



**INFORME DE GESTIÓN TRIMESTRAL
SERVICIO A LA CIUDADANÍA
SECRETARÍA GENERAL
ABRIL, MAYO, JUNIO
PERIODO 2024**



TABLA DE CONTENIDO

OBJETIVO.....	4
1. PETICIONES REGISTRADAS	5
2. CANALES DE INTERACCIÓN	6
3. TIPOLOGÍA	7
4. VEEDURÍAS CIUDADANAS	9
5. SUBTEMAS REITERADOS.....	9
6. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA	11
7. PETICIONES CERRADAS DENTRO DEL PERIODO	13
8. PETICIONES CERRADAS ANTERIOR PERIODO	14
9. QUEJAS Y RECLAMOS.....	15
10. PETICIONES VENCIDAS DURANTE EL PERIODO	16
11. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	19
12. ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	20
13. RECOMENDACIONES GENERALES.....	23

TABLA DE ILUSTRACIONES

ILUSTRACIÓN 1 PETICIONES REGISTRADAS 2DO TRIMESTRE 2024	5
ILUSTRACIÓN 2 CANALES DE INTERACCIÓN 2DO TRIMESTRE 2024	7
ILUSTRACIÓN 3 CANALES DE INTERACCIÓN 2DO TRIMESTRE 2024	8
ILUSTRACIÓN 4.CANALES UTILIZADOS.....	20
ILUSTRACIÓN 5 RESULTADOS A LA PREGUNTA ¿QUE LO MOTIVÓ A RELACIONARSE CON LA ENTIDAD?..	21
ILUSTRACIÓN 6 RESULTADOS A LA PREGUNTA CALIFICACIÓN DEL SERVICIO RECIBIDO	22
ILUSTRACIÓN 7 RESPUESTA A LA PREGUNTA ¿CÓMO FUE EL CUMPLIMIENTO DE SUS EXPECTATIVAS.....	22

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 PETICIONES REGISTRADAS 2DO TRIMESTRE 2024	6
TABLA 2 . NÚMERO DE PETICIONES RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN	7
TABLA 3 TIPOLOGÍA 2DO TRIMESTRE 2024	8
TABLA 4 SUBTEMAS 2DO. TRIMESTRE 2024	9
TABLA 5 PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA 2DO. TRIMESTRE 2024	11
TABLA 6 PETICIONES CERRADAS 2DO DEL PERIODO TRIMESTRE 2023	13
TABLA 7 PETICIONES CERRADAS ANTERIOR 2DO. TRIMESTRE 2024	14
TABLA 8 QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS RECIBIDAS 2DO TRIMESTRE 2024	15
TABLA 9 PETICIONES VENCIDAS DURANTE EL PERIODO	16
TABLA 10 SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN RECIBIDAS 2DO. TRIMESTRE 2024	19

OBJETIVO

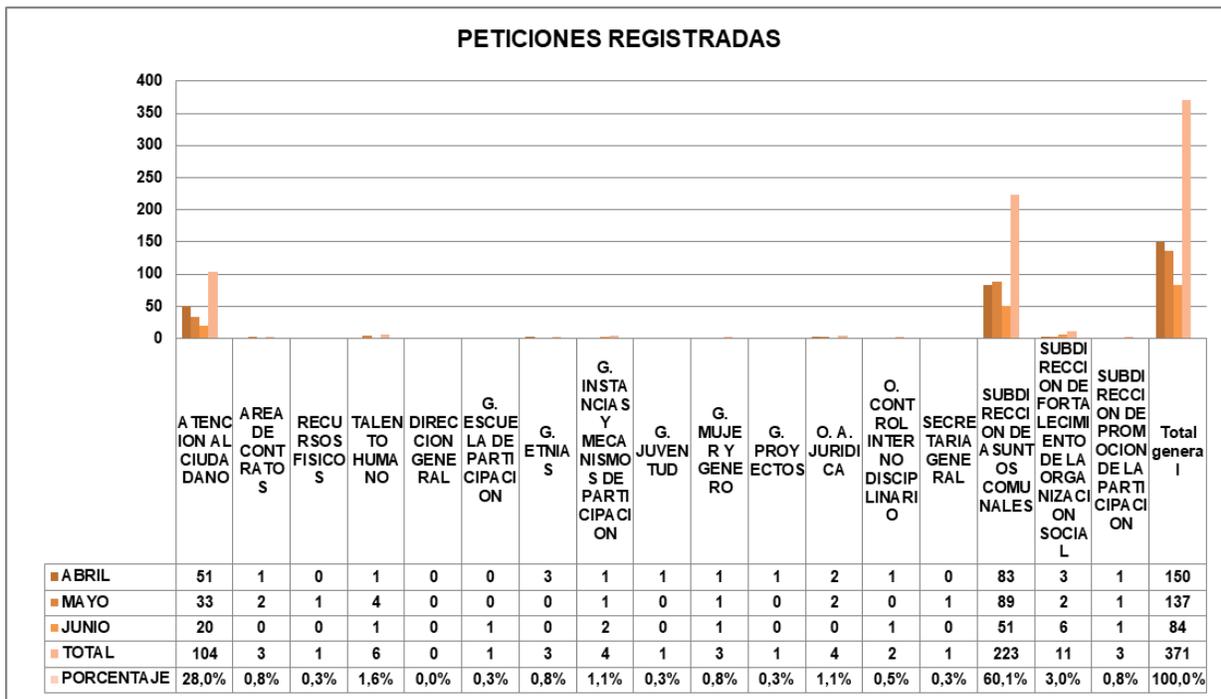
Informar y ofrecer a la ciudadanía, a la Dirección, a los respectivos responsables de cada proceso y a la institución en general, un análisis detallado sobre las PQRS que han sido recibidas por el proceso de servicio a la ciudadanía, durante el primer trimestre del año 2024, a través de los canales de 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 abril, mayo y junio de la vigencia 2024. Para este trimestre se registraron un total de 371 requerimientos, siendo el mes de abril el de mayor demanda, con 150 peticiones.

