

2000

Bogotá, D.C. 9 de mayo de 2023

Doctor
HUGO ALBERTO CARRILLO GÓMEZ
SECRETARIO GENERAL
IDIPRON
3779997
secretariageneral@idipron.gov.co
Calle 61 No. 7-78
Bogotá,

INSTITUTO PARA LA PROTECCION DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD	
2023ER1487 0 1 Fol:1 Anex:0	
ORIGEN:	Origen: IDIPRON/JULIETH CRISTINA GUZMAN CARDONA
DESTINO:	Destino: SECRETARÍA GENERAL/CARRILLO GOMEZ HUGO A
ASUNTO:	Asunto: INFORME DE GESTIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA
Obs:	Fec.Radic:16/05/2023 08:29:53. Obs:

Asunto: Informe de gestión Servicio a la Ciudadanía mes de abril de 2023

Respetado doctor Carrillo:

Por medio de la presente, envío el informe del asunto, en donde se da a conocer la gestión del Instituto respecto a las peticiones ciudadanas.

Se realiza el envío de este por correo electrónico para la optimización de papel.

Cordialmente,



JULIETH CRISTINA GUZMAN CARDONA
Profesional Universitario (E)
Secretaria General – Servicio a la Ciudadanía.
Juliethc.guzman@idipron.gov.co

	NOMBRE	FIRMA	FECHA
Proyectó:	Julieth Cristina Guzmán		08/05/2023
Revisó	Grisel Córdoba Casella-		15/05/2023
Aprobó:			
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos a firma.			

INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES

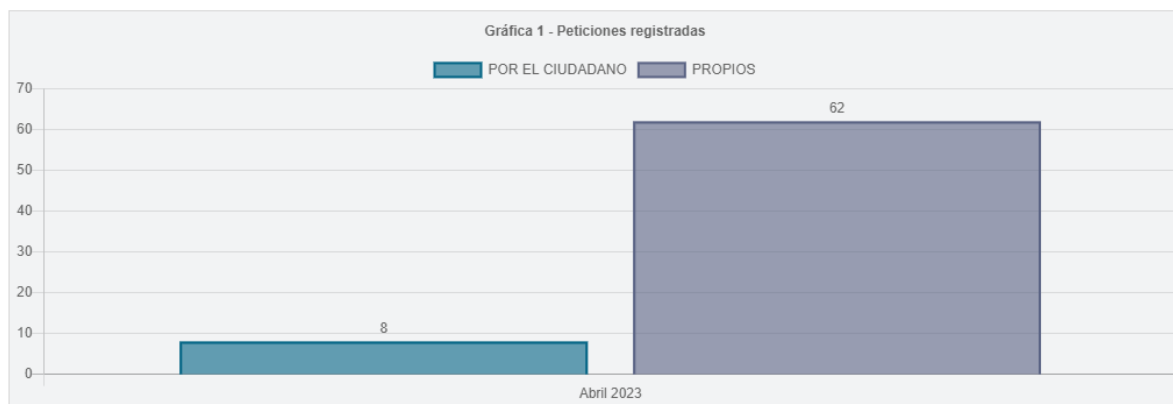
MES DE ABRIL 2023

En el presente informe encontrará la gestión de peticiones realizada por el Grupo de Servicio a la Ciudadanía del Instituto durante el mes de abril del año 2023.

JULIETH CRISTINA GUZMÁN CARDONA

Profesional Universitario (E) Secretaría General -
Grupo Servicio a la Ciudadanía

PETICIONES REGISTRADAS



Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes de abril, según la plataforma de la Veeduría Distrital, se registran 70 peticiones ciudadanas, evidenciándose un incremento de 84% con respecto al mes de marzo de 2023.

Teniendo en cuenta la instrucción de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor, para obtener la cantidad real de gestión de las peticiones durante el mes de la referencia en este informe, se tienen en cuenta las peticiones registradas y las recibidas.

