



**INFORME DE GESTIÓN TRIMESTRAL  
SERVICIO A LA CIUDADANÍA  
SECRETARÍA GENERAL  
JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE  
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 .....	10
7. PETICIONES CERRADAS DENTRO DEL PERIODO .....	12
8. PETICIONES CERRADAS ANTERIOR PERIODO .....	13
9. QUEJAS Y RECLAMOS.....	14
10. PETICIONES VENCIDAS DURANTE EL PERIODO .....	15
11. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	20
12. ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO .....	20
12.1. RECOMENDACIONES GENERALES.....	23

## TABLA DE ILUSTRACIONES

ILUSTRACIÓN 1 PETICIONES REGISTRADAS 3ER TRIMESTRE 2024 .....	5
ILUSTRACIÓN 2 CANALES DE INTERACCIÓN 3ER TRIMESTRE 2024.....	7
ILUSTRACIÓN 3 TIPOLOGÍA 3ER TRIMESTRE 2024 .....	8
ILUSTRACIÓN 4.CANALES UTILIZADOS .....	21
<b>ILUSTRACIÓN 5 RESULTADOS A LA PREGUNTA ¿QUE LO MOTIVÓ A RELACIONARSE CON LA ENTIDAD?</b> .....	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 .....	23

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 PETICIONES REGISTRADAS 3ER TRIMESTRE 2024 .....	6
TABLA 2 . NÚMERO DE PETICIONES RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN .....	7
TABLA 3 TIPOLOGÍA 3ER TRIMESTRE 2024 .....	8
TABLA 4 SUBTEMAS 3ER TRIMESTRE 2024 .....	9
<b>TABLA 5 PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA 3ER TRIMESTRE 2024 .....</b>	<b>11</b>
TABLA 6 PETICIONES CERRADAS DENTRO DEL PERIODO 3ER TRIMESTRE 2023 .....	12
TABLA 7 PETICIONES CERRADAS ANTERIOR 3ER. TRIMESTRE 2024 .....	13
TABLA 8 QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS RECIBIDAS 3ER TRIMESTRE 2024 .....	14
TABLA 9 PETICIONES VENCIDAS DURANTE EL PERIODO .....	16
TABLA 10 SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN RECIBIDAS 3ER TRIMESTRE 2024 .....	20

## 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 recibidos por el proceso de servicio a la ciudadanía, durante el tercer trimestre del año 2024, a través de los canales de atención responsabilidad del proceso.

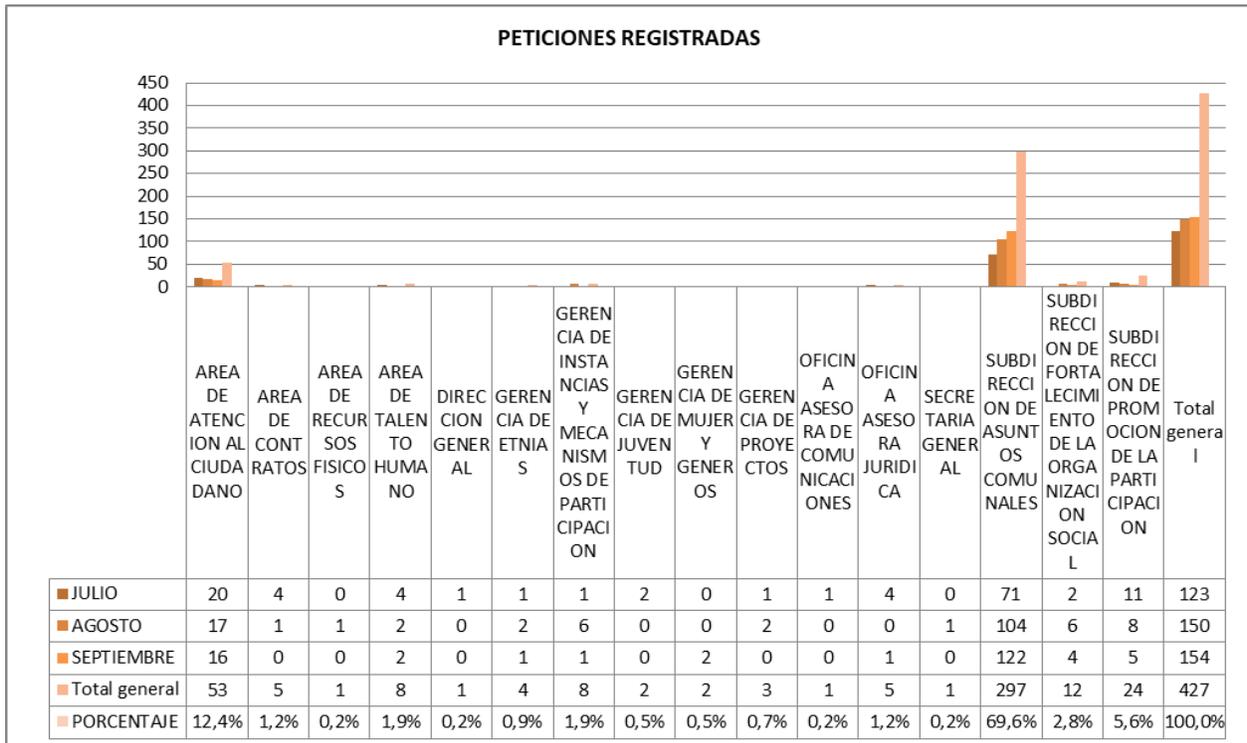
Lo anterior con el fin de dar a conocer tiempos de respuesta, estado de avance y aportar datos útiles para identificar mejoras en la gestión de peticiones, facilitar la toma de decisiones y el mejoramiento continuo de la entidad.

