



**INFORME DE GESTION TRIMESTRAL
ATENCION A LA CIUDADANIA
SECRETARIA GENERAL
OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE
PERIODO 2023**



TABLA DE CONTENIDO

OBJETIVO.....	4
1. PETICIONES REGISTRADAS.....	5
2. CANALES DE INTERACCIÓN SISTEMA BOGOTÁ TE ESCUCHA	6
2.2 CANAL E-MAIL	7
2.3 CANAL WEB	8
2.4 CANAL PRESENCIAL.....	8
2.2 CANAL ESCRITO.....	8
2.3 CANAL TELEFONICO.....	9
2.4 CANAL BUZÓN.....	9
3 OTROS CANALES DE ATENCIÓN	9
3.1 ATENCIÓN PBX.....	10
3.2 ATENCIÓN CORREO INSTITUCIONAL	10
3.3 ATENCIÓN WHATSAPP	10
4. ANÁLISIS DE CANALES DE ATENCIÓN UTILIZADOS EN EL IDPAC.....	11
5. TIPOLOGÍA.....	11
6. SUBTEMAS REITERADOS	13
7. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA.....	14
8. PETICIONES CERRADAS DENTRO DEL PERIODO	14
9. PETICIONES CERRADAS ANTERIOR PERIODO	15
10. QUEJAS Y RECLAMOS.....	16
11. PETICIONES VENCIDAS DURANTE EL PERIODO	16
12. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	17
13. ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	18
14. RECOMENDACIONES GENERALES.....	21

TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Canales de interacción.....	7
Ilustración 2. Total de tipos de peticiones recibidas durante el segundo trimestre	11
Ilustración 3. Canales Utilizados.....	18
Ilustración 4. Resultados a la pregunta ¿Que lo motivó a relacionarse con la entidad? 19	
Ilustración 5. Resultados a la pregunta Calificación del Servicio Recibido.....	20
Ilustración 6. Respuesta a la pregunta ¿Cómo fue el cumplimiento de sus expectativas frente a la atención en general?	20

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Peticiones Registradas 3er trimestre 2023.....	6
Tabla 2. Número de peticiones recibidas por canal de atención	7
Tabla 5. Subtemas Reiterados trimestre 2023.	13
Tabla 6. Peticiones trasladadas por no competencia trimestre 2023.	14
Tabla 7. Peticiones cerradas dentro del periodo trimestre 2023.....	14
Tabla 8. Peticiones cerradas anterior periodo trimestre 2023.	15
Tabla 21. Canales Utilizados	18

OBJETIVO

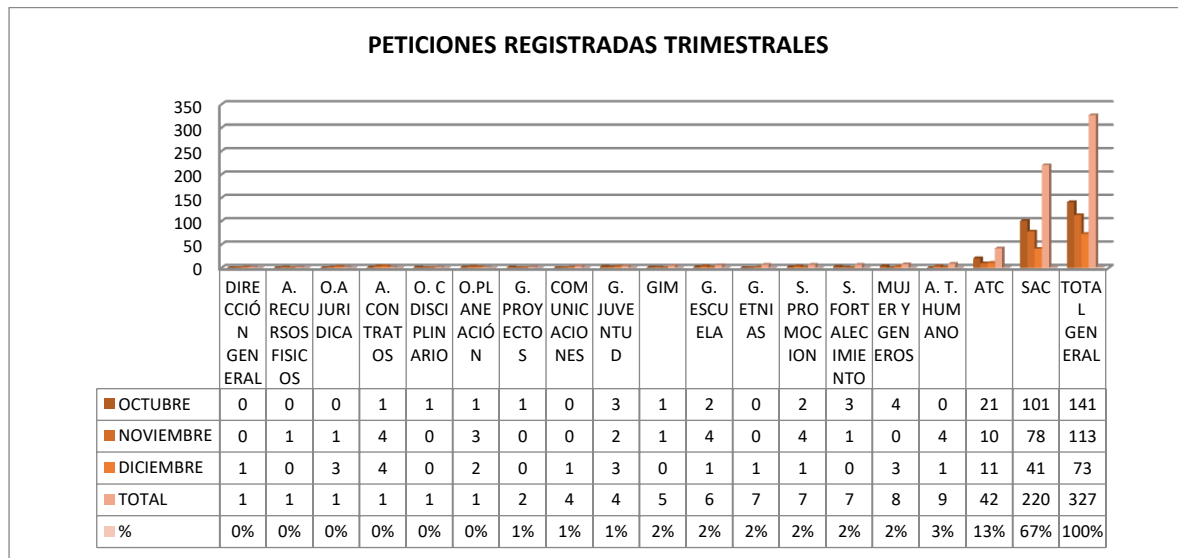
Informar y ofrecer a la ciudadanía, a la Dirección, a los respectivos responsables de cada proceso y a la institución en general, un análisis detallado sobre las PQRS que han sido recibidas por el proceso de servicio a la ciudadanía, durante el tercer trimestre del año 2023, a través de los canales de atención responsabilidad del proceso. Lo anterior con el fin de dar a conocer tiempos de respuesta, estado de avance y aportar datos útiles para identificar áreas de mejora en la gestión de peticiones, facilitar 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.

