



**INFORME DE GESTIÓN PRIMER TRIMESTRE 2023**  
**PROCESO DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA**  
**PQRS**



## TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO .....	5
2. PETICIONES REGISTRADAS.....	5
3. CANALES DE INTERACCIÓN SISTEMA BOGOTÁ TE ESCUCHA.....	7
3.1 CANAL E-MAIL .....	9
3.2 CANAL WEB .....	9
3.3 CANAL ESCRITO.....	10
3.4 CANAL TELEFÓNICO.....	10
3.5 CANAL PRESENCIAL.....	10
3.6 CANAL BUZÓN.....	11
3.7 CANAL REDES SOCIALES .....	11
4. OTROS CANALES DE ATENCIÓN .....	12
4.1 ATENCIÓN PBX.....	12
4.2 ATENCIÓN CORREO INSTITUCIONAL.....	12
4.3 ATENCIÓN WHATSAAP .....	13
5. ANALISIS DE CANALES UTILIZADOS .....	13
6. TIPOLOGÍA.....	14
7. SUBTEMAS REITERADO .....	15
8. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA.....	17
9. PETICIONES CERRADAS DENTRO DEL PERIODO .....	18
10. QUEJAS RECLAMOS Y DENUNCIAS.....	19
11. PETICIONES VENCIDAS DURANTE EL PERIODO .....	20
12. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	20
13. ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO .....	22
14. RECOMENDACIONES GENERALES.....	27

## TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Peticiones registradas .....	6
Ilustración 2. Canales de interacción .....	8
Ilustración 3. Tipología de las peticiones recibidas.....	14
Ilustración 4. Canales Utilizados.....	22
Ilustración 5. Resultados a la pregunta ¿Que lo motivó a relacionarse con la entidad? 23	
Ilustración 6. Calificación Ciudadana.....	25
Ilustración 7. Respuesta a la pregunta ¿Cómo fue el cumplimiento de sus expectativas frente a la atención en general? .....	26

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Número de peticiones por dependencia .....	6
Tabla 2. Número de peticiones recibidas por canal de atención .....	8
Tabla 3. Número de peticiones recibidas en el trimestre por canal e-mail .....	9
Tabla 4. Número de peticiones recibidas en el trimestre por canal Web .....	9
Tabla 5. Número de peticiones recibidas en el trimestre por canal escrito.....	10
Tabla 6. Número de peticiones recibidas en el trimestre por canal telefónico .....	10
Tabla 7. Número de peticiones recibidas en el trimestre por canal presencial .....	11
Tabla 8. Número de peticiones recibidas en el trimestre por canal Buzón .....	11
Tabla 9. Número de peticiones recibidas en el trimestre por redes sociales .....	11
Tabla 10. Número de peticiones recibidas en el trimestre por el PBX.....	12
Tabla 11. Número de peticiones recibidas en el trimestre por Correo Institucional .....	13
Tabla 12. Número de peticiones recibidas en el trimestre por WhatsApp .....	13
Tabla 13. Tipología de las peticiones recibidas.....	14
Tabla 14. Subtemas Reiterados .....	16
Tabla 15. Número de peticiones trasladadas por no competencia .....	17
Tabla 16. Número de peticiones cerradas dentro del periodo .....	18
Tabla 17. Número de Quejas, Reclamos y Denuncias recibidas en el trimestre .....	19

Tabla 18. Peticiones vencidas en el trimestre .....	20
Tabla 19. Solicitudes de acceso a la información recibidas en el trimestre .....	21
Tabla 20. Canales Utilizados .....	23
Tabla 21. Número de respuestas por atributo. ....	24
Tabla 22. Calificación.....	26

## 1. 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 primer trimestre del año 2023, a través de los canales de atención responsabilidad del proceso. Lo anterior con el fin de aportar datos útiles para el análisis y toma de decisiones para el mejoramiento continuo de la entidad.