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 (SDQS) “Bogotá Te Escucha”, los cuales fueron atendidos y gestionados durante los meses de julio, agosto y septiembre de la vigencia 2024. En este segundo trimestre se registró un total de 427 requerimientos, siendo el mes de septiembre el de mayor demanda, con 154 peticiones.

Ilustración 1 Peticiones registradas 3er 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 69,6% la Subdirección de Asuntos Comunales es la dependencia con mayor número de requerimientos de solicitudes que ingresan a la Institución.

**Tabla 1** Peticiones Registradas 3er trimestre 2024

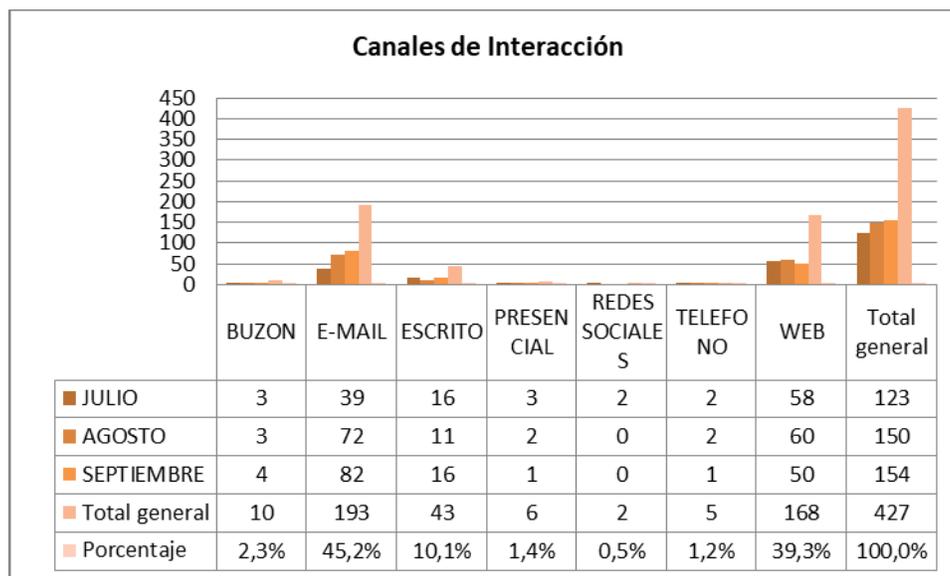
DEPENDENCIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total general	PORCENTAJE
AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	20	17	16	53	12,4%
AREA DE CONTRATOS	4	1	0	5	1,2%
AREA DE RECURSOS FISICOS	0	1	0	1	0,2%
AREA DE TALENTO HUMANO	4	2	2	8	1,9%
DIRECCION GENERAL	1	0	0	1	0,2%
GERENCIA DE ETNIAS	1	2	1	4	0,9%
GERENCIA DE INSTANCIAS Y MECANISMOS DE PARTICIPACION	1	6	1	8	1,9%
GERENCIA DE JUVENTUD	2	0	0	2	0,5%
GERENCIA DE MUJER Y GENEROS	0	0	2	2	0,5%
GERENCIA DE PROYECTOS	1	2	0	3	0,7%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	1	0	0	1	0,2%
OFICINA ASESORA JURIDICA	4	0	1	5	1,2%
SECRETARIA GENERAL	0	1	0	1	0,2%
SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	71	104	122	297	69,6%
SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACION SOCIAL	2	6	4	12	2,8%
SUBDIRECCION DE PROMOCION DE LA PARTICIPACION	11	8	5	24	5,6%
<b>Total general</b>	<b>123</b>	<b>150</b>	<b>154</b>	<b>427</b>	<b>100,0%</b>

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 (SDQS) - Bogotá Te Escucha, el canal preferido por la ciudadanía es E-mail con el 45,2 % de requerimientos recibidos por la Entidad.

