



**INFORME DE GESTIÓN TRIMESTRAL
SERVICIO A LA CIUDADANÍA
SECRETARÍA GENERAL
ENERO, FEBRERO Y MARZO
PRIMER TRIMESTRE 2024**



TABLA DE CONTENIDO

OBJETIVO.....	4
1. PETICIONES REGISTRADAS.....	5
2. CANALES DE INTERACCIÓN	7
3. TIPOLOGÍA.....	8
4. VEEDURÍAS CIUDADANAS.....	9
5. SUBTEMAS REITERADOS	10
6. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA.....	11
7. PETICIONES CERRADAS DENTRO DEL PERIODO	12
8. PETICIONES CERRADAS ANTERIOR PERIODO	13
9. QUEJAS Y RECLAMOS.	14
10. PETICIONES VENCIDAS DURANTE EL PERIODO.....	16
11. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	17
12. ENCUESTAS DE PERCEPCION	18
13. RECOMENDACIONES GENERALES.....	18

TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Peticiones registradas 1er trimestre 2024.....	5
Ilustración 2. Canales de interacción 1er trimestre 2024.....	7
Ilustración 3. Tipología 1er trimestre 2024.....	8

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Peticiones Registradas 1er trimestre 2024	6
Tabla 2. Número de peticiones recibidas por canal de atención	7
Tabla 3. Tipología 1er trimestre 2024.....	8
Tabla 4. Veedurías ciudadanas 1er trimestre 2024.....	9
Tabla 5. Subtemas 1er trimestre 2024.	10
Tabla 6. Peticiones trasladadas por no competencia 1er trimestre 2024.	11
Tabla 7. Peticiones cerradas dentro periodo 1er trimestre 2024.	12
Tabla 8. Peticiones cerradas anterior 1er trimestre 2024.	13
Tabla 9. Quejas, Reclamos y Denuncias recibidas 1er trimestre 2024	14
Tabla 10. Peticiones vencidas en 1er trimestre 2024.	16
Tabla 11. Solicitudes de acceso a la información recibidas 1er trimestre 2024.	17

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 primer trimestre del año 2024, 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 mejoras en la gestión de peticiones, facilitar la toma de decisiones y el mejoramiento continuo de la entidad.

Lo anterior en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015, 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 enero, febrero y marzo de la vigencia 2024. Para este trimestre se registraron un total de 505 requerimientos, siendo el mes de febrero el de mayor demanda, con 189 peticiones.

Ilustración 1. Peticiones registradas 1er trimestre 2024.



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 40% la Subdirección de Asuntos Comunales es la dependencia con mayor número de requerimientos de solicitudes que ingresan a la Institución.