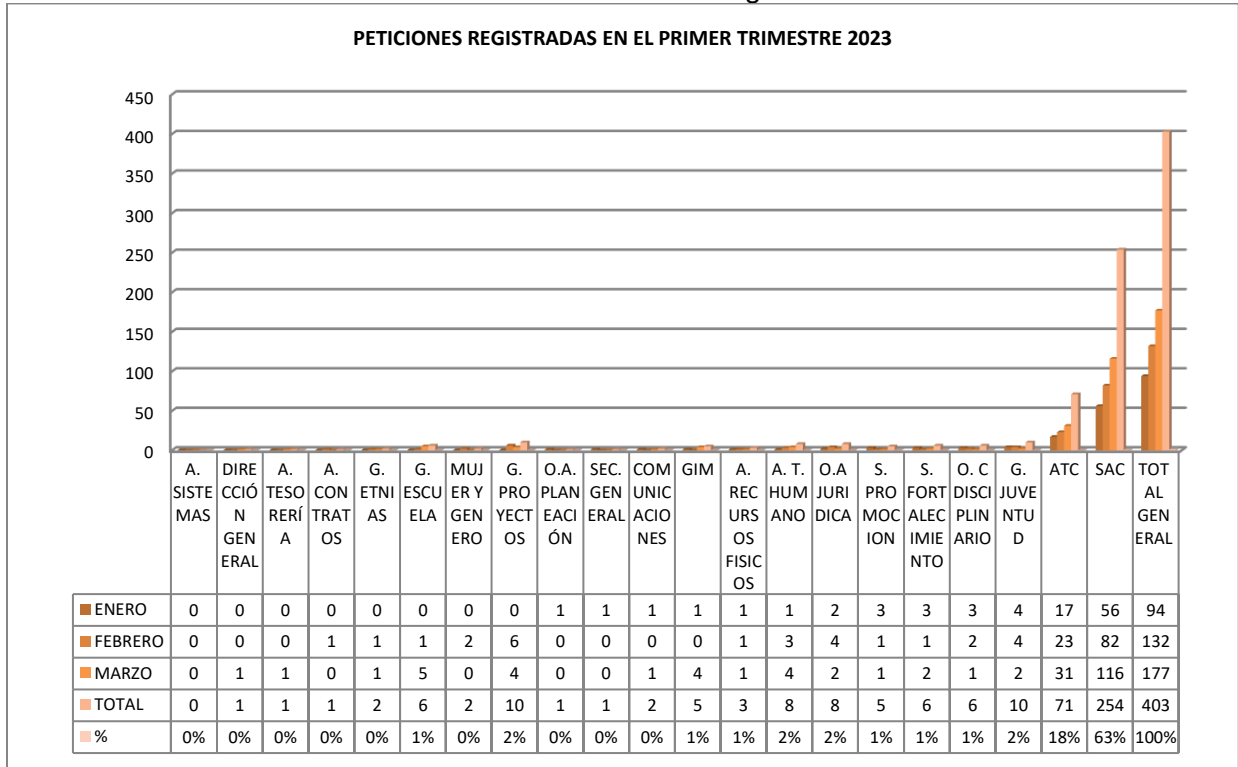
Lo anterior en cumplimiento del, Ley 1755 de 2015, Decreto 491 de 202, Decreto 371 de 2010y las demás disposiciones normativas en materia.

## 2. 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 enero, febrero y marzo de la vigencia 2023.

Para este trimestre se registraron un total de 403 requerimientos, siendo el mes de marzo el de mayor demanda, con 117 peticiones.

**Ilustración 1. Peticiones registradas**



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

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 63% del total de las solicitudes que ingresan a la entidad.

**Tabla 1. Número de peticiones por dependencia**

DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
Área de Sistemas	0	0	0	0	0%
Dirección General	0	0	1	1	0%
Área Tesorería	0	0	1	1	0%
Área Contratos	0	1	0	1	0%
Gerencia Etnias	0	1	1	2	0%
Gerencia Escuela	0	1	5	6	1%
Gerencia de Mujer y género	0	2	0	2	0%
Gerencia Proyectos	0	6	4	10	2%

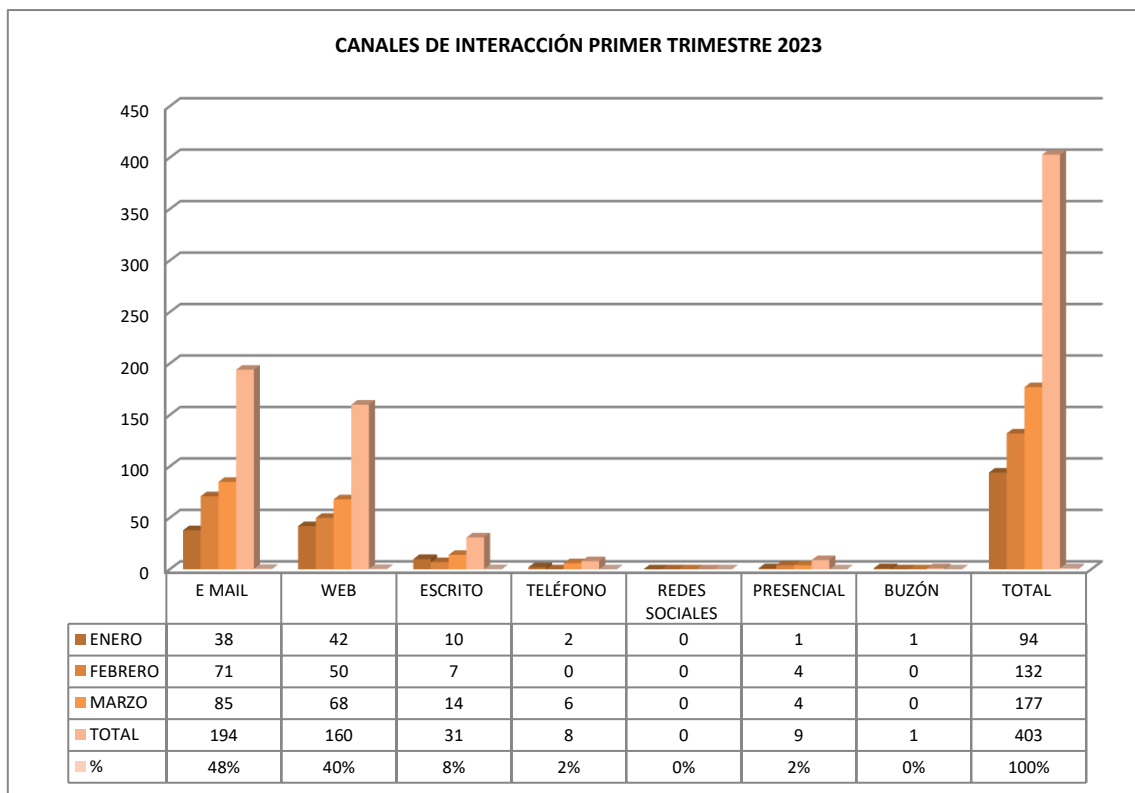
DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
Oficina Asesora de Planeación	1	0	0	1	0%
Secretaría General	1	0	0	1	0%
Comunicaciones	1	0	1	2	0%
Gerencia de Instancias y Mecanismos de Participación	1	0	4	5	1%
Área Recursos físicos	1	1	1	3	1%
Área Talento Humano	1	3	4	8	2%
Oficina Jurídica	2	4	2	8	2%
Subdirección de Promoción	3	1	1	5	1%
Subdirección Fortalecimiento	3	1	2	6	1%
Oficina de Control Disciplinario interno	3	2	1	6	1%
Gerencia de Juventud	4	4	2	10	2%
Atención al Ciudadano	17	23	31	71	18%
Subdirección de Asuntos Comunales	56	82	116	254	63%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>94</b>	<b>132</b>	<b>177</b>	<b>403</b>	<b>100%</b>

