



**INFORME DE GESTIÓN TRIMESTRAL
SERVICIO A LA CIUDADANÍA
SECRETARÍA GENERAL
OCTUBRE, NOVIEMBRE, DICIEMBRE
PERIODO 2024**



TABLA DE CONTENIDO

| | |
|--|----|
| Objetivo | 4 |
| 1. Peticiones registradas | 4 |
| 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 | 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..... | 17 |
| 12. Encuesta de percepción del servicio | 18 |
| 12.1. Recomendaciones generales | 20 |

TABLA DE ILUSTRACIONES

| | |
|--|----|
| Ilustración 1 Peticiones registradas 4to trimestre 2024 | 5 |
| Ilustración 2 Canales de interacción 4to trimestre 2024 | 7 |
| Ilustración 3 Tipología 4to trimestre 2024..... | 8 |
| Ilustración 4.Canales Utilizados..... | 18 |
| Ilustración 5 Resultados a la pregunta ¿Que lo motivó a relacionarse con la entidad? 18 | |
| Ilustración 6 Resultados a la pregunta Calificación del Servicio Recibido..... | 19 |
| Ilustración 7 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 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 | 10 |
| Tabla 5 Peticiones trasladadas por no competencia 3er Trimestre 2024 | 11 |
| 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 | 15 |
| Tabla 10 Solicitudes de acceso a la información recibidas 3er 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 recibidos por el proceso de servicio a la ciudadanía, durante el cuarto trimestre del año 2024, a través de los canales de atención responsabilidad del proceso.

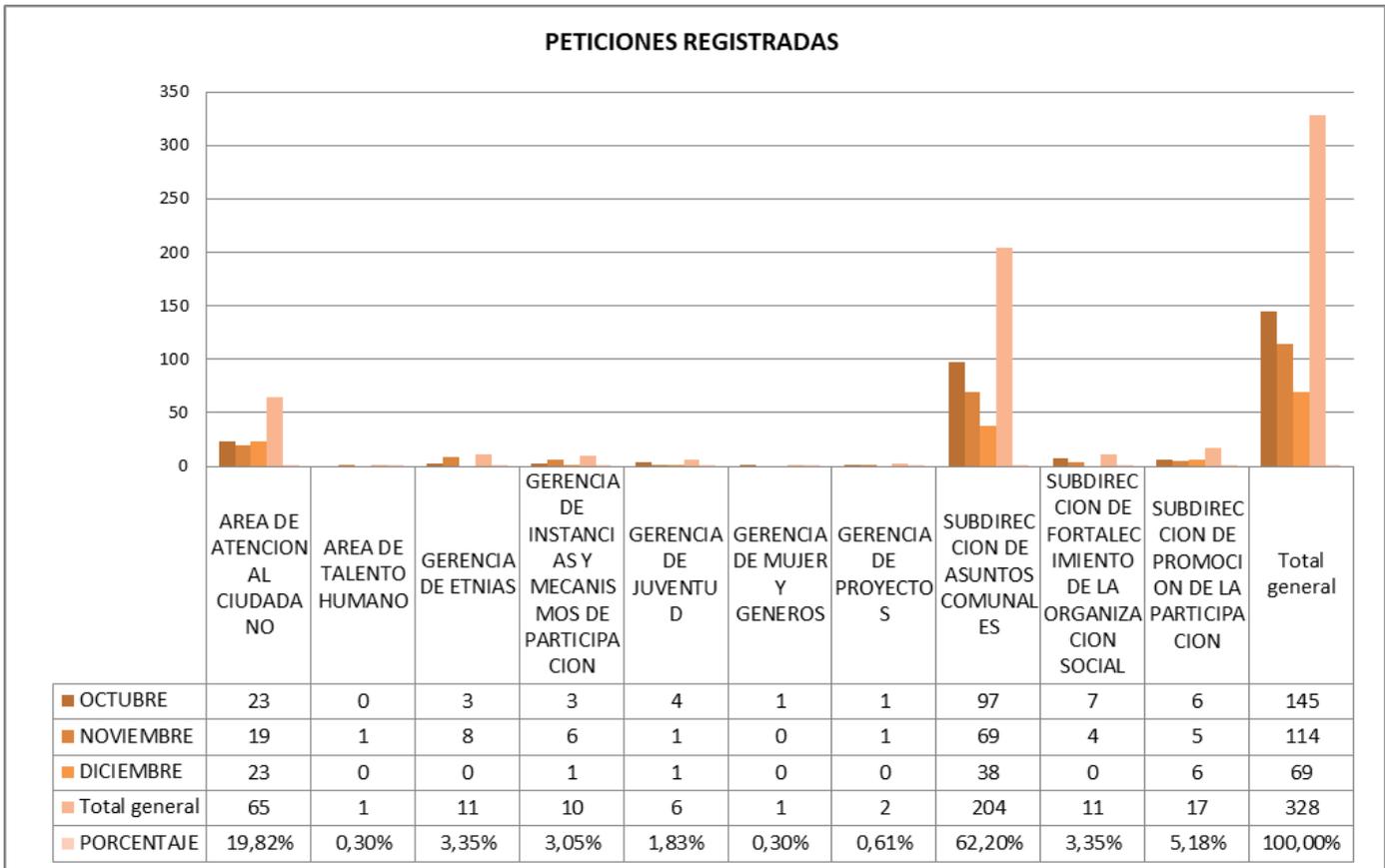
Lo anterior con el fin de dar a conocer tiempos de respuesta, estado de avance y aportar datos útiles para identificar mejoras en la gestión de peticiones, facilitar la toma de decisiones y el mejoramiento continuo de la entidad.