Tabla 1. Peticiones Registradas 1er trimestre 2024

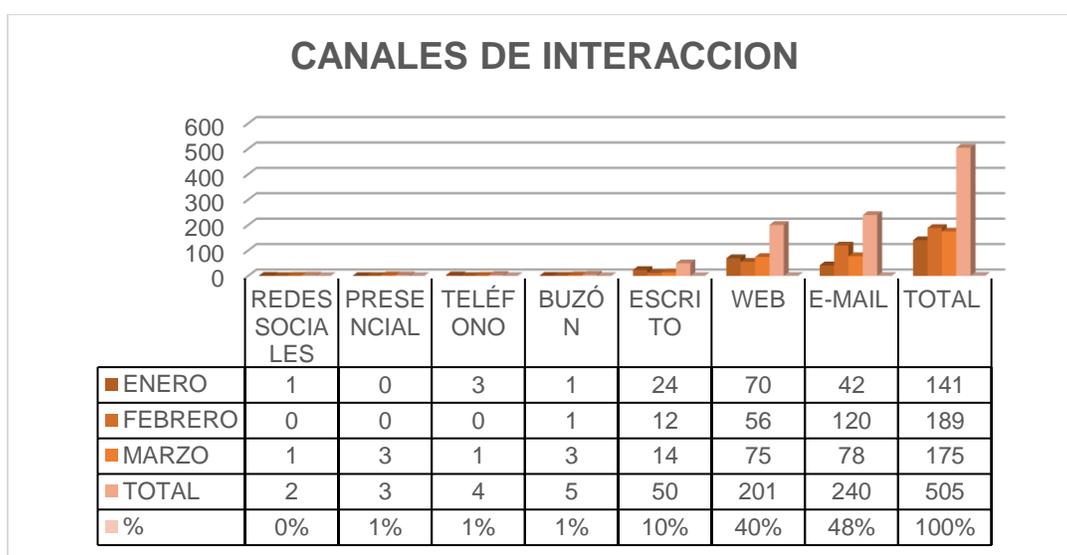
DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
S. PROMOCION	0	0	1	1	0%
O.A PLANEACION	0	1	0	1	0%
A. SISTEMAS	0	0	2	2	0%
G. ESCUELA	0	0	2	2	0%
D. GENERAL	1	2	0	3	1%
A. RECURSOS FÍSICOS	2	1	0	3	1%
G. ETNIAS	1	2	0	3	1%
G. JUVENTUD	1	3	0	4	1%
O.A. COMUNICACIONES	2	2	0	4	1%
S. GENERAL	1	2	2	5	1%
A.T. HUMANO	1	4	2	7	1%
G. PROYECTOS	1	5	2	8	2%
A. CONTRATOS	1	5	2	8	2%
O. CONTROL INTERNO	3	1	4	8	2%
O.A JURIDICA	0	4	6	10	2%
G. MUJER Y GENEROS	2	9	0	11	2%
G. ESCUELA	1	9	2	12	2%
S. FORTALECIMIENTO	3	14	2	19	4%
GIMP	10	7	6	23	5%
ATENCION AL CIUDADANO	45	38	85	168	33%
SUB. ASUNTOS COMUNALES	66	80	57	203	40%
TOTAL	141	189	175	505	100%

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

2. CANALES DE INTERACCIÓN

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, el canal preferido por la ciudadanía es E-mail con el 48% de requerimientos recibidos por la Entidad.

Ilustración 2. Canales de interacción 1er trimestre 2024



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

Tabla 2. Número de peticiones recibidas por canal de atención

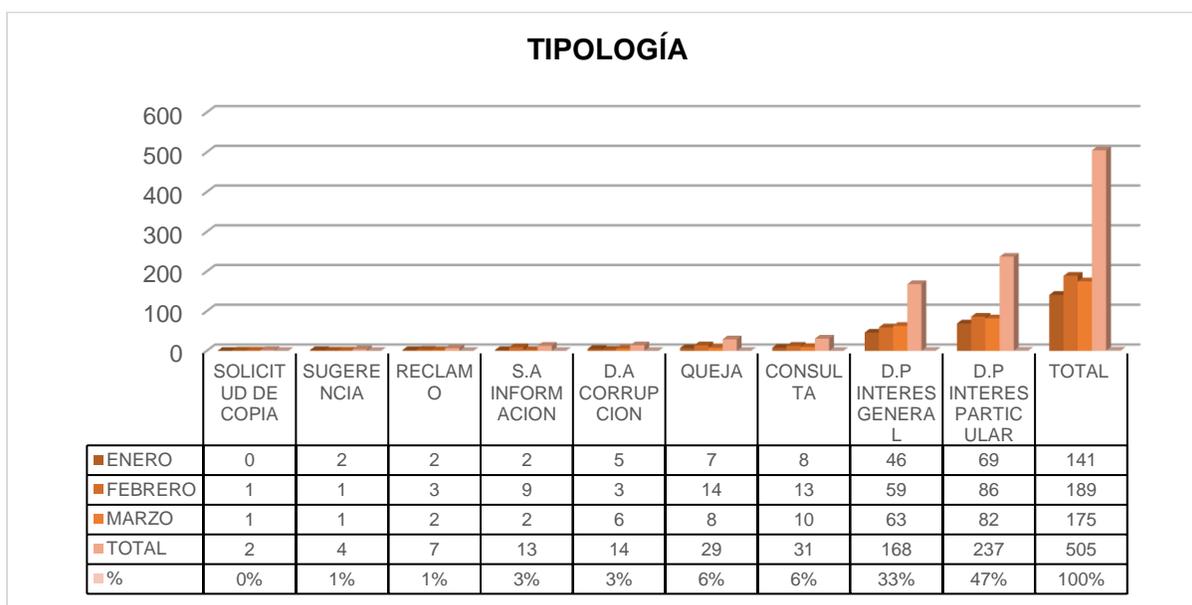
CANAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
REDES SOCIALES	1	0	1	2	0%
PRESENCIAL	0	0	3	3	1%
TELÉFONO	3	0	1	4	1%
BUZÓN	1	1	3	5	1%
ESCRITO	24	12	14	50	10%
WEB	70	56	75	201	40%
E-MAIL	42	120	78	240	48%
TOTAL	141	189	175	505	100%