1. 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 octubre, noviembre y diciembre de la vigencia 2023. Para este trimestre se registraron un total de 327 requerimientos, siendo el mes de octubre el de mayor demanda, con 141 peticiones.

Ilustración 1. Peticiones registradas tercer trimestre 2023.



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 que con un 67% la Subdirección de Asuntos Comunes es la dependencia con mayor número de requerimientos de solicitudes que ingresan a la Institución.

Tabla 1. Peticiones Registradas 3er trimestre 2023

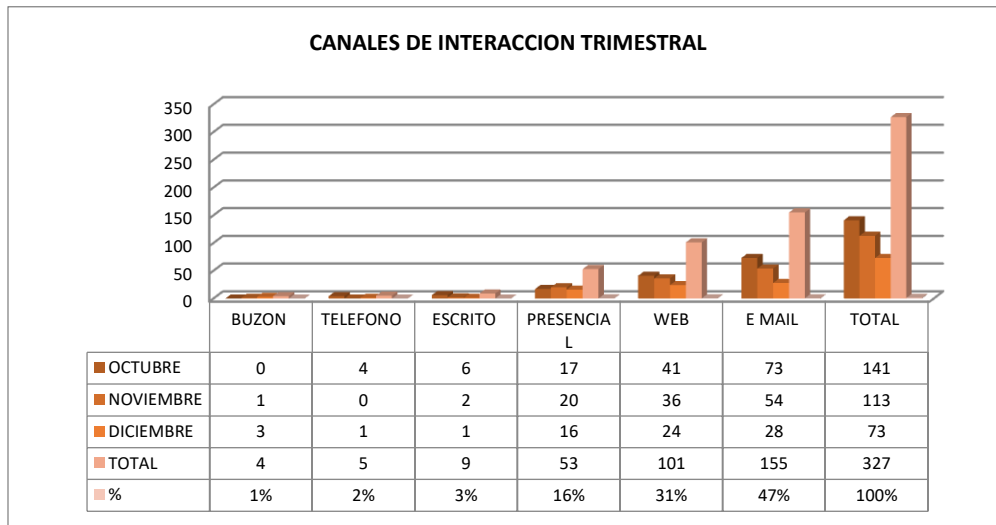
DEPENDENCIA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
DIRECCIÓN GENERAL	0	0	1	1	0%
A. RECURSOS FISICOS	0	1	0	1	0%
O.A JURIDICA	0	1	3	1	0%
A. CONTRATOS	1	4	4	1	0%
O. C DISCIPLINARIO	1	0	0	1	0%
O.PLANEACIÓN	1	3	2	1	0%
G. PROYECTOS	1	0	0	2	1%
COMUNICACIONES	0	0	1	4	1%
G. JUVENTUD	3	2	3	4	1%
GIM	1	1	0	5	2%
G. ESCUELA	2	4	1	6	2%
G. ETNIAS	0	0	1	7	2%
S. PROMOCION	2	4	1	7	2%
S. FORTALECIMIENTO	3	1	0	7	2%
MUJER Y GENEROS	4	0	3	8	2%
A. T. HUMANO	0	4	1	9	3%
ATC	21	10	11	42	13%
SAC	101	78	41	220	67%
TOTAL GENERAL	141	113	73	327	100%

