



**INFORME DE GESTION TRIMESTRAL TERCER TRIMESTRE  
ATENCION A LA CIUDADANIA  
SECRETARIA GENERAL**

**PERIODO 2023**



## TABLA DE CONTENIDO

OBJETIVO.....	4
1. PETICIONES REGISTRADAS.....	5
2. CANALES DE INTERACCIÓN SISTEMA BOGOTÁ TE ESCUCHA .....	7
2.2 CANAL E-MAIL .....	8
2.3 CANAL WEB .....	8
2.4 CANAL ESCRITO.....	8
2.5 CANAL TELEFÓNICO.....	9
2.6 CANAL PRESENCIAL.....	9
2.7 CANAL BUZÓN.....	9
2.8 CANAL REDES SOCIALES .....	10
3. OTROS CANALES DE ATENCIÓN .....	11
3.1 ATENCIÓN PBX.....	11
3.2 ATENCIÓN CORREO INSTITUCIONAL.....	11
3.3 ATENCIÓN WHATSAPP .....	11
4. ANÁLISIS DE CANALES DE ATENCIÓN UTILIZADOS EN EL IDPAC.....	13
5. TIPOLOGÍA.....	14
6. SUBTEMAS REITERADOS .....	16
7. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA.....	17
8. PETICIONES CERRADAS DENTRO DEL PERIODO .....	18
9. PETICIONES CERRADAS ANTERIOR PERIODO .....	19
10. QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCION. ....	20
11. PETICIONES VENCIDAS DURANTE EL PERIODO .....	21
12. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	22
13. ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO .....	23
14. RECOMENDACIONES GENERALES.....	26

## TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Canales de interacción.....	7
Ilustración 2. Total de tipos de peticiones recibidas durante el segundo trimestre .....	14
Ilustración 3. Canales Utilizados.....	23
Ilustración 4. Resultados a la pregunta ¿Que lo motivó a relacionarse con la entidad? 24	
Ilustración 5. Resultados a la pregunta Calificación del Servicio Recibido.....	25

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Peticiones Registradas tercer trimestre por dependencia .....	6
Tabla 2. Número de peticiones recibidas por canal de atención .....	7
Tabla 3. Número de atenciones por canal.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Tabla 4. Tipología tercer trimestre.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Tabla 5. Subtemas Reiterados .....	16
Tabla 6. Peticiones trasladadas por no competencia .....	17
Tabla 7. Peticiones cerradas dentro del periodo .....	18
Tabla 8 Peticiones cerradas anteriores periodo.....	20
Tabla 9. Quejas, reclamos y Denuncias por actos de corrupcion.....	21
Tabla 10. Peticiones vencidas tercer trimestre 2023.....	22
Tabla 11. Solicitudes de acceso a la información recibidas tercer trimestre 2023.....	23
Tabla12. Canales Utilizados.....	22

## OBJETIVO

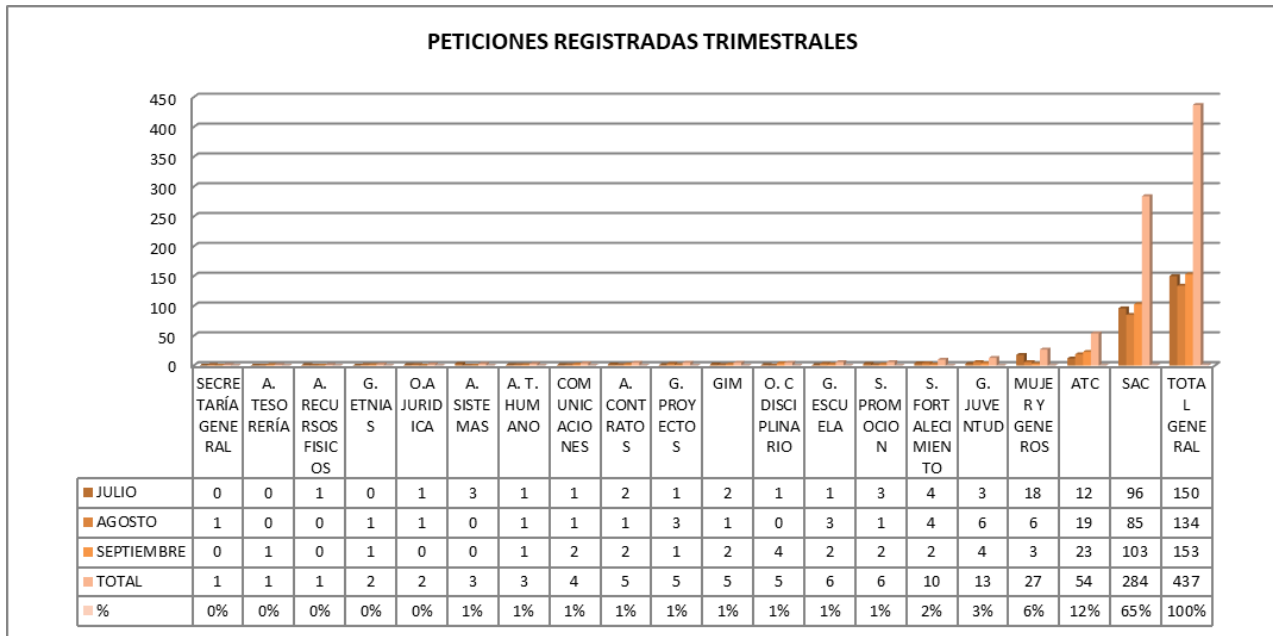
Informar y ofrecer a la ciudadanía, a la Dirección, a los respectivos responsables de cada proceso y a la institución en general, un análisis detallado sobre las PQRS que han sido recibidas por el proceso de servicio a la ciudadanía, durante el tercer trimestre del año 2023, a través de los canales de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