Ilustración 1 Peticiones registradas 2do trimestre 2024



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

La siguiente tabla proyecta la cantidad de requerimientos ciudadanos registrados por cada dependencia de la entidad, en esta se puede observar que con un 60,1% la Subdirección de Asuntos Comunes es la dependencia con mayor número de requerimientos de solicitudes que ingresan a la Institución.

Tabla 1 Peticiones Registradas 2do trimestre 2024

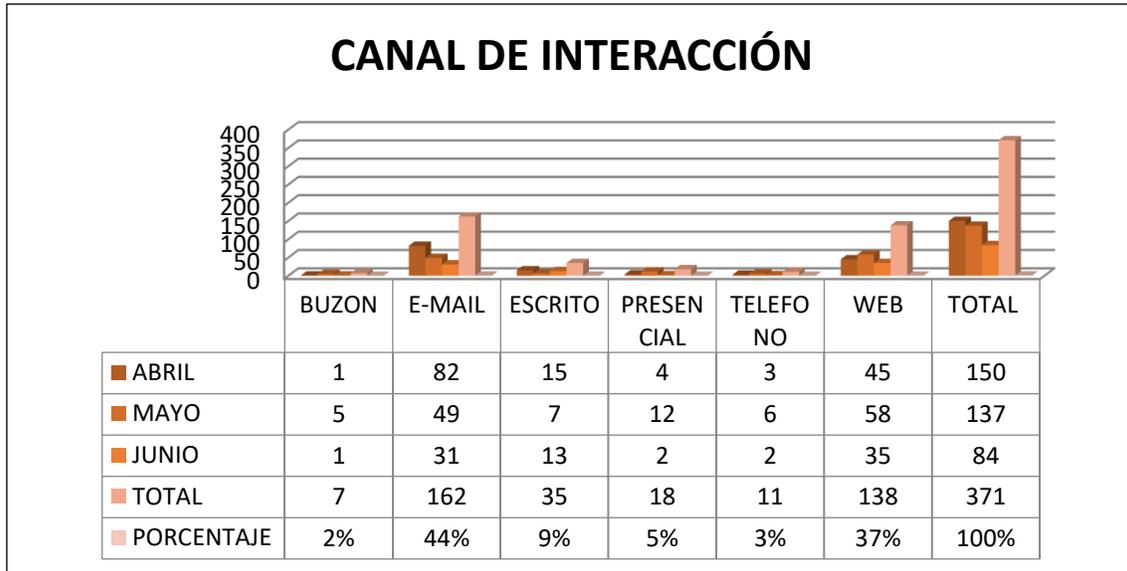
DEPENDENCIA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	PORCENTAJE
ATENCION AL CIUDADANO	51	33	20	104	28,0%
SECRETARÍA GENERAL - CONTRATOS	1	2	0	3	0,8%
SECRETARÍA GENERAL - RECURSOS FISICOS	0	1	0	1	0,3%
SECRETARÍA GENERAL - TALENTO HUMANO	1	4	1	6	1,6%
DIRECCION GENERAL	0	0	0	0	0,0%
GERENCIA. ESCUELA DE PARTICIPACION	0	0	1	1	0,3%
GERENCIA. ETNIAS	3	0	0	3	0,8%
GERENCIA. INSTANCIAS Y MECANISMOS DE PARTICIPACION	1	1	2	4	1,1%
GERENCIA. JUVENTUD	1	0	0	1	0,3%
GERENCIA. MUJER Y GENERO	1	1	1	3	0,8%
GERENCIA. PROYECTOS	1	0	0	1	0,3%
OFICINA JURIDICA	2	2	0	4	1,1%
OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	0	1	2	0,5%
SECRETARIA GENERAL	0	1	0	1	0,3%
SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	83	89	51	223	60,1%
SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACION SOCIAL	3	2	6	11	3,0%
SUBDIRECCION DE PROMOCION DE LA PARTICIPACION	1	1	1	3	0,8%
Total general	150	137	84	371	100,0%

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 41 % de requerimientos recibidos por la Entidad.