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

2. CANALES DE INTERACCIÓN SISTEMA BOGOTÁ TE ESCUCHA

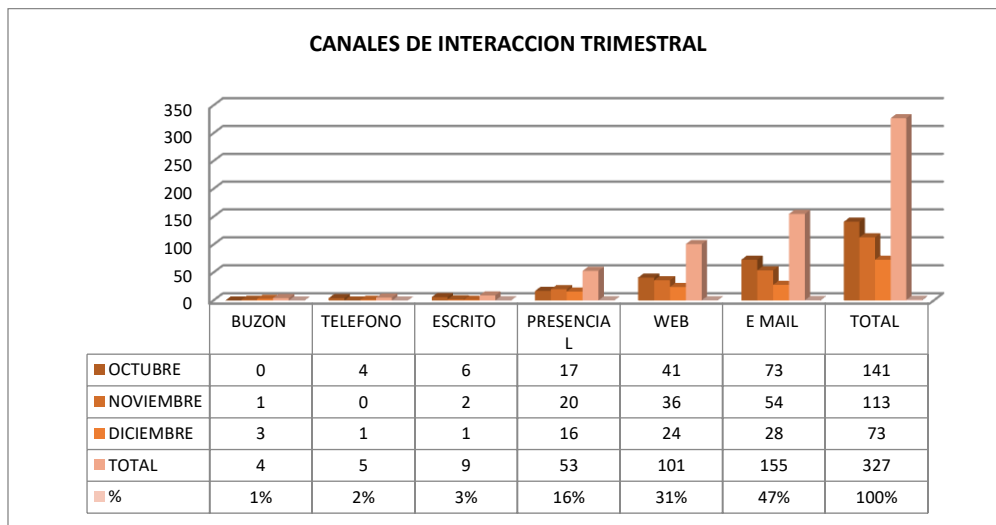
A continuación, se expone la cantidad total de solicitudes que ingresan por los canales dispuestos por el aplicativo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha y la relación porcentual de las mismas.

Ilustración 2. Canales de interacción trimestral 2023



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

Tabla 2. Número de peticiones recibidas por canal de atención



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

2.2 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 155 solicitudes es decir un 47% del total de solicitudes allegadas a la entidad.

CANAL EMAIL	
MES	CANTIDAD
OCTUBRE	73
NOVIEMBRE	54
DICIEMBRE	28
TOTAL	155

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

2.3 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 101 peticiones en el trimestre, que representan el 31% sobre los demás canales empleados para este propósito.

CANAL WEB	
MES	CANTIDAD
OCTUBRE	41
NOVIEMBRE	36
DICIEMBRE	24
TOTAL	101

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

2.4 CANAL PRESENCIAL

El canal presencial tuvo un total de 53 solicitudes, las que equivalen al 16% del total de solicitudes recibidas en el trimestre.

CANAL PRESENCIAL	
MES	CANTIDAD
OCTUBRE	17
NOVIEMBRE	20
DICIEMBRE	16
TOTAL	53

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

2.2 CANAL ESCRITO

Se presentaron 9 solicitudes por medio de este canal.

CANAL ESCRITO	
MES	CANTIDAD
OCTUBRE	6
NOVIEMBRE	2
DICIEMBRE	1
TOTAL	9

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

2.3 CANAL TELEFONICO

Se presentaron 9 solicitudes por medio de este canal.

CANAL ESCRITO	
MES	CANTIDAD
OCTUBRE	4
NOVIEMBRE	0
DICIEMBRE	1
TOTAL	5

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

2.4 CANAL BUZÓN

Se presentaron 4 solicitudes por medio de este canal.

CANAL BUZON	
MES	CANTIDAD
OCTUBRE	0
NOVIEMBRE	1
DICIEMBRE	3
TOTAL	4

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

3 OTROS CANALES DE ATENCIÓN

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

3.1 ATENCIÓN PBX

Durante el trimestre de 2023 se atendieron 115 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.