Lo anterior en cumplimiento del, Ley 1755 de 2015, Decreto 491 de 202, Decreto 371 de 2010 y las demás disposiciones normativas en materia.

## 1. PETICIONES REGISTRADAS

Los siguientes datos hacen referencia a los requerimientos ciudadanos recibidos mediante el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas *Bogotá te escucha*, los cuales fueron atendidos y gestionados durante los meses de julio, agosto y septiembre de la vigencia 2023. Para este trimestre se registraron un total de 437 requerimientos, siendo el mes de septiembre el de mayor demanda, con 153 peticiones.

**Ilustración 1.** Peticiones registradas tercer trimestre 2023.



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

La siguiente tabla proyecta la cantidad de requerimientos ciudadanos gestionados por cada dependencia de la entidad, en esta se puede observar que con un 65% la Subdirección de Asuntos Comunes es la dependencia con mayor número de requerimientos de solicitudes que ingresan a la Institución.

**Tabla 1. Peticiones Registradas tercer trimestre 2023**

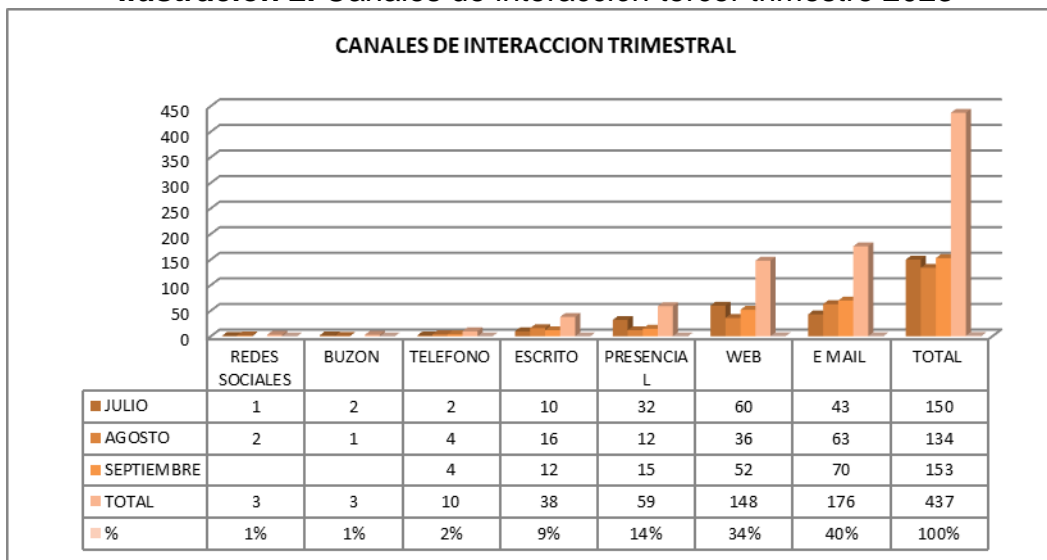
DEPENDENCIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	%
SECRETARÍA GENERAL	0	1	0	1	0%
A. TESORERÍA	0	0	1	1	0%
A. RECURSOS FISICOS	1	0	0	1	0%
G. ETNIAS	0	1	1	2	0%
O.A JURIDICA	1	1	0	2	0%
A. SISTEMAS	3	0	0	3	1%
A. T. HUMANO	1	1	1	3	1%
COMUNICACIONES	1	1	2	4	1%
A. CONTRATOS	2	1	2	5	1%
G. PROYECTOS	1	3	1	5	1%
GIM	2	1	2	5	1%
O. C DISCIPLINARIO	1	0	4	5	1%
G. ESCUELA	1	3	2	6	1%
S. PROMOCION	3	1	2	6	1%
S. FORTALECIMIENTO	4	4	2	10	2%
G. JUVENTUD	3	6	4	13	3%
MUJER Y GENEROS	18	6	3	27	6%
ATC	12	19	23	54	12%
SAC	96	85	103	284	65%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>150</b>	<b>134</b>	<b>153</b>	<b>437</b>	<b>100%</b>