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

3. TIPOLOGÍA

Durante el primer trimestre, la tipología que se recibió en mayor porcentaje fue derecho de petición de interés particular con un 47%, le sigue derecho de petición de interés general con un 33%, en tercer lugar, con un 6% se encuentra la tipología de consulta.

Ilustración 3. Tipología 1er trimestre 2024



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

Tabla 3. Tipología 1er trimestre 2024.

TIPO DE PETICION	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
SOLICITUD DE COPIA	0	1	1	2	0%
SUGERENCIA	2	1	1	4	1%
RECLAMO	2	3	2	7	1%
S.A INFORMACION	2	9	2	13	3%
D.A CORRUPCION	5	3	6	14	3%
QUEJA	7	14	8	29	6%
CONSULTA	8	13	10	31	6%

TIPO DE PETICION	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
D.P INTERES GENERAL	46	59	63	168	33%
D.P INTERES PARTICULAR	69	86	82	237	47%
TOTAL	141	189	175	505	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.

4. VEEDURÍAS CIUDADANAS

Durante el primer trimestre del presente año se evidenció una (1) petición bajo el subtema de veedurías ciudadanas en el mes de febrero, la cual fue respondida satisfactoriamente por parte de la Secretaría General cumpliendo con los tiempos establecidos.

Tabla 4. Veedurías ciudadanas 1er trimestre 2024.

MES	Nº DE PETICION	DEPENDENCIA	TIPO DE PETICION	SUBTEMA
FEBRERO	862872024	SECRETARIA GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	VEEDURIAS CIUDADANAS

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

5. SUBTEMAS REITERADOS

La siguiente tabla da cuenta por porcentaje de los subtemas más reiterados, clasificados de mayor a menor durante el periodo en referencia.

En primer lugar, se encuentra asesoría jurídica en legislación comunal y participación Ciudadana con un 56%, el segundo subtema más requerido es en blanco con un 19%, donde identificamos que los ciudadanos no reconocen los ítems dispuestos en la plataforma, seguido de traslado a entidades nacionales y/o territoriales con un 6%.

Tabla 5. **Subtemas** 1er trimestre 2024.

SUBTEMA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
ASESORIA FORMACION E INFORMACION EN TEMAS DE DISCAPACIDAD	1	0	0	1	0%
ORGANIZACIONES JUVENILES	1	0	0	1	0%
CONSULTA DE DATOS HABEAS DATA	0	1	0	1	0%
VEEDURIAS CIUDADANAS	0	1	0	1	0%
ORGANIZACIONES COMUNALES CERTIFICACION DE LA PERSONERIA JURIDICA DE LAS ORGANIZACIONES COMUNALES DE PRIMERO Y SEGUNDO GRADO	0	0	1	1	0%
ASESORIA INFORMACION CONSULTA COMUNIDADES ETNICAS	1	1	0	2	0%
PARTICIPACIÓN CIUDADANA ASESORIA INFORMACION METODOLOGÍAS Y/O SOLICITUD DE COPIAS EN TEMAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA FORTALECIMIENTO A INSTANCIAS ESPACIOS Y MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN	1	0	1	2	0%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA PORTAFOLIO DE SERVICIOS	1	1	0	2	0%
TEMAS GESTION FINANCIERA INSTITUCIONAL	2	0	0	2	0%
EL INCUMPLIMIENTO DE LOS DEBERES EL ABUSO DE LOS DERECHOS LA EXTRALIMITACIÓN DE LAS FUNCIONES	0	0	2	2	0%
CONFLICTO AL INTERIOR DE LAS JUNTAS DE ACCION COMUNAL	1	0	2	3	1%
COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN FORTALECIMIENTO Y/O ASESORÍAS PARA LA PARTICIPACIÓN	2	1	0	3	1%
TEMAS ADMINISTRATIVOS	2	1	1	4	1%
EJECUCIÓN DE OBRAS Y PROYECTOS CON PARTICIPACIÓN CIUDADANA	3	1	0	4	1%
INFORMACION APROBACION MODIFICACION Y/O COPIAS	4	0	0	4	1%
ORGANIZACIONES DE MUJER Y GENERO	2	3	1	6	1%
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	2	5	1	8	2%

FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN SOCIAL ASESORÍA INFORMACIÓN Y/O CAPACITACIÓN	7	2	2	11	2%
CENTRO DE DOCUMENTACIÓN PARTICIPACIÓN CIUDADANA	1	9	4	14	3%
ASESORÍAS PROPIEDAD HORIZONTAL CON ÉNFASIS EN PARTICIPACIÓN CIUDADANA	11	9	7	27	5%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	10	2	18	30	6%
EN BLANCO	11	9	75	95	19%
ASESORÍA JURÍDICA EN LEGISLACIÓN COMUNAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	78	143	60	281	56%
TOTAL	141	189	175	505	100%

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

6. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

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

Tabla 6. Peticiones trasladadas por no competencia 1er trimestre 2024.

ENTIDAD QUE RECIBE	TIPO DE PETICION	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
IDRD	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	1	0	0	1	2%
SECRETARIA DE SALUD	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	1	0	1	2	3%
SECRETARIA DE EDUCACION	QUEJA	0	0	1	1	2%
SECRETARIA DE EDUCACION	SUGERENCIA	1	0	0	1	2%
SECRETARIA DE MOVILIDAD	RECLAMO	1	0	0	1	2%
SECRETARIA DE MOVILIDAD	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	0	1	0	1	2%
SECRETARIA DE AMBIENTE	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	0	2	2	4	7%
SECRETARIA DE AMBIENTE	QUEJA	0	1	0	1	2%
SECRETARIA DE AMBIENTE	RECLAMO	0	1	0	1	2%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	0	0	1	1	2%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	2	0	0	2	3%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	1	0	1	2	3%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	CONSULTA	0	1	0	1	2%
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	1	0	0	1	2%
SECRETARIA DE PLANEACION	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	1	0	1	2	3%
SECRETARIA DE PLANEACION	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	0	1	0	1	2%
SECRETARIA DE PLANEACION	CONSULTA	0	1	0	1	2%
DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	1	0	3	4	7%
DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	0	0	1	1	2%
PERSONERIA DE BOGOTA	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	0	0	1	1	2%

ENTIDAD QUE RECIBE	TIPO DE PETICION	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
PERSONERIA DE BOGOTA	QUEJA	0	1	1	2	3%
ENTIDAD NACIONAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	1	0	0	1	2%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	SOLICITUD DE COPIA	0	1	0	1	2%
SECRETARIA DE HACIENDA	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	0	1	0	1	2%
SECRETARIA DEL HABITAT	CONSULTA	0	1	0	1	2%
SECRETARIA DEL HABITAT	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	0	1	0	1	2%
IDU	CONSULTA	0	0	1	1	2%
IDU	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	0	2	0	2	3%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	0	2	3	5	8%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	0	1	2	3	5%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	CONSULTA	0	2	1	3	5%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	QUEJA	0	1	0	1	2%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	SUGERENCIA	0	0	1	1	2%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	RECLAMO	0	0	1	1	2%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	3	0	2	5	8%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	1	0	0	1	2%
TOTAL GENERAL		15	21	24	60	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 Distrital de Gobierno con veinte (20) solicitudes, seguida de la Secretaría Distrital de Integración Social con seis (6) solicitudes y en tercer lugar el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público con cinco (5) requerimientos.

7. 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 7. Peticiones cerradas dentro periodo 1er trimestre 2024.

DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
G. JUVENTUD	1	0	0	1	0%
O. A PLANEACION	0	1	0	1	0%
S. GENERAL	1	1	0	2	1%
G. PROYECTOS	0	2	0	2	1%
D. GENERAL	1	2	0	3	1%

DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
G.ETNIAS	1	2	0	3	1%
A. RECURSOS FÍSICOS	2	1	0	3	1%
O. A. COMUNICACIONES	2	1	0	3	1%
G. JUVENTUD	0	3	0	3	1%
S. PROMOCION	0	0	3	3	1%
A. T. HUMANO	1	3	1	5	2%
A. CONTRATOS	1	3	2	6	2%
O.C.INT. DISCIPLINARIO	3	1	2	6	2%
O.A JURIDICA	0	3	5	8	2%
G. MUJER Y GÉNEROS	2	7	0	9	3%
G. ESCUELA	1	9	1	11	3%
S. FORTALECIMIENTO	0	11	1	12	4%
GIMP	7	5	5	17	5%
ATENCION AL CIUDADANO	27	33	30	90	28%
SAC	44	66	25	135	42%
TOTAL GENERAL	94	154	75	323	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 42% y Atención a la ciudadanía con 28%.

8. PETICIONES CERRADAS ANTERIOR PERIODO

En la siguiente tabla se muestra la cantidad de peticiones cerradas en periodos anteriores:

Tabla 8. Peticiones cerradas anterior 1er trimestre 2024.

DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
O. A. COMUNICACIONES	1	0	0	1	1%
G. JUVENTUD	1	0	0	1	1%
G. ETNIAS	1	0	0	1	1%

S. GENERAL	0	0	1	1	1%
O.A JURIDICA	1	1	0	2	2%
A. CONTRATOS	0	0	2	2	2%
G. PROYECTOS	0	1	1	2	2%
G. MUJER Y GENERO	0	0	2	2	2%
O. CONTROL INTERNO	0	2	0	2	2%
S. FORTALECIMIENTO	0	0	3	3	2%
A. T. HUMANO	4	0	1	5	4%
GIMP	0	5	2	7	5%
A. CIUDADANO	5	24	6	35	27%
S.A. COMUNALES	16	35	17	68	52%
TOTAL, GENERAL	29	68	35	132	100%

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

La dependencia que más peticiones gestionó y cerró en periodos anteriores fue la Subdirección de Asuntos Comunales con un porcentaje del 52%.

9. QUEJAS Y RECLAMOS.

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

Tabla 9. Quejas, Reclamos y Denuncias recibidas 1er trimestre 2024

ENERO			FEBRERO			MARZO		
QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIA POR ACTO DE CORRUPCION	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIA POR ACTO DE CORRUPCION	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIA POR ACTO DE CORRUPCION
7	2	5	14	3	3	8	2	6

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 evidenció que, aunque inicialmente se recibieron 29 quejas en total entre los meses de enero, febrero y marzo, se registraron 7 reclamos y 14 denuncias por actos de corrupción, la mayoría no cumple con las condiciones para ser catalogada con esa tipología.

ENERO

- Se identificó una queja que corresponde al número de **SDQS 326882024** la cual hace referencia a la inconformidad que se tuvo al momento de recibir el kit tecnológico entregado por parte del fondo Chikana, la respuesta fue atendida por parte de Gerencia de Juventud.

FEBRERO

- Se evidenció una queja con el número de **SDQS 980162024** donde se describe que hubo incumplimiento por no asistir a una reunión programada por parte de los medios comunitarios, la respuesta fue atendida por la Subdirección de Fortalecimiento de la Organización Social, se reagenda la reunión nombrada.
- Se presenta un reclamo con el mismo tema de queja anterior descrita con el número de **SDQS 1244192024**.
- Se atiende una denuncia por actos de corrupción con numero de **SDQS 875572024** donde hace referencia a la inconformidad que se tuvo al momento de recibir el kit tecnológico entregado por parte del fondo Chikana, la respuesta fue atendida por parte de Gerencia de Juventud.

MARZO

- Se reciben dos requerimientos que hacen parte de la tipología de denuncia por actos de corrupción el primero con el número de **SDQS 1833202024** donde no fue clara la información y se pide aclaración de la oficina de control interno disciplinario, la segunda con numero de **SDQS 1916732024**, la cual es una solicitud de alianza plena por la garantía de los derechos de la población LGBTI, la cual fue atendida por Gerencia de Mujer y Género.

10. 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 2024 se gestionó fuera de términos 22 peticiones las cuales son:

Tabla 10. Peticiones vencidas en 1er trimestre 2024.