MES	LLAMADAS REGISTRADAS
OCTUBRE	43
NOVIEMBRE	42
DICIEMBRE	30
TOTAL	115

Fuente: Proceso de Servicio a la Ciudadanía

3.2 ATENCIÓN CORREO INSTITUCIONAL

Para la atención de este medio se cuenta con el correo institucional atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co, al cual ingresaron 726 solicitudes.

MES	CORREOS GESTIONADOS
OCTUBRE	295
NOVIEMBRE	238
DICIEMBRE	193
TOTAL	726

Fuente: Proceso de Servicio a la Ciudadanía

3.3 ATENCIÓN WHATSAPP

Durante el trimestre del 2023 hubo 211 interacciones por este medio:

MES	WHATSAPP GESTIONADOS
OCTUBRE	48
NOVIEMBRE	43
DICIEMBRE	120
TOTAL	211

Fuente: Proceso de Servicio a la Ciudadanía

4. ANÁLISIS DE CANALES DE ATENCIÓN UTILIZADOS EN EL IDPAC

Durante el trimestre (octubre, noviembre y diciembre) a través de los diferentes canales de atención, se interactuó con la ciudadanía de la siguiente manera:

Tabla 3. Número de atenciones por canal

MES	LLAMADAS REGISTRADAS	CORREOS GESTIONADOS	WHATSAPP GESTIONADOS	TOTAL	%
OCTUBRE	43	295	48	386	37%
NOVIEMBRE	42	238	43	323	31%
DICIEMBRE	30	193	120	343	33%
TOTAL	115	726	211	1052	100%

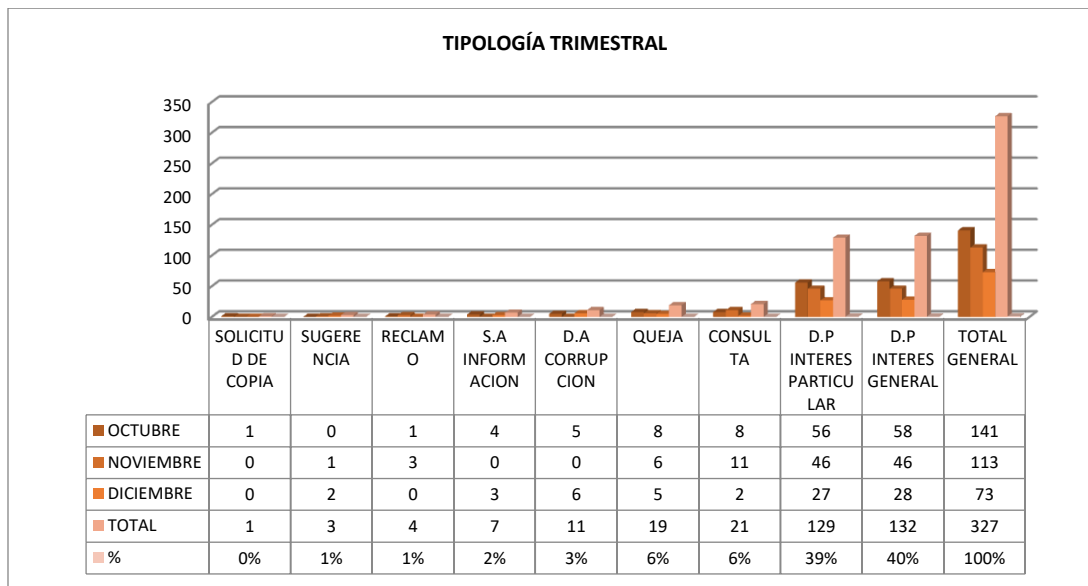
Fuente: Proceso de Servicio a la Ciudadanía

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 726 comunicaciones, seguido del WhatsApp con 211 y el PBX con 115 interacciones.

5. TIPOLOGÍA

Durante el tercer trimestre, la tipología que se recibió en mayor porcentaje fue derecho de petición de interés general con un 40%, le sigue derecho de petición de interés particular con un 39%, en tercer lugar, con un 6% se encuentra la tipología de consulta.