Se concluye que, en el presente mes se registraron y recibieron 96 peticiones ciudadanas evidenciándose que, con respecto al mes de marzo hubo un incremento del 55%.

Realizando la verificación con el mes de abril de 2022, se observa que en abril de 2023 hubo un decrecimiento del 54% respecto al año inmediatamente anterior.

CANAL DE ATENCIÓN

CANAL DE ATENCIÓN	CANTIDAD DE PETICIONES	%
E-MAIL	35	36%
ESCRITO	24	25%
WEB	18	19%
PRESENCIAL	13	14%
BUZÓN	5	5%
TELEFONO	1	1%
TOTAL	96	100%

Fuente: Base de datos Bogotá te Escucha

Teniendo como base el informe enviado por la plataforma Bogotá te Escucha, en el mes de abril, los canales de atención más utilizados por la ciudadanía fueron el E-mail con el 36% de las peticiones, seguido del canal escrito con el 25%, el canal web con el 19% y luego el canal presencial con el 14%.

ATENCIONES POR LINEA WHATSAPP

A través de la línea WhatsApp dispuesta por la Entidad, en el mes de abril se logra la atención en tiempo real de 33 ciudadanos; disminuyendo las atenciones con respecto al mes de marzo de 2023 en un 39%.

La ciudadanía indaga a través de esta red social la forma para acceder al modelo pedagógico del instituto y como acceder a ofertas laborales. Estas atenciones no fueron registradas en el Sistema de Peticiones Bogotá te Escucha, pues se les suministro la información de forma inmediata.

RED SOCIAL FACEBOOK

En el mes de abril se atendieron 38 ciudadanos, con respecto al mes de marzo hubo un decrecimiento de las atenciones en un 36%.

La ciudadanía indagó sobre cómo acceder a una vacante laboral y cómo acceder al modelo pedagógico del Instituto. No se registran estas atenciones en la plataforma Bogotá te Escucha debido a que se entrego la información en tiempo real.

CANAL TELEFÓNICO

En este mes se recibieron 538 llamadas al conmutador de la entidad. Las dependencias que más recibieron llamadas fueron:

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE LLAMADAS	%
GERENCIA CONTRATACIÓN	59	66%
RECURSOS FÍSICOS	31	34%
TOTAL	90	100%

Los ciudadanos que se contactaron con Servicio a la Ciudadanía, preguntaron por cómo acceder al modelo pedagógico de la entidad y cómo acceder a una vacante laboral .

Así mismo en abril, las dependencias contestaron oportunamente el teléfono, cumpliendo con el protocolo de atención telefónica.

CANAL PRESENCIAL

Durante el mes de abril se registraron 115 atenciones de la siguiente manera:

MES	CONSOLIDADO CANAL PRESENCIAL				
	PRESENCIAL				
	CALLE 15	CALLE 61	CALLE 63	DISTRITO JOVEN	PERDOMO
ABRIL	51	26	23	4	11

En los puntos de atención se evidenció un decrecimiento del 13% respecto a marzo de 2023, lo anterior, se debe a que en el mes de abril se normalizó el acceso de los NNAJ (Niños, Niñas, Adolescentes y Jóvenes) a los servicios de oferta académica.

Estas atenciones no fueron ingresadas el plataforma Bogotá te Escucha pues se dio información en tiempo real a la ciudadanía.

CORREOS ELECTRÓNICOS

En este mes, se recibieron en total 934 correos electrónicos de la siguiente manera:

- Correo de atención a la ciudadanía: 932
- Correo de defensor del ciudadano: 2

Cada uno de estos correos, fue gestionado y respondido oportunamente.