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

### 3. CANALES DE INTERACCIÓN SISTEMA BOGOTÁ TE ESCUCHA

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 2. 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	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
E- mail	38	71	85	194	48%
Web	42	50	68	160	40%
Escrito	10	7	14	31	8%
Teléfono	2	0	6	8	2%
Redes sociales	0	0	0	0	0%
Presencial	1	4	4	9	2%
Buzón	1	0	0	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>94</b>	<b>132</b>	<b>177</b>	<b>403</b>	<b>100%</b>

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



### 3.1 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 194 solicitudes es decir un 48% del total de solicitudes allegadas a la entidad.

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

MES	CANTIDAD
ENERO	38
FEBRERO	71
MARZO	85
<b>TOTAL</b>	<b>194</b>

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

### 3.2 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 160 peticiones en el trimestre, que representan el 40% sobre los demás canales empleados para este propósito.

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

MES	CANTIDAD
ENERO	42
FEBRERO	50
MARZO	68
<b>TOTAL</b>	<b>160</b>

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

### 3.3 CANAL ESCRITO

El canal escrito tuvo un total de 31 solicitudes, las que equivalen al 8% del total de solicitudes recibidas en el trimestre.

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

MES	CANTIDAD
ENERO	10
FEBRERO	7
MARZO	14
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>

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

### 3.4 CANAL TELEFÓNICO

En el presente trimestre se presentaron 8 solicitudes por este medio, 2 en el mes de enero, 0 (cero) en febrero y 6 en el mes de marzo.

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

MES	CANTIDAD
ENERO	2
FEBRERO	0
MARZO	6
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>

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

### 3.5 CANAL PRESENCIAL

Se presentaron 9 solicitudes por medio de este canal, las cuales fueron: 1 en el mes de enero, 4 en el mes de febrero y 4 en el mes de marzo.

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

MES	CANTIDAD
ENERO	1
FEBRERO	4
MARZO	4
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>

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

### 3.6 CANAL BUZÓN

Se presentó 1 peticiones por este medio en el enero.

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

MES	CANTIDAD
ENERO	1
FEBRERO	0
MARZO	0
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>

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

### 3.7 CANAL REDES SOCIALES

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

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

MES	CANTIDAD
ENERO	0
FEBRERO	0
MARZO	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>

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

## 4. OTROS CANALES DE ATENCIÓN

A continuación relacionamos la interacción de los otros canales atendidos por el proceso de Servicio a la Ciudadanía del IDPAC.

### 4.1 ATENCIÓN PBX

Durante el primer trimestre de 2023 se atendieron 298 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
ENERO	63
FEBRERO	88
MARZO	147
<b>TOTAL</b>	<b>298</b>

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

### 4.2 ATENCIÓN CORREO INSTITUCIONAL

Para la atención de este medio se cuenta con el correo institucional [atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co](mailto:atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co), al cual ingresaron 633 solicitudes así: 170 en el mes de enero, 210 en el mes de febrero y 253 en el mes de marzo.

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

MES	CORREOS GESTIONADOS
ENERO	170
FEBRERO	210
MARZO	253
<b>TOTAL</b>	<b>633</b>

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

### 4.3 ATENCIÓN WHATSAAP

Durante el primer trimestre del 2023 hubo 200 interacciones por este medio:

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

	CANTIDAD	PORCENTAJE
<b>ENERO</b>	41	21%
<b>FEBRERO</b>	47	24%
<b>MARZO</b>	112	56%
<b>TOTAL</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

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

## 5. ANALISIS DE CANALES UTILIZADOS

Durante el periodo en mención (enero, febrero, marzo) los canales más utilizados para interponer peticiones en la entidad a través del sistema Bogotá Te escucha fueron:

E-mail con un 48% el cual continúa siendo el canal de mayor preferencia por la ciudadanía. En segundo lugar, se encuentra el canal web con un 40%. En tercer lugar, se encuentra el canal escrito con un porcentaje del 8%. Por otra parte con respecto a los otros canales, el correo institucional

([atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co](mailto:atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co)) recibió 633 comunicaciones, mientras por el canal WhatsApp se tuvieron 200 interacciones con la ciudadanía.