Ilustración 2 Canales de interacción 3er trimestre 2024



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

Tabla 2 . Número de peticiones recibidas por canal de atención

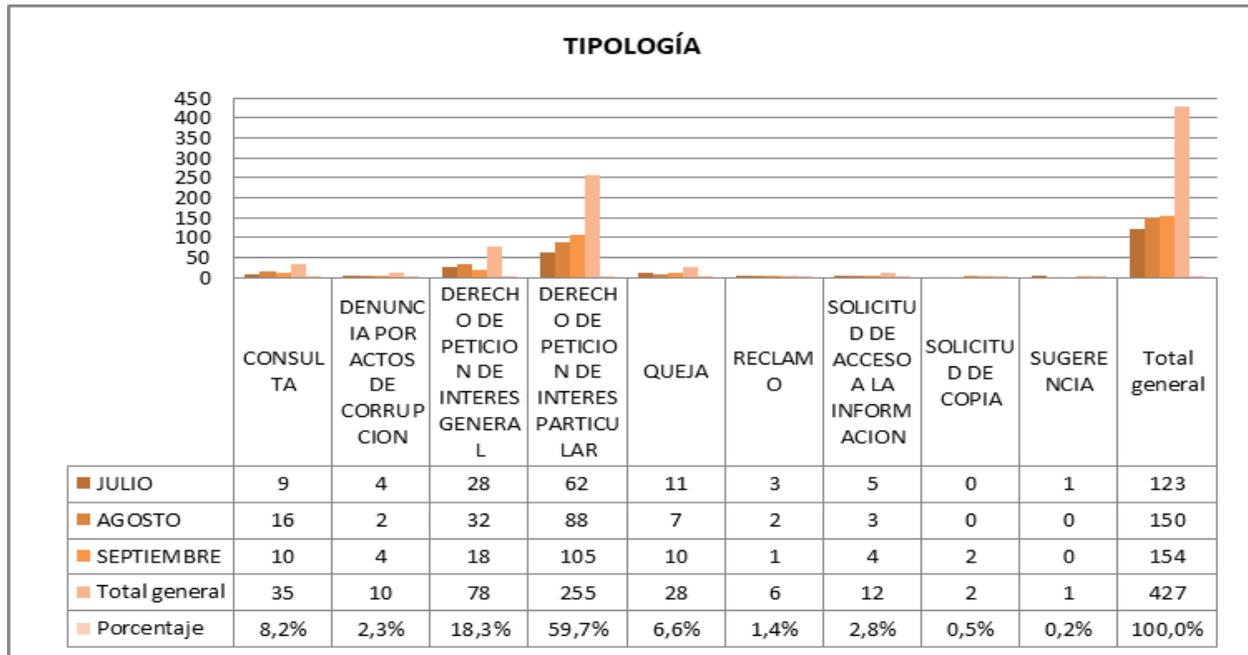
CANAL	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total general	Porcentaje
BUZON	3	3	4	10	2,3%
E-MAIL	39	72	82	193	45,2%
ESCRITO	16	11	16	43	10,1%
PRESENCIAL	3	2	1	6	1,4%
REDES SOCIALES	2	0	0	2	0,5%
TELEFONO	2	2	1	5	1,2%
WEB	58	60	50	168	39,3%
<b>Total general</b>	<b>123</b>	<b>150</b>	<b>154</b>	<b>427</b>	<b>100,0%</b>

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

### 3. TIPOLOGÍA

Durante el tercer trimestre, la tipología que se recibió en mayor porcentaje fue derecho de petición de interés particular con un 59,7%, le sigue derecho de petición de interés general con un 18,3 %, en tercer lugar, con un 8,2 % se encuentra la tipología de consulta.

Ilustración 3 Tipología 3er trimestre 2024



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

Tabla 3 Tipología 3er trimestre 2024

TIPOLOGÍA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total general	Porcentaje
CONSULTA	9	16	10	35	8,2%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	4	2	4	10	2,3%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	28	32	18	78	18,3%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	62	88	105	255	59,7%
QUEJA	11	7	10	28	6,6%
RECLAMO	3	2	1	6	1,4%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	5	3	4	12	2,8%
SOLICITUD DE COPIA	0	0	2	2	0,5%
SUGERENCIA	1	0	0	1	0,2%
<b>Total general</b>	<b>123</b>	<b>150</b>	<b>154</b>	<b>427</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas 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 tercer trimestre del presente año se evidenció el ingreso de una petición con número 3821292024 bajo el subtema de veedurías ciudadanas, sin embargo la misma fue cerrada por no competencia.

#### 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 el subtema en blanco con un 29,3%, donde identificamos que los ciudadanos no reconocen los ítems dispuestos en la plataforma, en segundo lugar el subtema más requerido es conflicto al interior de las juntas de acción comunal con un 24,8%, seguido de asesorías propiedad horizontal con énfasis en participación ciudadana con uno 15,7%.

