



INFORME DE GESTIÓN SEGUNDO TRIMESTRE 2023
PROCESO DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
PQRS



TABLA DE CONTENIDO

OBJETIVO.....	5
PETICIONES REGISTRADAS	5
CANALES DE INTERACCIÓN SISTEMA BOGOTÁ TE ESCUCHA	6
1.1 CANAL E-MAIL	8
1.2 CANAL WEB	8
1.3 CANAL ESCRITO.....	8
1.4 CANAL TELEFÓNICO.....	9
1.5 CANAL PRESENCIAL.....	9
1.6 CANAL BUZÓN.....	10
1.7 CANAL REDES SOCIALES	10
OTROS CANALES DE ATENCIÓN.....	10
1.8 ATENCIÓN PBX.....	11
1.9 ATENCIÓN CORREO INSTITUCIONAL.....	11
1.10 ATENCIÓN WHATSAPP.....	11
ANÁLISIS DE CANALES DE ATENCIÓN UTILIZADOS EN EL IDPAC	12
TIPOLOGÍA	13
SUBTEMAS REITERADOS.....	14
PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA	15
9. PETICIONES CERRADAS DENTRO DEL PERIODO	16
10. QUEJAS RECLAMOS Y DENUNCIAS.....	17
11. PETICIONES VENCIDAS DURANTE EL PERIODO	18
12. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	18
13. ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	19
14. RECOMENDACIONES GENERALES.....	23

TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Canales de interacción.....	7
Ilustración 2. Total de tipos de peticiones recibidas durante el segundo trimestre	13
Ilustración 3. Canales Utilizados.....	19
Ilustración 4. Resultados a la pregunta ¿Que lo motivó a relacionarse con la entidad? 20	
Ilustración 5. Resultados a la pregunta Calificación del Servicio Recibido.....	21
Ilustración 6. Respuesta a la pregunta ¿Cómo fue el cumplimiento de sus expectativas frente a la atención en general?	22

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Peticiones Registradas en el 2do trimestre por dependencia	5
Tabla 2. Número de peticiones recibidas por canal de atención	7
Tabla 3. Número de peticiones recibidas en el trimestre por canal e-mail	8
Tabla 4. Número de peticiones recibidas en el trimestre por canal Web	8
Tabla 5. Número de peticiones recibidas en el trimestre por canal escrito.....	8
Tabla 6. Número de peticiones recibidas en el trimestre por canal telefónico	9
Tabla 7. Número de peticiones recibidas en el trimestre por canal presencial	9
Tabla 8. Número de peticiones recibidas en el trimestre por canal Buzón	10
Tabla 9. Número de peticiones recibidas en el trimestre por redes sociales	10
Tabla 10. Número de peticiones recibidas en el trimestre por el PBX.....	11
Tabla 11. Número de peticiones recibidas en el trimestre por Correo Institucional	11
Tabla 12. Número de peticiones recibidas en el trimestre por WhatsApp	11
Tabla 13. Número de atenciones por canal	12
Tabla 14. Tipología de las peticiones recibidas por mes.	13
Tabla 15. Subtemas Reiterados	14
Tabla 16. Número de peticiones trasladadas por no competencia	15

INFORME DE GESTIÓN TRIMESTRAL Abril-Mayo-Junio



IDPAC



Tabla 17. Número de peticiones cerradas dentro del periodo	16
Tabla 18. Número de Quejas, Reclamos y Denuncias recibidas en el trimestre	17
Tabla 19. Peticiones vencidas en el trimestre	18
Tabla 20. Solicitudes de acceso a la información recibidas en el trimestre	19
Tabla 21. Canales Utilizados	20

OBJETIVO

Informar a la ciudadanía, a la Dirección, a los respectivos responsables de cada proceso y a la institución en general, sobre las PQRS que han sido recibidas por el proceso de servicio a la ciudadanía, durante el segundo trimestre del año 2023, a través de los canales de atención responsabilidad del proceso. Lo anterior con el fin de aportar datos útiles para la toma de decisiones y el mejoramiento continuo de la entidad.

Lo anterior en cumplimiento del, Ley 1755 de 2015, Decreto 491 de 202, Decreto 371 de 2010 y las demás disposiciones normativas en materia.

PETICIONES REGISTRADAS

Los siguientes datos hacen referencia a los requerimientos ciudadanos recibidos mediante el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas *Bogotá te escucha*, los cuales fueron atendidos y gestionados durante los meses de abril, mayo y junio de la vigencia 2023. Para este trimestre se registraron un total de 455 requerimientos, siendo el mes de junio el de mayor demanda, con 169 peticiones.