Ilustración 2 Canales de interacción 2do trimestre 2024



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

Tabla 2 . Número de peticiones recibidas por canal de atención

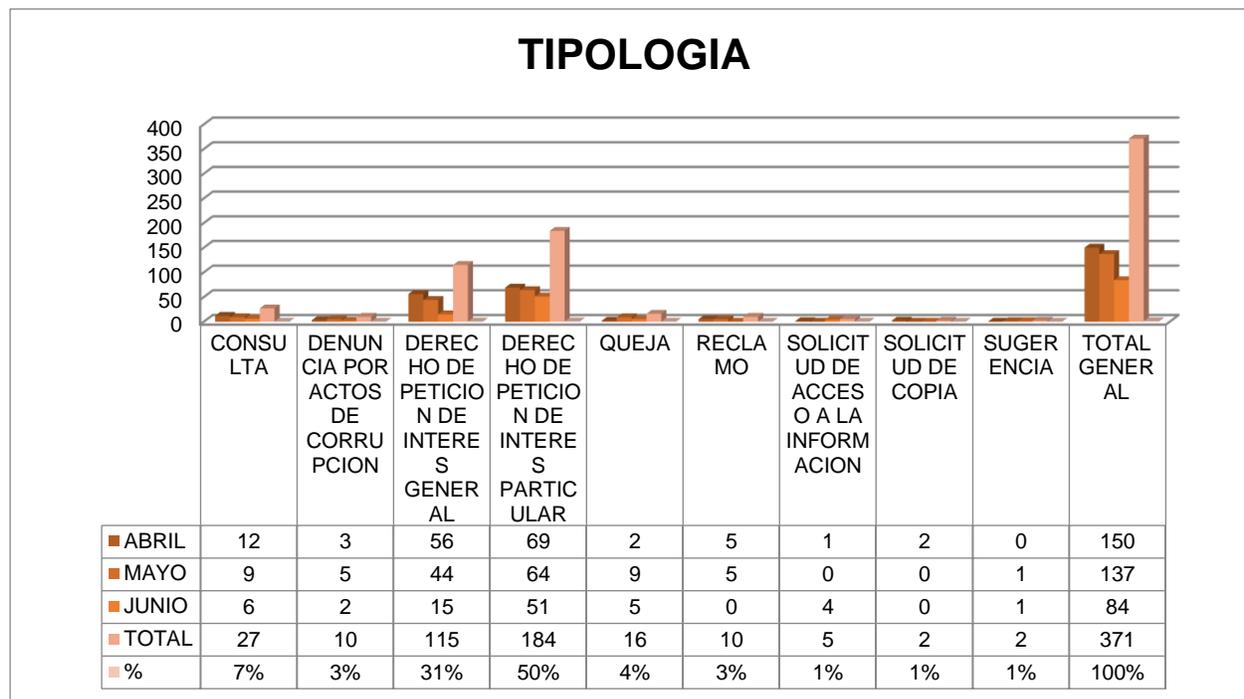
CANAL	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	PORCENTAJE
BUZON	1	5	1	7	2%
E-MAIL	82	49	31	162	44%
ESCRITO	15	7	13	35	9%
PRESENCIAL	4	12	2	18	5%
TELEFONO	3	6	2	11	3%
WEB	45	58	35	138	37%
TOTAL	150	137	84	371	100%

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

3. TIPOLOGÍA

Durante el segundo trimestre, la tipología que se recibió en mayor porcentaje fue derecho de petición de interés particular con un 50%, le sigue derecho de petición de interés general con un 31 %, en tercer lugar, con un 7 % se encuentra la tipología de consulta.

Ilustración 3 Canales de interacción 2do trimestre 2024



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

Tabla 3 Tipología 2do trimestre 2024

TIPO DE PETICIÓN	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
CONSULTA	12	9	6	27	7%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	3	5	2	10	3%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	56	44	15	115	31%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	69	64	51	184	50%
QUEJA	2	9	5	16	4%
RECLAMO	5	5	0	10	3%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	1	0	4	5	1%
SOLICITUD DE COPIA	2	0	0	2	1%
SUGERENCIA	0	1	1	2	1%
TOTAL GENERAL	150	137	84	371	100%

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 segundo trimestre del presente año no se evidenció petición bajo el subtema de veedurías ciudadanas.

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 40%, el segundo subtema más requerido asesorías propiedad horizontal con énfasis en participación ciudadana con uno 17%, seguido de traslado a entidades nacionales y/o territoriales con un 11% y el subtema en blanco con un 5%, donde identificamos que los ciudadanos no reconocen los ítems dispuestos en la plataforma.

Tabla 4 Subtemas 2do. Trimestre 2024

SUBTEMA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	3	3	0	6	2%
APOYO LOGISTICO A LA REALIZACION DE EVENTOS DE PARTICIPACION CIUDADANA	2	1	0	3	1%
ASESORIA INFORMACION CONSULTA COMUNIDADES ETNICAS	3	0	4	7	2%
ASESORIA FORMACION E INFORMACION EN TEMAS DE DISCAPACIDAD	3	0	2	5	1%
ASESORIA JURIDICA EN LEGISLACION COMUNAL Y PARTICIPACION CIUDADANA	59	60	28	147	40%

