

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

SECRETARIA GENERAL –
PROCESO SERVICIO A LA
CIUDADANÍA

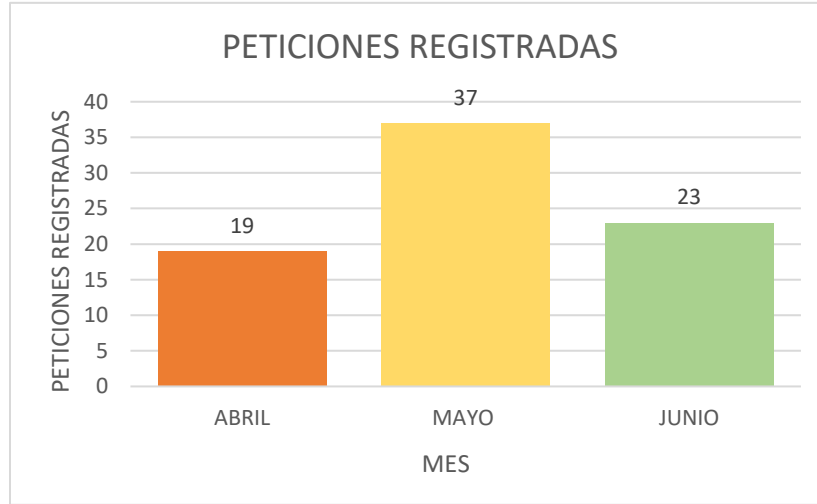
Tabla de contenido

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	5
3.4 CANAL PRESENCIAL	6
3.5. CORREOS ELECTRÓNICOS	6
4. PETICIONES POR TIPOLOGÍA.....	7
5. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA	7
6. GESTIÓN DE RESPUESTAS	8
6.1. RESPUESTAS GESTIONADAS POR LA ENTIDAD	8
7. CATEGORIAS Y SUB TEMAS MAS REITERADOS	8
8. PETICIONES CON GESTIÓN EXTEMPORÁNEA	9
9. SEGUIMIENTO ESCRITO DE RESPUESTAS EMITIDAS POR LA ENTIDAD	9
10. ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN CIUDADANA	10
11. EVENTOS PARA LA CIUDADANÍA	10
12. CONCLUSIONES.....	11
13. RECOMENDACIONES	12

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 segundo trimestre del 2024, se registraron 79 peticiones ciudadanas en la entidad como se muestra en la gráfica 1.



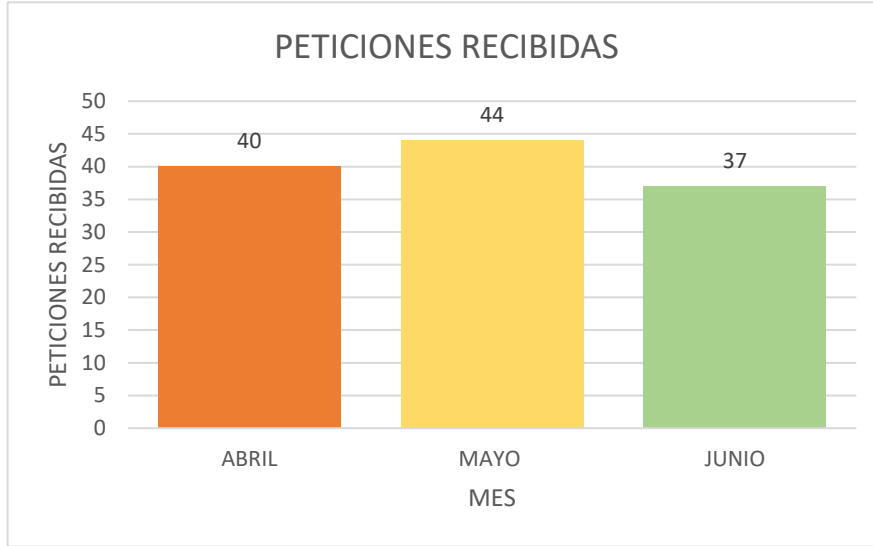
Grafica No. 1. Peticiones registradas segundo trimestre 2024
Fuente: Reporte de Gestión de Peticiones - Alcaldía Mayor de Bogotá

Se observa que, mayo fue el mes con el mayor número de peticiones registradas representando el 47%, le sigue el mes de junio con un 29% y posteriormente abril con el 24% del total de peticiones registradas en el segundo trimestre del 2024.