PETICIONES POR TIPOLOGÍA

TIPO DE PETICIÓN	CANTIDAD DE PETICIONES	%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	48	50%
FELICITACIONES	14	15%
QUEJA	10	11%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	9	9%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	4	4%
SUGERENCIA	4	4%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	4	4%
CONSULTA	2	2%
SOLICITUD DE COPIA	1	1%
TOTAL	96	100%

Fuente: Base de datos Bogotá te Escucha

Con base en el informe enviado por Secretaria General de la Alcaldía Mayor, en el mes de abril, la tipología más utilizada fue el derecho de petición de interés particular con el 50%, seguido de la felicitación con el 15%, la queja con el 11% y luego el derecho de petición de interés general con el 9%.

QUEJAS :

Así mismo, se registraron 10 quejas en el aplicativo durante el mes de abril, según la plataforma Bogotá te Escucha, de éstas, 1 queja relacionada con el mal trato por parte de un docente, 1 denuncia por actos de corrupción de algunos contratistas en los cuales cobran una cuota para otorgar contratos de prestación de servicios, 5 que son reclamo por el servicio prestado y 3 peticiones que no son competencia del Instituto.

RECLAMOS:

Si bien es cierto que, en el mes de abril no se registraron reclamos en la plataforma de Bogotá te Escucha; es de precisar que, se presentaron cinco (5) peticiones las cuales fueron registrados bajo la tipología de queja.

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

Durante el mes de abril, se registran 4 solicitudes de acceso a la información, las cuales se contestaron oportunamente.

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN CONTESTADAS DE FORMA NEGATIVA

Ninguna de la solicitudes fue contestada de forma negativa por la entidad.

SUBTEMAS EN EL PERIODO

Subtema	Total	Porcentaje
NINOS NINAS Y ADOLESCENTES VICTIMAS Y EN RIESGO DE EXPLOTACION COMERCIAL	15	18%
OFERTA ACADEMICA Y/O RECREATIVA	10	12%
ATENCION Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS	8	10%
FUNCIONAMIENTO OPERATIVO UPIS	8	10%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO CERTIFICACIONES RECLAMACIONES LABORALES CAPACITACIONES SOLICITUD DE TRABAJO SOLICITUD DE DESVINCULACION	6	7%
PRESENCIA NNAJ EN HABITABILIDAD DE CALLE	6	7%
TEMAS MISIONALES UPI REQUERIMIENTOS POR PRESENCIA DE LOS ASISTIDOS DE LAS UPI SUGERENCIAS DE LOS NNAJ EN LAS UPI SOLICITUDE DE CHARLAS SOLICITUD DE VINCULACION A INTERNADO O EXTERNADO.	6	7%
SISTEMA DE RESPONSABILIDAD PENAL ADOLESCENTE	5	6%
CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	4	5%
NUEVOS DATOS ABIERTOS	3	4%
PAGINA WEB Y SISTEMAS DE INFORMACION	3	4%
COMEDORES COMUNITARIOS	2	2%
CONVENIOS	2	2%
ACTUALIZACION DE DATOS ABIERTOS	1	1%
INFRAESTRUCTURA E INSTALACIONES	1	1%
INGRESOS	1	1%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	1	1%
VEEDURIAS CIUDADANAS	1	1%
TOTAL	83	100%

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes de abril, el subtema más reiterado fue niños, niñas y adolescentes víctimas y en riesgo de explotación sexual 18%, seguido por oferta académica y/o recreativa con el 12%, luego atención y portafolio de servicios y funcionamiento operativo de las UPIS con el 10% cada uno respectivamente.

PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Dependencia	Total	Porcentaje
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	5	36%
SECRETARIA DE GOBIERNO	4	29%
CONCEJO DE BOGOTA	1	7%
IPES	1	7%
PERSONERIA DE BOGOTA	1	7%
SECRETARIA DE EDUCACION	1	7%
VEEDURIA DISTRITAL	1	7%
TOTAL	14	100%

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes se trasladaron 14 peticiones ciudadanas. La entidad a la que se le realizó mayor cantidad de traslados fue la Secretaría de Integración Social con el 36% y le sigue la Secretaría de Gobierno con el 29%.

