

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

SECRETARIA GENERAL –
PROCESO SERVICIO A LA
CIUDADANÍA

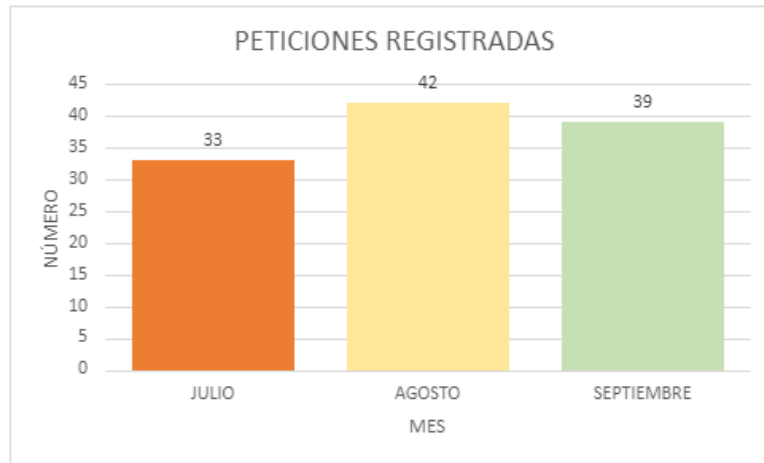
Tabla de contenido

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	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	10
10. ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN CIUDADANA	10
11. EVENTOS PARA LA CIUDADANÍA.....	10
12. CONCLUSIONES.....	12
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 tercer trimestre del 2024, se registraron 114 peticiones ciudadanas en la entidad como se muestra en la gráfica 1.



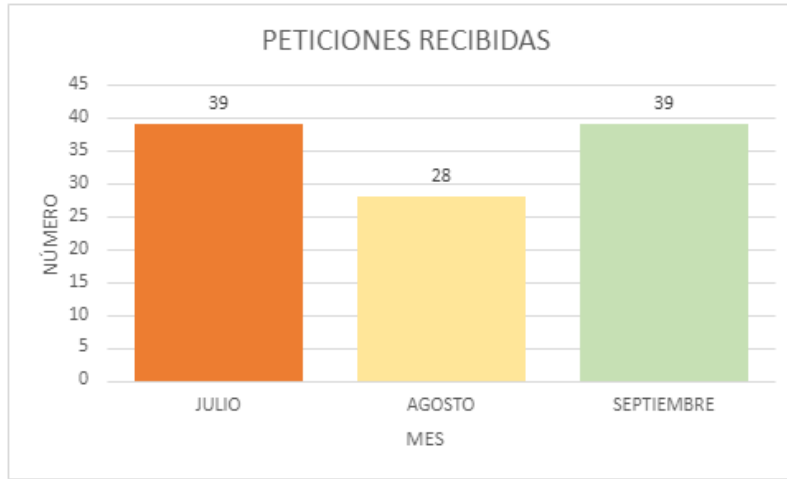
Grafica No. 1. Peticiones registradas tercer trimestre 2024
Fuente: Reporte de Gestión de Peticiones - Alcaldía Mayor de Bogotá

Se observa que, agosto fue el mes con el mayor número de peticiones registradas representando el 37%, le sigue el mes de septiembre con un 34% y posteriormente julio con el 29% del total de peticiones registradas en el tercer trimestre del 2024.

2. PETICIONES RECIBIDAS

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

En el tercer trimestre del 2024, la entidad recibió 106 peticiones ciudadanas de otras entidades, de la siguiente manera:



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

Se presentan las entidades de las cuales se recibieron las 106 peticiones durante el tercer trimestre 2024:

ENTIDAD	NÚMERO DE PETICIONES
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	51
SECRETARIA GENERAL	30
SECRETARIA DE PLANEACION	9
SECRETARIA DE GOBIERNO	4
CONCEJO DE BOGOTÁ	3
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	2
SECRETARIA DE SEGURIDAD	2
PERSONERÍA DE BOGOTÁ	1
SECRETARÍA JURIDICA	1
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO DE BOMBEROS BOGOTA	1
EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO	1
IPES	1
TOTAL	106

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

TIPO DE INGRESO		CANTIDAD
	Peticiones registradas	114
	Peticiones recibidas	106
TOTAL		220

Las 220 peticiones que recibió la entidad se gestionaron en el tercer 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 tercer trimestre, se presenta el siguiente consolidado de peticiones registradas y recibidas:

TIPO DE INGRESO		PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	TOTAL
	Peticiones registradas	103	79	114	296
	Peticiones recibidas	92	121	106	615
TOTAL		195	200	220	615

De acuerdo con lo anterior, se evidencia que hasta el tercer trimestre se registraron 296 peticiones y se recibieron 615 para un total de 615 peticiones.

