F

INFORME DE TRANSPARENCIA

PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

SECRETARIA GENERAL

ABRIL 2022

# TABLA DE CONTENIDO

[TABLA DE CONTENIDO 2](#_Toc102565653)

[TABLA DE ILUSTRACIONES 3](#_Toc102565654)

[OBJETIVO 4](#_Toc102565655)

[1. PETICIONES REGISTRADAS 5](#_Toc102565656)

[2. CANALES DE INTERACCIÓN 7](#_Toc102565657)

[3. TIPOLOGÍA 8](#_Toc102565658)

[4. ANÁLISIS 9](#_Toc102565659)

[5. RECOMENDACIONES 10](#_Toc102565660)

[BIBLIOGRAFÍA 11](#_Toc102565661)

# 

# TABLA DE ILUSTRACIONES

# 

Ilustración 1: Peticiones registradas abril 2022…………………………………… ……… 5

Ilustración 2: Canales de interacción abril 2022…………………………………………. 7

Ilustración 3: Tipología abril 2022…………………………………………………………. 8

# 

# OBJETIVO

El Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal IDPAC, en cumplimiento a la Ley 1712 de 2014, la cual regula el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información. Se presenta el informe de transparencia referente al mes de abril 2022 que evidencia las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, recibidas y atendidas por las diferentes dependencias del IDPAC.

# 

# 1. PETICIONES REGISTRADAS

Los siguientes datos hacen referencia a los requerimientos ciudadanos recibidos, atendidos y por la entidad, a través del sistema Distrital para la Gestión de las peticiones ciudadanas - Bogotá Te Escucha, durante el mes de abril de 2022, los cuales son **119** solicitudes en total; El mayor porcentaje corresponde a la dependencia de la Subdirección de Asuntos Comunales con **80** solicitudes.

**Ilustración 1:** Peticiones registradas abril 2022

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

La siguiente tabla proyecta la cantidad de requerimientos ciudadanos gestionados por cada dependencia de la entidad; La Subdirección de Asuntos Comunales es la dependencia con mayor número de solicitudes asignadas con un 67%, seguido del proceso de Atención a la Ciudadanía (ATC) con un 18%.



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

# 2. CANALES DE INTERACCIÓN

A continuación, se muestra la cantidad total de solicitudes que ingresan según 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 marzo 2022.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CANAL** | **ABRIL** | **%** |
| BUZON | 0 | 0% |
| REDES SOCIALES | 0 | 0% |
| TELEFONO | 1 | 1% |
| PRESENCIAL | 1 | 1% |
| ESCRITO | 13 | 11% |
| E MAIL | 44 | 37% |
| WEB | 60 | 50% |
| **TOTAL** | **119** | **100%** |

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

Se evidencia que el canal de interacción mas utilizado por los ciudadanos en el mes de marzo de 2022 fue el canal WEB con un porcentaje del 46 %, seguido del canal E MAIL con un 43%.

# 3. TIPOLOGÍA

Durante el mes de abril el 40% de las peticiones que ingresaron a la entidad a través de Bogotá Te escucha lo hicieron bajo la tipología de Derechos de Petición de interés Particular, seguido del Derecho de Petición de interés General con un 34%. Otros tipos de petición como Consulta obtuvo el 13%, la queja presento un 3%.

**Ilustración 3:** Tipología abril de 2022.

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



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

# 4. ANÁLISIS

Durante el mes de abril se presentaron 119 requerimientos en total, de los cuales 1 (UNO) de ellos fueron trasladados con tiempo de respuesta de un (1) día, de acuerdo con el ítem de ***SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN,*** el número de solicitudes recibidas fue de 4 peticiones, de las cuales ninguna fue trasladada, presentaron un promedio de respuesta de un (1) día; no se presentó ninguna solicitud a la cual se le negó la información.





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

# 5. RECOMENDACIONES

-Tener presentes las fechas de vencimiento de las PQRS que ingresan por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, debido a que se ha venido incrementando la inoportunidad en las respuestas.

-Se recomienda responder las llamadas de los ciudadanos y ciudadanas que ingresan asignadas para la atención y asesoría. Debido a que casi nunca contestan las llamadas que son remitidas por el PBX desde Atención a la Ciudadanía. En caso de presentar alguna novedad de tipo técnico o humano, favor poner en conocimiento al proceso de atención a la ciudadanía.

# BIBLIOGRAFÍA

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=56882>

<https://sdqs.bogota.gov.co/sdqs/login>