PETICIONES CERRADAS EN EL MISMO PERIODO

Dependencia	Cerradas Mismo Periodo	Porcentaje
ATENCION A LA CIUDADANIA	10	16%
GERENCIA OPERATIVA	10	16%
GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD	9	14%
PLANEACION	7	11%
GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	6	10%
GERENCIA INSERCCION SOCIOECONOMICA	6	10%
GERENCIA TALENTO HUMANO	5	8%
GERENCIA RECURSOS FISICOS	4	6%
GERENCIA TERRITORIO	2	3%
COMUNICACIONES	2	3%
JURIDICA	1	2%
GERENCIA DE CONTRATACION	1	2%
TOTAL	63	100%

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes se cerraron 63 requerimientos que se recibieron durante abril. La dependencia que más cerro fue Atención a la Ciudadanía y Gerencia Operativa con el 16% cada una, seguido de Gerencia de Estrategias de Corresponsabilidad con el 14% y le sigue Planeación con el 11%, luego la Gerencia de Capacidades y Derechos y la Gerencia Inserción Socioeconómica con el 10% cada una respectivamente.

PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

Dependencia	Cerradas Otro Periodo	Porcentaje
GERENCIA OPERATIVA	10	50%
GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD	3	15%
GERENCIA TERRITORIO	3	15%
GERENCIA INSERCCION SOCIOECONOMICA	1	5%
GERENCIA RECURSOS FISICOS	1	5%
GERENCIA TALENTO HUMANO	1	5%
PLANEACION	1	5%
TOTAL	20	100%

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

Así mismo, se cerraron 20 peticiones del periodo anterior. La Gerencia Operativa fue la dependencia que más cerró peticiones ciudadanas con el 50%, seguido de la Gerencia Estrategias de Corresponsabilidad y la Gerencia de Territorio con el 15% cada una respectivamente.

TIEMPO DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS

Dependencia	Consulta	Denuncia actos corrupción	Derecho petición interés general	Derecho petición interés particular	Felicitación	Queja	Reclamo	Sugerencia	Solicitud acceso información	Solicitud copia
ATENCION A LA CIUDADANIA	0	0	0	5	3	0	0	0	0	1
COMUNICACIONES	0	0	0	9	0	0	0	0	0	0
GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	0	0	7	9	0	0	0	0	0	0
GERENCIA DE CONTRATACION	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0
GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD	0	0	9	7	0	6	0	14	0	0
GERENCIA INSERCCION SOCIOECONOMICA	15	0	0	8	0	5	0	0	0	0
GERENCIA OPERATIVA	15	0	11	9	0	12	0	8	0	0
GERENCIA RECURSOS FISICOS	0	0	6	5	0	0	0	0	0	0
GERENCIA TALENTO HUMANO	0	0	0	8	3	0	0	0	5	0
GERENCIA TERRITORIO	0	0	0	10	0	0	0	0	8	0
JURIDICA	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0
PLANEACION	0	0	5	7	0	0	0	7	0	0

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

Durante el mes de abril, se mantienen los términos para el cierre de las peticiones ciudadanas; sin embargo, según el seguimiento realizado por el grupo de Servicio a la Ciudadanía se evidencia que la Gerencia Operativa, la Gerencia de Inserción Socioeconómica y la Gerencia de Estrategias de Corresponsabilidad se tomaron más tiempo para dar repuesta a los requerimientos.

SEGUIMIENTO ESCRITO DE RESPUESTAS EMITIDAS POR LA ENTIDAD

Se realiza seguimiento a las respuestas emitidas por la entidad con el fin de verificar cumplimiento de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Teniendo en cuenta lo anterior, se realiza revisión a 63 respuestas enviadas por la entidad de las cuales:

Oportunidad: El 100% de las respuestas verificadas fueron emitidas oportunamente a la ciudadanía.

Coherencia: El 100% de las respuestas verificadas, responden a la ciudadanía en forma coherente.