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 octubre, noviembre y diciembre de la vigencia 2024. En este cuarto trimestre se registró un total de 328 requerimientos, siendo el mes de octubre el de mayor demanda, con 145 peticiones.

Ilustración 1 Peticiones registradas 4to 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 62,20% la Subdirección de Asuntos Comunes es la dependencia con mayor número de requerimientos de solicitudes que ingresan a la Institución.

Tabla 1 Peticiones Registradas 4to trimestre 2024

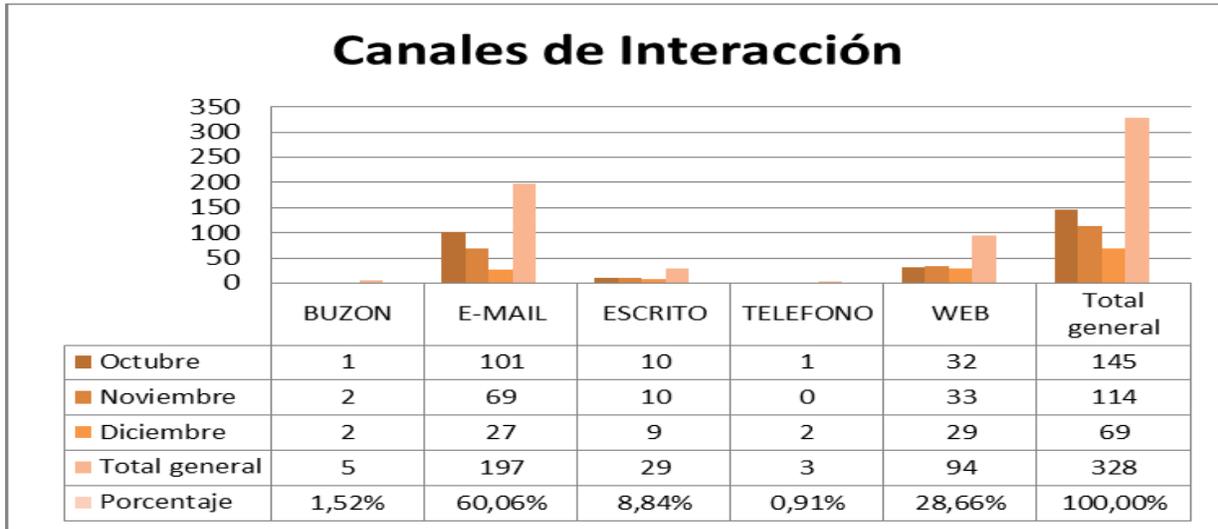
| DEPENDENCIA | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | TOTAL GENERAL | PORCENTAJE |
|---|------------|------------|-----------|---------------|----------------|
| AREA DE ATENCION AL CIUDADANO | 23 | 19 | 23 | 65 | 19,82% |
| AREA DE TALENTO HUMANO | 0 | 1 | 0 | 1 | 0,30% |
| GERENCIA DE ETNIAS | 3 | 8 | 0 | 11 | 3,35% |
| GERENCIA DE INSTANCIAS Y MECANISMOS DE PARTICIPACION | 3 | 6 | 1 | 10 | 3,05% |
| GERENCIA DE JUVENTUD | 4 | 1 | 1 | 6 | 1,83% |
| GERENCIA DE MUJER Y GENEROS | 1 | 0 | 0 | 1 | 0,30% |
| GERENCIA DE PROYECTOS | 1 | 1 | 0 | 2 | 0,61% |
| SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES | 97 | 69 | 38 | 204 | 62,20% |
| SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACION SOCIAL | 7 | 4 | 0 | 11 | 3,35% |
| SUBDIRECCION DE PROMOCION DE LA PARTICIPACION | 6 | 5 | 6 | 17 | 5,18% |
| Total general | 145 | 114 | 69 | 328 | 100,00% |

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 60,06 % de requerimientos recibidos por la Entidad.