## 6. 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 27%, en tercer lugar con un 8% se encuentra la “consulta”.

Ilustración 3. Tipología de las peticiones recibidas.

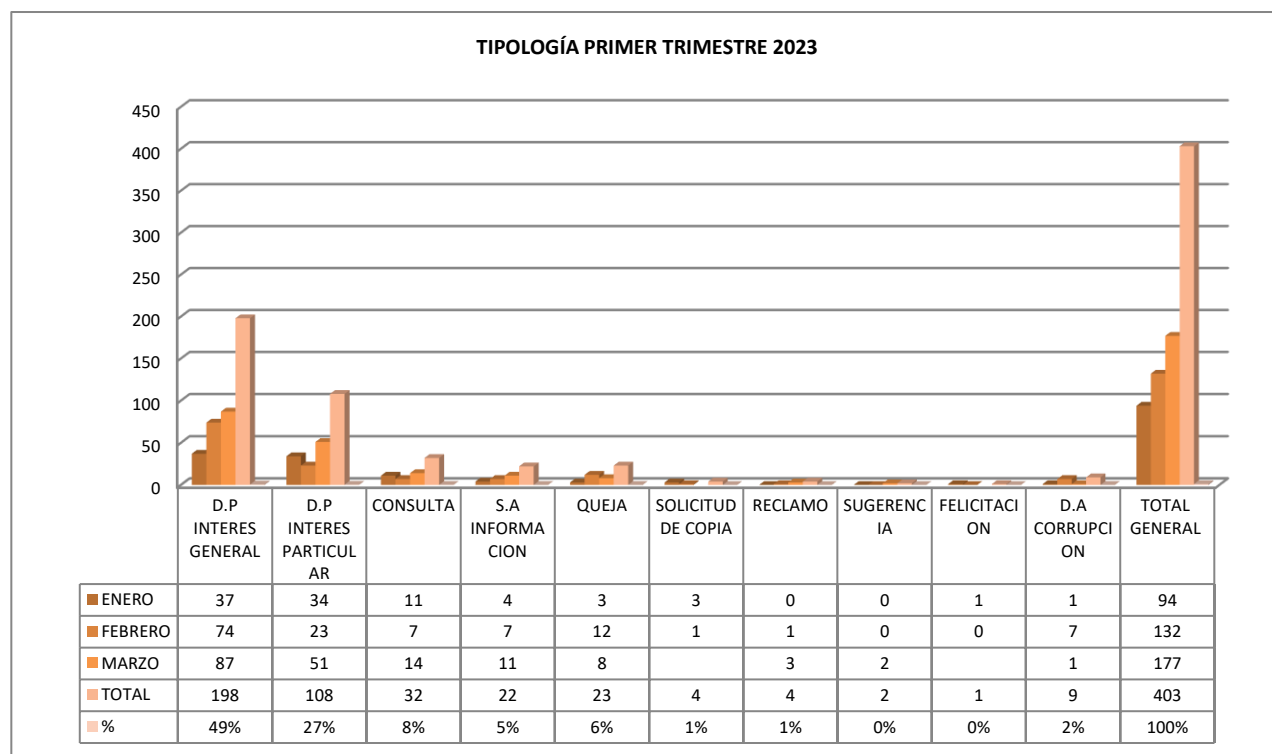


Tabla 13. Tipología de las peticiones recibidas.

TIPO DE PETICIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
Derecho de Petición de Interés General	37	74	87	198	49%
Derecho de Petición de Interés Particular	34	23	51	108	27%
Consulta	11	7	14	32	8%
Solicitud de Acceso Información	4	7	11	22	5%
Queja	3	12	8	23	6%
Solicitud de Copia	3	1	0	4	1%

TIPO DE PETICIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
Reclamo	0	1	3	4	1%
Sugerencia	0	0	2	2	0%
Felicitación	1	0	0	1	0%
Denuncia Acto de Corrupción	1	7	1	9	2%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>94</b>	<b>132</b>	<b>177</b>	<b>403</b>	<b>100%</b>

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. Entendido lo anterior y una vez validada y verificada la información de las solicitudes recibidas se evidenció que, aunque inicialmente se recibieron 23 quejas solo 2 de ellas cumplen con la condición para ser referenciada como tal, así mismo se recibieron en principio 9 denuncias por actos de corrupción de las cuales ninguna de ellas cumplía con este tipo de tipología, y 4 reclamos que no cumplían con las características para ser clasificados como tal.

En el punto 9 del presente informe se detallan los números de SDQS con los que se registraron dichas solicitudes.