Tabla 4 Subtemas 3er Trimestre 2024

SUBTEMAS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total general	Porcentaje
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	0	0	1	1	0,2%
APOYO LOGISTICO A LA REALIZACION DE EVENTOS DE PARTICIPACION CIUDADANA	2	1	0	3	0,7%
ASESORIA JURIDICA EN LEGISLACION COMUNAL Y PARTICIPACION CIUDADANA	9	2	3	14	3,3%
ASESORIAS PROPIEDAD HORIZONTAL CON ENFASIS EN PARTICIPACION CIUDADANA	38	17	12	67	15,7%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA PORTAFOLIO DE SERVICIOS	2		2	4	0,9%
CENTRO DE DOCUMENTACION PARTICIPACION CIUDADANA	24	15	4	43	10,1%

**INFORME DE GESTIÓN TRIMESTRAL 3er TRIMESTRE**

**IDPAC**


COMUNICACION E INFORMACION FORTALECIMIENTO Y/O ASESORIAS PARA LA PARTICIPACION	7	1	1	9	2,1%
CONFLICTO AL INTERIOR DE LAS JUNTAS DE ACCION COMUNAL	18	71	17	106	24,8%
EJECUCION DE OBRAS Y PROYECTOS CON PARTICIPACION CIUDADANA	3	3		6	1,4%
FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACION SOCIAL ASESORIA INFORMACION Y/O CAPACITACION	3	4	1	8	1,9%
ORGANIZACIONES COMUNALES APERTURA Y REGISTRO DE LIBROS DE LAS ORGANIZACIONES COMUNALES DE PRIMERO Y SEGUNDO GRADO(TAMBIEN SE CONOCE COMO REEMPLAZO DE LIBROS)	0	0	2	2	0,5%
ORGANIZACIONES COMUNALES CERTIFICACION DE EXISTENCIA Y REPRESENTACION LEGAL DE LOS DIGNATARIOS DE LAS ORGANIZACIONES COMUNALES DE PRIMERO Y SEGUNDO GRADO	0	1	0	1	0,2%
ORGANIZACIONES COMUNALES CERTIFICACION DE LA PERSONERIA JURIDICA DE LAS ORGANIZACIONES COMUNALES DE PRIMERO Y SEGUNDO GRADO	0	0	2	2	0,5%
ORGANIZACIONES COMUNALES INSCRIPCION DE DIGNATARIOS DE LAS ORGANIZACIONES COMUNALES DE PRIMERO Y SEGUNDO GRADO	0	0	2	2	0,5%
PARTICIPACION CIUDADANA ASESORIA INFORMACION METODOLOGIAS Y/O SOLICITUD DE COPIAS EN TEMAS DE PARTICIPACION CIUDADANA FORTALECIMIENTO A INSTANCIAS ESPACIOS Y MECANISMOS DE PARTICIPACION	0	1	2	3	0,7%
TEMAS ADMINISTRATIVOS		2	5	7	1,6%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	11	5	5	21	4,9%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	0	1	1	2	0,5%
VEEDURIAS CIUDADANAS	0	1	0	1	0,2%
(en blanco)	6	25	94	125	29,3%
<b>Total general</b>	<b>123</b>	<b>150</b>	<b>154</b>	<b>427</b>	<b>100,0%</b>

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 fueron 27 y se presentan en la siguiente tabla:



Tabla 5 Peticiones trasladadas por no competencia 3er Trimestre 2024

ENTIDAD QUE RECIBE	TIPO DE PETICIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total general
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	1	0	0	1
IPES	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	1	0	0	1
PERSONERIA DE BOGOTA	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	1	0	0	1
SECRETARIA DE AMBIENTE	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	0	1	0	1
SECRETARIA DE EDUCACION	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	0	0	1	1
SECRETARIA DE GOBIERNO	CONSULTA	0	0	1	1
	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	2	2	1	5
	QUEJA	1	1	1	3
	RECLAMO	0	1	0	1
	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	0	1	0	1
SECRETARIA DE HACIENDA	CONSULTA	0	0	1	1
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	CONSULTA	0	1	0	1
	QUEJA	0	0	1	1
	RECLAMO	0	0	1	1
	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	0	0	1	1
SECRETARIA DE SEGURIDAD	QUEJA	3	0	0	3
SECRETARIA MOVILIDAD	RECLAMO	1	0	0	1
TRANSMILENIO	QUEJA	1	0	0	1
UAESP	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	0	0	1	1
<b>Total general</b>		<b>11</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>27</b>

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 once (11) solicitudes, seguida de la Secretaría Distrital de Integración Social con cuatro (4) solicitudes y en tercer lugar las Secretaria de Seguridad, con tres (3) 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 con respuesta definitiva por cada una de las dependencias durante este periodo.

Tabla 6 Peticiones cerradas dentro del periodo 3er trimestre 2024

DEPENDENCIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total general	PORCENTAJE
AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	13	20	17	50	17,4%
AREA DE CONTRATOS	0	4	1	5	1,7%
AREA DE RECURSOS FISICOS	0	0	1	1	0,3%
AREA DE TALENTO HUMANO	3	1	4	8	2,8%
DIRECCION GENERAL	1	0	0	1	0,3%
GERENCIA DE JUVENTUD	2	0	0	2	0,7%
GERENCIA DE PROYECTOS	0	1	1	2	0,7%
OFICINA ASESORA JURIDICA	4	0	0	4	1,4%
SECRETARIA GENERAL	0	1	0	1	0,3%
SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	10	95	77	182	63,4%
SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACION SOCIAL	2	0	8	10	3,5%
SUBDIRECCION DE PROMOCION DE LA PARTICIPACION	1	7	13	21	7,3%
<b>Total general</b>	<b>36</b>	<b>129</b>	<b>122</b>	<b>287</b>	<b>100,0%</b>

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 Asuntos Comunales con un 63,4%.