Ilustración 2 Canales de interacción 4to trimestre 2024



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

Tabla 2 . Número de peticiones recibidas por canal de atención

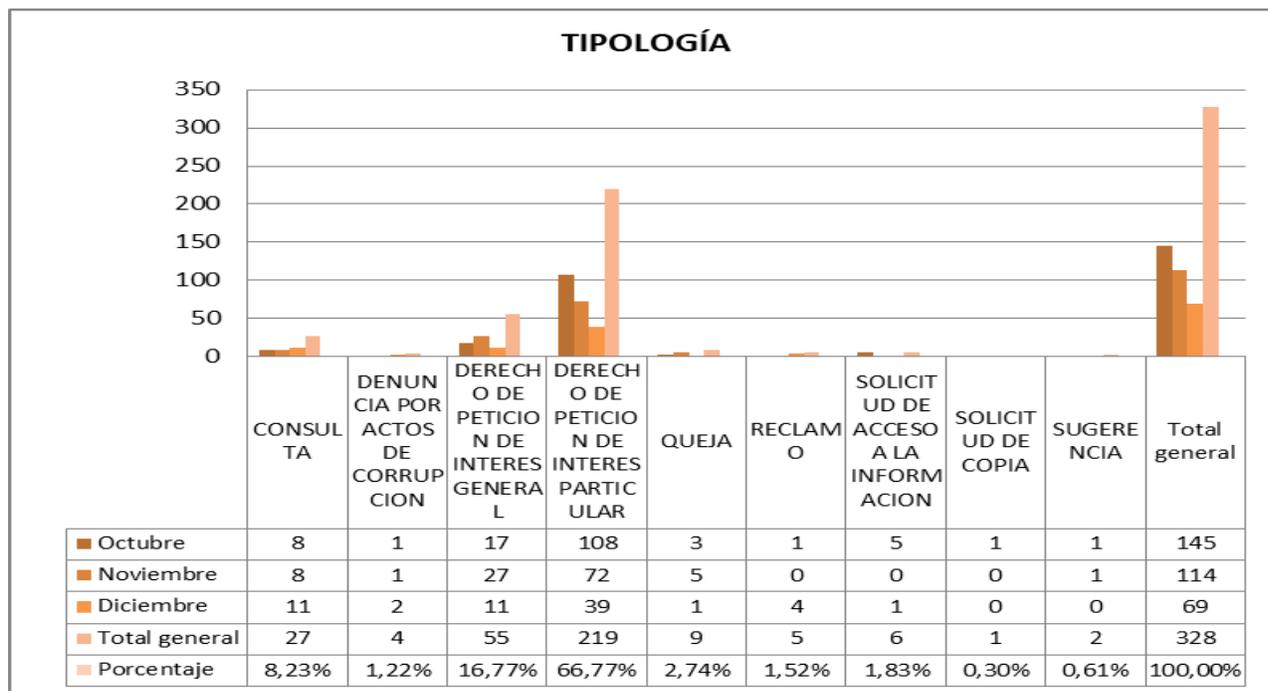
| Canal | Octubre | Noviembre | Diciembre | Total general | Porcentaje |
|----------|---------|-----------|-----------|---------------|------------|
| BUZON | 1 | 2 | 2 | 5 | 1,52% |
| E-MAIL | 101 | 69 | 27 | 197 | 60,06% |
| ESCRITO | 10 | 10 | 9 | 29 | 8,84% |
| TELEFONO | 1 | 0 | 2 | 3 | 0,91% |
| WEB | 32 | 33 | 29 | 94 | 28,66% |

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

3. TIPOLOGÍA

Durante el cuarto trimestre, la tipología que se recibió en mayor porcentaje fue derecho de petición de interés particular con un 66,77%, le sigue derecho de petición de interés general con un 16,77 %, en tercer lugar, con un 8,23 % se encuentra la tipología de consulta.

Ilustración 3 Tipología 4to trimestre 2024



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

Tabla 3 Tipología 4to trimestre 2024

| Tipología | Octubre | Noviembre | Diciembre | Total general | Porcentaje |
|---|------------|------------|-----------|---------------|----------------|
| CONSULTA | 8 | 8 | 11 | 27 | 8,23% |
| DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION | 1 | 1 | 2 | 4 | 1,22% |
| DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | 17 | 27 | 11 | 55 | 16,77% |
| DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 108 | 72 | 39 | 219 | 66,77% |
| QUEJA | 3 | 5 | 1 | 9 | 2,74% |
| RECLAMO | 1 | 0 | 4 | 5 | 1,52% |
| SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION | 5 | 0 | 1 | 6 | 1,83% |
| SOLICITUD DE COPIA | 1 | 0 | 0 | 1 | 0,30% |
| SUGERENCIA | 1 | 1 | 0 | 2 | 0,61% |
| Total general | 145 | 114 | 69 | 328 | 100,00% |

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 cuarto trimestre del presente año no se evidencia el ingreso de peticiones 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 el subtema Organizaciones comunales certificación de existencia y representación legal de los dignatarios de las organizaciones comunales de primero y segundo grado con un 30,80%, en segundo lugar el subtema más requerido es traslado a entidades distritales con un 17,39%, seguido de conflicto al interior de las juntas de acción comunal con uno 12,32%.