Ilustración 3. Tipología trimestre 2023



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

Tabla 4. Tipología trimestre 2023.

TIPO DE PETICION	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
SOLICITUD DE COPIA	1	0	0	1	0%
SUGERENCIA	0	1	2	3	1%
RECLAMO	1	3	0	4	1%
S.A INFORMACION	4	0	3	7	2%
D.A CORRUPCION	5	0	6	11	3%
QUEJA	8	6	5	19	6%
CONSULTA	8	11	2	21	6%
D.P INTERES PARTICULAR	56	46	27	129	39%
D.P INTERES GENERAL	58	46	28	132	40%
TOTAL GENERAL	141	113	73	327	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.

En el punto 10 del presente informe se detallan los números de SDQS con los que se registraron dichas solicitudes

6. 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 comunicación e información fortalecimiento y/o asesorías para la participación con un 54%, conflicto de intereses es el segundo subtema más requerido con un 14% al igual que participación ciudadana con un 13%.

Tabla 3. Subtemas Reiterados trimestre 2023.

SUBTEMA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
ASESORIA INFORMACION CONSULTA COMUNIDADES ETNICAS	1	2	0	0	0%
ASESORIA FORMACION E INFORMACION EN TEMAS DE DISCAPACIDAD	0	1	2	3	1%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA PORTAFOLIO DE SERVICIOS	0	1	0	1	0%
ORGANIZACIONES COMUNALES APERTURA Y REGISTRO DE LIBROS DE LAS ORGANIZACIONES COMUNALES DE PRIMERO Y SEGUNDO GRADO (TAMBIEN SE CONOCE COMO REEMPLAZO DE LIBROS)	0	1	0	1	0%
CONFLICTO AL INTERIOR DE LAS JUNTAS DE ACCION COMUNAL	0	2	5	7	2%
ORGANIZACIONES DE MUJER Y GENERO	0	0	1	1	0%
EJECUCION DE OBRAS Y PROYECTOS CON PARTICIPACION CIUDADANA	0	0	1	1	0%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	0	0	2	2	1%
FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACION SOCIAL ASESORIA INFORMACION Y/O CAPACITACION	0	0	4	4	1%
ASESORIAS PROPIEDAD HORIZONTAL CON ENFASIS EN PARTICIPACION CIUDADANA	1	0	0	1	0%
ASESORIA JURIDICA EN LEGISLACION COMUNAL Y PARTICIPACION CIUDADANA	1	0	0	1	0%
CENTRO DE DOCUMENTACION PARTICIPACION CIUDADANA	1	0	0	1	0%
PARTICIPACION CIUDADANA ASESORIA INFORMACION METODOLOGIAS Y/O SOLICITUD DE COPIAS EN TEMAS DE PARTICIPACION CIUDADANA FORTALECIMIENTO A INSTANCIAS ESPACIOS Y MECANISMOS DE PARTICIPACION	3	0	2	5	2%
TEMAS ADMINISTRATIVOS	3	0	0	3	1%
INFORMACION APROBACION MODIFICACION Y/O COPIAS	6	2	0	8	2%
ORGANIZACIONES DE MUJER Y GENERO	7	6	5	18	6%
PARTICIPACION CIUDADANA	16	18	10	44	13%
CONFLICTO DE INTERESES	24	14	7	45	14%
COMUNICACION E INFORMACION FORTALECIMIENTO Y/O ASESORIAS PARA LA PARTICIPACION	78	66	34	178	54%
TOTAL	141	113	73	327	100%

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

7. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

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

Tabla 4. Peticiones trasladadas por no competencia trimestre 2023.