## 8. PETICIONES CERRADAS ANTERIOR PERIODO

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

Tabla 7 Peticiones cerradas anterior 3er. trimestre 2024

DEPENDENCIA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	PORCENTAJE
AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	0	2	2	4	1,8%
AREA DE CONTRATOS	1	2	0	3	1,4%
AREA DE RECURSOS FISICOS	0	1	0	7	3,2%
AREA DE 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%
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%
<b>Total general</b>	<b>96</b>	<b>98</b>	<b>23</b>	<b>217</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Informe de Gestión Trimestral 2do Trimestre

La dependencia que más peticiones gestionaron y cerró en periodos anteriores fue la Subdirección de Fortalecimiento de la Organización Social con un porcentaje del 84,3%.

## 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 3er trimestre 2024

	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total general
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	4	2	4	10
QUEJA	11	7	10	28
RECLAMO	3	2	1	6
<b>Total general</b>	<b>18</b>	<b>11</b>	<b>15</b>	<b>44</b>

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 veintiocho (28) quejas en total entre los meses de julio, agosto y septiembre, se registraron seis (6) reclamos y diez (10) denuncias por actos de corrupción, la mayoría no cumple con las condiciones para ser catalogada con esa tipología.

Siete (7) quejas que fueron trasladadas a otras entidades ya que no eran competencia de la entidad.

### JULIO

Se identificó una (1) queja que corresponde al número de SDQS 3388802024 la cual hace referencia a una queja de un vehículo en el parqueadero de un conjunto residencial que está generando contaminación, la respuesta fue atendida por parte de la Subdirección de Asuntos Comunes.

## AGOSTO

Para este periodo ingresa el SDQS 3826202024, donde manifiestan irregularidades por algunos establecimientos en una zona, esta solicitud se da traslado por competencia a la Secretaria de Gobierno.

## SEPTIEMBRE

Se evidenció una (1) queja con el número de SDQS 4030822024 donde se describe irregularidad de entrega de un inmueble, la respuesta fue atendida por parte de la Subdirección de Asuntos Comunales.

Para este tercer trimestre se presentan seis (6) reclamos de los cuales los SDQS 3506292024, 3839862024, y 4063212024, se trasladan a otra entidad por no ser de competencia del IDPAC.

Así mismo, se reciben diez (10) SDQS clasificados como denuncia por actos de corrupción, sin embargo, el SDQD 3459822024 se refiere a una alerta de la JAC la Marichuela ya que reciben dineros de varios parqueaderos, de igual manera, el SDQS 3635702024 solicitan inspección vigilancia y control a Asojuntas chapinero.

## 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 julio al 30 de septiembre del 2024 se gestionó fuera de términos 104 peticiones las cuales se relacionan por dependencia en la Tabla 9.

Tabla 9 Peticiones vencidas durante el periodo

Mes	Dependencia	Número petición	Fecha vencimiento	Días vencimiento
JULIO	AREA DE CONTRATOS	3450802024	20/08/2024	1
		3387122024	6/08/2024	2
	GERENCIA DE ETNIAS	3439502024	9/08/2024	40
	GERENCIA DE INSTANCIAS Y MECANISMOS DE PARTICIPACION	3578092024	22/08/2024	32
	OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	3459622024	13/08/2024	38
	SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	3225302024	26/07/2024	14
		3246812024	25/07/2024	2
		3263232024	26/07/2024	23
		3282832024	5/08/2024	7
		3297852024	30/07/2024	6
		3344482024	2/08/2024	3
		3351072024	5/08/2024	6
		3373272024	8/08/2024	4
		3382602024	6/08/2024	5
		3388762024	6/08/2024	7
		3388802024	8/08/2024	3
		3388832024	5/08/2024	8
		3390232024	6/08/2024	2
		3390412024	6/08/2024	2
		3390452024	6/08/2024	2
		3395772024	6/08/2024	4
		3414302024	31/07/2024	3
		3422082024	12/08/2024	4
		3422342024	13/08/2024	3
		3431032024	22/08/2024	3
		3434652024	9/08/2024	2
		3434902024	6/08/2024	1
		3435312024	9/08/2024	2
		3435412024	30/08/2024	2
		3435612024	9/08/2024	2
3435942024		12/08/2024	4	
3443562024	12/08/2024	8		
3449472024	12/08/2024	1		
3452412024	12/08/2024	1		
3455672024	12/08/2024	4		
3459822024	15/08/2024	1		
3461072024	16/08/2024	6		