2. PETICIONES RECIBIDAS

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

En el segundo trimestre del 2024, la entidad recibió 121 peticiones ciudadanas de otras entidades, de la siguiente manera:



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

Se presentan las entidades de las cuales se recibieron las 121 peticiones durante el segundo trimestre 2024:

ENTIDAD	NÚMERO DE PETICIONES
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	55
SECRETARIA GENERAL	26
SECRETARIA DE PLANEACION	19
SECRETARIA DE GOBIERNO	3
CONCEJO DE BOGOTA	3
ACUEDUCTO	3
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	2
SECRETARIA DE EDUCACION	2
IDPAC	1
SECRETARÍA DE LA MUJER	1
SECRETARIA DE SEGURIDAD	1
TRANSMILENIO	1
VEEDURIA DISTRITAL	1
SECRETARIA DE SALUD	1
SECRETARIA DE SEGURIDAD	1
IPES	1
TOTAL	121

Tabla No. 1. Peticiones recibidas segundo 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 segundo trimestre del 2024:

TIPO DE INGRESO		CANTIDAD
	Peticiones registradas	79
	Peticiones recibidas	121
TOTAL		200

Las 200 peticiones que recibió la entidad se gestionaron en el segundo 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.

De acuerdo con los datos reportados hasta el segundo trimestre, se presenta el siguiente consolidado de peticiones registradas y recibidas:

TIPO DE INGRESO		PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TOTAL
	Peticiones registradas	103	79	182
	Peticiones recibidas	92	121	213
TOTAL		195	200	395

De acuerdo con lo anterior, se evidencia que hasta el segundo trimestre se registraron 182 peticiones y se recibieron 213 para un total de 395 peticiones.

3. CANALES DE ATENCIÓN

Teniendo en cuenta las 79 peticiones registradas, a continuación se presentan los canales de atención que utilizaron los ciudadanos para interponer sus peticiones en el segundo trimestre:

CANAL DE ATENCIÓN		CANTIDAD DE PETICIONES	%
	WEB	37	47%
	E-MAIL	24	30%
	BUZÓN DE SUGERENCIAS	12	15%
	PRESENCIAL	6	8%
TOTAL		79	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 segundo trimestre del 2024 los canales de atención más utilizados por la ciudadanía fueron la web con 37 peticiones que representa el 47%, le sigue el e-mail con 24 peticiones que representa el 30%, luego el buzón de sugerencias con 12 peticiones que representa el 15% y finalmente el canal presencial con 6 peticiones que representa el 8% del total de peticiones registradas.

3.1. ATENCIONES POR LINEA WHATSAPP

	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
ATENCIONES POR LINEA WHATSAPP	31	24	23	78

3.2. ATENCIONES RED SOCIAL FACEBOOK

	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
RED SOCIAL FACEBOOK	26	5	18	49

3.3. CANAL TELEFÓNICO

En el segundo trimestre 2024, se recibieron 2.273 llamadas al conmutador de la entidad. Las 4 dependencias que más recibieron llamadas fueron:

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE LLAMADAS
GERENCIA DE CONTRATACIÓN	164
DIRECCIÓN GENERAL	136
GERENCIA DE TALENTO HUMANO	67
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	63

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

En el segundo trimestre 2024 el proceso Servicio a la Ciudadanía recibió 289 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.

3.4 CANAL PRESENCIAL

Durante el segundo trimestre 2024 se registraron 301 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
MAYO	22	32	5	11	14
JUNIO	57	20	6	35	11
TOTAL	125	85	15	49	27
TOTAL SEGUNDO TRIMESTRE	301				

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 segundo trimestre, se recibieron en total 2.087 correos electrónicos de la siguiente manera:

- Correo de atención a la ciudadanía: 2.068
- Correo de defensor del ciudadano: 19

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

4. PETICIONES POR TIPOLOGÍA

Teniendo en cuenta las 79 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 ABRIL	CANTIDAD DE PETICIONES MAYO	CANTIDAD DE PETICIONES JUNIO	TOTAL	%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	6	16	9	31	39%
QUEJA	7	9	4	20	25%
SUGERENCIA	0	2	0	2	3%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	2	1	1	4	5%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	3	1	4	8	10%
CONSULTA	0	1	1	2	3%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	1	0	0	1	1%
FELICITACIÓN	0	4	0	4	5%
RECLAMO	0	1	2	3	4%
SOLICITUD DE COPIA	0	2	2	4	5%
TOTAL	19	37	23	79	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 segundo trimestre la tipología más utilizada por los ciudadanos fue el derecho de petición de interés particular con 31 peticiones que representa el 39%, le sigue la queja con 20 peticiones que representa el 25%, luego la solicitud de acceso a la información con 8 peticiones que representa el 10% y posteriormente el derecho de petición de interés general, la felicitación y la solicitud de copia con 4 peticiones cada una que representa el 5% del total de peticiones registradas.

5. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

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

ENTIDAD	NÚMERO DE PETICIONES TRASLADADAS	%
SECRETARIA DE GOBIERNO	21	50%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	3	15%
SUBRED NORTE	2	10%
SECRETARIA DE LA MUJER	1	5%
SUBRED CENTRO ORIENTE	1	5%
IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	1	5%
SECRETARIA DE SALUD	1	5%
SECRETARIA GENERAL	1	5%
TOTAL	31	100%

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

En el segundo 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 21 traslados que representa el 50%, le sigue la Secretaría de Integración Social con 3 traslados que corresponde al 15% del total de peticiones trasladadas por no competencia.

