F

INFORME DE TRANSPARENCIA

PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

SECRETARIA GENERAL

DICIEMBRE 2021

# TABLA DE CONTENIDO

[**TABLA DE CONTENIDO** 2](#_Toc87257263)

[**OBJETIVO** 4](#_Toc87257266)

[1. **PETICIONES REGISTRADAS** 5](#_Toc87257267)

[**2.** **CANALES DE INTERACCION** 6](#_Toc87257269)

[**3.** **TIPOLOGIA** 7](#_Toc87257270)

**4. ANALISIS**  [9](#_Toc87257271)

# TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Peticiones registradas diciembre 2021 …………………………………………………………………3

Ilustración 2: Canales de interacción diciembre 2021…………………………………………………………………4

Ilustración 3: Tipología diciembre 2021………………………………………………………………………………………6

**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 diciembre 2021 que evidencia las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, recibidas y atendidas por las diferentes dependencias del IDPAC.

# 1. PETICIONES REGISTRADAS

# Los datos del mes de diciembre 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, los cuales arrojan un total de 82 solicitudes, el mayor porcentaje corresponde a la dependencia de la Subdirección de Asuntos Comunales con 63 solicitudes.

**Ilustración 1:** Peticiones registradas diciembre 2021

**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. En esta se puede observar a la Subdirección de Asuntos Comunales, como la dependencia con mayor número de solicitudes asignadas con un 77% del total de las solicitudes que ingresan a la entidad durante el mes de diciembre.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **DEPENDENCIA** | **DICIEMBRE** | % |
| SAC | 63 | 77% |
| ATC | 12 | 15% |
| S. FORTALECIMIENTO | 2 | 2% |
| S. PROMOCION | 1 | 1% |
| O. C DISCIPLINARIO | 1 | 1% |
| GIM | 1 | 1% |
| G. DE PROYECTOS | 1 | 1% |
| A. T. HUMANO | 1 | 1% |
| **TOTAL GENERAL** | **82** | 100% |

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

1. **CANALES DE INTERACCION**

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 diciembre 2021.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CANAL** | **DICIEMBRE** | **%** |
| WEB | 39 | 48% |
| E MAIL | 33 | 40% |
| ESCRITO | 9 | 11% |
| REDES SOCIALES | 0 | 0% |
| BUZON | 1 | 0% |
| TELEFONO | 0 | 0% |
| **TOTAL** | **82** | **100%** |

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

1. **TIPOLOGIA**

Durante el mes de diciembre el 37% de las peticiones que ingresaron a la entidad a través de Bogotá Te escucha lo hicieron bajo la tipología de Derecho de Petición de interés Particular, seguido de los Derechos de Petición de interés General con un 30%. Otros tipos de petición como la Consulta obtuvo el 13%, las Quejas presento un 6%.

**Ilustración 3:** Tipología diciembre 2021.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TIPO DE PETICION** | **DICIEMBRE** | **%** |
| FELICITACION | 0 | 0% |
| SUGERENCIA | 1 | 1% |
| DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION | 1 | 1% |
| RECLAMO | 1 | 1% |
| SOLICITUD DE COPIA | 0 | 0% |
| S.A INFORMACION | 3 | 4% |
| QUEJA | 5 | 6% |
| CONSULTA | 11 | 13% |
| D.P INTERES GENERAL | 30 | 37% |
| D.P INTERES PARTICULAR | 30 | 37% |
| **TOTAL GENERAL** | **82** | **100%** |

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

1. **ANALISIS**

Durante el mes de diciembre se presentaron 82 requerimientos de los cuales 2 fueron trasladados con tiempo de respuesta de un (1) día, de acuerdo al ítem de ***SOLICITUDED ACCESO A LA INFORMACION,*** el número de solicitudes recibidas fue de 3 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 informacion.

|  |  |
| --- | --- |
| **TOTAL, DE REQUERIMIENTOS TRASLADADOS** | **TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA** |
| 11 | 1 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **SOLICITUD ACCESO A LA INFORMACION** | | | |
| **NUM DE SOLICITUDES RECIBIDAS** | **NUM DE SOLICITUDES TRASLADADAS** | **TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS** | **NUM DE SOLICITUDES EN QUE SE NEGO LA INFORMACION** |
| 3 | 0 | 1 | 0 |

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

Elaboró: Lizeth Sanchez Martinez

Revisó: Luis Fernando Ángel Aros

**BIBLIOGRAFÍA**

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

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