SUBTEMA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
ASESORIAS PROPIEDAD HORIZONTAL CON ENFASIS EN PARTICIPACION CIUDADANA	26	24	14	64	17%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA PORTAFOLIO DE SERVICIOS	2	2	0	4	1%
CENTRO DE DOCUMENTACION PARTICIPACION CIUDADANA	5	11	9	25	7%
COMUNICACION E INFORMACION FORTALECIMIENTO Y/O ASESORIAS PARA LA PARTICIPACION	1	3	1	5	1%
CONFLICTO AL INTERIOR DE LAS JUNTAS DE ACCION COMUNAL	1	4	4	9	2%
EJECUCION DE OBRAS Y PROYECTOS CON PARTICIPACION CIUDADANA	1	1	0	2	1%
FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACION SOCIAL ASESORIA INFORMACION Y/O CAPACITACION	4	3	3	10	3%
Incompatibilidades	0	1	0	1	0%
INFORMACION APROBACION MODIFICACION Y/O COPIAS	0	1	0	1	0%
INSPECCION VIGILANCIA Y CONTROL A ORGANIZACIONES COMUNALES Y OTRAS RELACIONADAS CON COMUNIDADES INDIGENAS	1	0	0	1	0%
No contestar de manera poco clara derechos de petición a su cargo	1	0	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)	1	0	0	1	0%
ORGANIZACIONES COMUNALES CERTIFICACION DE EXISTENCIA Y REPRESENTACION LEGAL DE LOS DIGNATARIOS DE LAS ORGANIZACIONES COMUNALES DE PRIMERO Y SEGUNDO GRADO	0	1	0	1	0%
ORGANIZACIONES COMUNALES CERTIFICACION DE LA PERSONERIA JURIDICA DE LAS ORGANIZACIONES COMUNALES DE PRIMERO Y SEGUNDO GRADO	0	1	0	1	0%
ORGANIZACIONES COMUNALES CONSTITUCION DE MAS DE UNA JUNTA DE ACCION COMUNAL EN UN MISMO TERRITORIO. (TAMBIEN SE CONOCE COMO DIVISION TERRITORIAL)	0	1	1	2	1%
ORGANIZACIONES DE MUJER Y GENERO	0	0	1	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	0	5	1	6	2%
TEMAS ADMINISTRATIVOS	2	6	1	9	2%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	28	5	7	40	11%

SUBTEMA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
(en blanco)	7	4	8	19	5%
TOTAL	150	137	84	371	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 5 Peticiones trasladadas por no competencia 2do. Trimestre 2024

ENTIDAD QUE RECIBE	TIPO DE PETICIÓN	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
ACUEDUCTO - EAAB-ESP	QUEJA	0	0	1	1	2%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	2	1	0	3	6%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	1	0	0	1	2%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	QUEJA	0	1	0	1	2%
IDPC	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	0	0	1	1	2%
IDRD	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	2	0	0	2	4%
IDU	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	1	0	0	1	2%
IPES	CONSULTA	0	1	0	1	2%
PERSONERIA DE BOGOTA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	1	0	0	1	2%
SECRETARIA DE AMBIENTE	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	1	0	0	1	2%
SECRETARIA DE CULTURA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	0	1	0	1	2%
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	0	0	1	1	2%
SECRETARIA DE GOBIERNO	CONSULTA	1	0	0	1	2%

ENTIDAD QUE RECIBE	TIPO DE PETICIÓN	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
SECRETARIA DE GOBIERNO	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	1	0	0	1	2%
SECRETARIA DE GOBIERNO	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	6	2	0	8	15%
SECRETARIA DE GOBIERNO	QUEJA	1	0	0	1	2%
SECRETARIA DE HACIENDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	1	0	0	1	2%
SECRETARIA DE HACIENDA	RECLAMO	1	0	0	1	2%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	CONSULTA	2	1	1	4	7%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	3	0	0	3	6%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	RECLAMO	0	1	0	1	2%
SECRETARIA DE LA MUJER	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	1	0	0	1	2%
SECRETARIA DE PLANEACION	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	0	1	0	1	2%
SECRETARIA DE SALUD	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	0	0	1	1	2%
SECRETARIA DE SALUD	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	0	1	0	1	2%
SECRETARIA DE SALUD	RECLAMO	1	0	0	1	2%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	2	0	0	2	4%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	QUEJA	1	0	0	1	2%
SECRETARIA DEL HABITAT	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	1	0	1	2	4%
SECRETARIA GENERAL	QUEJA	0	1	0	1	2%
SECRETARIA MOVILIDAD	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	0	1	0	1	2%
SECRETARIA MOVILIDAD	RECLAMO	1	0	0	1	2%
UAESP	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	1	0	0	1	2%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	1	1	0	2	4%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	QUEJA	0	1	0	1	2%

ENTIDAD QUE RECIBE	TIPO DE PETICIÓN	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	CONSULTA	0	1	0	1	2%
TOTAL GENRAL		33	15	6	54	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 nueve (9) solicitudes, seguida de la Secretaría Distrital de Integración Social con ocho (8) solicitudes y en tercer lugar las Secretaria de Seguridad, Secretaria de Salud y Defensoría del Espacio Público con tres (5) requerimientos cada una.