Solución de fondo: El 100% de las respuestas emitidas brindaron a la ciudadanía una respuesta de fondo.

Calidez: El 100% de las respuestas emitidas por el IDIPRON, fueron escritas de una manera cálida.

Por lo anterior, es importante resaltar que, las respuestas se emitieron satisfactoriamente a la ciudadanía.

TIEMPOS DE ESPERA:

Teniendo en cuenta la implementación del formato para la verificación de los tiempos de atención, se puede evidenciar lo siguiente:

El tiempo promedio de atención en los puntos presenciales en el mes de abril fue de 9 minutos. Lo cual indica una disminución de 1 minuto respecto al mes de marzo de 2023.

Así mismo, la atención telefónica en promedio fue de 6 minutos. Lo cual indica un incremento de 1 minutos respecto al mes de marzo de 2023.

PETICIONES CONTESTADAS POR FUERA DE TÉRMINOS

Durante el mes de abril se dio respuesta dentro de los términos legales, a todas las peticiones ciudadanas que recibió la entidad.

ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN CIUDADANA



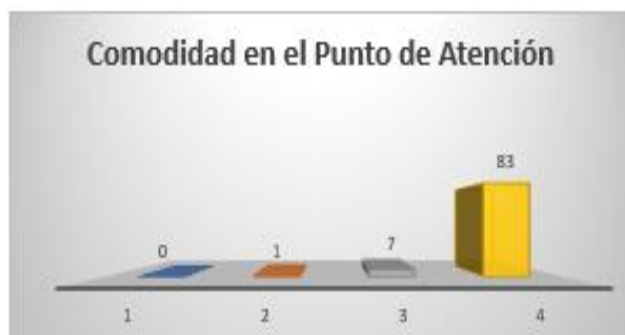
Para el mes de abril se realizaron 91 encuestas de satisfacción, de las cuales el 40% fueron realizadas en la Sede Calle 15, seguido de la Sede Calle 63 y Sede Calle 61 con el 21% cada una respectivamente, el Perdomo con el 14% y Distrito Joven el 4%.

El 100% de las encuestas que se realizaron en el mes, se hicieron en los puntos de atención existentes.



El 90% de los ciudadanos califican de excelente, el 9% de bueno y el 1% de regular, la seguridad en los puntos de atención.

El 91% de los ciudadanos califican de excelente, el 8% de bueno y el 1% de regular la comodidad en el punto de atención.



El 93% de los ciudadanos califican de excelente y el 7% de bueno la higiene en el punto de atención.

El 96% de los ciudadanos califican de excelente y el 4% de bueno la organización en el punto de atención.



El 91% de los ciudadanos califican de excelente, el 7% de bueno y el 2% de regular el horario de atención.

El 92% de los ciudadanos califican de excelente, el 7% de bueno y el 1% de regular el servicio recibido.

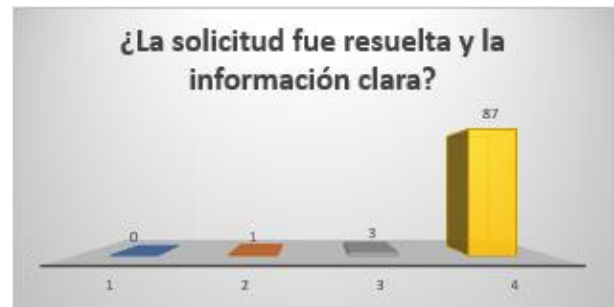


El 95% de los ciudadanos califican de excelente, el 4% de bueno y el 1% de regular la amabilidad del servidor que los atendió.



El 95% de los ciudadanos opinan que el servicio fue rápido el 4% opina que fue bueno y el 1% opina que regular.

El 96% de los ciudadanos opinan que la solicitud fue resuelta y la información clara en una escala de excelente, el 3% dice que cumplió en una escala de bueno y el 1% dice que fue regular.