6. GESTIÓN DE RESPUESTAS

6.1. RESPUESTAS GESTIONADAS POR LA ENTIDAD

En el segundo trimestre 2024 se realizó la siguiente gestión:

TOTAL PETICIONES	PETICIONES TRASLADADAS	PETICIONES GESTIONADAS EN LA ENTIDAD
200 ¹	31	169

De acuerdo con lo anterior, en el segundo trimestre 2024 se recibieron 200 peticiones, de las cuales 31 se trasladaron por no competencia y 169 peticiones gestionó la entidad.

7. CATEGORIAS Y SUB TEMAS MAS REITERADOS

En el segundo 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.

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.

SUBTEMAS
CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE
OFERTA ACADEMICA Y/O RECREATIVA
PRESENCIA NNAJ EN HABITABILIDAD DE CALLE
ATENCION Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS
NINOS NINAS Y ADOLESCENTES VICTIMAS Y EN RIESGO DE EXPLOTACION COMERCIAL

8. PETICIONES CON GESTIÓN EXTEMPORÁNEA

Considerando los términos establecidos en el Art. 14 de la Ley 1755 del 2015, durante el segundo trimestre de 2024, se reportan 2 peticiones con gestión extemporánea, de acuerdo con la información presentada a continuación:

Abril: 1 petición

Número petición	Dependencia	Administrador Bogotá te Escucha	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

Mayo: 1 petición

Número petición	Dependencia	Administrador Bogotá te Escucha	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

Junio: Considerando los términos establecidos en el Art. 14 de la Ley 1755 del 2015, durante el mes de junio 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 39 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.

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 segundo trimestre 2024, se realizaron 230 encuestas de percepción ciudadana; en dichas encuestas en promedio el 100% de los ciudadanos encuestados califican en una escala de excelente el servicio recibido y el 100% de los ciudadanos tienen una excelente percepción de la entidad.

De las preguntas abiertas de la encuesta de satisfacción ciudadana, se registraron las siguientes respuestas:

¿Cómo podemos mejorar la prestación del servicio?

Respuestas: *“más inclusión”*

“sería bueno poder ampliar la edad hasta los 30”

“Tomar decisiones basadas en datos”

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

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

“Hacer ferias más seguido informando lo que hace la entidad”

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

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

De acuerdo con lo anterior, se presentarán las anteriores respuestas al cuerpo directivo de la entidad para la toma de decisiones.

11. EVENTOS PARA LA CIUDADANÍA

En el segundo trimestre 2024, el proceso Servicio a la Ciudadanía participó en una (1) feria de Servicio.

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



El día 29 de junio de 2024 el proceso Servicio a la Ciudadanía participó en la Feria de servicios Móviles en el Barrio Jerusalén Tanque la Laguna - localidad de Ciudad Bolívar, la cual fue convocada por la Secretaría Distrital de Gobierno y se realizaron 9 atenciones.

12. CONCLUSIONES

- En el segundo trimestre 2024 se registraron 79 peticiones ciudadanas en la entidad.
- En el segundo trimestre 2024 la entidad recibió 121 peticiones ciudadanas, trasladadas de otras entidades.
- En el segundo trimestre 2024 se recibieron 200 peticiones, de las cuales 31 se trasladaron por competencia y 169 peticiones gestionó la entidad
- En el segundo trimestre del 2024 los canales de atención más utilizados por la ciudadanía fueron la web con 37 peticiones que representa el 47%, le sigue el e-mail con 24 peticiones que representa el 30%, luego el buzón de sugerencias con 12 peticiones que representa el 15% y finalmente el canal presencial con 6 peticiones que representa el 8% del total de peticiones registradas.
- En el segundo trimestre 2024, la tipología más utilizada por los ciudadanos fue el derecho de petición de interés particular con 31 peticiones que representa el 39%, le sigue la queja con 20 peticiones que representa el 25%, luego la solicitud de acceso a la información con 8 peticiones que representa el 10% y posteriormente el derecho de petición de interés general, la felicitación y la solicitud de copia con 4 peticiones cada una que representa el 5% del total de peticiones registradas.
- Respecto a la gestión de traslados de peticiones adelantada por el IDIPRON, las cifras indican que en el segundo trimestre se trasladaron 31 peticiones por competencia a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta.
- 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 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.
- Se recomienda al proceso Gestión Documental revisar los tiempos de radicación y el proceso para dicho fin, con el fin de optimizar los tiempos de radicación de las respuestas.

Elaboró: Karen Viviana Rojas Pérez
CPS Servicio a la Ciudadanía

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