Tabla 4 Subtemas 4to Trimestre 2024

| Subtemas | Octubre | Noviembre | Diciembre | Total general | Porcentaje |
|---|------------|-----------|-----------|---------------|----------------|
| ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO | 0 | 1 | 0 | 1 | 0,36% |
| ASESORIA INFORMACION CONSULTA COMUNIDADES ETNICAS | 2 | 7 | 0 | 9 | 3,26% |
| ASESORIA FORMACION E INFORMACION EN TEMAS DE DISCAPACIDAD | 4 | 0 | 0 | 4 | 1,45% |
| ASESORIA JURIDICA EN LEGISLACION COMUNAL Y PARTICIPACION CIUDADANA | 4 | 1 | 0 | 5 | 1,81% |
| ASESORIAS PROPIEDAD HORIZONTAL CON ENFASIS EN PARTICIPACION CIUDADANA | 12 | 9 | 2 | 23 | 8,33% |
| ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA PORTAFOLIO DE SERVICIOS | 7 | 1 | 1 | 9 | 3,26% |
| CENTRO DE DOCUMENTACION PARTICIPACION CIUDADANA | 0 | 0 | 2 | 2 | 0,72% |
| COMUNICACION E INFORMACION FORTALECIMIENTO Y/O ASESORIAS PARA LA PARTICIPACION | 2 | 0 | 0 | 2 | 0,72% |
| CONFLICTO AL INTERIOR DE LAS JUNTAS DE ACCION COMUNAL | 26 | 8 | 0 | 34 | 12,32% |
| EJECUCION DE OBRAS Y PROYECTOS CON PARTICIPACION CIUDADANA | | 1 | 0 | 1 | 0,36% |
| FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACION SOCIAL ASESORIA INFORMACION Y/O CAPACITACION | 5 | 5 | 0 | 10 | 3,62% |
| ORGANIZACIONES COMUNALES APERTURA Y REGISTRO DE LIBROS DE LAS ORGANIZACIONES COMUNALES DE PRIMERO Y SEGUNDO GRADO (TAMBIEN SE CONOCE COMO REEMPLAZO DE LIBROS) | 5 | 3 | 0 | 8 | 2,90% |
| ORGANIZACIONES COMUNALES CERTIFICACION DE EXISTENCIA Y REPRESENTACION LEGAL DE LOS DIGNATARIOS DE LAS ORGANIZACIONES COMUNALES DE PRIMERO Y SEGUNDO GRADO | 45 | 32 | 8 | 85 | 30,80% |
| ORGANIZACIONES COMUNALES CERTIFICACION DE LA PERSONERIA JURIDICA DE LAS ORGANIZACIONES COMUNALES DE PRIMERO Y SEGUNDO GRADO | 1 | 7 | 0 | 8 | 2,90% |
| ORGANIZACIONES COMUNALES CONSTITUCION DE MAS DE UNA JUNTA DE ACCION COMUNAL EN UN MISMO TERRITORIO. (TAMBIEN SE CONOCE COMO DIVISION TERRITORIAL) | 1 | 0 | 0 | 1 | 0,36% |
| ORGANIZACIONES COMUNALES INSCRIPCION DE DIGNATARIOS DE LAS ORGANIZACIONES COMUNALES DE PRIMERO Y SEGUNDO GRADO | 1 | 2 | 0 | 3 | 1,09% |
| ORGANIZACIONES DE MUJER Y GENERO | 1 | 0 | 0 | 1 | 0,36% |
| ORGANIZACIONES JUVENILES | 2 | 0 | 0 | 2 | 0,72% |
| PARTICIPACION CIUDADANA ASESORIA INFORMACION METODOLOGIAS Y/O SOLICITUD DE COPIAS EN TEMAS DE PARTICIPACION CIUDADANA FORTALECIMIENTO A INSTANCIAS ESPACIOS Y MECANISMOS DE PARTICIPACION | 4 | 6 | 7 | 17 | 6,16% |
| TEMAS ADMINISTRATIVOS | 1 | 0 | 1 | 2 | 0,72% |
| TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES | 18 | 16 | 14 | 48 | 17,39% |
| TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES | 1 | 0 | 0 | 1 | 0,36% |
| Total general | 142 | 99 | 35 | 276 | 100,00% |