DEPENDENCIA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
IDRD	0	1	0	1	3%
IDU	0	0	1	1	3%
ACUEDUCTO EAAB-ESP	0	2	0	1	3%
IDARTES	0	0	1	1	3%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	0	3	0	1	3%
SECRETARÍA GENERAL	1	0	0	2	6%
SECRETARÍA DE SALUD	1	0	0	1	3%
SECRETARÍA DE MOVILIDAD	1	0	0	3	10%
SECRETARÍA INTEGRACIÓN SOCIAL	2	0	0	2	6%
DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	2	1	3	6	19%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	5	1	6	12	39%
TOTAL GENERAL	12	8	11	31	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 12 solicitudes, seguida de la Defensoría del Espacio Público con 6 solicitudes y la Secretaría de Integración Social con 2 solicitudes.

8. PETICIONES CERRADAS DENTRO DEL PERIODO

A continuación, se relacionan las cantidades y los porcentajes detallados por mes, de las peticiones que fueron cerradas por cada una de las dependencias durante este periodo.

Tabla 5. Peticiones cerradas dentro del periodo trimestre 2023.

DEPENDENCIA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
GIM	0	4	1	5	2%

G. ETNIAS	0	0	3	3	1%
MUJER Y GÉNEROS	0	0	0	0	0%
G. ESCUELA	0	0	0	0	0%
G. JUVENTUD	0	0	0	0	0%
O.A. COMUNICACIONES	1	0	2	3	1%
O.A. PLANEACIÓN	1	0	0	1	0%
A. RECURSOS FÍSICOS	1	0	0	1	0%
A. CONTRATOS	1	4	2	3	1%
O.A. JURÍDICA	2	2	1	2	1%
S. FORTALECIMIENTO	2	1	3	5	2%
S. PROMOCIÓN	2	4	1	2	1%
G. PROYECTOS	2	0	3	4	2%
A. T. HUMANO	3	0	0	1	0%
ATC	16	9	8	33	16%
SAC	56	60	28	144	70%
TOTAL GENERAL	87	84	52	207	100%

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

Las dependencias que presentaron más cierres de peticiones durante este trimestre fueron: La Subdirección de asuntos comunales con un 70% y Atención a la ciudadanía con 16%.

9. PETICIONES CERRADAS ANTERIOR PERIODO

En la siguiente tabla se muestran las peticiones cerradas en periodos anteriores:

Tabla 6. Peticiones cerradas anterior periodo trimestre 2023.

DEPENDENCIA	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	TOTAL	%
DIRECCION GENERAL	0	1	0	1	1%
A. T. HUMANO	0	2	2	4	3%
GIMP	0	3	0	3	2%
PLANEACIÓN	1	0	0	1	1%
G. ETNIAS	1	1	4	6	4%
G. PROYECTOS	1	0	4	5	3%
G. ESCUELA	1	1	0	2	1%

G. JUVENTUD	2	1	0	3	2%
S.P PARTICIPACIÓN	2	2	0	4	3%
S. FORTALECIMIENTO	3	2	4	9	6%
ATC	3	16	9	28	19%
G. MUJER Y GÉNEROS	5	2	1	8	6%
SAC	28	56	60	144	66%
TOTAL GENERAL	47	87	84	218	100%

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

La dependencia que más peticiones cerro en periodos anteriores fue la Subdirección de Asuntos Comunales con un porcentaje del 66%.

10. QUEJAS Y RECLAMOS.

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

Tabla 9. Número de Quejas, Reclamos y Denuncias recibidas tercer trimestre 2023.

OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
QUEJAS	RECLAMOS	QUEJAS	RECLAMOS	QUEJAS	RECLAMOS
0	0	0	0	0	0

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

Entendido lo anterior y una vez validada y verificada la información de las solicitudes recibidas se evidencio que, aunque inicialmente se recibieron 21 quejas en total entre los meses de octubre, noviembre y diciembre y 2 reclamos, ninguna cumple con las condiciones para ser catalogada con esa tipología.

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 octubre al 31 de diciembre del 2023 se gestionó fuera de términos 1 peticiones la cual es:

Tabla 10. Peticiones vencidas en el trimestre

N° de Petición	Dependencia	Fecha vencimiento	Fecha finalización
4436872023	GERENCIA DE MUJER Y GENEROS	27/10/2023	03/11/2023

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

12. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

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 11. Solicitudes de acceso a la información recibidas trimestre 2023.