La siguiente tabla proyecta la cantidad de requerimientos ciudadanos gestionados por cada dependencia de la entidad, en esta se puede observar que la Subdirección de Asuntos Comunes - SAC, es la dependencia con mayor número de solicitudes asignadas con un 73% de solicitudes que ingresan a la entidad.

Tabla 1. Peticiones Registradas en el 2do trimestre por dependencia

Dependencia	Abril	Mayo	Junio	Total	%
Secretaría General – Tecnologías de la Información	0	1	1	2	0%
Dirección General	0	0	0	0	0%
Secretaría General -	0	0	0	0	0%

INFORME DE GESTIÓN TRIMESTRAL
Abril-Mayo-Junio



IDPAC



Dependencia	Abril	Mayo	Junio	Total	%
Tesorería					
Secretaría General - Contratación	1	0	2	3	1%
Gerencia de Etnias	2	2	2	6	1%
Gerencia de Escuela	1	1	1	3	1%
Gerencia de Mujer y Género	2	4	2	8	2%
Gerencia de Proyectos	3	4	5	12	3%
Oficina Asesora de Planeación	0	0	0	0	0%
Secretaría General	0	0	1	1	0%
Oficina Asesora de Comunicaciones	0	0	1	1	0%
Gerencia de Instancias y Mecanismos de Información	0	1	1	2	0%
Secretaría General - Recursos Físicos	0	0	0	0	0%
Secretaría General - Talento Humano	3	2	5	10	2%
Oficina Jurídica	0	3	1	4	1%
Subdirección de Promoción	0	4	1	5	1%
Subdirección de Fortalecimiento	1	2	4	7	2%
Oficina de Control Disciplinario Interno	1	0	1	2	0%
Gerencia de Juventud	0	1	0	1	0%
Secretaría General - Atención al Ciudadano	20	8	26	54	12%
Subdirección de Asuntos Comunes	99	120	115	334	73%
Total General	133	153	169	455	100%

Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha

CANALES DE INTERACCIÓN SISTEMA BOGOTÁ TE ESCUCHA

Sede Principal: Avenida Calle 22 # 68C-51
Teléfono PBX: (57) (1) 2417900 - 2417930
www.participacionbogota.gov.co
Código Postal: 110931



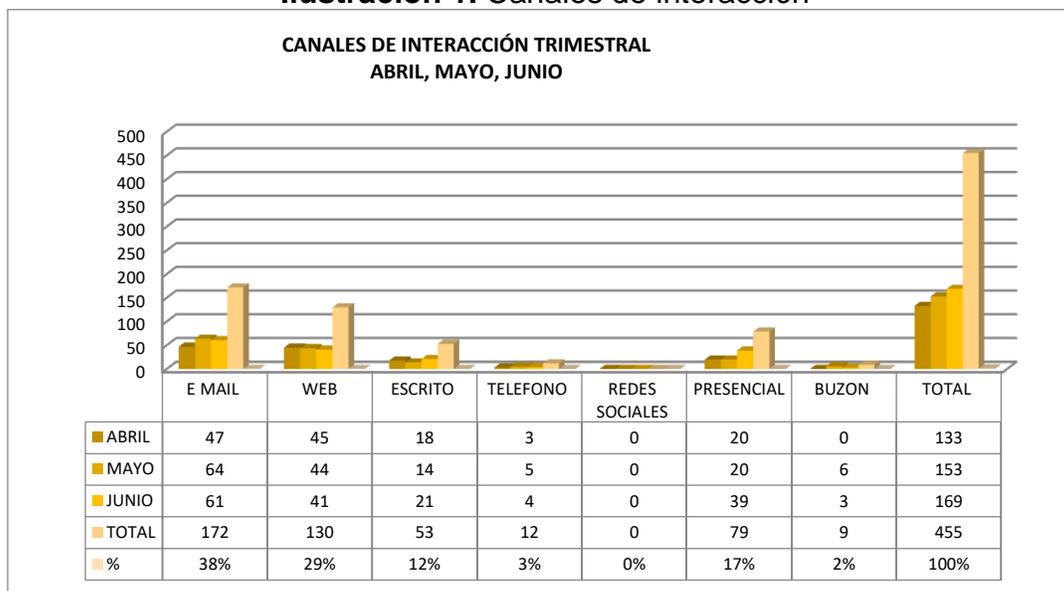





 /ParticipacionBogota @BogotaParticipa @Emisoradradio
www.participacionbogota.gov.co

A continuación, se expone la cantidad total de solicitudes que ingresan por los canales dispuestos por el aplicativo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha y la relación porcentual de las mismas.