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 49 y se presentan en la siguiente tabla:

Tabla 5 Peticiones trasladadas por no competencia 4to Trimestre 2024

| ENTIDAD QUE RECIBE | TIPO DE PETICIÓN | Octubre | Noviembre | Diciembre | Total general |
|---|---|-----------|-----------|-----------|---------------|
| ACUEDUCTO - EAAB-ESP | CONSULTA | 1 | 0 | 0 | 1 |
| | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 0 | 1 | 0 | 1 |
| CONCEJO DE BOGOTA | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 1 | 0 | 0 | 1 |
| DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 1 | 1 | 0 | 2 |
| IPES | CONSULTA | 0 | 0 | 1 | 1 |
| SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO | RECLAMO | 0 | 0 | 1 | 1 |
| SECRETARIA DE EDUCACION | DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION | 0 | 1 | 0 | 1 |
| SECRETARIA DE GOBIERNO | CONSULTA | 1 | 0 | 4 | 5 |
| | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | 2 | 2 | 0 | 4 |
| | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 9 | 0 | 0 | 9 |
| | QUEJA | 0 | 1 | 1 | 2 |
| | RECLAMO | 1 | 0 | 3 | 4 |
| SECRETARIA DE HACIENDA | SUGERENCIA | 1 | 1 | 0 | 2 |
| | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 1 | 0 | 0 | 1 |
| SECRETARIA DE PLANEACION | SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION | 0 | 0 | 1 | 1 |
| | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | | 1 | 0 | 1 |
| SECRETARIA DE SALUD | QUEJA | 1 | 0 | 0 | 1 |
| SECRETARIA DE SEGURIDAD | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | 0 | 2 | 4 | 6 |
| | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 0 | 1 | 0 | 1 |
| SECRETARIA DEL HABITAT | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | 0 | 0 | 2 | 2 |
| SECRETARIA JURIDICA | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 1 | 0 | 0 | 1 |
| UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Total general | | 21 | 11 | 17 | 49 |

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 veintiséis (26) solicitudes, seguida de la Secretaría de Seguridad con siete (7) solicitudes y las demás entidades con dos o un 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 4to trimestre 2024

| Dependencia | Octubre | Noviembre | Diciembre | Total general | PORCENTAJE |
|---|-----------|------------|-----------|---------------|----------------|
| AREA DE ATENCION AL CIUDADANO | 20 | 20 | 20 | 60 | 21,66% |
| AREA DE TALENTO HUMANO | 0 | 1 | 0 | 1 | 0,36% |
| GERENCIA DE ETNIAS | 2 | 4 | 5 | 11 | 3,97% |
| GERENCIA DE JUVENTUD | 2 | 2 | 2 | 6 | 2,17% |
| GERENCIA DE MUJER Y GENEROS | 0 | 1 | 0 | 1 | 0,36% |
| GERENCIA DE PROYECTOS | 1 | 0 | 0 | 1 | 0,36% |
| SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES | 29 | 82 | 58 | 169 | 61,01% |
| SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACION SOCIAL | 3 | 6 | 2 | 11 | 3,97% |
| SUBDIRECCION DE PROMOCION DE LA PARTICIPACION | 4 | 2 | 11 | 17 | 6,14% |
| Total general | 61 | 118 | 98 | 277 | 100,00% |

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 Comunes con un 61,01%.

8. PETICIONES CERRADAS ANTERIOR PERIODO

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

Tabla 7 Peticiones cerradas anterior 4to. 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% |
| Total general | 36 | 129 | 122 | 287 | 100,0% |

Fuente: Informe de Gestión Trimestral 3er Trimestre

La dependencia que más peticiones gestionaron y cerró en periodos anteriores fue la Subdirección de Asuntos Comunales con un porcentaje del 63,4%.

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 4to trimestre 2024

| | Octubre | Noviembre | Diciembre | Total general |
|----------------------------------|----------|-----------|-----------|---------------|
| QUEJA | 3 | 5 | 1 | 9 |
| RECLAMO | 1 | 0 | 4 | 5 |
| DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION | 1 | 1 | 2 | 4 |
| Total general | 5 | 6 | 7 | 18 |

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 nueve (9) quejas en total entre los meses de octubre, noviembre y diciembre, se registraron cinco (5) reclamos y cuatro (4) denuncias por actos de corrupción, cable aclarar que, de las 9 quejas recibidas 3 fueron trasladadas por no competencia a otras entidades, 5 Reclamos recibidos, lo cuales en su totalidad fueron trasladadas por no competencia a otras entidades, 4 Denuncias por actos de corrupción, uno fue trasladado por no competencia a otras entidades, asimismo, es importante aclarar que las restantes la mayoría no cumple con las condiciones para ser catalogada con esa tipología.