INFORME DE GESTIÓN TRIMESTRAL 3er TRIMESTRE



IDPAC



		3461292024	9/08/2024	9
		3471462024	13/08/2024	7
		3475002024	13/08/2024	3
		3508332024	15/08/2024	5
		3513682024	15/08/2024	5
		3518792024	16/08/2024	4
		3534912024	20/08/2024	5
		3536282024	20/08/2024	8
		3557132024	20/08/2024	3
		3571332024	23/08/2024	7
		3572522024	22/08/2024	6
		3575542024	21/08/2024	7
		3610212024	26/08/2024	4
		3610822024	23/08/2024	5
	SUBDIRECCION DE PROMOCION DE LA PARTICIPACION		3463392024	12/08/2024
		3468572024	13/08/2024	13
		3468632024	12/08/2024	14
		3468642024	16/08/2024	10
		3470712024	12/08/2024	3
		3471912024	14/08/2024	18
		3512232024	15/08/2024	2
AGOSTO	GERENCIA DE ETNIAS	3866562024	12/09/2024	17
		3868322024	18/09/2024	13
	GERENCIA DE INSTANCIAS Y MECANISMOS DE PARTICIPACION	3666772024	30/08/2024	26
		3702552024	30/08/2024	26
		3705612024	16/09/2024	15
		3895062024	16/09/2024	15
		3955692024	18/09/2024	13
		3983372024	20/09/2024	11
	GERENCIA DE PROYECTOS	3952872024	17/09/2024	7
	SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	3619512024	12/09/2024	6
		3625762024	26/08/2024	4
		3625782024	29/08/2024	1
		3625822024	26/08/2024	4
		3634722024	27/08/2024	9
		3654122024	29/08/2024	1
3657482024		27/08/2024	3	
3702322024		29/08/2024	1	
3702422024		29/08/2024	5	
3734842024		23/09/2024	10	
	3751972024	30/08/2024	7	

INFORME DE GESTIÓN TRIMESTRAL 3er TRIMESTRE



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

IDPAC



		3760882024	4/09/2024	9
		3787722024	9/09/2024	4
		3792362024	6/09/2024	10
		3802562024	4/09/2024	9
		3813582024	9/09/2024	4
		3827582024	10/09/2024	16
		3831522024	10/09/2024	3
		3834122024	10/09/2024	3
		3840052024	25/09/2024	8
		3842302024	12/09/2024	6
		3861092024	11/09/2024	3
		3862082024	11/09/2024	2
		3888052024	16/09/2024	15
		3898072024	13/09/2024	16
		3902312024	13/09/2024	16
		3916632024	16/09/2024	15
		3922322024	17/09/2024	9
		3931372024	18/09/2024	2
		3941412024	17/09/2024	14
		3942782024	18/09/2024	13
		3952552024	20/09/2024	11
		3954052024	23/09/2024	5
		3954582024	18/09/2024	9
		3955352024	19/09/2024	12
		3961272024	19/09/2024	8
		3962752024	19/09/2024	1
		3968852024	19/09/2024	7
		3968922024	19/09/2024	7
		3969272024	20/09/2024	6
		3971902024	19/09/2024	1
		3972342024	19/09/2024	12
		3976332024	19/09/2024	9
		3977172024	20/09/2024	6
		3983462024	20/09/2024	11
	SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACION SOCIAL	3898222024	12/09/2024	1
		3912632024	11/09/2024	2
	SUBDIRECCION DE PROMOCION DE LA PARTICIPACION	3637372024	26/08/2024	1
SEPTIEMBRE	GERENCIA DE ETNIAS	4030662024	24/09/2024	9
	GERENCIA DE MUJER Y GENEROS	4141922024	3/10/2024	2
		4149572024	3/10/2024	2



INFORME DE GESTIÓN TRIMESTRAL 3er TRIMESTRE



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

IDPAC



	3996662024	20/09/2024	6
	4004032024	25/09/2024	8
	4004072024	24/09/2024	9
	4004102024	20/09/2024	6
	4004122024	23/09/2024	10
	4004582024	20/09/2024	11
	4004822024	16/09/2024	4
	4005432024	23/09/2024	10
	4008672024	16/09/2024	15
	4022692024	23/09/2024	5
	4024012024	23/09/2024	1
	4024192024	23/09/2024	10
	4030822024	24/09/2024	4
	4030902024	25/09/2024	8
	4038062024	25/09/2024	8
	4045122024	25/09/2024	5
	4045472024	27/09/2024	1
SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	4048882024	26/09/2024	4
	4057632024	26/09/2024	7
	4058642024	26/09/2024	7
	4061532024	26/09/2024	2
	4063282024	27/09/2024	6
	4064282024	27/09/2024	1
	4071182024	4/10/2024	1
	4078442024	1/10/2024	1
	4086322024	1/10/2024	1
	4096822024	3/10/2024	2
	4104802024	26/09/2024	2
	4124522024	3/10/2024	2
	4129292024	2/10/2024	3
	4130842024	3/10/2024	2
	4131382024	2/10/2024	3
	4144132024	3/10/2024	2
	4144252024	3/10/2024	2
	4197242024	4/10/2024	1
SUBDIRECCION DE PROMOCION DE LA PARTICIPACION	4143392024	3/10/2024	2
<b>TOTAL DE PETICIONES VENCIDAS DURANTE EL PERIODO 154</b>			