7. PETICIONES CERRADAS DENTRO DEL PERIODO

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

Tabla 6 Peticiones cerradas 2do del periodo trimestre 2023

DEPENDENCIA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	PORCENTAJE
SECRETARÍA GENERAL - ATENCION AL CIUDADANO	0	2	2	4	1,8%
SECRETARÍA GENERAL - CONTRATOS	1	2	0	3	1,4%
SECRETARÍA GENERAL - RECURSOS FISICOS	0	1	0	7	3,2%
SECRETARÍA GENERAL - TALENTO HUMANO	1	4	1	6	2,8%
GERENCIA DE ESCUELA DE PARTICIPACION	0	0	0	0	0,0%
GERENCIA DE ETNIAS	0	0	0	6	2,8%
GERENCIA DE INSTANCIAS Y MECANISMOS DE PARTICIPACION	1	1	2	4	1,8%
GERENCIA DE JUVENTUD	1	0	0	1	0,5%
GERENCIA DE MUJER Y GENEROS	1	1	0	5	2,3%
GERENCIA DE PROYECTOS	1	0	0	1	0,5%
OFICINA ASESORA JURIDICA	2	1	0	3	1,4%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	0	0	4	1,8%
SECRETARIA GENERAL	0	1	0	1	0,5%

DEPENDENCIA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	PORCENTAJE
SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	83	82	17	182	83,9%
SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACION SOCIAL	3	2	1	183	84,3%
SUBDIRECCION DE PROMOCION DE LA PARTICIPACION	1	1	0	2	0,9%
Total general	96	98	23	217	100,0%

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

La dependencia que presentó mayor número de cierre de peticiones durante este trimestre es la Subdirección de Fortalecimiento de la Organización Social con un 84,3%.

8. PETICIONES CERRADAS ANTERIOR PERIODO

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

Tabla 7 Peticiones cerradas anterior 2do. trimestre 2024

DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
GERENCIA JUVENTUD	1	0	0	1	0%
OFICINA. ASESORA DE PLANEACIÓN	0	1	0	1	0%
SECRETARÍA. GENERAL	1	1	0	2	1%
GERENCIA. PROYECTOS	0	2	0	2	1%
DIRECCIÓN GENERAL	1	2	0	3	1%
GERENCIA ETNIAS	1	2	0	3	1%
SECRETARÍA GENERAL - RECURSOS FISICOS	2	1	0	3	1%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	2	1	0	3	1%
GERENCIA DE JUVENTUD	0	3	0	3	1%
SUBDIRECCIÓN DE PROMOCIÓN	0	0	3	3	1%
SECRETARÍA GENERAL – TALENTO HUMANO	1	3	1	5	2%
SECRETARÍA GENERAL - CONTRATOS	1	3	2	6	2%
OFICINA CONTROL INT DISCIPLINARIO	3	1	2	6	2%
OFICINA JURIDICA	0	3	5	8	2%
GERENCIA DE. MUJER Y GENERO	2	7	0	9	3%
GERENCIA DE ESCUELA	1	9	1	11	3%
SUBDIRECCIÓN DE FORTALECIMIENTO	0	11	1	12	4%
GERENCIA DE INSTANCIAS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN	7	5	5	17	5%
SECRETARÍA GENERAL - ATENCIÓN AL CIUDADANO	27	33	30	90	28%
SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES	44	66	25	135	42%
TOTAL	94	154	75	323	100%

Fuente: Informe de Gestión Trimestral 1er Trimestre

La dependencia que más peticiones gestionaron y cerró en periodos anteriores fue la Subdirección de Asuntos Comunales con un porcentaje del 42%.

9. QUEJAS Y RECLAMOS.

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

Tabla 8 Quejas, Reclamos y Denuncias recibidas 2do trimestre 2024

	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	3	5	2	10
QUEJA	2	9	5	16
RECLAMO	5	5	0	10
TOTAL GENERAL	10	19	7	36

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 16 quejas en total entre los meses de abril, mayo y junio, se registraron 10 reclamos y 10 denuncias por actos de corrupción, la mayoría no cumple con las condiciones para ser catalogada con esa tipología.

ABRIL

Se identificó una queja que corresponde al número de SDQS 2169242024 la cual hace referencia a un incumplimiento del Reglamento de Propiedad Horizontal Edificio Carrera Séptima, la respuesta fue atendida por parte de la Subdirección de Asuntos Comunales.

MAYO

Se evidenció una queja con el número de SDQS 2677072024 donde se describe un uso ilegal de señal de televisión de canal comunitario de Venecia e invasión de inmueble. Debido a que no fue clara la información, se pide aclaración desde la oficina de Atención al Ciudadano.

Se presenta reclamo con 6 números de SDQS 2814052024, 2814082024, 2814142024, 2814272024 y 2814312024 con el siguiente tema: El IDPAC y la alcaldía local de los mártires apoyan los malos manejos de la junta de acción comunal del barrio santa Isabel, la cual, es atendida por la Subdirección de Asuntos Comunales, indicando la citación de la JAL, para su respectivo seguimiento.

Así mismo, se reciben 3 SDQS con números 2814272024, 2814312024 y 2814382024, clasificados como denuncia por actos de corrupción, con el mismo tema antes mencionado.

JUNIO

Se recibe un requerimiento que hacen parte de la tipología de denuncia por actos de corrupción con el número de SDQS 2947922024, la cual fue asignada a la oficina de control interno disciplinario y se traslada por no competencia.

Así mismo, se recibe una queja con SDQS No. 3009482024, la cual solicita programación de visita de contabilidad y administrativo a una JAC, la cual fue atendida por Subdirección de Asuntos Comunales.