Se verifica y valida el SDQS 4968792024 clasificado como queja, pero realmente el petionario está realizando una consulta, que cargos que deben tener en cuenta para la creación de una Junta Acción Comunal.

El SDQS 4936962024 de igual manera clasificado como queja, pero en la petición refiere a una denuncia por conjunto residencial de propiedad horizontal.

SDQS 4772362024 clasificado como queja, sin embargo, se refiere a una queja y denuncia para JAC Barrio el Tunal, por su mala gestión.

El SDQS 5594802024 fue clasificado por denuncia de actos de corrupción, pero el peticionaria hace denuncia por entregas de mercados de una JAC.

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 octubre al 31 de diciembre del 2024 se gestionó fuera de términos 60 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 |
|------------|--|-----------------|-------------------|------------------|
| Octubre | GERENCIA DE ETNIAS | 4627222024 | 25/11/2024 | 18 |
| | GERENCIA DE INSTANCIAS Y MECANISMOS DE PARTICIPACION | 4589462024 | 1/11/2024 | 34 |
| | | 4610982024 | 5/11/2024 | 33 |
| | | 4912042024 | 25/11/2024 | 20 |
| | GERENCIA DE MUJER Y GENEROS | 4419462024 | 25/10/2024 | 9 |
| | SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES | 4422522024 | 23/10/2024 | 14 |
| | | 4504682024 | 25/10/2024 | 2 |
| | | 4527592024 | 28/10/2024 | 19 |
| | | 4528502024 | 28/10/2024 | 11 |
| | | 4529152024 | 29/10/2024 | 5 |
| | | 4533732024 | 28/10/2024 | 5 |
| | | 4551052024 | 31/10/2024 | 20 |
| | | 4552082024 | 30/10/2024 | 17 |
| 4552472024 | | 31/10/2024 | 4 | |

| | | | | | |
|--|------------|---|------------|------------|---|
| | | 4558442024 | 19/11/2024 | 2 | |
| | | 4565492024 | 31/10/2024 | 13 | |
| | | 4580072024 | 6/11/2024 | 1 | |
| | | 4588372024 | 1/11/2024 | 5 | |
| | | 4625822024 | 8/11/2024 | 1 | |
| | | 4660742024 | 7/11/2024 | 6 | |
| | | 4717662024 | 13/11/2024 | 6 | |
| | | 4755912024 | 29/11/2024 | 1 | |
| | | 4772362024 | 15/11/2024 | 7 | |
| | | 4780652024 | 15/11/2024 | 7 | |
| | | 4789992024 | 19/11/2024 | 5 | |
| | | 4809912024 | 19/11/2024 | 5 | |
| | | 4820072024 | 20/11/2024 | 1 | |
| | | 4836832024 | 20/11/2024 | 1 | |
| | | 4838762024 | 20/11/2024 | 1 | |
| | | 4855552024 | 20/11/2024 | 4 | |
| | | 4898812024 | 22/11/2024 | 2 | |
| | | SUBDIRECCION DE PROMOCION DE LA PARTICIPACION | | | 6 |
| | Noviembre | GERENCIA DE ETNIAS | 4530422024 | 21/11/2024 | |
| 4945432024 | | | 27/11/2024 | 5 | |
| 4949712024 | | | 28/11/2024 | 15 | |
| 4950012024 | | | 29/11/2024 | 3 | |
| GERENCIA DE INSTANCIAS Y MECANISMOS DE PARTICIPACION | | 4965002024 | 27/11/2024 | 4 | |
| | | 4982432024 | 19/12/2024 | 2 | |
| | | 5056262024 | 3/12/2024 | 14 | |
| | | 5136902024 | 9/12/2024 | 10 | |
| | | 5223872024 | 12/12/2024 | 7 | |
| | | 5235302024 | 13/12/2024 | 6 | |
| | | 5261752024 | 16/12/2024 | 5 | |
| GERENCIA DE PROYECTOS | | 5328812024 | 19/12/2024 | 2 | |
| SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES | | 4927912024 | 26/11/2024 | 4 | |
| | | 4928552024 | 26/11/2024 | 4 | |
| | | 4936962024 | 27/11/2024 | 5 | |
| | | 4953452024 | 27/11/2024 | 6 | |
| | | 4998292024 | 29/11/2024 | 1 | |
| | | 5000512024 | 2/12/2024 | 3 | |
| | | 5058412024 | 9/12/2024 | 8 | |
| | 5068382024 | 3/12/2024 | 1 | | |
| | 5124162024 | 6/12/2024 | 1 | | |
| | 5150462024 | 9/12/2024 | 2 | | |

| | | | | |
|---|---|------------|------------|---|
| | | 5200352024 | 11/12/2024 | 3 |
| | | 5229762024 | 13/12/2024 | 1 |
| | | 5251862024 | 13/12/2024 | 6 |
| | | 5272232024 | 16/12/2024 | 5 |
| | | 5280142024 | 16/12/2024 | 3 |
| | | 5294852024 | 17/12/2024 | 4 |
| | SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACION SOCIAL | | | 1 |
| | | 5123932024 | 6/12/2024 | |
| TOTAL DE PETICIONES VENCIDAS DURANTE EL PERIODO 60 | | | | |