MES	NUMERO DE PETICIÓN	DEPENDENCIA	TIPO DE PETICIÓN	FECHA DE ASIGNACIÓN	FECHA DE FINALIZACIÓN	DIAS DE GESTIÓN
OCTUBRE	4627322023	AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	19/10/2023	20/10/2023	1
	4689122023	AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	24/10/2023	24/10/2023	1
	4744052023	SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	26/10/2023	29/10/2023	3
	4762982023	SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	27/10/2023	29/10/2023	2
NOVIEMBRE	NO REPORTA					
DICIEMBRE	5448742023	AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	22/12/2023	22/12/2023	1
	5573192023	AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	14/12/2023	30/12/2023	10

	5448582023	GERENCIA DE INSTANCIAS Y MECANISMOS DE PARTICIPACION	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	07/12/2023	15/12/2023	8
--	------------	--	--------------------------------------	------------	------------	---

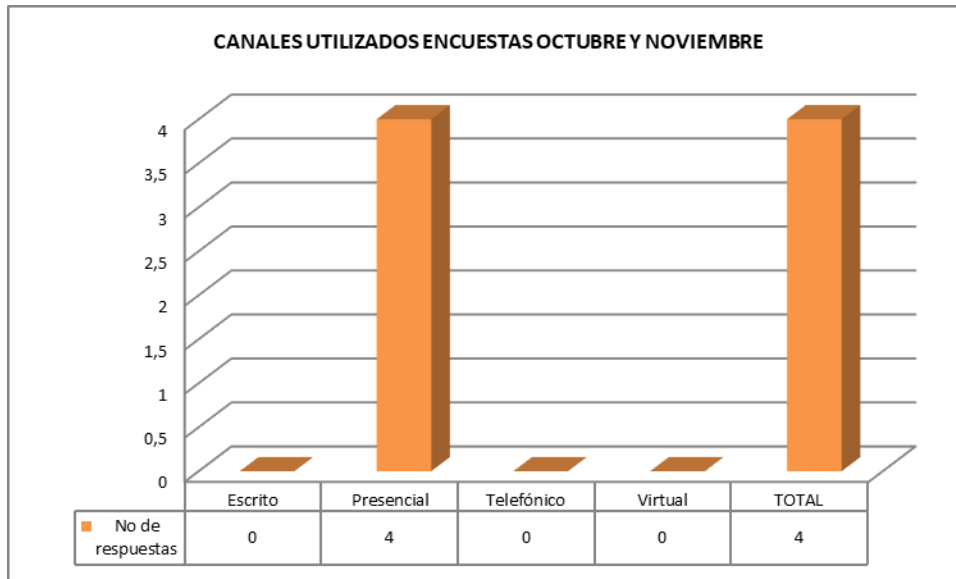
Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha

Conforme a lo evidenciado en los informes elaborados y publicados por el proceso de atención a la ciudadanía, durante el cuarto trimestre del año 2023, las solicitudes en las que se negó el acceso a la información, fue cero (0), es decir que se atendieron todas las solicitudes de acceso a la información allegadas al Instituto.

13. ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

En la encuesta de percepción del servicio implementada para el trimestre del 2023, participaron 4 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 1. Canales Utilizados