Ilustración 1. Canales de interacción



Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha

Tabla 2. Número de peticiones recibidas por canal de atención

CANAL	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
E-mail	47	64	61	172	38%
Web	45	44	41	130	29%
Escrito	18	14	21	53	12%
Telefónico	3	5	4	12	3%
Redes Sociales	0	0	0	0	0%
Presencial	20	20	39	79	17%
Buzón	0	6	3	9	2%
TOTAL	133	153	169	455	100%

Fuente: Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Sistema Bogotá Te Escucha

1.1 CANAL E-MAIL

Como es costumbre, el canal e-mail es el más utilizado por la ciudadanía en el sistema Bogotá Te Escucha, en este trimestre se registraron 172 solicitudes es decir un 38% del total de solicitudes allegadas a la entidad.

Tabla 3. Número de peticiones recibidas en el trimestre por canal e-mail

MES	CANTIDAD
Abril	47
Mayo	64
Junio	61
TOTAL	172

Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha

1.2 CANAL WEB

El canal WEB es el segundo medio más utilizado por la ciudadanía para remitir solicitudes a la entidad a través de Bogotá Te Escucha, con un total de 130 peticiones en el trimestre, que representan el 29% sobre los demás canales empleados para este propósito.

Tabla 4. Número de peticiones recibidas en el trimestre por canal Web

MES	CANTIDAD
Abril	45
Mayo	44
Junio	41
TOTAL	130

Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha

1.3 CANAL ESCRITO

El canal escrito tuvo un total de 53 solicitudes, las que equivalen al 12% del total de solicitudes recibidas en el trimestre.

Tabla 5. Número de peticiones recibidas en el trimestre por canal escrito

MES	CANTIDAD
-----	----------

MES	CANTIDAD
Abril	18
Mayo	14
Junio	21
TOTAL	53

Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha

1.4 CANAL TELEFÓNICO

En el presente trimestre se presentaron 12 solicitudes por este medio, 3 en el mes de abril, 5 en mayo y 4 en el mes de junio.

Tabla 6. Número de peticiones recibidas en el trimestre por canal telefónico

MES	CANTIDAD
Abril	3
Mayo	5
Junio	4
TOTAL	12

Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha

1.5 CANAL PRESENCIAL

Se presentaron 79 solicitudes por medio de este canal, las cuales fueron: 20 en el mes de abril, 20 en el mes de mayo y 39 en el mes de junio.

Tabla 7. Número de peticiones recibidas en el trimestre por canal presencial

MES	CANTIDAD
Abril	20
Mayo	20
Junio	39
TOTAL	79

Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha

1.6 CANAL BUZÓN

Se presentaron 9 solicitudes por medio de este canal, las cuales fueron: 0 (cero) en el mes de abril, 6 en el mes de mayo y 3 en el mes de junio.

Tabla 8. Número de peticiones recibidas en el trimestre por canal Buzón

MES	CANTIDAD
Abril	0
Mayo	6
Junio	3
TOTAL	9

Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha

1.7 CANAL REDES SOCIALES

Durante los meses del segundo trimestre de 2023 no se presentaron peticiones por este canal.

Tabla 9. Número de peticiones recibidas en el trimestre por redes sociales

MES	CANTIDAD
Abril	0
Mayo	0
Junio	0
TOTAL	0

Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha

OTROS CANALES DE ATENCIÓN

A continuación se detalla la información correspondiente a los demás canales de atención con los que cuenta el IDPAC.

1.8 ATENCIÓN PBX

Durante el primer trimestre de 2023 se atendieron 266 llamadas de ciudadanos y ciudadanas, en las cuales se brindó información y orientación a través de las líneas de servicio a la ciudadanía dispuestas por la entidad, las cuales son: (+57) (601) 2417900-2417930.

Tabla 10. Número de peticiones recibidas en el trimestre por el PBX

MES	LLAMADAS REGISTRADAS
Abril	90
Mayo	83
Junio	93
TOTAL	266

Fuente: Proceso de Servicio a la Ciudadanía

1.9 ATENCIÓN CORREO INSTITUCIONAL

Para la atención de este medio se cuenta con el correo institucional atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co, al cual ingresaron 699 solicitudes así: 179 en el mes de abril, 260 en el mes de mayo y 260 en el mes de junio.