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 abril al 30 de junio del 2024 se gestionó fuera de términos 86 peticiones las cuales son:

Tabla 9 Peticiones vencidas durante el periodo

Mes	Dependencia	Número petición	Fecha vencimiento	Fecha finalización	Días vencimiento
ABRIL	SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	1989982024	24/04/2024	29/04/2024	3
		2046302024	18/04/2024	22/04/2024	2
		2171702024	3/05/2024	9/05/2024	4
		2193062024	6/05/2024	7/05/2024	1
		2305522024	15/05/2024	20/05/2024	3

Mes	Dependencia	Número petición	Fecha vencimiento	Fecha finalización	Días vencimiento
		2307622024	28/05/2024	7/06/2024	7
		2348052024	27/05/2024	7/06/2024	8
		2348362024	3/05/2024	7/05/2024	2
		2348852024	3/05/2024	15/05/2024	7
		2351032024	6/05/2024	7/05/2024	1
		2351722024	10/05/2024	15/05/2024	2
		2352062024	10/05/2024	20/05/2024	5
		2383572024	15/05/2024	21/05/2024	4
		2384172024	15/05/2024	20/05/2024	3
		2423132024	20/05/2024	21/05/2024	1
		2430052024	20/05/2024	21/05/2024	1
		2437052024	23/05/2024	7/06/2024	10
			GERENCIA DE MUJER Y GENERO	2182382024	26/04/2024
SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACION SOCIAL	2213392024		25/04/2024	29/04/2024	2
	2421642024		17/05/2024	7/06/2024	14
MAYO	SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	2447792024	22/05/2024	7/06/2024	11
		2448422024	24/05/2024	26/05/2024	1
		2448612024	23/05/2024	7/06/2024	10
		2463532024	19/06/2024	25/06/2024	4
		2464242024	20/06/2024	25/06/2024	3
		2466662024	27/05/2024	26/06/2024	20
		2495492024	29/05/2024	1/06/2024	3
		2495602024	29/05/2024	1/06/2024	3
		2503452024	14/06/2024	8/07/2024	15
		2504822024	29/05/2024	17/06/2024	11
		2523572024	4/06/2024	7/06/2024	3
		2523902024	29/05/2024	25/06/2024	17
		2524792024	30/05/2024	26/06/2024	17
		2525102024	30/05/2024	11/06/2024	6
		2525902024	31/05/2024	11/06/2024	5
		2528542024	29/05/2024	11/06/2024	7
		2531262024	30/05/2024	7/06/2024	5
		2533342024	30/05/2024	7/06/2024	5
		2543102024	31/05/2024	11/06/2024	5
		2551262024	31/05/2024	17/06/2024	9
2552562024	31/05/2024	17/06/2024	9		

Mes	Dependencia	Número petición	Fecha vencimiento	Fecha finalización	Días vencimiento
		2557302024	6/06/2024	17/06/2024	6
		2560222024	4/06/2024	11/06/2024	4
		2561832024	24/06/2024	8/07/2024	9
		2563122024	4/06/2024	11/06/2024	4
		2565872024	4/06/2024	11/06/2024	4
		2567882024	4/06/2024	24/06/2024	13
		2588692024	5/06/2024	17/06/2024	7
		2619632024	7/06/2024	17/06/2024	5
		2622662024	12/06/2024	17/06/2024	3
		2628202024	13/06/2024	8/07/2024	15
		2631372024	24/06/2024	25/06/2024	1
		2668552024	12/06/2024	26/06/2024	10
		2674222024	12/06/2024	17/06/2024	3
		2676352024	12/06/2024	26/06/2024	10
		2677512024	26/06/2024	28/06/2024	2
		2688862024	12/06/2024	26/06/2024	10
		2691122024	14/06/2024	26/06/2024	8
		2691382024	14/06/2024	27/06/2024	9
		2691452024	17/06/2024	26/06/2024	7
		2693802024	13/06/2024	SIN CIERRE	30
		2694022024	12/06/2024	24/06/2024	8
		2703542024	13/06/2024	26/06/2024	9
		2707692024	13/06/2024	26/06/2024	9
		2713182024	18/06/2024	26/06/2024	6
		2735512024	18/06/2024	26/06/2024	6
		2736492024	20/06/2024	25/06/2024	3
		2758352024	20/06/2024	24/06/2024	2
		2784762024	19/06/2024	26/06/2024	5
		2814052024	20/06/2024	28/06/2024	6
		2814082024	21/06/2024	28/06/2024	5
		2814142024	21/06/2024	28/06/2024	5
		2814272024	20/06/2024	28/06/2024	6
		2814312024	21/06/2024	28/06/2024	5
		2840492024	13/06/2024	17/06/2024	2
		2844292024	19/06/2024	26/06/2024	5
		2844982024	20/06/2024	25/06/2024	3
		2850882024	24/06/2024	28/06/2024	4
		2853012024	24/06/2024	2/07/2027	5

Mes	Dependencia	Número petición	Fecha vencimiento	Fecha finalización	Días vencimiento
	GERENCIA DE MUJER Y GENERO	2448922024	23/05/2024	27/05/2024	2
	AREA DE RECURSOS FISICOS	2477492024	27/05/2024	20/06/2024	16
	OFICINA ASESORA JURIDICA	2522082024	29/05/2024	20/06/2024	14
	AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	2677072024	13/06/2024	14/06/2024	1
JUNIO	SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	2880162024	26/06/2024	10/07/2024	9
		2880212024	26/06/2024	10/07/2024	9
		2893422024	27/06/2024	10/07/2024	8
TOTAL DE PETICIONES VENCIDAS DURANTE EL PERIODO 86					