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

## 2. CANALES DE INTERACCIÓN SISTEMA BOGOTÁ TE ESCUCHA

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

**Ilustración 2.** Canales de interacción tercer trimestre 2023



**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	%
REDES SOCIALES	1	2		3	1%
BUZON	2	1		3	1%
TELEFONO	2	4	4	10	2%
ESCRITO	10	16	12	38	9%
PRESENCIAL	32	12	15	59	14%
WEB	60	36	52	148	34%
E MAIL	43	63	70	176	40%
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>134</b>	<b>153</b>	<b>437</b>	<b>100%</b>

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



## 2.2 CANAL E-MAIL

Como es costumbre, el canal e-mail es el más utilizado por la ciudadanía en el sistema Bogotá Te Escucha, en este trimestre se registraron 176 solicitudes es decir un 40% del total de solicitudes allegadas a la entidad.

CANAL EMAIL	
MES	CANTIDAD
JULIO	43
AGOSTO	63
SEPTIEMBRE	70
<b>TOTAL</b>	<b>176</b>

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

## 2.3 CANAL WEB

El canal WEB es el segundo medio más utilizado por la ciudadanía para remitir solicitudes a la entidad a través de Bogotá Te Escucha, con un total de 148 peticiones en el trimestre, que representan el 34% sobre los demás canales empleados para este propósito.

CANAL WEB	
MES	CANTIDAD
JULIO	60
AGOSTO	36
SEPTIEMBRE	52
<b>TOTAL</b>	<b>148</b>

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

## 2.4 CANAL ESCRITO

El canal escrito tuvo un total de 38 solicitudes, las que equivalen al 9% del total de solicitudes recibidas en el trimestre.



CANAL ESCRITO	
MES	CANTIDAD
JULIO	10
AGOSTO	16
SEPTIEMBRE	12
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>

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

## 2.5 CANAL TELEFÓNICO

En el presente trimestre se presentaron 10 solicitudes por este medio, 2 en el mes de julio, 4 en agosto y 4 en el mes de septiembre.

CANAL TELEFÓNICO	
MES	CANTIDAD
JULIO	2
AGOSTO	4
SEPTIEMBRE	4
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>

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

## 2.6 CANAL PRESENCIAL

Se presentaron 59 solicitudes por medio de este canal, las cuales fueron: 32 en el mes de julio, 12 en el mes de agosto y 15 en el mes de septiembre.

CANAL PRESENCIAL	
MES	CANTIDAD
JULIO	32
AGOSTO	12
SEPTIEMBRE	15
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>

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

## 2.7 CANAL BUZÓN

Se presentaron 3 solicitudes por medio de este canal, las cuales fueron: 2 en el mes de julio, 1 en el mes de agosto y en el mes de septiembre no se presentaron.

CANAL BUZON	
MES	CANTIDAD
JULIO	2
AGOSTO	1
SEPTIEMBRE	0
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>

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

## 2.8 CANAL REDES SOCIALES

Se presentaron 3 solicitudes por medio de este canal, las cuales fueron: 1 en el mes de julio, 2 en el mes de agosto y en el mes de septiembre no se presentaron.

CANAL REDES SOCIALES	
MES	CANTIDAD
JULIO	1
AGOSTO	2
SEPTIEMBRE	0
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>

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

### 3. OTROS CANALES DE ATENCIÓN

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

#### a. ATENCIÓN PBX

Durante el tercer trimestre de 2023 se atendieron 157 llamadas de ciudadanos y ciudadanas, en las cuales se brindó información y orientación a través de las líneas de servicio a la ciudadanía dispuestas por la entidad, las cuales son: (+57) (601) 2417900-2417930.