Tabla 11. Número de peticiones recibidas en el trimestre por Correo Institucional

MES	CORREOS GESTIONADOS
Abril	179
Mayo	260
Junio	260
TOTAL	699

Fuente: Proceso de Servicio a la Ciudadanía

1.10 ATENCIÓN WHATSAPP

Durante el segundo trimestre del 2023 hubo 184 interacciones por este medio:

Tabla 12. Número de peticiones recibidas en el trimestre por WhatsApp

MES	WHATSAPP GESTIONADOS
Abril	50
Mayo	71
Junio	63
TOTAL	184

Fuente: Proceso de Servicio a la Ciudadanía

ANÁLISIS DE CANALES DE ATENCIÓN UTILIZADOS EN EL IDPAC

Durante el segundo trimestre (abril, mayo, junio) a través de los diferentes canales de atención se interactuó con la ciudadanía

así:

Tabla 13. Número de atenciones por canal

CANAL	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
Escrito	18	14	21	53	4%
Web	45	44	41	130	9%
E mail	47	64	61	172	11%
WhatsApp	50	71	63	184	12%
Correo institucional	179	260	260	699	46%
PBX	90	83	93	266	18%
TOTAL	429	536	539	1.504	100%

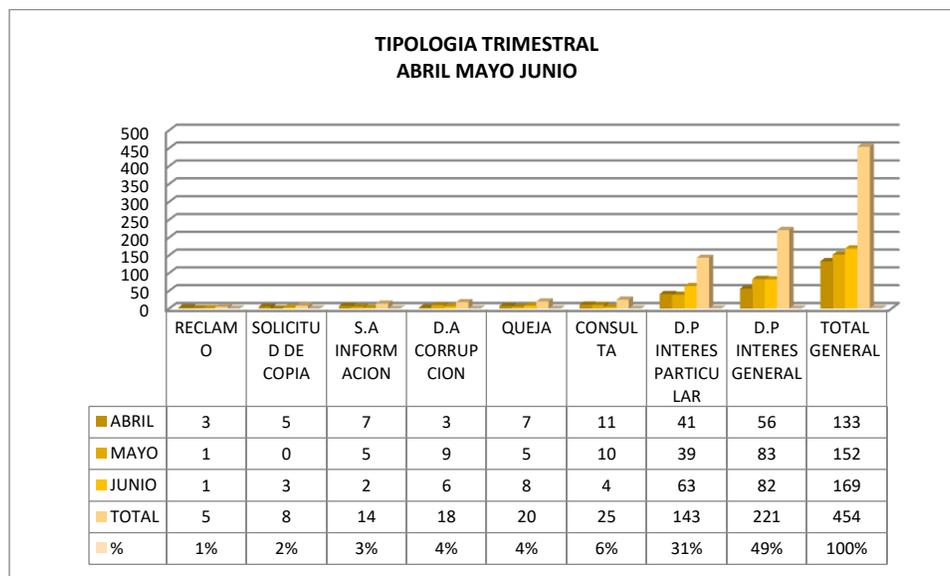
Fuente: Proceso de Servicio a la Ciudadanía

De la tabla anterior, se puede observar que el canal más utilizado por la ciudadanía para interactuar con el IDPAC es el correo institucional, mediante el cual se recibieron 699 comunicaciones, lo que corresponde al 46%, seguido del PBX y WhatsApp.

TIPOLOGÍA

Durante el primer trimestre, la tipología que se recibió en mayor porcentaje fue “derecho de petición de interés general” con un 49%, le sigue “derecho de petición de interés particular” con un 31%, en tercer lugar con un 6% se encuentra la “consulta”.

Ilustración 2. Total de tipos de peticiones recibidas durante el segundo trimestre



Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha

A continuación se detalla el número de peticiones recibidas durante el segundo trimestre discriminado por mes.

Tabla 14. Tipología de las peticiones recibidas por mes.

TIPO DE PETICION	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
Reclamo	3	1	1	5	1%
Solicitud de copia	5	0	3	8	2%
Solicitud de acceso a la información	7	5	2	14	3%
Denuncia actos de corrupción	3	9	6	18	4%
Queja	7	5	8	20	4%
Consulta	11	10	4	25	6%
Derecho de petición	41	39	63	143	31%

interés particular					
Derecho de petición	56	83	82	221	49%
interés general					
TOTAL GENERAL	133	152	169	454	100%

Fuente: Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Sistema Bogotá Te Escucha

Para la elaboración de la gráfica y la tabla presentadas anteriormente, se utilizaron las tipologías tal y como se obtienen del descargue de los datos del Sistema Bogotá te escucha, para ello hay que tener en cuenta que en algunas ocasiones, la ciudadanía puede desconocer los conceptos de cada una de las tipologías y catalogar inicialmente su solicitud de manera errónea.

SUBTEMAS REITERADOS

La siguiente tabla da cuenta de los porcentajes de los subtemas, clasificados de mayor a menor los cuales fueron registrados durante el periodo en referencia.

En primer lugar, se encuentra la “*asesoría jurídica en legislación comunal y participación ciudadana*” con un 49 %, la “*participación ciudadana asesoría información metodologías y/o solicitud de copias en temas de participación ciudadana fortalecimiento a instancias espacios y mecanismos de participación*”, fue el segundo subtemas más requerido por los ciudadanos en este trimestre con 120 requerimientos lo que equivale al 30%.