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 10 Solicitudes de acceso a la información recibidas 2do. trimestre 2024

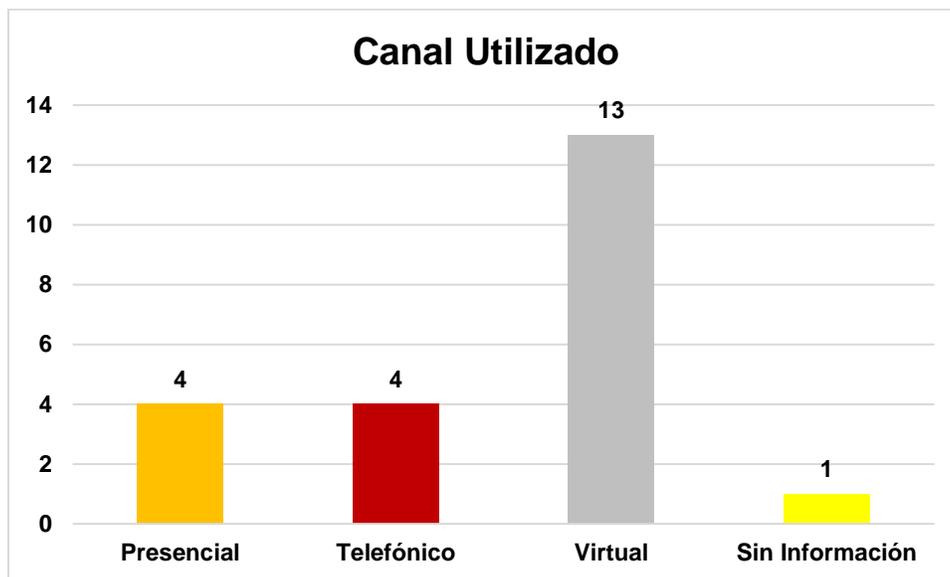
Mes	Número Petición	Dependencia	Tipo petición	Fecha Asignación	Fecha Finalización	Días gestión
ABRIL	2182382024	GERENCIA DE MUJER Y GENEROS	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	17/04/2024	29/04/204	8
JUNIO	3032472024	AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	14/06/2024	27/06/2024	9
	2887682024	SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	5/06/2024	17/06/2024	8
	2987332024	SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	13/06/2024	25/06/2024	8
	3185032024	SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	28/06/2024		19

Conforme a lo evidenciado durante el segundo 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. ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

En la encuesta de percepción del servicio implementada para el segundo trimestre del 2024, Participaron 22 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:

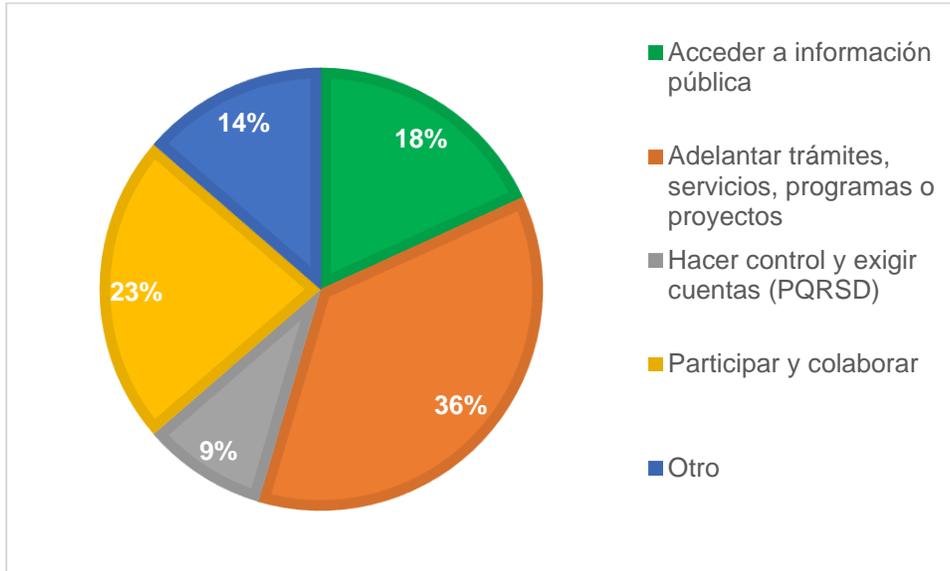
Ilustración 4. Canales Utilizados



Fuente: Resultados encuesta de percepción ciudadana

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?



