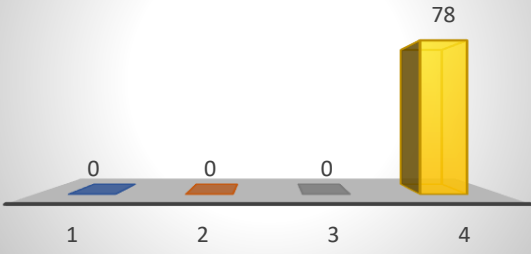
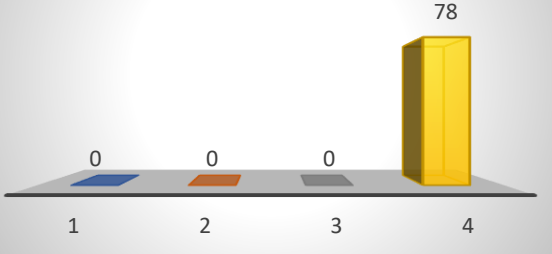
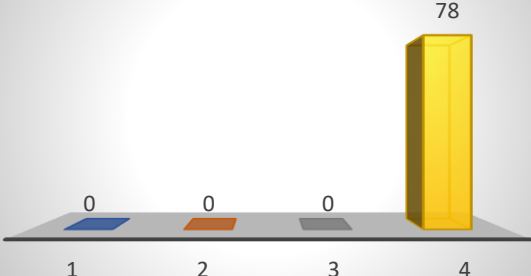
⁴ En la base de datos de gestión de peticiones del mes de mayo remitida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, la petición No. 1386922024 se encuentra en estado pendiente de periodos anteriores y bloqueada por intentos de traslado entre entidades, la novedad se reportó a la mesa de ayuda de la Alcaldía Mayor de Bogotá, en el entendido que la petición re ingresó a la entidad pero bloqueada por intentos de traslado. Sin embargo, desde la entidad no se toma como vencida por lo expuesto anteriormente.

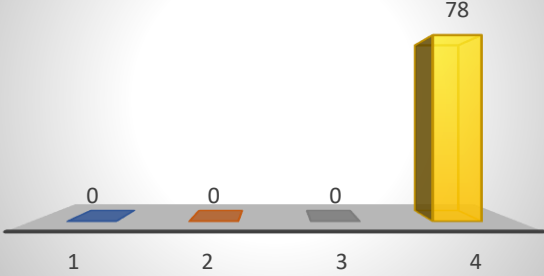
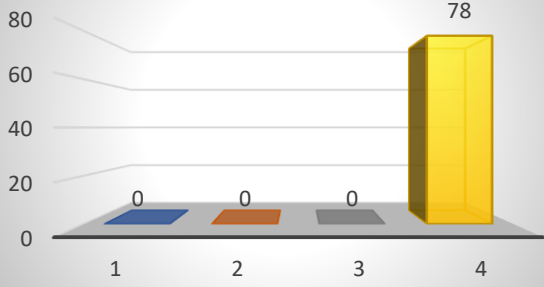
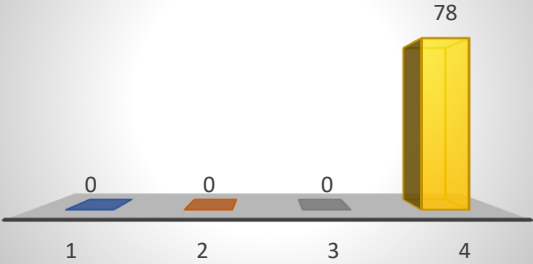
Calidez: El 100% de las respuestas emitidas por el IDIPRON, fueron escritas de una manera cálida.

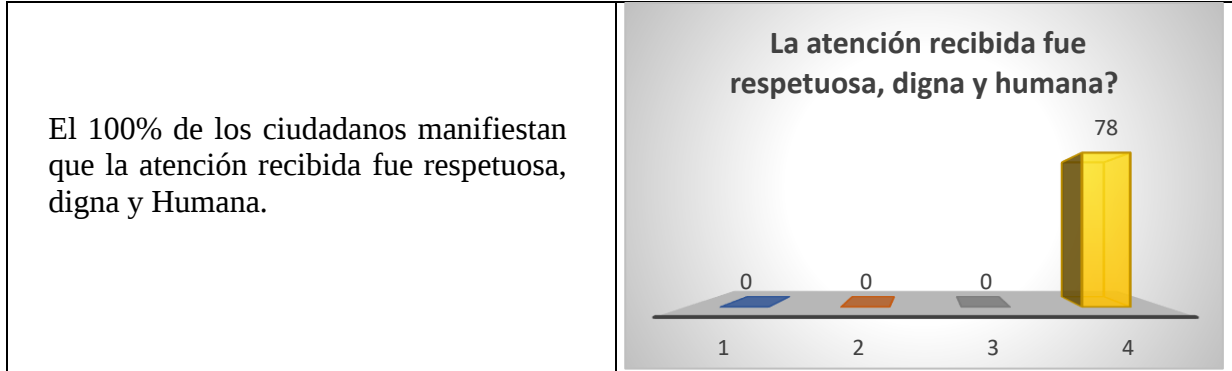
Por lo anterior, el proceso Servicio a la Ciudadanía recomienda seguir teniendo en cuenta los criterios de calidad en todas las respuestas emitidas a la ciudadanía

11. ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN CIUDADANA



El 100% de 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>Porcentaje</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>78</td> </tr> </tbody> </table>	Calificación	Porcentaje	1	0	2	0	3	0	4	78
Calificación	Porcentaje										
1	0										
2	0										
3	0										
4	78										
Limpieza e Higiene del Punto de Atención  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Calificación</th> <th>Porcentaje</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>78</td> </tr> </tbody> </table>	Calificación	Porcentaje	1	0	2	0	3	0	4	78	El 100% de los ciudadanos califican de excelente la limpieza e higiene de los puntos de atención.
Calificación	Porcentaje										
1	0										
2	0										
3	0										
4	78										
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>Porcentaje</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>78</td> </tr> </tbody> </table>	Calificación	Porcentaje	1	0	2	0	3	0	4	78
Calificación	Porcentaje										
1	0										
2	0										
3	0										
4	78										
Cómo califica el servicio recibido?  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Calificación</th> <th>Porcentaje</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>78</td> </tr> </tbody> </table>	Calificación	Porcentaje	1	0	2	0	3	0	4	78	El 100% de los ciudadanos califican de excelente el servicio recibido en los puntos de atención.
Calificación	Porcentaje										
1	0										
2	0										
3	0										
4	78										

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?  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Calificación</th> <th>Porcentaje</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>78</td> </tr> </tbody> </table>	Calificación	Porcentaje	1	0	2	0	3	0	4	0	5	78
Calificación	Porcentaje												
1	0												
2	0												
3	0												
4	0												
5	78												
¿La solicitud fue resuelta y la información clara?  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Calificación</th> <th>Porcentaje</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>78</td> </tr> </tbody> </table>	Calificación	Porcentaje	1	0	2	0	3	0	4	78	El 100% de los ciudadanos opinan que la solicitud fue resuelta y la información clara		
Calificación	Porcentaje												
1	0												
2	0												
3	0												
4	78												
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>Porcentaje</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>78</td> </tr> </tbody> </table>	Calificación	Porcentaje	1	0	2	0	3	0	4	78		
Calificación	Porcentaje												
1	0												
2	0												
3	0												
4	78												
Horario de Atención  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Calificación</th> <th>Porcentaje</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>78</td> </tr> </tbody> </table>	Calificación	Porcentaje	1	0	2	0	3	0	4	78	El 100% de los ciudadanos opinan el horario de atención es excelente.		
Calificación	Porcentaje												
1	0												
2	0												
3	0												
4	78												



De las preguntas abiertas de la encuesta de satisfacción ciudadana, se registraron tres respuestas de la siguiente manera:

¿Cómo podemos mejorar la prestación del servicio?

Respuesta: “*más inclusión*”

¿Qué propone para lograr mayor participación por parte de la ciudadanía?

Respuesta: “*incentivar más talleres, que sean certificados por el sena*”

¿Cómo podemos mejorar el uso de los recursos disponibles en la entidad?

Respuesta: “*atrayendo más jóvenes, innovando en procesos*”

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Durante el mes aumentó en 24% el número de ciudadanos encuestados pasando de 63 encuestas aplicadas en abril 2024 a 78 en el mes de mayo 2024, lo anterior se debe a que en el mes de mayo se atendieron más personas en el canal presencial.

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 mayo 2024 se registraron 37 peticiones ciudadanas en la entidad, evidenciándose un aumento en el registro de peticiones del 95% respecto al mes de abril de 2024, donde se registraron 19 peticiones. Lo anterior debido a que, en este mes se recibieron peticiones de los buzones de sugerencias ubicados en las Unidades de Protección Integral de la entidad y así mismo se evidencia un mayor uso del canal web.

- En el mes de mayo 2024 la entidad recibió 44 peticiones ciudadanas de otras entidades
- En el mes de mayo 2024 se recibieron 81 peticiones, de las cuales 19 se trasladaron por no competencia y 62 peticiones gestionó la entidad.
- En el mes de mayo 2024 los canales de atención más utilizados por la ciudadanía fueron la web con 15 peticiones registradas que representan el 41%, le sigue el buzón de sugerencias con 11 peticiones que representa el 30%, luego el e-mail con 8 peticiones que indican el 22% y finalmente el canal presencial con 3 peticiones que indica un 8% del total de peticiones registradas.
- En el mes de mayo la tipología más utilizada por los ciudadanos fue el derecho de petición de interés particular con 16 peticiones que representan el 43%, le sigue la queja con 9 peticiones que representan el 24%, luego la felicitación con 4 peticiones que indican el 11%, posteriormente la solicitud de copia y sugerencia con 2 peticiones cada una que representan el 5%, y finalmente la consulta, el derecho de petición de interés general, el reclamo y la solicitud de acceso a la información con una 1 petición cada una que representan el 3% del total registradas en el mes.
- Respecto a la gestión de traslados de peticiones adelantada por el IDIPRON, las cifras indican que en el mes de mayo se trasladaron 19 peticiones por competencia a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta.
- En mayo, las dependencias contestaron 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 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 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.
- Tomar en cuenta las recomendaciones que realizan los ciudadanos en la encuesta de percepción del servicio, con el fin de contribuir a la mejora continua.

Elaboró: Karen Viviana Rojas Pérez
CPS Servicio a la Ciudadanía

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