El 95% de los ciudadanos manifiestan que la atención recibida fue respetuosa, digna y humana en una escala de excelente, mientras que el 4% piensa que fue buena y el 1% regular.

El 92% de los ciudadanos atendidos tiene una percepción de calificación excelente de la entidad, mientras que el 8% tienen una percepción buena.



A las siguientes preguntas los ciudadanos respondieron:

¿Cómo podemos mejorar la prestación del servicio?

- En general todo me pareció excelente, califico a todo con el máximo puntaje
- Gracias por la atención prestada
- No debería dar tanta vuelta para entrar
- Las personas fueron muy amables, pero en la entrada no se revisó que llevaba cuando entraba, entre al punto de atención a la ciudadanía y no revisaron que traía conmigo.
- Agradezco la atención brindada por los funcionarios del IDIPRON
- Ma parece que a la señora de seguridad le falta servicio de atención
- El teléfono de la persona de Territorio no contestó
- Fue clara y precisa la información de acuerdo a lo que necesite
- Pues que el servicio fue muy bueno ya que a uno lo tratan con respeto ante todo los derechos humanos y la cultura ciudadana
- Si me encantó la unidad y el aprecio que fui atendido por la señorita Gisele puerto muchas gracias
- Que la tarjeta no se demore tanto al pedirla
- Me parece que está bien, es cómodo
- Ofertas laborales
- Me gusta como están trabajando
- Hasta ahora voy a conocer las actividades del IDIPRON
- Mejorar el trato de las solicitudes del ciudadano
- Identificar en que se está fallando para así prestar un mejor servicio
- Mas unidades
- Tener refrigerios
- informando lo que la entidad hace por los muchachos vulnerables
- Recibir hojas de vida
- Colocar sillas

¿Qué propone para lograr mayor participación por parte de la ciudadanía?

- Mas información sobre el proyecto
- Ayudas monetarias
- Publicidad
- Disposición y comunicación sobre las problemáticas que se encuentran a nivel social
- Que la tarjeta no se demore tanto al pedirla
- Ofertas laborales
- Refrigerio
- Me gusta como están trabajando
- Hasta ahora voy a conocer las actividades del IDIPRON
- Mejorar el trato de las solicitudes del ciudadano
- Identificar en que se está fallando para así prestar un mejor servicio
- Empatía para tener orden social.
- Más dialogo
- Más detalles
- Hacer campañas donde todo el mundo participe y este informado

- Dejar que los jóvenes tengan voz y voto

¿Cómo podemos mejorar el uso de los recursos disponibles en la entidad?

- Más cupos para personas de edad
- Ayudas monetarias
- Upis las arreglen
- Mejores tarjetas para los convenios
- Mejorar la comida del comedor
- Más profesores para la entidad
- Mas talleres
- hasta ahora voy a conocer las actividades del IDIPRON
- Que realmente los inviertan con los muchachos
- Reciclando y no gastar más de lo debido
- Comida
- Que realmente los utilicen para el propósito que tiene la entidad de ayudar a los menores

EVENTOS PARA LA CIUDADANÍA

Durante el mes de abril el Grupo de Servicio a la Ciudadanía participó en cinco (5) ferias de servicios.

Feria de Servicios - Localidad Suba

Fecha: 13 y 14 de abril de 2023

Número de ciudadanos atendidos: 54

Las preguntas de los ciudadanos en la feria de servicios fueron:

- ¿Qué es el IDIPRON?
- ¿Qué programas brinda el instituto?
- ¿Cómo acceder a una custodia?
- ¿Dónde me puedo dirigir para colocar una denuncia por alimentos?
- ¿La población extranjera puede acceder a los servicios que brinda el IDIPRON?





Feria de servicios de la Vía Férrea

Fecha: 15 de abril de 2023

Número de ciudadanos atendidos: 21

Las preguntas de los ciudadanos en la feria de servicios fueron:

- ¿Cuáles eran las ofertas posibles de empleos para jóvenes?
- ¿Cómo hacer contacto para terminar estudios de bachiller?
- ¿Qué ayudas presta IDIPRON para los migrantes?