MES	Nº DE PETICION	DEPENDENCIA	Fecha vencimiento	Fecha finalización	Suma de Días vencimiento
ENERO	603812024	GERENCIA DE PROYECTOS	7/02/2024	12/02/2024	4
	749592024	SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	14/02/2024	19/02/2024	3
FEBRERO	1151072024	SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	8/03/2024	13/03/2024	4
	1165032024	SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACION SOCIAL	23/02/2024	19/03/2024	19
	1189452024	GERENCIA DE PROYECTOS	12/03/2024	4/04/2024	18
MARZO	1385972024	SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	26/03/2024	5/04/2024	11
	1463202024	AREA DE SISTEMAS	27/03/2024	1/04/2024	1
	1464372024	AREA DE SISTEMAS	26/03/2024	1/04/2024	2
	1487202024	SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	26/03/2024	1/04/2024	2
	1488862024	SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	27/03/2024	2/04/2024	2
	1496112024	SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	27/03/2024	5/04/2024	6
	1593662024	SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACION SOCIAL	2/04/2024	4/04/2024	3
	1653552024	AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	21/03/2024	3/04/2024	8
	1663102024	AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	20/03/2024	3/04/2024	9
	1680152024	AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	19/03/2024	3/04/2024	10
	1686492024	GERENCIA DE PROYECTOS	3/04/2024	4/04/2024	1
1687402024	SUBDIRECCION DE	4/04/2024	5/04/2024	1	

MES	Nº DE PETICION	DEPENDENCIA	Fecha vencimiento	Fecha finalización	Suma de Días vencimiento
		ASUNTOS COMUNALES			
	1689802024	SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	4/04/2024	5/04/2024	1
	1706612024	AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	19/03/2024	3/04/2024	10
	1729602024	AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	20/03/2024	3/04/2024	9
	1744672024	AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	19/03/2024	3/04/2024	10
	1949762024	AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	2/04/2024	8/04/2024	4
TOTAL					138

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

11. 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 1er trimestre 2024.

MES	NÚMERO DE PETICIÓN	DEPENDENCIA	TIPO DE PETICIÓN	FECHA DE ASIGNACIÓN	FECHA DE FINALIZACIÓN	DIAS DE GESTIÓN
ENERO	360372024	AREA DE CONTRATOS	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	15/01/2024	25/01/2024 0:00	9
	590052024	AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	19/01/2024	23/01/2024 0:00	2
FEBRERO	793192024	GERENCIA DE PROYECTOS	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	2/02/2024	12/02/2024	8
	794062024	SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	1/02/2024	8/02/2024	6
	818372024	AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	2/02/2024	2/02/2024	1
	872212024	SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	6/02/2024	12/02/2024	4

MES	NÚMERO DE PETICIÓN	DEPENDENCIA	TIPO DE PETICIÓN	FECHA DE ASIGNACIÓN	FECHA DE FINALIZACIÓN	DIAS DE GESTIÓN
	912942024	AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	8/02/2024	8/02/2024	1
	913232024	AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	8/02/2024	8/02/2024	1
	915662024	GERENCIA DE ESCUELA DE PARTICIPACION	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	8/02/2024	18/02/2024	6
	1036102024	AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	19/02/2024	19/02/2024	1
	1153182024	SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	22/02/2024	27/02/2024	4
MARZO	1723992024	AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	15/03/2024	SIN RESPUESTA	7
	1863792024	AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	21/03/2024	21/03/2024	1

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

Conforme a lo evidenciado durante el primer trimestre del año 2024, 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.

12. ENCUESTAS DE PERCEPCION

Durante el 1er trimestre del presente año no se realizaron encuestas de percepción ciudadana

13. RECOMENDACIONES GENERALES

- La ciudadanía manifiesta que existe falta de capacitación de los servidores y funcionarios de las dependencias misionales que prestan atención a público,

puesto que consideran que este personal debe tener capacidad de escucha, calidez humana y brindar un buen servicio.

- La ciudadanía solicita la creación de más y mejores salas de atención a la ciudadanía donde se ubiquen mas cerca a la portería que es donde ingresan los ciudadanos.
- 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 – Contratista Servicio a la ciudadanía. 

Revisó: María Angélica Castro C. – Contratista Secretaría General 