MES	LLAMADAS REGISTRADAS
JULIO	70
AGOSTO	54
SEPTIEMBRE	33
<b>TOTAL</b>	<b>157</b>

Fuente: Proceso de Servicio a la Ciudadanía

#### b. ATENCIÓN CORREO INSTITUCIONAL

Para la atención de este medio se cuenta con el correo institucional [atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co](mailto:atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co), al cual ingresaron 742 solicitudes así: 265 en el mes de julio, 236 en el mes de agosto y 241 en el mes de septiembre.

MES	CORREOS GESTIONADOS
JULIO	265
AGOSTO	236
SEPTIEMBRE	241
<b>TOTAL</b>	<b>742</b>

Fuente: Proceso de Servicio a la Ciudadanía

#### c. ATENCIÓN WHATSAPP

Durante el tercer trimestre del 2023 hubo 151 interacciones por este medio:

MES	WHATSAPP GESTIONADOS
JULIO	46
AGOSTO	51
SEPTIEMBRE	54
<b>TOTAL</b>	<b>151</b>

**Fuente:** Proceso de Servicio a la Ciudadanía

## 4. ANÁLISIS DE CANALES DE ATENCIÓN UTILIZADOS EN EL IDPAC

Durante el tercer trimestre (julio, agosto y septiembre) a través de los diferentes canales de atención, se interactuó con la ciudadanía de la siguiente manera:

**Tabla 3.** Número de atenciones por canal

MES	LLAMADAS REGISTRADAS	CORREOS GESTIONADOS	WHATSAPP GESTIONADOS	TOTAL	%
JULIO	70	265	46	381	36%
AGOSTO	54	236	51	341	32%
SEPTIEMBRE	33	241	54	328	31%
<b>TOTAL</b>	<b>157</b>	<b>742</b>	<b>151</b>	<b>1050</b>	<b>100%</b>

Fuente: Proceso de Servicio a la Ciudadanía

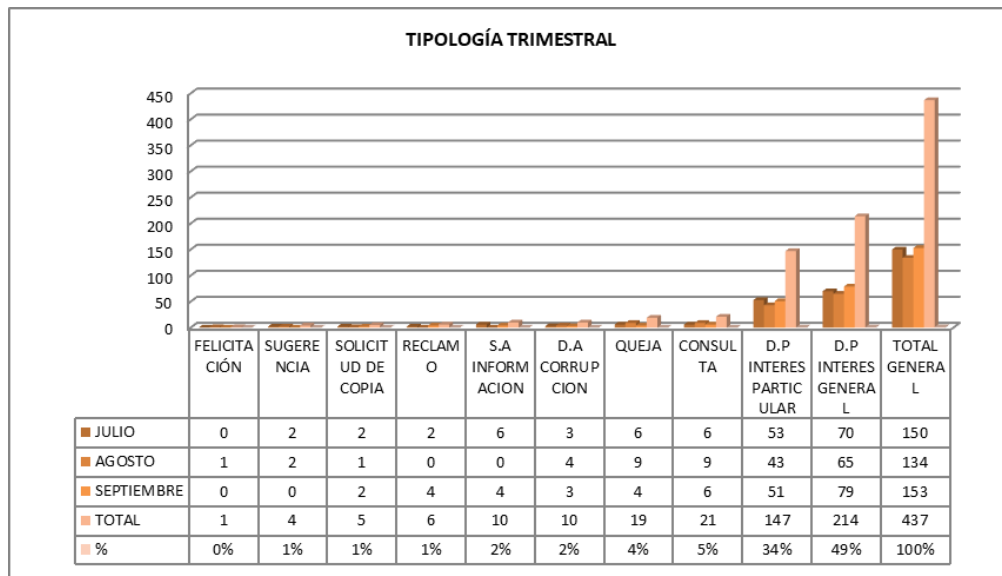
De la tabla anterior, se puede observar que el canal más utilizado por la ciudadanía para interactuar con el IDPAC es el correo institucional, mediante el cual se recibieron 742 comunicaciones, seguido del PBX con 157 y WhatsApp con 151 interacciones.

## 5.

## 5.TIPOLOGÍA

Durante el tercer trimestre, la tipología que se recibió en mayor porcentaje fue derecho de petición de interés general con un 49%, le sigue derecho de petición de interés particular con un 34%, en tercer lugar, con un 5% se encuentra la tipología de consulta.