Tabla 15. Subtemas Reiterados

SUBTEMA	Abril	Mayo	Junio	Total	%
Asesoría Jurídica en legislación comunal y participación ciudadana	83	99	56	238	62,63%
Fortalecimiento de la organización social asesoría información y/o capacitación	0	0	8	8	2,11%
Asesorías propiedad horizontal con énfasis en participación ciudadana	23	20	7	50	13,16%
Información aprobación modificación y/o copias	0	0	5	5	1,32%
Inspección, vigilancia y control a organizaciones comunales y otras relacionadas con comunidades indígenas	1	7	0	8	2,11%

SUBTEMA	Abril	Mayo	Junio	Total	%
Ejecución de obras y proyectos con participación ciudadana	3	2	4	9	2,37%
Organizaciones de mujer y genero	2	0	0	2	0,53%
Comunicación e información fortalecimiento y/o asesorías para la participación	12	17	3	32	8,42%
Centro de documentación participación ciudadana	0	0	1	1	0,26%
Asesoría información consulta comunidades étnicas	1	0	0	1	0,26%
Asesoría formación e información en temas de discapacidad	1	0	0	1	0,26%
Fortalecimiento de la organización social, asesoría información y/o capacitación	3	5	0	8	2,11%
Participación ciudadana asesoría información metodologías y/o solicitud de copias en temas de participación ciudadana fortalecimiento a instancias espacios y mecanismos de participación	1	0	0	1	0,26%
Incumplimiento de funciones servidores-incidencia disciplinaria	1	0	0	1	0,26%
Traslado a entidades distritales	0	1	9	10	2,63%
Uso indebido de los bienes del distrito o cuando se permite hacerlo	1	0	0	1	0,26%
Apoyo logístico a la realización de eventos de participación ciudadana	0	0	1	1	0,26%
Inhabilidades	0	1	0	1	0,26%
Conflicto de intereses	0	1	0	1	0,26%
Organizaciones comunales apertura y registro de libros de las organizaciones comunales de primero y segundo grado también se conocen como reemplazo de libros	0	0	1	1	0,26%
TOTAL	132	153	95	380	100%

Fuente: Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Sistema Bogotá Te Escucha

PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Los traslados de los requerimientos que hacen parte de este periodo se presentan en la siguiente tabla:

Tabla 16. Número de peticiones trasladadas por no competencia

DEPENDENCIA	ABRIL 2023	MAYO 2023	JUNIO 2023	TOTAL	%
IDARTES	0	1	0	1	5%
Policía Metropolitana	0	0	1	1	5%
Secretaría de Hacienda	1	0	0	1	5%
Secretaría de Planeación	0	1	0	1	5%
Secretaría de Movilidad	1	0	0	1	5%
Secretaría de Salud	1	0	1	2	10%
Secretaría de Educación	0	0	2	2	10%
Defensoría del Espacio Público	1	1	1	3	14%
Secretaría Integración Social	1	1	1	3	14%
Secretaría de Gobierno	0	3	3	6	29%
TOTAL GENERAL	5	7	9	21	100%

Fuente: Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Sistema Bogotá Te Escucha

En este trimestre a las entidades que más se le realizaron traslados fueron: la Secretaría de Gobierno con 6 solicitudes, seguida de la Secretaría de Integración Social y la Defensoría del Espacio Público con 3 solicitudes cada una.

9. PETICIONES CERRADAS DENTRO DEL PERIODO

Durante este trimestre se cerraron 470 solicitudes como se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 17. Número de peticiones cerradas dentro del periodo

DEPENDENCIA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
Gerencia de Instancias y Mecanismos de Participación	0	2	1	3	1,41%
Secretaría General	0	0	1	1	0,4%
Gerencia de Etnias	2	2	1	5	2,35%
Gerencia de Mujer y Género	3	3	2	8	3,76%
Secretaría General – Tecnologías de la Información	0	1	1	2	0,9%
Oficina de Control Interno Disciplinario	1	0	1	2	0,9%
Gerencia de Escuela de Participación	2	1	2	5	2,35%
Subdirección de Promoción de la Participación	1	5	1	7	3,29%

DEPENDENCIA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
Secretaría General - Contratación	3	1	2	6	2,82%
Oficina Asesora Jurídica	0	3	0	3	1,41%
Subdirección de Fortalecimiento de la Organización Social	0	2	4	6	2,82%
Gerencia de Proyectos	0	7	4	11	5,17%
Secretaría General- Talento Humano	3	2	5	10	4,7%
Secretaría General - Atención al Ciudadano	20	11	17	48	22,56%
Subdirección de Asuntos Comunes	106	125	122	353	45,16%
TOTAL GENERAL	141	165	164	470	100%

Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha

10. QUEJAS RECLAMOS Y DENUNCIAS

La siguiente tabla presenta la relación de quejas y reclamos para el trimestre en referencia:

Tabla 18. Número de Quejas, Reclamos y Denuncias recibidas en el trimestre

	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS
Abril	7	3	3
Mayo	4	1	2
Junio	6	1	6
TOTAL	17	5	11

Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha

En el mes de abril se recibieron inicialmente 7 solicitudes catalogadas como quejas, 3 reclamos y 3 como denuncias, en el mes de mayo 4 quejas, 1 denuncias y 2 reclamos, en el mes de junio 6 quejas, 1 reclamos y 6 denuncias. Después de analizar lo mencionado anteriormente, solo 1 queja recibidas en el mes de mayo y 2 quejas recibidas en el mes de junio cumplen con la condición para ser quejas, a las cuales les corresponden los números SDQS 1889822023, SDQS 2820962023 y SDQS 2848092023.

11. PETICIONES VENCIDAS DURANTE EL PERIODO

Según lo reportado por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas *Bogotá te escucha* durante el periodo comprendido entre el 01 de abril al 30 de junio del 2023 se gestionaron fuera de términos 13 peticiones las cuales son:

Tabla 19. Peticiones vencidas en el trimestre

N° de Petición	Dependencia	Fecha vencimiento	Fecha finalización
1796402023	Gerencia de Etnias	8/05/2023	18/05/2023
1830302023	Gerencia de Etnias	5/05/2023	16/05/2023
1953882023	Gerencia de Proyectos	15/05/2023	23/05/2023
2022912023	Secretaría General- Talento Humano	11/05/2023	15/05/2023
2058872023	Gerencia de Proyectos	15/05/2023	23/05/2023
2060212023	Gerencia de Proyectos	18/05/2023	23/05/2023
2095702023	Subdirección de Asuntos Comunales	23/05/2023	16/05/2023
2095962023	Subdirección de Asuntos Comunales	23/05/2023	16/05/2023
2096272023	Secretaría General- Talento Humano	23/05/2023	26/05/2023
2106052023	Subdirección de Fortalecimiento de la Organización Social	23/05/2023	24/05/2023
2192002023	Gerencia de Etnias	26/05/2023	08/06/2023
2486692023	Gerencia de Proyectos	7/06/2023	13/06/2023
2517102023	Subdirección de Promoción de la Participación	16/06/2023	20/06/2023

Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha

12. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

Durante el segundo trimestre de la vigencia 2023, se atendieron todas las solicitudes de acceso a la información allegadas al Instituto es decir el número de solicitudes a las cuales se les negó el acceso a la información, fue cero (0), A continuación se muestra en detalle las solicitudes de acceso a la información recibidas por medio del Sistema

Distrital para la Gestión de peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha durante este trimestre:

Tabla 20. Solicitudes de acceso a la información recibidas en el trimestre

MES	N° Petición	Fecha de asignación	Fecha finalización	Días de gestión
ABRIL	1876622023	18/04/2023	20/04/2023	3
	1888522023	18/04/2023	20/04/2023	3
	1907442023	20/04/2023	26/04/2023	5
	1907442023	20/04/2023	26/04/2023	5
MAYO	1985602023	24/04/2023	8/05/2023	10
	2022912023	26/04/2023	15/05/2023	13
	2043542023	27/04/2023	5/05/2023	6
	2058872023	28/04/2023	23/05/2023	16
JUNIO	2486692023	24/05/2023	13/06/2023	14
	2510392023	29/05/2023	14/06/2023	12
	2544892023	30/05/2023	16/06/2023	13
	2920552023	25/06/2023	30/06/2023	5

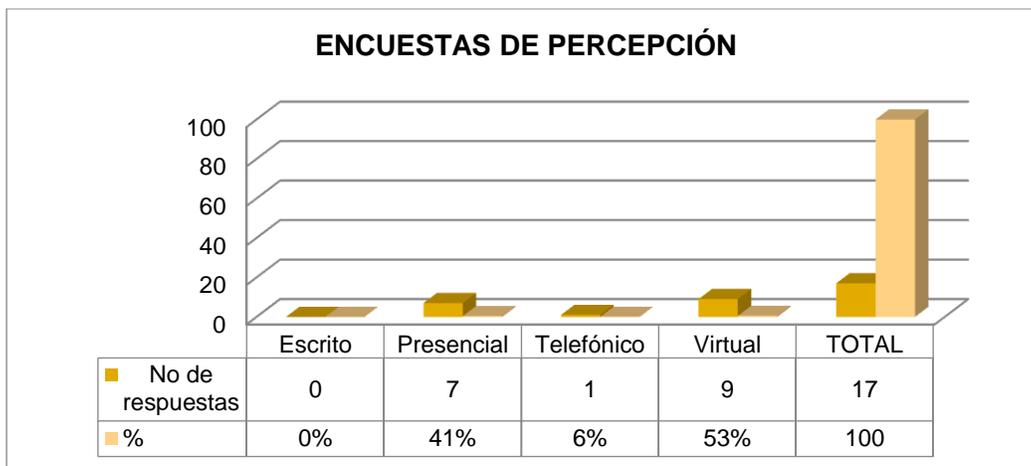
Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha

13. ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

En la encuesta de percepción del servicio implementada para el segundo trimestre del 2023, participaron 17 ciudadanos/as a quienes se les solicitó evaluar el servicio recibido.

La primera pregunta de la encuesta consistió en indagar a los ciudadanos/as sobre canal utilizado para acceder a los trámites y/o servicios de la entidad. Se obtuvieron los siguientes resultados:

Ilustración 3. Canales Utilizados



Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha

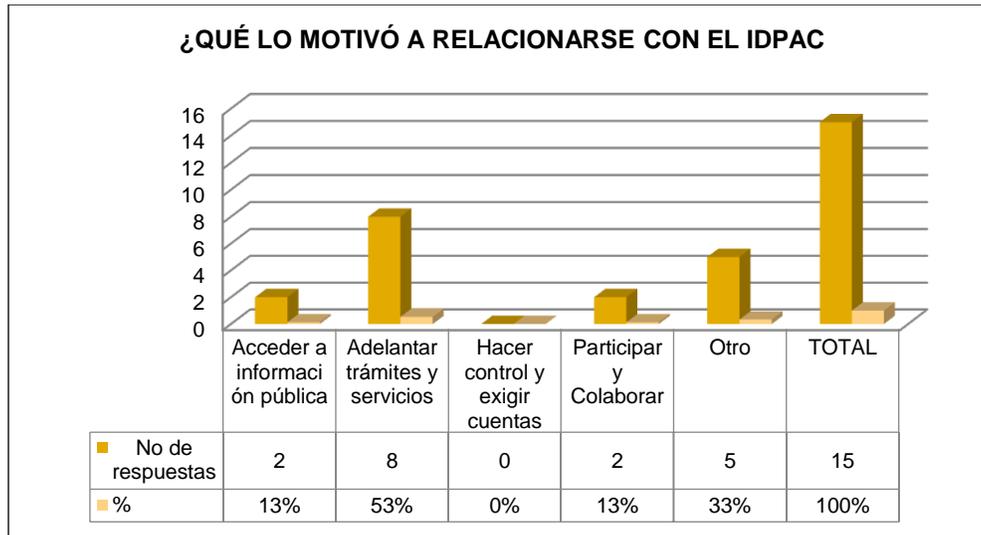
Tabla 21. Canales Utilizados

ENCUESTAS Canales Utilizados	No de respuestas	%
Escrito	0	0%
Presencial	7	41%
Telefónico	1	6%
Virtual	9	53%
TOTAL	17	100

Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha

En cuanto a la pregunta: ¿Que lo motivó a relacionarse con la entidad? Se obtuvieron los siguientes resultados:

Ilustración 4. Resultados a la pregunta ¿Que lo motivó a relacionarse con la entidad?



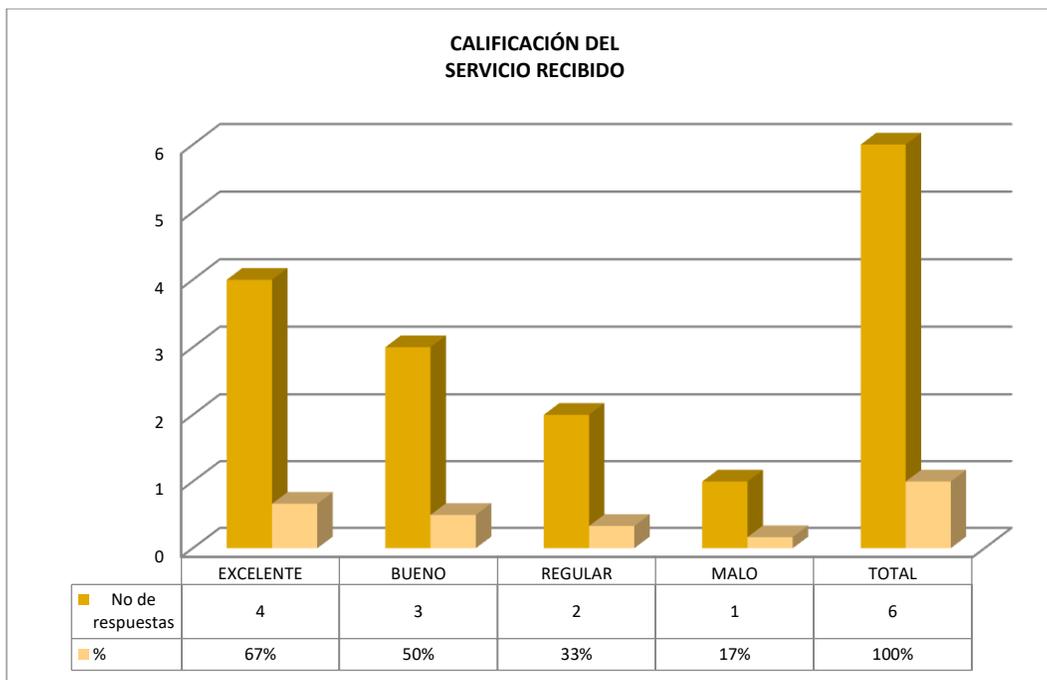
Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha