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 4to trimestre 2024

| Mes | Número Petición | Dependencia | Tipo petición | Fecha Asignación | Días gestión |
|----------------|-----------------|-----------------------------------|--------------------------------------|------------------|--------------|
| Octubre | 4660642024 | AREA DE ATENCION AL CIUDADANO | SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION | 15/10/2024 | 15 |
| | 4767972024 | CIUDADANO | | 16/10/2024 | 1 |
| | 4533732024 | SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES | | 28/10/2024 | 7 |
| | 4820832024 | COMUNALES | | 28/10/2024 | 7 |
| | 4825652024 | | | 16/12/2024 | 1 |
| Diciembre | 5630452024 | AREA DE ATENCION AL CIUDADANO | | | 14/11/2024 |
| TOTAL 6 | | | | | |

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

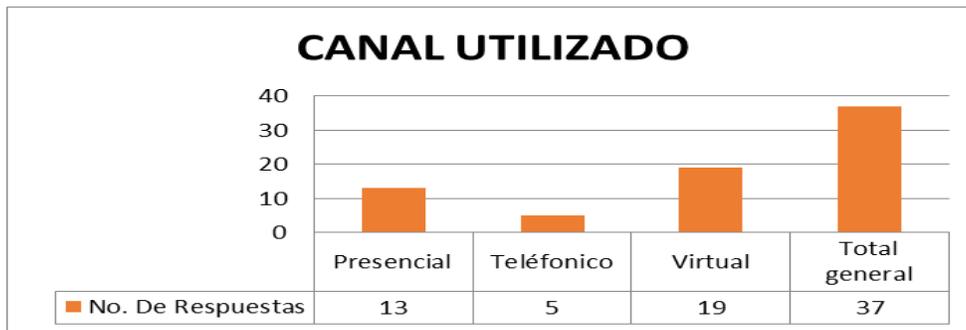
Conforme a lo evidenciado durante el cuarto trimestre del año 2024, las solicitudes en las que se negó el acceso a la información, fue cero (0), es decir que se atendieron todas las solicitudes de acceso a la información allegadas al Instituto.

12. ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

En la encuesta de percepción del servicio implementada para el cuarto trimestre del 2024, participaron treinta y siete (37) 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:

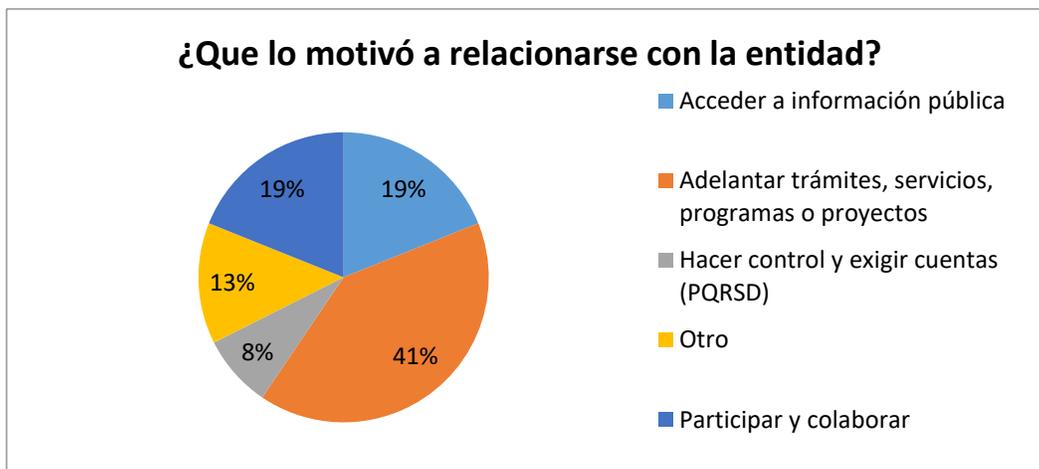
Ilustración 4. Canales Utilizados



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?