## 7. 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 14.** Subtemas Reiterados

SUBTEMA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
Asesoría jurídica en legislación comunal y participación ciudadana	1	51	144	196	49%
Participación ciudadana asesoría información metodologías y/o solicitud de copias en temas de participación ciudadana fortalecimiento a instancias espacios y mecanismos de participación	78	42	0	120	30%
Comunicación e información fortalecimiento y/o asesorías para la participación	0	6	20	26	6%
Traslado a entidades distritales	4	13	2	19	5%
Asesorías propiedad horizontal con énfasis en participación ciudadana	1	4	1	6	1%
Ejecución de obras y proyectos con participación ciudadana	0	4	1	5	1%
Centro de documentación participación ciudadana	1	1	2	4	1%
Incumplimiento de funciones servidores-incidencia disciplinaria	2	2	0	4	1%
Inspección, vigilancia y control a organizaciones comunales y otras relacionadas con comunidades indígenas	0	3	0	3	1%
Administración del talento humano	1	2	0	3	1%
Conflicto al interior de las juntas de acción comunal	1	1	0	2	0%
Atención y servicio a la ciudadanía portafolio de servicios	0	1	1	2	0%
Fortalecimiento de la organización social asesoría información y/o capacitación	1	0	0	1	0%
Información aprobación modificación y/o copias	0	1	0	1	0%
Organizaciones comunales inscripción de dignatarios de las organizaciones comunales de primero y segundo grado ( también se conoce como reemplazo de libros)	1	0	0	1	0%
Temas gestión financiera institucional	0	0	1	1	0%
Comunicación e información fortalecimiento y/o asesorías para la participación	1	0	0	1	0%
Apoyo logístico a la realización de eventos de participación ciudadana	0	0	1	1	0%



SUBTEMA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
Abuso de autoridad por acto arbitrario e injusto por parte de un servidor	1	0	0	1	0%
460: oficina de atención a la ciudadanía: solicitud certificado de residencia	0	0	1	1	0%
Organización y estructura-Bogotá	1	0	0	1	0%
Información y/o capacitación	0	1	0	1	0%
Economía informal	0	0	1	1	0%
Seguimiento a constructoras e inmobiliarias	0	0	1	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>94</b>	<b>132</b>	<b>176</b>	<b>402</b>	<b>100%</b>

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

## 8. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

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

Tabla 15. Número de peticiones trasladadas por no competencia

DEPENDENCIA	ENERO 2023	FEBRERO 2023	MARZO 2023	TOTAL	%
Secretaría Integración Social	0	3	6	9	24%
Secretaría de Gobierno	1	0	3	4	11%
Secretaría de Movilidad	1	0	2	3	8%
Secretaría de Educación	2	0	1	3	8%
IDPC	1	0	1	2	5%
Secretaría de Cultura	1	1	0	2	5%
Secretaría de Seguridad	1	1	0	2	5%
Secretaría General	1	0	1	2	5%
Defensoría del Espacio Público	1	0	0	1	3%
IDRD	0	0	1	1	3%
IPES	0	0	1	1	3%
Secretaría de Ambiente	0	0	1	1	3%
Secretaría de Hacienda	1	0	0	1	3%
Secretaría de Planeación	0	0	1	1	3%

DEPENDENCIA	ENERO 2023	FEBRERO 2023	MARZO 2023	TOTAL	%
Secretaría de Salud	1	0	0	1	3%
Secretaría de Hábitat	1	0	0	1	3%
Transmilenio	0	1	0	1	3%
UAESP	0	1	0	1	3%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>12</b>	<b>7</b>	<b>18</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>

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 4 solicitudes, seguida de la Secretaría de Movilidad y la Secretaría de Educación cada una con 3 solicitudes. El tercer lugar lo ocupan el IDPC, la Secretaría de Cultura, la Secretaría de Seguridad y la Secretaría General cada una con 2 solicitudes.

## 9. PETICIONES CERRADAS DENTRO DEL PERIODO

En este trimestre se cerraron 297 solicitudes como se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 16. Número de peticiones cerradas dentro del periodo

DEPENDENCIA	ENERO 2023	FEBRERO 2023	MARZO 2023	TOTAL	%
Subdirección de Asuntos Comunales	43	61	84	188	63%
Atención al Ciudadano	14	18	26	58	20%
Gerencia de Juventud	4	1	2	7	2%
Gerencia de Proyectos	0	3	4	7	2%
Área de Talento Humano	1	3	2	6	2%
Gerencia de Escuela	0	1	5	6	2%
Gerencia de Instancias y Mecanismos de Participación	1	0	4	5	2%
Oficina de Control Disciplinario Interno	2	2	1	5	2%
Oficina Jurídica	0	2	1	3	1%

DEPENDENCIA	ENERO 2023	FEBRERO 2023	MARZO 2023	TOTAL	%
Área de Contratos	2	0	0	2	1%
Gerencia de Mujer y Género	0	2	0	2	1%
Subdirección de Promoción	1	0	0	1	0%
Subdirección de Fortalecimiento	0	0	1	1	0%
Secretaría General	1	0	0	1	0%
Comunicaciones	1	0	0	1	0%
Área Tesorería	0	0	1	1	0%
Área Recursos Físicos	0	0	1	1	0%
Oficina Asesora de Comunicaciones	0	0	1	1	0%
Gerencia de Etnias	0	0	1	1	0%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>70</b>	<b>93</b>	<b>134</b>	<b>297</b>	<b>100%</b>

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 17.** Número de Quejas, Reclamos y Denuncias recibidas en el trimestre

	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS
<b>ENERO</b>	0	0	0
<b>FEBRERO</b>	2	0	0
<b>MARZO</b>	0	0	0

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

En el mes de enero se recibieron inicialmente 3 solicitudes catalogadas como queja y 1 como denuncia, en el mes de febrero 12 quejas, 7 denuncias y 1 reclamo, en el mes de marzo 8 quejas, 3 reclamos y 1 denuncia. Después de analizar todo lo mencionado anteriormente, solo 2 quejas recibidas en febrero cumplen con la condición para ser

quejas, a las cuales les corresponden los números SDQS 856792023 y SDQS 887042023.