3. CANALES DE ATENCIÓN

Teniendo en cuenta las 114 peticiones registradas, a continuación se presentan los canales de atención que utilizaron los ciudadanos para interponer sus peticiones en el tercer trimestre:

CANAL DE ATENCIÓN		CANTIDAD DE PETICIONES	%
	WEB	32	28%
	E-MAIL	29	25%
	REDES SOCIALES	25	22%
	BUZÓN DE SUGERENCIAS	15	13%
	ESCRITO	1	1%
	PRESENCIAL	12	11%
TOTAL		114	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 tercer trimestre del 2024 los canales de atención más utilizados por la ciudadanía fueron la web con 32 peticiones que representa el 28%, le sigue el e-mail con 29 peticiones que representa el 25%, luego las redes sociales con 25 peticiones que indican el 22%, le sigue el buzón de sugerencias con 15 peticiones que representa el 13%, luego el canal escrito con una petición representando el 1% y finalmente el canal presencial con 12 peticiones que representa el 11% del total de peticiones registradas.

3.1. ATENCIONES POR LINEA WHATSAPP

	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
ATENCIONES POR LINEA WHATSAPP	31	0	21	52

3.2. ATENCIONES RED SOCIAL FACEBOOK

	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
RED SOCIAL FACEBOOK	20	20	17	57

3.3. CANAL TELEFÓNICO

En el tercer trimestre 2024, se recibieron 1.791 llamadas al conmutador de la entidad. Las 3 dependencias que más recibieron llamadas fueron:

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE LLAMADAS
GERENCIA FINANCIERA	223
DIRECCIÓN GENERAL	158
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	127

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

En el tercer trimestre 2024 el proceso Servicio a la Ciudadanía recibió 345 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 tercer trimestre 2024 se registraron 370 atenciones de la siguiente manera:

MES	CONSOLIDADO CANAL PRESENCIAL				
	PRESENCIAL				
	CALLE 15	CALLE 61	CALLE 63	DISTRITO JOVEN	PERDOMO
JULIO	65	27	18	17	0
AGOSTO	48	24	12	25	5
SEPTIEMBRE	47	32	20	8	22
TOTAL	160	83	50	50	27
TOTAL TERCER TRIMESTRE	370				

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 tercer trimestre, se recibieron en total 2.192 correos electrónicos de la siguiente manera:

- Correo de atención a la ciudadanía: 2.179
- Correo de defensor del ciudadano: 13

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

4. PETICIONES POR TIPOLOGÍA

Teniendo en cuenta las 114 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 JULIO	CANTIDAD DE PETICIONES AGOSTO	CANTIDAD DE PETICIONES SEPTIEMBRE	TOTAL	%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	11	20	17	48	42%
QUEJA	5	2	10	17	15%
SUGERENCIA	3	9	0	12	11%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	2	0	4	6	5%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	2	3	5	10	9%
CONSULTA	1	0	1	2	2%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	0	0	0	0	0%
FELICITACIÓN	4	8	2	14	12%
RECLAMO	5	0	0	5	4%
SOLICITUD DE COPIA	0	0	0	0	0%
TOTAL	33	42	39	114	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 tercer trimestre la tipología más utilizada por los ciudadanos fue el derecho de petición de interés particular con 48 peticiones que representa el 42%, le sigue la queja con 17 peticiones que representa el 15%, luego la felicitación con 14 peticiones que indican el 12%, le sigue la sugerencia con 12 peticiones que representa el 11% y posteriormente la solicitud de acceso a la información con 10 peticiones que representa el 9% 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 tercer trimestre, de acuerdo con el tipo de requerimiento y la misionalidad de las entidades.

ENTIDAD	NÚMERO DE PETICIONES TRASLADADAS	%
SECRETARIA DE GOBIERNO	7	33%
SERETARIA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	5	24%
SERETARIA DE EDUCACIÓN	2	10%
IDRD	1	5%
FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	1	5%
DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	1	5%
SECRETARIA DE HACIENDA	1	5%
UAESP	1	5%
POLICIA METROPOLITANA	1	5%
SECRETARIA DE SALUD	1	5%
TOTAL	21	100%

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

En el tercer trimestre 2024 se trasladaron 21 peticiones ciudadanas por no competencia, la entidad a la que se le realizó mayor cantidad de traslados fue la Secretaría de Gobierno con 7 traslados que representa el 33%, le sigue la Secretaría de Integración Social con 5 traslados que corresponde al 24% del total de peticiones trasladadas por no competencia.

6. GESTIÓN DE RESPUESTAS

6.1. RESPUESTAS GESTIONADAS POR LA ENTIDAD

En el tercer trimestre 2024 se realizó la siguiente gestión:

TOTAL PETICIONES	PETICIONES TRASLADADAS	PETICIONES GESTIONADAS EN LA ENTIDAD
220 ¹	21	199

De acuerdo con lo anterior, en el tercer trimestre 2024 se recibieron 220 peticiones, de las cuales 21 se trasladaron por no competencia y 199 peticiones gestionó la entidad.