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

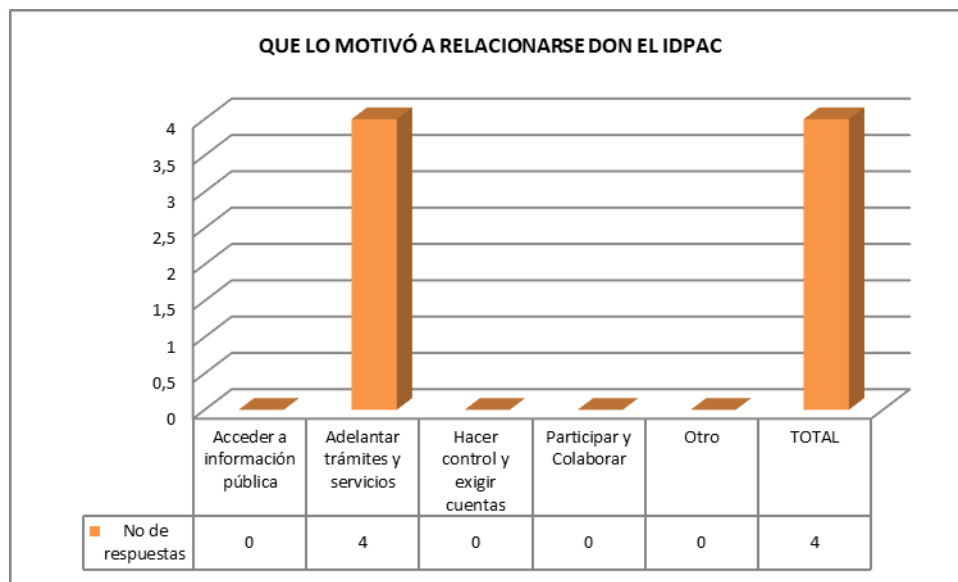
Tabla 7. Canales Utilizados

ENCUESTAS Canales Utilizados OCTUBRE Y NOVIEMBRE	No de respuestas
Escrito	0
Presencial	4
Telefónico	0
Virtual	0
TOTAL	4

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



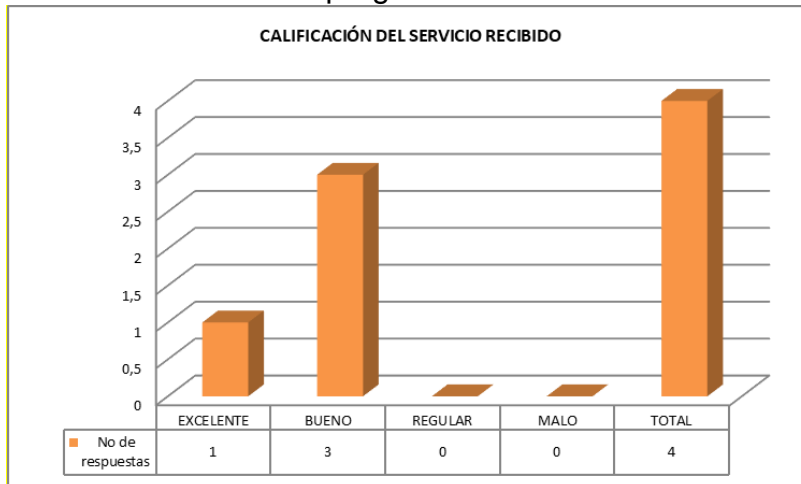
Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha

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

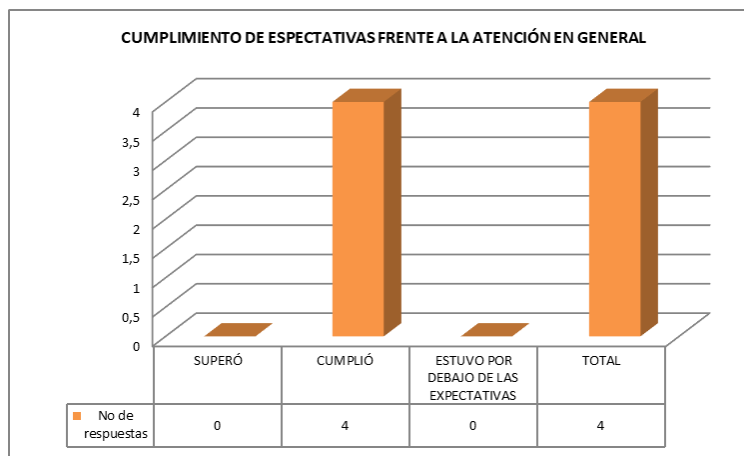
Ilustración 3. Resultados a la pregunta Calificación del Servicio Recibido



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 4. 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

- 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.
- La ciudadanía resalta en el tiempo de respuesta de las peticiones aunque también informan que en algunos casos no son muy claras, por el lenguaje utilizado.

Elaboró: Lizeth Sánchez / Jenny Paola González Gil/ Maritzabel Muñoz

Revisó: María Angélica Castro C. – Contratista Secretaría General 