## 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 enero al 31 de marzo del 2023 se gestionaron fuera de términos 10 peticiones las cuales son:

Tabla 18. Peticiones vencidas en el trimestre

Número petición	Dependencia	Fecha vencimiento	Fecha finalización
4538322022	Subdirección de Asuntos Comunales	2/01/2023	18/01/2023
4575362022	Subdirección de Asuntos Comunales	4/01/2023	23/01/2023
4575672022	Subdirección de Asuntos Comunales	4/01/2023	10/01/2023
4627952022	Subdirección de Asuntos Comunales	16/01/2023	17/01/2023
4810702022	Subdirección de Asuntos Comunales	16/01/2023	17/01/2023
4768452022	Subdirección de Asuntos Comunales	19/01/2023	26/01/2023
4576162022	Área de Recursos Físicos	20/01/2023	23/01/2023
4653042022	Subdirección de Asuntos Comunales	23/01/2023	27/01/2023
67602023	Área de Contratos	23/01/2023	24/01/2023
913692023	Subdirección de Asuntos Comunales	10/03/2023	28/03/2023

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

## 12. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

Durante el primer 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 19. Solicitudes de acceso a la información recibidas en el trimestre

	Número petición	Dependencia	Fecha asignación	Fecha finalización	Días gestión
ENERO	67602023	Área de Contratos	6/01/2023	24/01/2023	11
	225262023	Subdirección de Asuntos Comunes	23/01/2023	26/01/2023	3
	297822023	Gerencia de Instancias y Mecanismos de Participación	20/01/2023	26/01/2023	4
	426632023	Subdirección de Asuntos Comunes	26/01/2023	30/01/2023	2
FEBRERO	802012023	Subdirección de Asuntos Comunes	17/02/2023	23/02/2023	4
	826542023	Subdirección de Asuntos Comunes	14/02/2023	22/02/2023	6
	944902023	Área de Atención al Ciudadano	20/02/2023	21/02/2023	1
	957922023	Gerencia de Proyectos	21/02/2023	6/03/2023	9
	1021142023	Área de Atención al Ciudadano	23/02/2023	24/02/2023	1
	1065572023	Gerencia de Juventud	27/02/2023	6/03/2023	5
	1082162023	Subdirección de Asuntos Comunes	28/02/2023	13/03/2023	9
MARZO	1260782023	Área de Atención al Ciudadano	9/03/2023	10/03/2023	1
	1275202023	Gerencia de Instancias y Mecanismos de Participación	14/03/2023	14/03/2023	3
	1276432023	Gerencia de Juventud	14/03/2023	16/03/2023	5
	1276912023	Gerencia de Escuela de Participación	10/03/2023	22/03/2023	8
	1277792023	Gerencia de Instancias y Mecanismos de Participación	10/03/2023	16/03/2023	5
	1312442023	Subdirección de Fortalecimiento de la Organización Social	14/03/2023	23/03/2023	8
	1318502023	Área de Atención al Ciudadano	16/03/2023	17/03/2023	1
	1431802023	Área de Atención al Ciudadano	21/03/2023	5/04/2023	11
	1467752023	Subdirección de Asuntos Comunes	22/03/2023	28/03/2023	4
	1540552023	Gerencia de Escuela de Participación	27/03/2023	30/03/2023	4

	Número petición	Dependencia	Fecha asignación	Fecha finalización	Días gestión
	1578952023	Subdirección de Asuntos Comunales	28/03/2023	En gestión	0

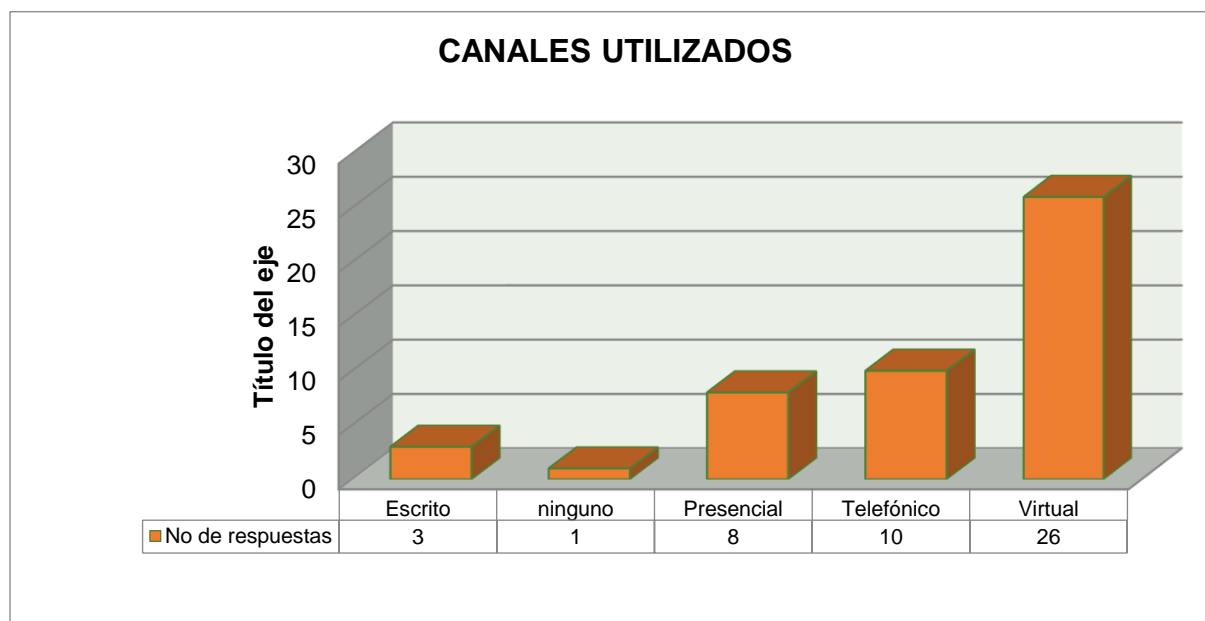
Fuente: Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Sistema Bogotá Te Escucha