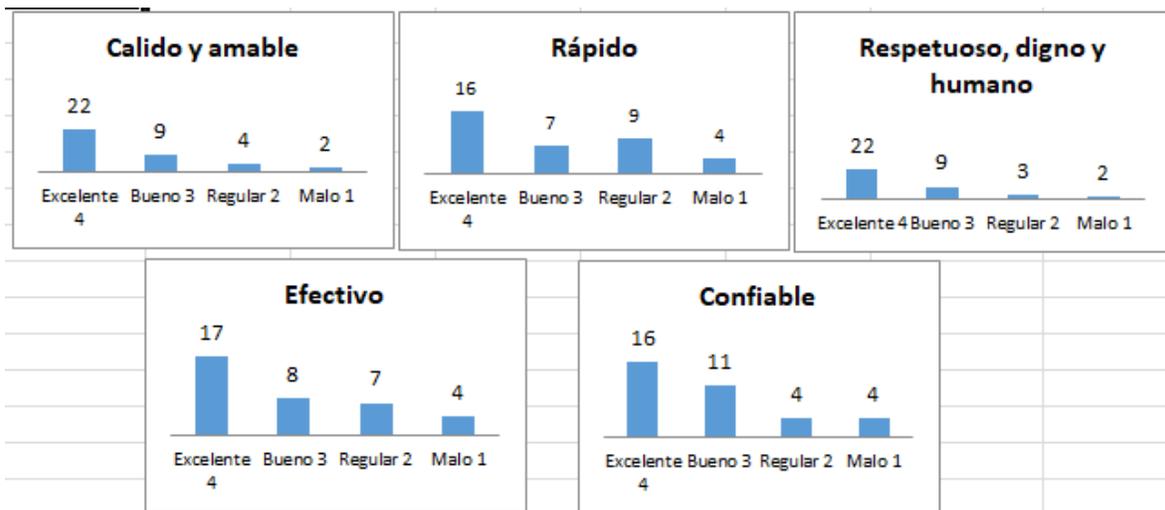
Fuente: Resultados encuesta de percepción ciudadana

En este trimestre la opción de “Adelantar trámites y servicios” obtuvo el mayor número de respuestas, seguido de la opción de “Acceder a información pública y 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

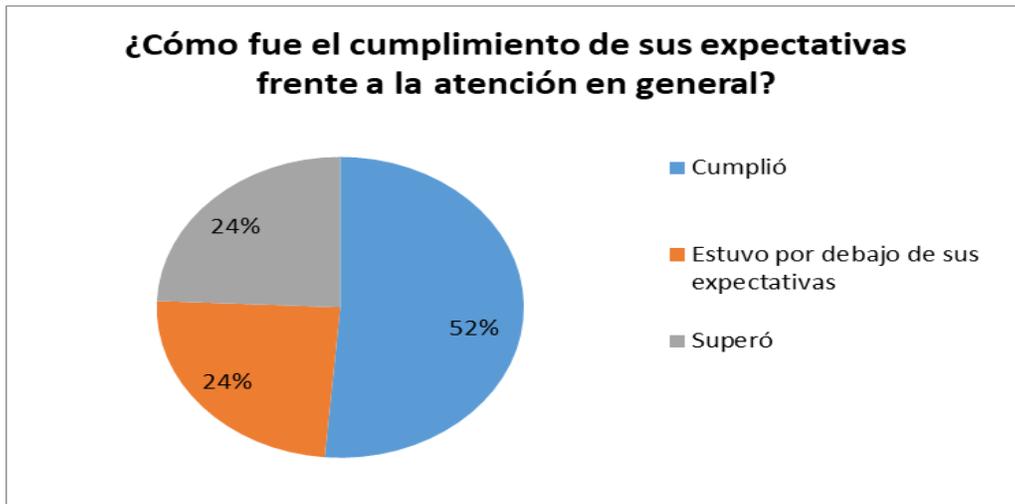
Ilustración 6 Resultados a la pregunta Calificación del Servicio Recibido



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 frente a la atención en general?



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 37 personas encuestadas 9 de ellas no responde a esta pregunta, 6 personas manifiestan el agradecimiento a la entidad, felicitaciones por la atención o ninguna recomendación, las 21 personas restante en general manifiestan:

- ✓ *“...Capacitar presidentes (as) de JAC respecto a liderazgo y el qué hacer de su labor...”*
- ✓ *Solicitan activación de plataforma de trámite en línea.*

- ✓ *“...Hola, nos falta material pedagógico y cursos en la plataforma IDPAC de nuevas masculinidades y fortalecimiento insumos a la participación...”*
- ✓ *Disponer de más personal*

Elaboró: Paola Andrea Artunduaga Almario – Auxiliar Administrativo Grado 07

Revisó: Edna Piedad Cubillos Edna Piedad Cubillos Caicedo - Contratista Apoyo a la Gestión Secretaria General
Mauricio Joya Medina – Contratista Apoyo a la Gestión Secretaria General