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 10 Solicitudes de acceso a la información recibidas 3er trimestre 2024**

Mes	Número Petición	Dependencia	Tipo petición	Fecha Asignación	Días gestión
JULIO	3282652024	AREA DE TALENTO HUMANO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	9/07/2024	4
	3414302024	SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES		19/07/2024	13
	3448072024	AREA DE ATENCION AL CIUDADANO		19/07/2024	1
	3585752024	AREA DE ATENCION AL CIUDADANO		30/07/2024	2
	3450802024	AREA DE CONTRATOS		5/08/2024	21
AGOSTO	3912632024	SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACION SOCIAL		2/09/2024	12
	3995732024			11/09/2024	9
	3923402024	SUBDIRECCION DE PROMOCION DE LA PARTICIPACION		5/09/2024	9
SEPTIEMBRE	4004822024	SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES		4/09/2024	14
	4008672024			4/09/2024	25
	4378922024			30/09/2024	5
	4219292024	AREA DE ATENCION AL CIUDADANO		18/09/2024	1
<b>TOTAL .....</b>				<b>116</b>	

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

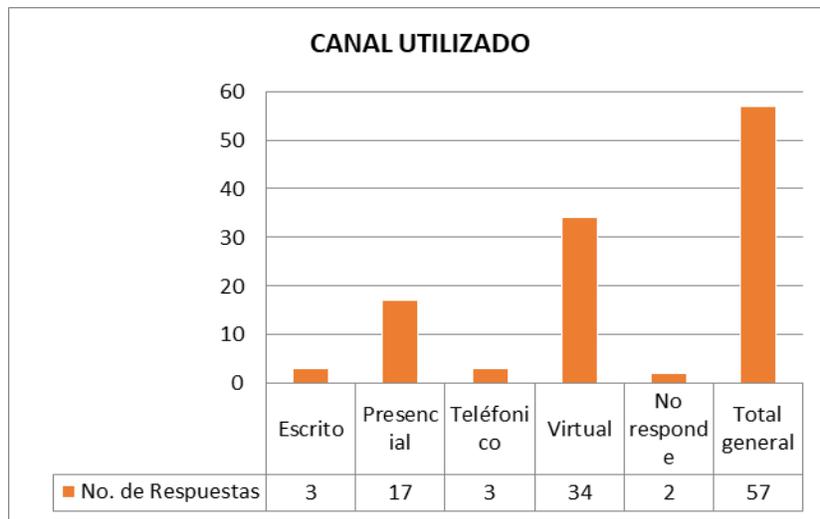
Conforme a lo evidenciado durante el tercer trimestre del año 2024, las solicitudes en las que se negó el acceso a la información, fue cero (0), es decir que se atendieron todas las solicitudes de acceso a la información allegadas al Instituto.

## 12. ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

En la encuesta de percepción del servicio implementada para el tercer trimestre del 2024, participaron cincuenta y nueve (59) 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:

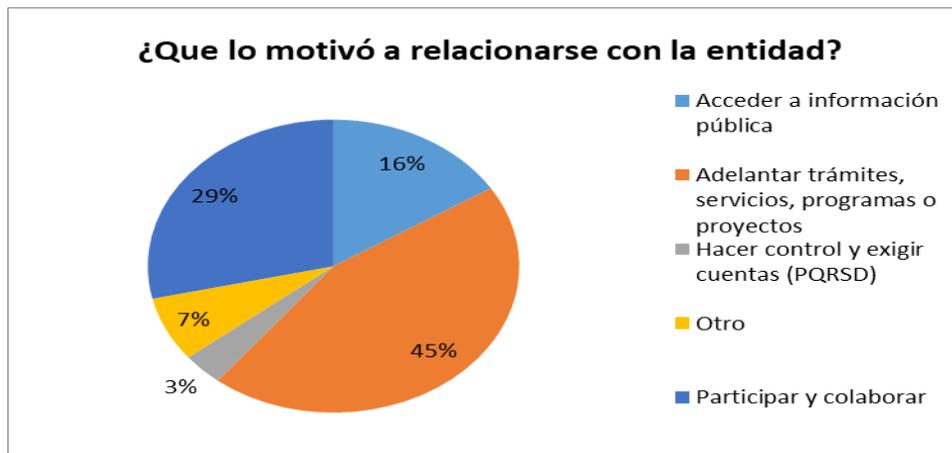
Ilustración 4. Canales Utilizados



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?