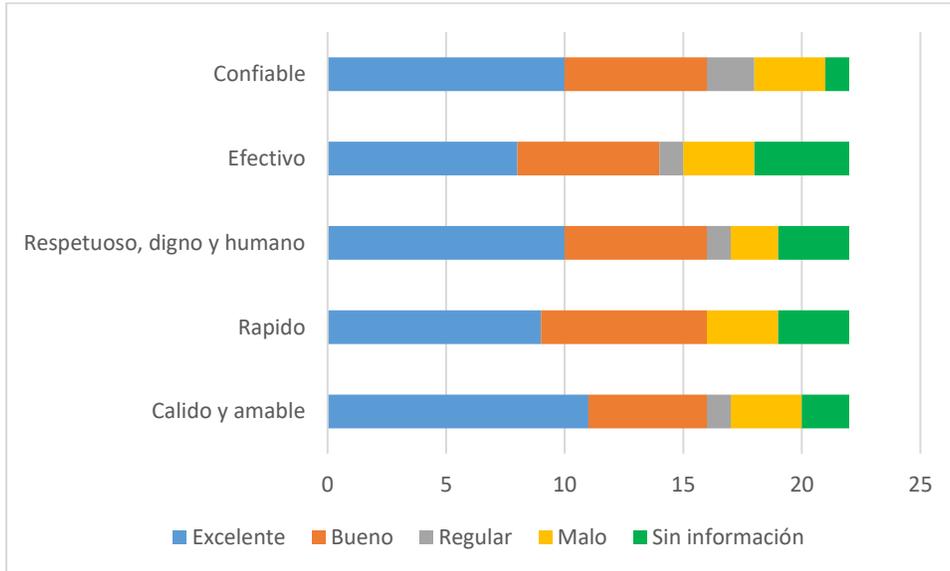
Fuente: Resultados encuesta de percepción ciudadana

En este trimestre la opción de “Adelantar trámites y servicios” obtuvo el mayor número de respuestas, seguido de la opción de “participar y colaborar”.

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

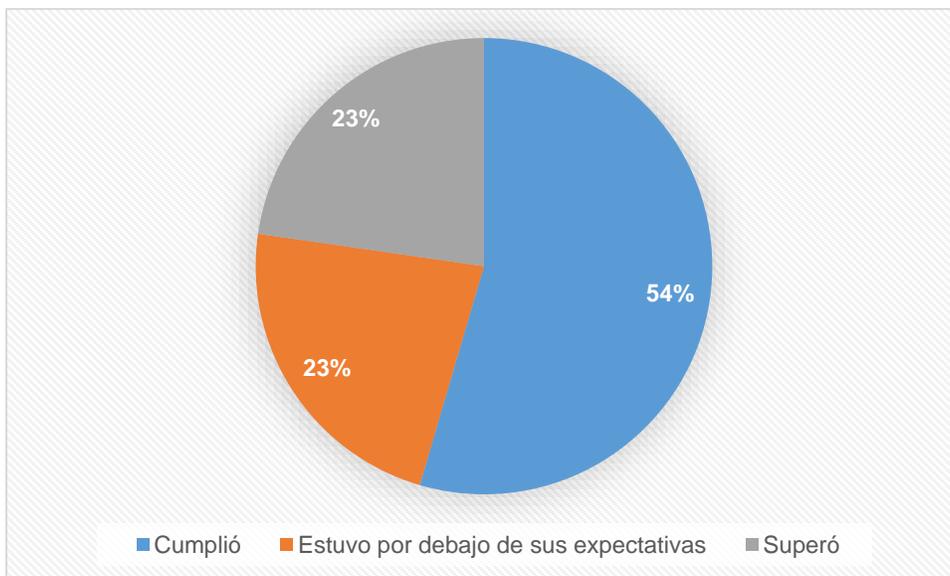
Ilustración 6 Resultados a la pregunta Calificación del Servicio Recibido



Fuente: Resultados encuesta de percepción ciudadana

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



Fuente: Resultados encuesta de percepción ciudadana

Por último, se solicitó a los ciudadanos y ciudadanas encuestadas escribir sus recomendaciones para mejorar la prestación de nuestros trámites y servicios.

13. RECOMENDACIONES GENERALES

- La ciudadanía manifiesta que *"...la calidad de la información educativa que se brinda es excelente, y supera mis expectativas; sin embargo tuve un inconveniente con el trámite que aún no se ha solucionado del "Diplomado en el ciclo de Derechos Humanos". Yo realice los tres cursos mínimos que son el requisito legal, y a pesar de que tengo los certificados de los dos primeros, me dicen que el tercero no lo superé, cuando tengo las notas en fotos (que ya las envié vía correo en su momento), de que si lo superé eso paso alrededor Diciembre del 2022, en un correo de febrero de este año, me confirman que si obtuve los tres cursos pero que debo esperar a Julio, el problema no es esperar, la cuestión es que perdí confiabilidad en la realización de cursos y en el orden o validación de notas, y también en las respuestas asertivas por parte de la IDPAC con la ciudadanía y es una lástima, porque de verdad me gusta la educación de esta entidad, espero pueda ser dado el diplomado, si así pues se logra definir finalmente..."*. Se recomienda mejorar en la emisión de certificados de los cursos, para no perder la confianza de los ciudadanos.
- La ciudadanía solicita que la documentación requerida se pueda descargar directamente de la plataforma, que sea de fácil acceso, así mismo se brinde información clara sobre los cursos que ofrece la entidad.
- La ciudadanía resalta los tiempos cortos de respuesta de las peticiones aunque también informan que en algunos casos dichas respuestas no son muy claras, por el lenguaje utilizado.

Elaboró: Paola Andrea Artunduaga – Auxiliar Administrativo Grado 07

Verónica Ortega - Auxiliar Administrativo Grado 07

Revisó: María Angélica Castro – Contratista Secretaría General