### 13. ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

En la encuesta de percepción del servicio implementada para el primer trimestre del 2023, participaron 48 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 4. Canales Utilizados



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

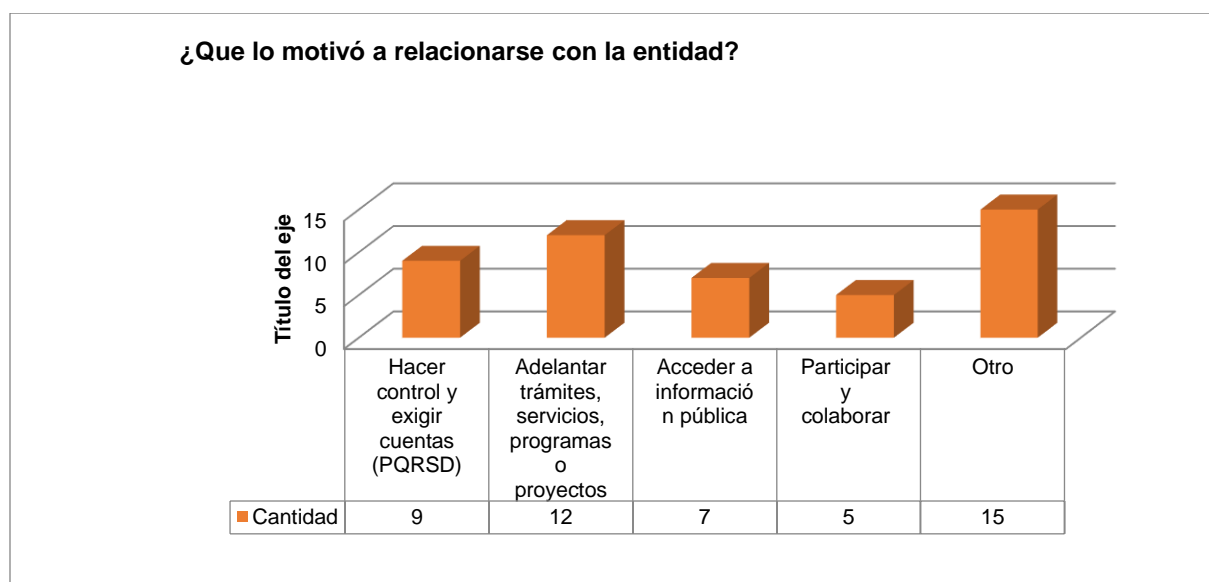
Tabla 20. Canales Utilizados

Canal	No de respuestas	%
Escrito	3	6,25
Ninguno	1	2,08
Presencial	8	16,67
Telefónico	10	20,83
Virtual	26	54,17
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>100</b>

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



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

Seguido se da la opción al ciudadano encuestado de describir brevemente el trámite, servicio o información; De lo cual las respuestas más relevantes fueron:

- Informar sobre irregularidades en las Juntas de Acción Comunal.
- Solicitud de acompañamiento del IDPAC en las elecciones de las Juntas de Acción Comunal.
- Solicitud de oferta y certificaciones de cursos
- Temas comunales
- Solicitud de respuestas a derechos de petición.
- Radicación de documentos
- Depuración de libros de afiliados.

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:

**12. Cálido y amable**

**13. Rápido**

**14. Respetuoso, digno y humano**

**15. Efectivo**

**16. Confiable**

Los resultados fueron los siguientes:

Total de ciudadanos/as que contestaron la encuesta: 48

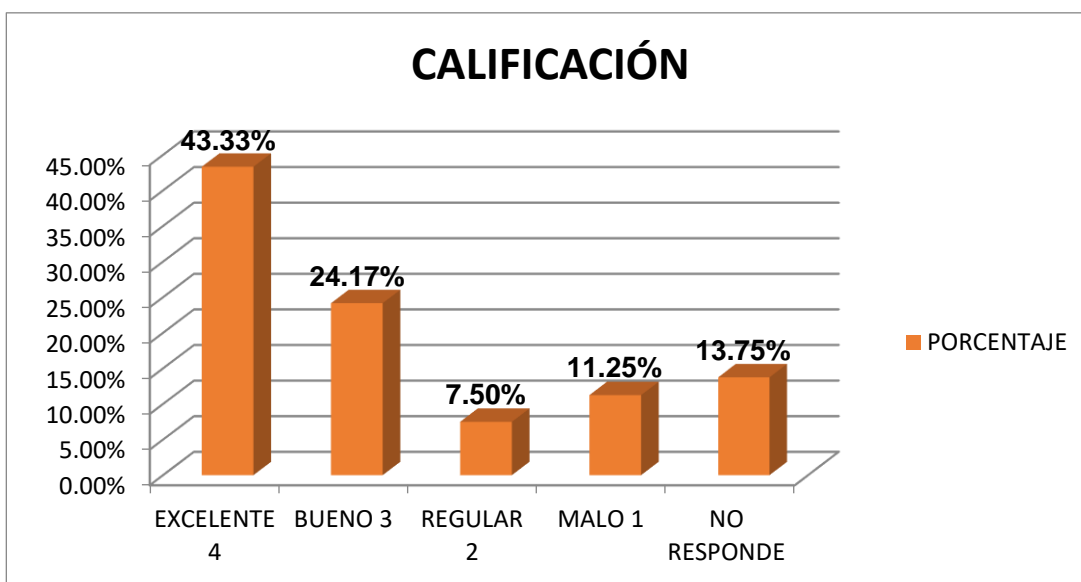
**Tabla 21.** Número de respuestas por atributo.

<b>ATRIBUTO</b>	<b>Cálido y amable</b>	<b>Rápido</b>	<b>Respetuoso, digno y humano</b>	<b>Efectivo</b>	<b>Confiable</b>
<b>Excelente 4</b>	<b>25</b>	<b>16</b>	<b>24</b>	<b>19</b>	<b>20</b>
<b>Bueno 3</b>	<b>16</b>	<b>11</b>	<b>13</b>	<b>8</b>	<b>10</b>
<b>Regular 2</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>2</b>
<b>Malo 1</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>6</b>
<b>No responde</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>10</b>



A continuación mostramos el porcentaje total por atributo:

Ilustración 6. Calificación Ciudadana



Analizado lo anterior podemos concluir que para el 43.33% de los ciudadanos/as encuestados el servicio en general es Excelente, seguido de la calificación Bueno con el 24.17% y en tercer lugar en esta ocasión tenemos los ciudadanos/as que no responden a ninguna de las opciones dadas esto con un 13.75%.

Los anteriores datos se utilizan con el fin de obtener el indicador, para lo cual usamos la siguiente tabla:

Tabla 22. Calificación

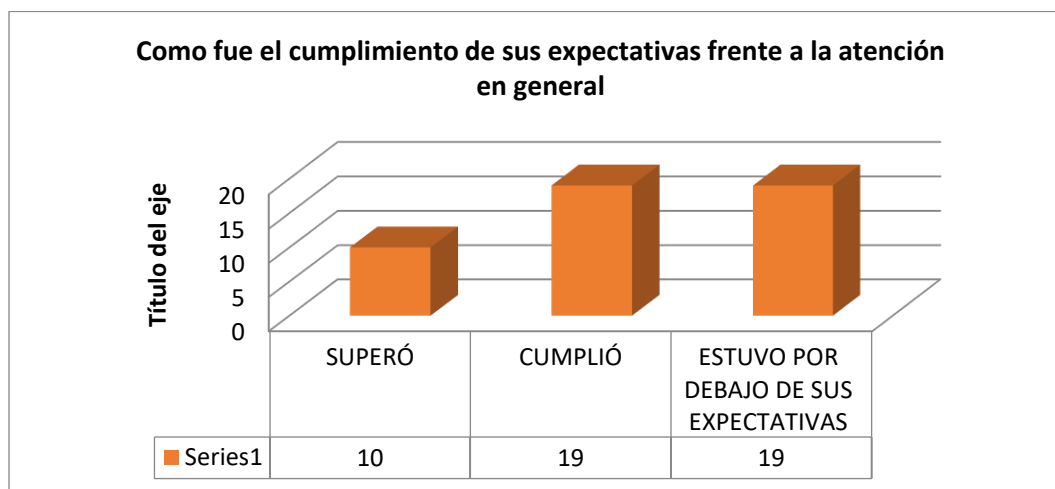
ATRIBUTO	Cálido y amable	Rápido	Respetuoso, digno y humano	Efectivo	Confiable
<b>EXCELENTE</b> calificación 4	100	64	96	76	80
<b>BUENO</b> calificación 3	48	33	39	24	30
<b>REGULAR</b> calificación 2	6	12	4	10	4

ATRIBUTO	Cálido y amable	Rápido	Respetuoso, digno y humano	Efectivo	Confiable
<b>MALO</b> Calificación 1	4	6	3	8	6
<b>NO RESPONDE</b> No tiene calificación	0	0	0	0	0
Suma total de las calificaciones por atributo	158	115	142	118	120
<b>Sumatoria total por atributo / ciudadanos/as encuestados (48)</b>	<b>3,29</b>	<b>2,40</b>	<b>2,96</b>	<b>2,46</b>	<b>2,50</b>

El indicador resulta de la suma de los 5 resultados anteriores dividido en 5 cuyo resultado nos da: **2.72%**.

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



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 / Maritzabel Muñoz

Revisó: María Angélica Castro