**Ilustración 3.** Tipología tercer trimestre 2023



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

**Tabla 4.** Tipología tercer trimestre 2023.

TIPO DE PETICION	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	%
FELICITACIÓN	0	1	0	1	0%
SUGERENCIA	2	2	0	4	1%
SOLICITUD DE COPIA	2	1	2	5	1%
RECLAMO	2	0	4	6	1%
S.A INFORMACION	6	0	4	10	2%
D.A CORRUPCION	3	4	3	10	2%
QUEJA	6	9	4	19	4%
CONSULTA	6	9	6	21	5%
D.P INTERES PARTICULAR	53	43	51	147	34%
D.P INTERES GENERAL	70	65	79	214	49%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>150</b>	<b>134</b>	<b>153</b>	<b>437</b>	<b>100%</b>

Para la elaboración de la gráfica y la tabla presentadas anteriormente, se utilizaron las tipologías tal y como se obtienen del descargue de los datos del Sistema Bogotá te escucha, para ello hay que tener en cuenta que, en algunas ocasiones, la ciudadanía puede desconocer los conceptos de cada una de las tipologías y catalogar inicialmente su solicitud de manera errónea.

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



## 6. SUBTEMAS REITERADOS

La siguiente tabla da cuenta de los porcentajes de los subtemas, clasificados de mayor a menor los cuales fueron registrados durante el periodo en referencia.

En primer lugar, se encuentra la asesoría jurídica en legislación comunal y participación ciudadana con un 52%, asesorías en propiedad horizontal con énfasis en participación ciudadana es el segundo subtema más requerido con un 15% al igual que fortalecimiento de la organización social asesoría información y/o capacitación.

**Tabla 3.** Subtemas Reiterados tercer trimestre 2023.

SUBTEMA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	%
ORGANIZACIONES JUVENILES	0	1	0	1	0%
ASESORIA INFORMACION CONSULTA COMUNIDADES ETNICAS	0	0	1	1	0%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	1	0	1	2	0%
PARTICIPACION CIUDADANA ASESORIA INFORMACION METODOLOGIAS Y/O SOLICITUD DE COPIAS EN TEMAS DE PARTICIPACION CIUDADANA FORTALECIMIENTO A INSTANCIAS ESPACIOS Y MECANISMOS DE PARTICIPACION	2	1	0	3	1%
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	2	0	1	3	1%
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES SERVIDORES-INCIDENCIA DISCIPLINARIA	0	1	2	3	1%
TEMAS ADMINISTRATIVOS	1	1	1	3	1%
APOYO LOGISTICO A LA REALIZACION DE EVENTOS DE PARTICIPACION CIUDADANA	3	0	0	3	1%
INFORMACION APROBACION MODIFICACION Y/O COPIAS	2	1	2	5	1%
INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL A ORGANIZACIONES COMUNALES Y OTRAS RELACIONADAS CON COMUNIDADES INDIGENAS	1	4	1	6	1%
COMUNICACION E INFORMACION FORTALECIMIENTO Y/O ASESORIAS PARA LA PARTICIPACION	2	3	1	6	1%
CENTRO DE DOCUMENTACION PARTICIPACION CIUDADANA	2	3	3	8	2%
ORGANIZACIONES DE MUJER Y GENEROS	6	1	3	10	2%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	3	3	5	11	3%
EJECUCION DE OBRAS Y PROYECTOS CON PARTICIPACION CIUDADANA	2	5	6	13	3%
FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACION SOCIAL ASESORIA INFORMACION Y/O CAPACITACION	25	21	18	64	15%
ASESORIAS PROPIEDAD HORIZONTAL CON ENFASIS EN PARTICIPACION CIUDADANA	25	22	20	67	15%
ASESORIA JURIDICA EN LEGISLACION COMUNAL Y PARTICIPACION CIUDADANA	73	67	89	229	52%
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>134</b>	<b>154</b>	<b>438</b>	<b>100%</b>

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

## 7. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

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

**Tabla 4.** Peticiones trasladadas por no competencia tercer trimestre 2023.

DEPENDENCIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	%
IDRD	0	1	0	1	7%
POLICÍA METROPOLITANA	1	0	0	1	7%
SECRETARÍA GENERAL	1	0	0	1	7%
SECRETARÍA DE HÁBITAT	0	1	0	1	7%
SECRETARÍA DE MOVILIDAD	1	0	0	1	7%
SUB RED SUR OCCIDENTE	0	0	1	1	7%
SECRETARÍA INTEGRACIÓN SOCIAL	1	1	0	2	13%
DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	1	1	1	3	20%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	3	1	0	4	27%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>15</b>	<b>100%</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 de Gobierno con 4 solicitudes, seguida de la Defensoría del Espacio Público con 3 solicitudes y la Secretaría de Integración Social con 2 solicitudes.