Feria de Servicios Supercade Móvil - Localidad Engativá

Fecha: 20 y 21 de Abril de 2023

Número de ciudadanos atendidos: 33

Las preguntas de los ciudadanos en la feria de servicios fueron:

- ¿Qué Servicios Ofrece el IDIPRON?
- ¿Cómo vincularse al IDIPRON?



Feria de Servicios Supercade móvil Bosa

Fecha: 27 y 28 de Abril de 2023

Número de ciudadanos atendidos: 37

Las preguntas de los ciudadanos en la feria de servicios fueron:

- ¿Qué es el IDIPRON?
- ¿Qué servicios presta el IDIPRON?
- ¿Se puede trabajar en el IDIPRON?
- ¿En el IDIPRON se puede estudiar?
- ¿Cómo puede ingresar mi hijo?
- ¿Tiene algún costo ingresar al IDIPRON?
- ¿Qué tratamiento le hacen a mi hijo para que no consuma drogas?

Feria de Oportunidades Ciudad Bolívar

Fecha: 29 de abril de 2023

Número de ciudadanos atendidos: 22

Las preguntas de los ciudadanos en la feria de servicios fueron:

- ¿Cómo puedo acceder o ingresar a IDIPRON?
- ¿Qué es IDIPRON?
- ¿Para qué sirve?
- ¿Qué cursos y talleres están dando?
- ¿Hay cursos virtuales?
- ¿Hay cursos nocturnos?
- ¿Certifican los cursos?
- ¿Dan el bachillerato?
- ¿Pagan por estudiar?
- ¿Dan certificado laboral por estar en un convenio?
- ¿Las madres cabezas de hogar, les ayudan con los niños para que ellas puedan terminar de estudiar?
- ¿Las madres donde le pueden ayudar a su hijo para poderlo sacar de las drogas o desintoxicar?
- ¿En IDIPRON dan comida?
- ¿Cómo hacer para trabajar en IDIPRON?
- ¿IDIPRON da subsidio?



RECOMENDACIONES SOBRE LOS SERVICIOS

- Se recomienda a los operadores del SDQS poner en práctica los protocolos de atención que se describen en el Manual de Atención a la Ciudadanía E-SCI-MA-001.
- Se recomienda a los operadores del SDQS, revisar continuamente el aplicativo Bogotá te Escucha y observar el “semáforo”, en el cual se detalla la fecha de vencimiento de las peticiones ciudadanas, para dar respuesta dentro de los términos que señala la ley.
- Se recomienda a los servidores que tienen manejo del SDQS, leer cuidadosamente las peticiones y en caso de no ser de su competencia reasignarlas a la dependencia que le corresponde emitir la respuesta.

RECOMENDACIONES GENERALES

- Responder los requerimientos ciudadanos, teniendo en cuenta la respuesta de fondo, calidez, oportunidad y coherencia.
- Contestar el teléfono antes del tercer timbre, de acuerdo con el protocolo de atención telefónica.
- Verificar que los oficios de ingreso y respuesta de las peticiones se encuentren debidamente radicados por la oficina de Administración Documental, al momento de cargarse en la plataforma Bogotá te Escucha.

CONCLUSIONES

- Se presentó un incremento en el número de peticiones ciudadanas por la “Rendición de Cuentas” de la vigencia 2022, que se llevó a cabo el 30 de marzo de 2023
- Se concluye que durante el mes las peticiones se cerraron dentro del término que señala la norma.
- Si bien, durante el mes las dependencias y unidades contestaron oportunamente las llamadas, se debe seguir los lineamientos establecidos en el protocolo de atención telefónica.
- Se recibieron 14 felicitaciones, en las cuales se exalta el buen servicio prestado a la población objetivo.