7. CATEGORIAS Y SUB TEMAS MAS REITERADOS

En el tercer trimestre 2024, los subtemas más reiterados fueron ciudadanos habitantes de calle, 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
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 tercer trimestre de 2024, se reportan 11 peticiones con gestión extemporánea, de acuerdo con la información presentada a continuación:

Julio: 1 petición

Número petición	Dependencia	Administrador Bogotá te Escucha	Canal	Tipo petición	Fecha ingreso	Fecha vencimiento	Fecha cierre	Días gestión	Días vencimiento
3059932024	GERENCIA DE TERRITORIO	JESÚS ALBERTO CÓRDOBA	E-MAIL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	18/06/2024	09/07/2024	10/07/2024	16	1

Agosto: 10 peticiones

Número petición	Dependencia	Administrador Bogotá te Escucha	Canal	Tipo petición	Fecha ingreso	Fecha vencimiento	Fecha cierre	Días gestión	Días vencimiento
3638012021	GERENCIA OPERATIVA	JESÚS ALBERTO CÓRDOBA	REDES SOCIALES	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	16/08/2024	27/08/2024	28/08/2024	16	1
3601802024	GERENCIA DE TERRITORIO	JESÚS ALBERTO CÓRDOBA	BUZÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	08/08/2024	30/08/2024	02/09/2024	16	1
3561042024	GERENCIA DE TERRITORIO	JESÚS ALBERTO CÓRDOBA	WEB	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	27/07/2024	20/08/2024	21/08/2024	16	1
3580192024	GERENCIA OPERATIVA	JESÚS ALBERTO CÓRDOBA	BUZÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	29/07/2024	21/08/2024	22/08/2024	16	1
3580702024	GERENCIA OPERATIVA	JESÚS ALBERTO CÓRDOBA	BUZÓN	QUEJA	29/07/2024	21/08/2024	22/08/2024	16	1
3580852024	GERENCIA OPERATIVA	JESÚS ALBERTO CÓRDOBA	BUZÓN	QUEJA	29/07/2024	21/08/2024	22/08/2024	16	1
3581002024	GERENCIA OPERATIVA	JESÚS ALBERTO CÓRDOBA	BUZÓN	QUEJA	29/07/2024	21/08/2024	22/08/2024	16	1

3583362024	GERENCIA OPERATIVA	JESÚS ALBERTO CÓRDOBA	BUZÓN	RECLAMO	29/07/2024	21/08/2024	22/08/2024	16	1
3387122024	GERENCIA DE CONTRATACIÓN	LUZ ADRIANA LÓPEZ MEDRANO	WEB	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	16/07/2024	06/08/2024	08/08/2024	16	1
3523242024	GERENCIA DE CONTRATACIÓN	LUZ ADRIANA LÓPEZ MEDRANO	BUZÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	24/07/2024	15/08/2024	16/08/2024	16	1

Septiembre: Considerando los términos establecidos en el Art. 14 de la Ley 1755 del 2015, durante el mes de septiembre no se presentaron vencimientos, todas las peticiones se contestaron con gestión oportuna.

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 38 respuestas enviadas por la entidad de las cuales:

Oportunidad: El 95% 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 270 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.

11. EVENTOS PARA LA CIUDADANÍA

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

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

	El día 22 de agosto de 2024 el proceso Servicio a la Ciudadanía participó en la Feria de servicios Móviles en el parque Illimani - localidad de Ciudad Bolívar, la cual fue convocada por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y se realizaron 25 atenciones.
	El día 18 de septiembre de 2024 el proceso Servicio a la Ciudadanía participó en la Feria de servicios Móviles en la Plazoleta de La Mariposa- localidad de Usaquén, la cual fue convocada por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y se realizaron 27 atenciones.

12. CONCLUSIONES

- En el tercer trimestre 2024 se registraron 114 peticiones ciudadanas en la entidad.
- En el tercer trimestre 2024 la entidad recibió 106 peticiones ciudadanas, trasladadas de otras entidades.
- En el tercer trimestre 2024 se recibieron 220 peticiones, de las cuales 21 se trasladaron por competencia y 199 peticiones gestionó la entidad.
- En el tercer trimestre del 2024 los canales de atención más utilizados por la ciudadanía fueron la web con 32 peticiones que representa el 28%, le sigue el e-mail con 29 peticiones que representa el 25%, luego las redes sociales con 25 peticiones que indican el 22%, le sigue el buzón de sugerencias con 15 peticiones que representa el 13%, luego el canal escrito con una petición representando el 1% y finalmente el canal presencial con 12 peticiones que representa el 11% del total de peticiones registradas.
- En el tercer trimestre la tipología más utilizada por los ciudadanos fue el derecho de petición de interés particular con 48 peticiones que representa el 42%, le sigue la queja con 17 peticiones que representa el 15%, luego la felicitación con 14 peticiones que indican el 12%, le sigue la sugerencia con 12 peticiones que representa el 11% y posteriormente la solicitud de acceso a la información con 10 peticiones que representa el 9% del total de peticiones registradas.
- Respecto a la gestión de traslados de peticiones adelantada por el IDIPRON, las cifras indican que en el tercer trimestre se trasladaron 21 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 a los funcionarios(as) y contratistas de la entidad cumplir con los lineamientos establecidos en la Circular 023 de 2024 del 18 de junio de 2024, respecto a la atención de PQRSFD – (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias) y demás requerimientos de información.

Elaboró: Karen Viviana Rojas Pérez
CPS Servicio a la Ciudadanía

Aprobó: Harly Rafael Leudo Paz
Secretario General código 054 grado 02