En este trimestre la opción de “*Adelantar trámites y servicios*” obtuvo el mayor número de respuestas, seguido de la opción de “*Otros*”.

En el siguiente punto de la encuesta se le solicita al ciudadano que califique las características del servicio recibido en una escala de 1 a 4, donde 4 es excelente y 1 es malo. Las características son:

- Cálido y amable
- Rápido
- Respetuoso, digno y humano
- Efectivo
- Confiable

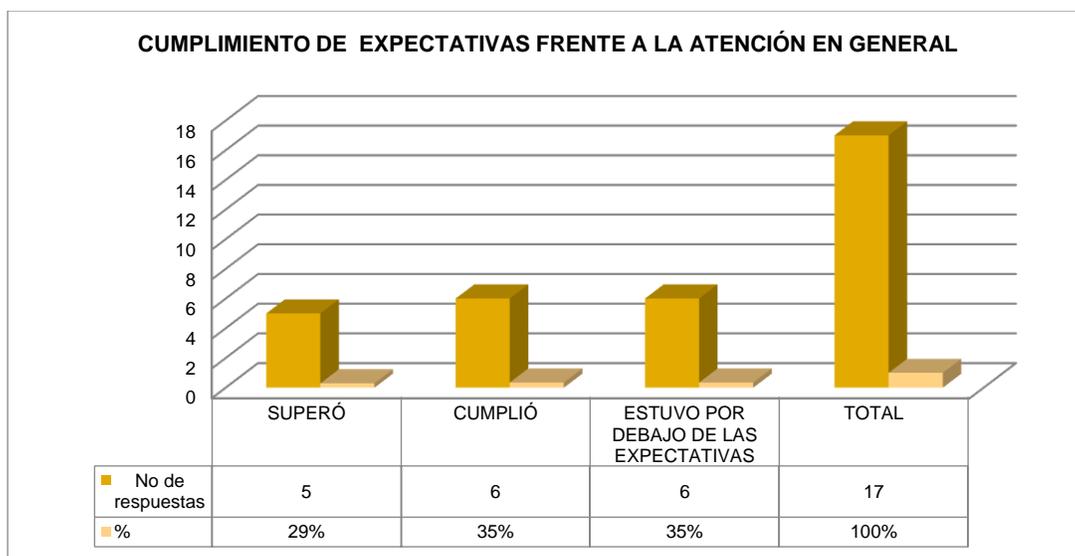
Ilustración 5. Resultados a la pregunta Calificación del Servicio Recibido



Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha

También se indagó sobre el nivel cumplimiento de las expectativas frente a la atención en general, a lo cual se obtuvieron los siguientes resultados:

Ilustración 6. Respuesta a la pregunta ¿Cómo fue el cumplimiento de sus expectativas frente a la atención en general?



Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha

Por último, se solicitó a los ciudadanos y ciudadanas encuestados escribir sus recomendaciones para mejorar la prestación de nuestros trámites y servicios.

14. RECOMENDACIONES GENERALES

- Se siguen recibiendo comentarios acerca del cumplimiento de los tiempos de entrega de las peticiones, la percepción de la ciudadanía en general es de demora en estos tiempos, por lo que se recomienda el cumplimiento de los tiempos establecidos en la ley.
- Por otra parte la ciudadanía también manifiesta que existe falta de capacitación de los servidores y funcionarios de las áreas misionales que prestan atención a público, puesto que consideran que este personal debe tener capacidad de escucha y calidez humana y brindar un buen servicio.
- La ciudadanía también solicita la creación de más y mejores salas de atención a la ciudadanía.

Elaboró: Sandra Milena Ríos / Jenny Paola González Gil/ Maritzabel Muñoz

Revisó: María Angélica Castro C. – Contratista Secretaría General 