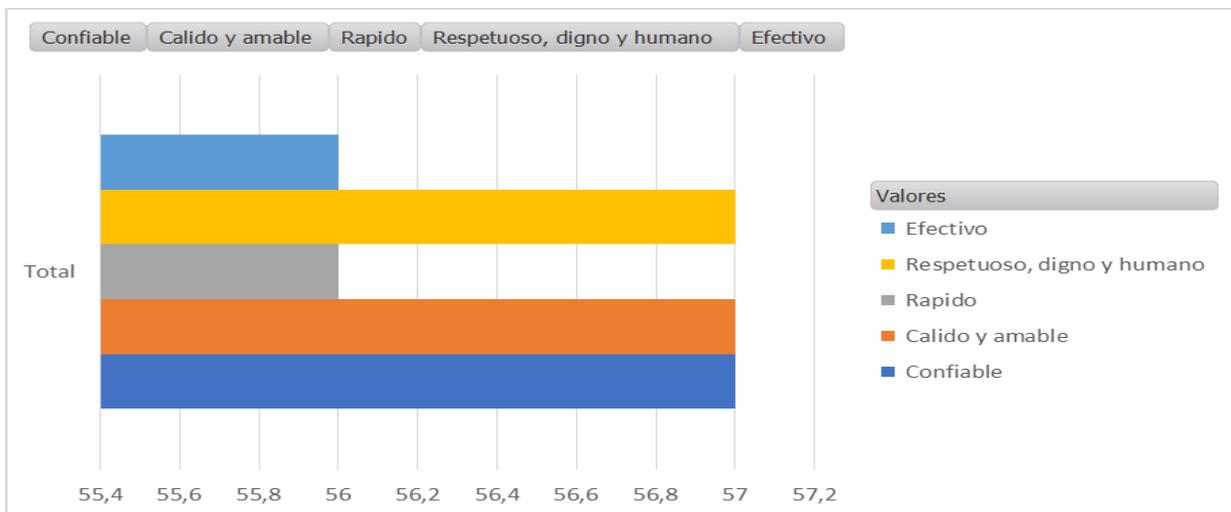
Fuente: Resultados encuesta de percepción ciudadana

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

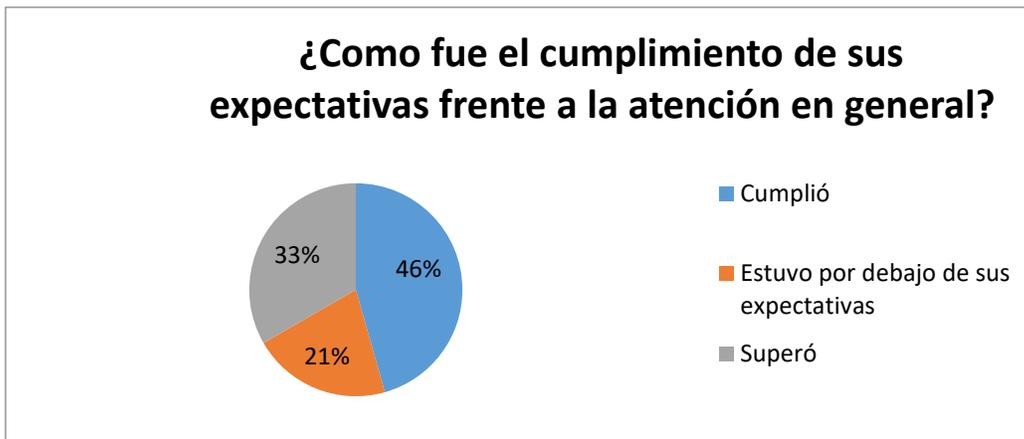
Ilustración 6 Resultados a la pregunta Calificación del Servicio Recibido



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.

## 12.1. RECOMENDACIONES GENERALES

- De las 59 personas encuestadas 16 de ellas no responde a esta pregunta, 15 personas manifiestan el agradecimiento a la entidad, felicitaciones por la atención o ninguna recomendación, las 28 personas restante en general manifiestan:
  - ✓ *“...Ampliar la oferta de pasantías con Atenea...”*
  - ✓ *Agilidad en las certificaciones de pasantía y respuestas a las peticiones.*
  - ✓ *“...Debe trabajar de la mano de las Juntas de acción comunal y adelantarse uno o dos pasos en la divulgación y capacitación de las comunidades que van a participar en los encuentros ciudadanos (llegan allí personas que desconocen el motivo de la citación) y tratar de utilizar un lenguaje más parroquial para llegar más a la ciudadanía cuando de digerir asuntos técnicos se trata. Se sienten utilizados...”*
  - ✓ *Disponer de más personal para trabajo territorial*

**Elaboró:** Paola Andrea Artunduaga – Auxiliar Administrativo Grado 07  
Cindy Lorena Daza – Contratista Profesional Secretaria General  
**Revisó:** Edna Piedad Cubillos Caicedo – Contratista Asesor Secretaria General