## 8. PETICIONES CERRADAS DENTRO DEL PERIODO

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

**Tabla 5.** Peticiones cerradas dentro del periodo tercer trimestre 2023.

DEPENDENCIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	%
GIM	2	0	0	2	1%
G. ETNIAS	0	1	1	2	1%
TESORERÍA	0	0	1	1	0%
MUJER Y GÉNEROS	7	1	3	11	4%
O. C DISCIPLINARIO	1	0	2	3	1%
G. ESCUELA	0	1	0	1	0%
G. JUVENTUD	1	6	0	7	2%
O.A. COMUNICACIONES	1	0	1	2	1%
A. RECURSOS FÍSICOS	1	0	0	1	0%
A. CONTRATOS	0	1	2	3	1%
O.A. JURÍDICA	1	1	0	2	1%
S. FORTALECIMIENTO	2	1	2	5	2%
S. PARTICIPACIÓN	2	0	0	2	1%
G. PROYECTOS	1	2	1	4	1%
A. T. HUMANO	1	0	0	1	0%
ATC	11	14	16	41	15%
SAC	69	63	62	194	69%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>100</b>	<b>91</b>	<b>91</b>	<b>282</b>	<b>100%</b>

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 69% y Atención a la ciudadanía con 15%.

## 9. PETICIONES CERRADAS ANTERIOR PERIODO

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

**Tabla 6.** Peticiones cerradas anterior periodo tercer trimestre 2023.

DEPENDENCIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	%
DIRECCION GENERAL			1	1	1%
O.A.COMUNICACIONES	1			1	1%
O.A. JURÍDICA	1			1	1%
R. FISICOS	1			1	1%
A. T. HUMANO			1	1	1%
GIMP	1		1	2	2%
G. ETNIAS	2			2	2%
A. CONTRATOS		2		2	2%
G. PROYECTOS	1		1	2	2%
G. ESCUELA		1	2	3	2%
G. JUVENTUD		3		3	2%
S.P PARTICIPACIÓN	1	1	2	4	3%
A. SISTEMAS	2	2		4	3%
S. FORTALECIMIENTO		3	3	6	5%
ATC	6	3	3	12	10%
G. MUJER Y GÉNEROS	3	14	5	22	18%
SAC	64	31	28	123	65%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>83</b>	<b>60</b>	<b>47</b>	<b>190</b>	<b>100%</b>

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

La dependencia que más peticiones cerro en periodos anteriores fue la Subdirección de Asuntos Comunales con un porcentaje del 65%.

## 10. QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCION.

La siguiente tabla presenta la relación de quejas, reclamos y denuncias por actos de corrupción para el trimestre en referencia:

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

JULIO			AGOSTO			SEPTIEMBRE		
QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIA POR ACTO DE CORRUPCION	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIA POR ACTO DE CORRUPCION	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIA POR ACTO DE CORRUPCION
1	0	0	0	0	0	1	1	1

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

Entendido lo anterior y una vez validada y verificada la información de las solicitudes recibidas se evidencio que, aunque inicialmente se recibieron 19 quejas solo 2 de ellas ( SDQS 3201532023 Julio – 3919302023 Septiembre) cumplen con la condición para ser referenciada como tal, así mismo se recibieron en principio 6 reclamos y 10 denuncias por actos de corrupción de las cuales 1 reclamo y 1 denuncia por acto de corrupción ( SDQS 4280522023 – 3968912023 ambos del mes de septiembre) cumplen con las condiciones para ser catalogado con esa tipología.

## 11. PETICIONES VENCIDAS DURANTE EL PERIODO

Según lo reportado por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas *Bogotá te escucha* durante el periodo comprendido entre el 01 de julio al 30 de Septiembre del 2023 se gestionaron fuera de términos 3 peticiones las cuales son:

**Tabla 10.** Peticiones vencidas tercer trimestre 2023

N° de Petición	Dependencia	Fecha vencimiento	Fecha finalización
3351992023	Gerencia de Mujer y Género	25/08/2023	28/08/2023
3493612023	Gerencia de Mujer y Género	05/09/2023	06/09/2023
3561482023	Gerencia de Mujer y Género	11/09/2023	04/10/2023

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

## 12. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

A continuación, se muestra en detalle las solicitudes de acceso a la información recibidas por medio del Sistema Distrital para la Gestión de peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha durante este trimestre:

**Tabla 11.** Solicitudes de acceso a la información recibidas tercer trimestre 2023.

MES	NUMERO DE PETICIÓN	DEPENDENCIA	TIPO DE PETICIÓN	FECHA DE ASIGNACIÓN	FECHA DE FINALIZACIÓN	DIAS DE GESTIÓN
JULIO	3000962023	AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	3/07/2023	4/07/2023	1
	3071702023	SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	12/07/2023	17/07/2023	1
	3144692023	AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	17/07/2023	18/07/2023	1
	3168042023	GERENCIA DE INSTANCIAS Y MECANISMOS DE PARTICIPACION	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	18/07/2023	18/07/2023	0
	3195562023	SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	26/07/2023	3/08/2023	5
	3226942023	GERENCIA DE MUJER Y GENEROS	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	26/07/2023	9/08/2023	4
SEPTIEMBRE	3860492023	SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	25/09/2023	2/10/2023	6
	3890522023	SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	13/09/2023	18/09/2023	3
	4040702023	AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	25/09/2023	25/09/2023	0
	4078452023	SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	25/09/2023	4/10/2023	4

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

Conforme a lo evidenciado en los informes mensuales elaborados y publicados por el proceso de atención a la ciudadanía, durante el cuarto trimestre del año 2022, Sede Principal: Avenida Calle 22 # 68C-51 Teléfono PBX: (57) (1) 2417900 - 2417930 [www.participacionbogota.gov.co](http://www.participacionbogota.gov.co) Código Postal: 110311 solicitudes en las que se negó el acceso a la información, fue cero (0), es decir que se atendieron todas las solicitudes de acceso a la información allegadas al Instituto.

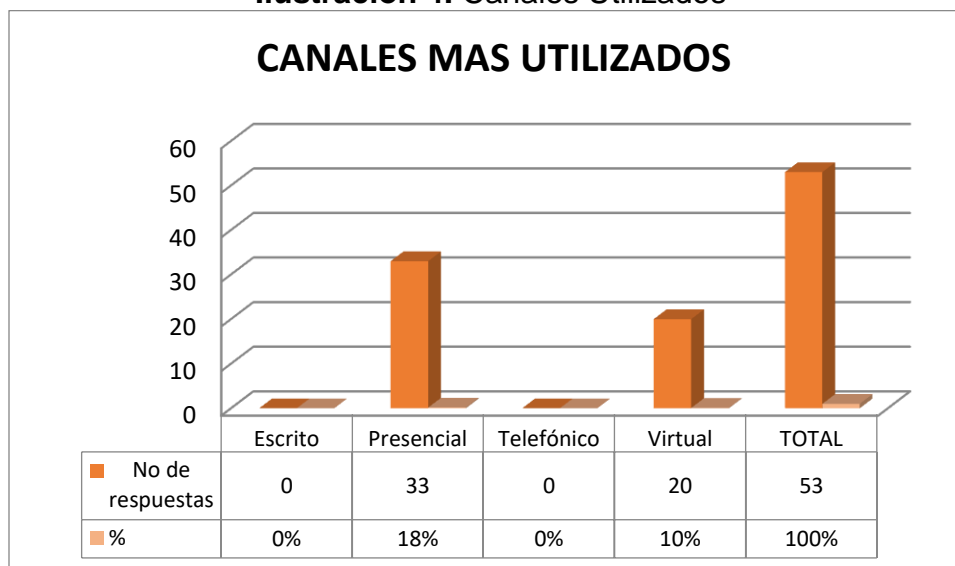


### 13. ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

En la encuesta de percepción del servicio implementada para el segundo trimestre del 2023, participaron 53 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: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha

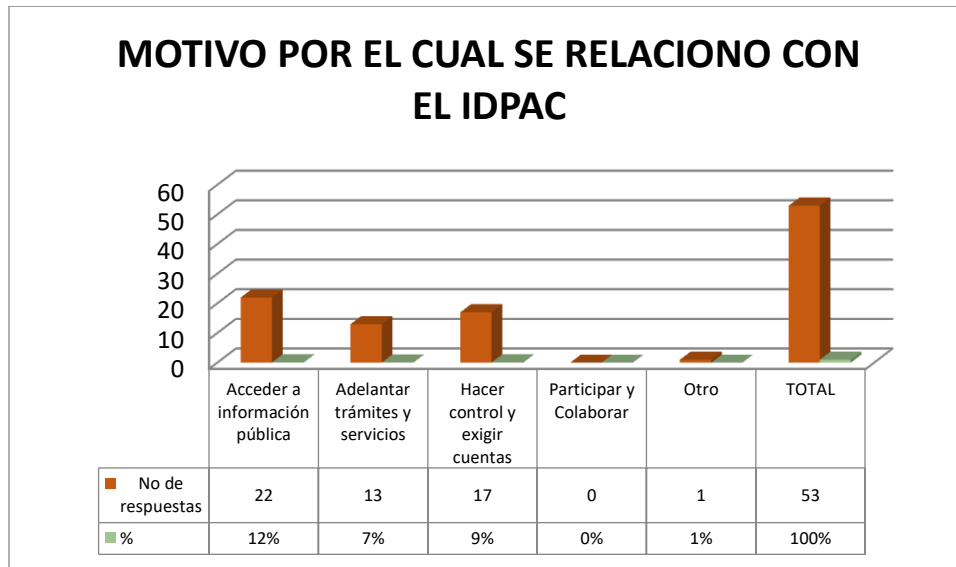
**Tabla12. Canales Utilizados**

ENCUESTAS Canales Utilizados	No de respuestas	%
Escrito	0	0%
Presencial	33	18%
Telefónico	0	0%
Virtual	20	10%
<b>TOTAL</b>	<b>53</b>	<b>100</b>

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

En cuanto a la pregunta: ¿Que lo motivó a relacionarse con la entidad? Se obtuvieron los siguientes resultados:

**Ilustración5.** Resultados a la pregunta ¿Que lo motivó a relacionarse con la entidad?



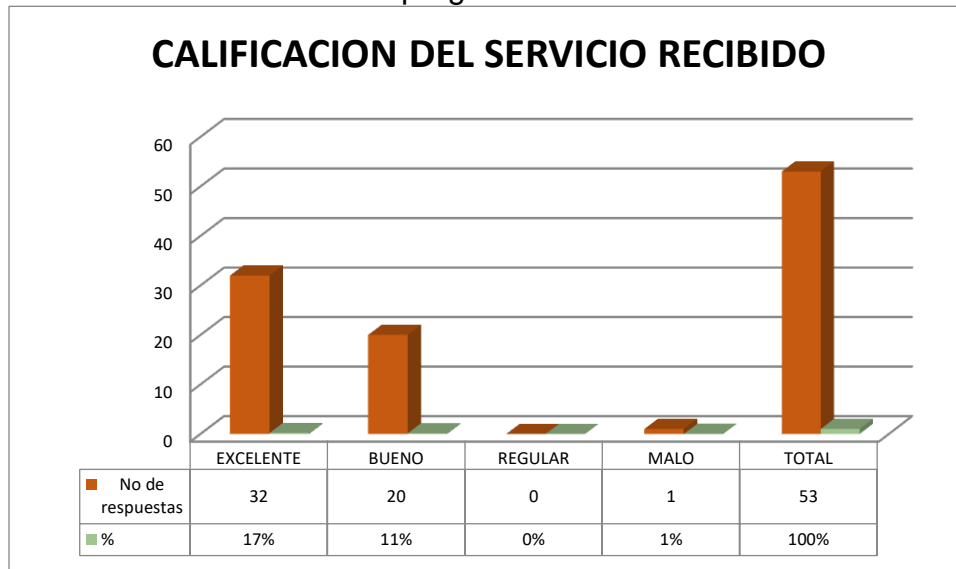
**Fuente:** Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha

En este trimestre la opción de “*Hacer control y exigir cuentas (PQRS)*” obtuvo el mayor número de respuestas, seguido de la opción de “*Adelantar trámites, servicios, programas o proyectos*”.

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

**Ilustración6.** Resultados a la pregunta Calificación del Servicio Recibido



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

También se indagó sobre el nivel cumplimiento de las expectativas frente a la atención en general, a lo cual se obtuvieron los siguientes resultados:

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

## 14. RECOMENDACIONES GENERALES

- La ciudadanía manifiesta que se debe mejorar la capacitación de los servidores y funcionarios que prestan atención a público de las áreas misionales, puesto que la percepción que se tiene es que les capacidad de escucha, calidez humana y brindar un buen servicio.
- De igual forma la ciudadanía solicita que se capacite y fortalezca el uso de la plataforma de la participación para la consulta y descarga de documentos.
- Por otro lado solicitan mayor gestión por parte de los funcionarios y servidores para la subsanación de documentos en el momento de radicar las solicitudes y evitar retrocesos
- La ciudadanía también reconoce el esfuerzo y la mejora en los tiempos de respuesta de las peticiones radicadas a la entidad.

Jenny Paola González Gil / Lizeth Sánchez Martínez/ Maritzabel Muñoz

Revisó: María Angélica Castro C. – Contratista Secretaría General 