

2100

Bogotá, D.C. 11 de enero de 2024

Doctor  
**HUGO ALBERTO CARRILLO GÓMEZ**  
SECRETARIO GENERAL  
**IDIPRON**  
3779997  
[secretariageneral@idipron.gov.co](mailto:secretariageneral@idipron.gov.co)  
Calle 61 No. 7-78  
Bogotá,

INSTITUTO PARA LA PROTECCION DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD  
**Al Contestar Cite Este Nr.:2024EE157 O 1 Fol:1**  
**ORIGEN:** Origen: SERVICIO AL CIUDADANO/GUZMAN CARDONA JULIE  
**DESTINO:** Destino: SECRETARIA GENERAL/HUGO ALBERTO CARRILLO  
**ASUNTO:** Asunto: INFORME DE GESTIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA  
**Obs:** Fec.Radic:10/01/2024 05:11:17. Obs.:

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

Respetado doctor Carrillo:

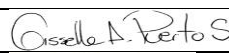
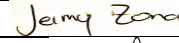
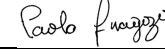
Por medio de la presente, envío el informe del asunto, en donde se da a conocer la gestión del Instituto respecto a las peticiones ciudadanas.

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

Cordialmente,



**PAOLA ALEXANDRA FRAGOZO RODELO**  
Apoyo a la supervisión Servicio a la Ciudadanía  
Secretaria General – Servicio a la Ciudadanía.  
[Paolaa.fragozo@idipron.gov.co](mailto:Paolaa.fragozo@idipron.gov.co)

|                                                                                                                                                                                                           | NOMBRE                           | FIRMA                                                                                 | FECHA      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Proyectó:                                                                                                                                                                                                 | Gisselle Alexandra puerto Schick |  | 09/12/2023 |
| Proyectó:                                                                                                                                                                                                 | Jeimy Paola Zona                 |  | 09/12/2023 |
| Revisó                                                                                                                                                                                                    | Paola Alexandra Fragozo          |  | 09/12/2023 |
| Aprobó:                                                                                                                                                                                                   | Paola Alexandra Fragozo          |                                                                                       | 09/12/2023 |
| 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 DICIEMBRE 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 diciembre del año 2023.

**PAOLA ALEXANDRA FRAGOZO RODELO**

Líder Servicio a la Ciudadanía Secretaría General -  
Grupo Servicio a la Ciudadanía

## PETICIONES REGISTRADAS



Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes de diciembre, según la plataforma de la Veeduría Distrital, se registran 386 peticiones ciudadanas, evidenciándose un aumento del 257% con respecto al mes de noviembre 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 411 peticiones ciudadanas evidenciándose que, con respecto al mes de noviembre de 2023 hubo un aumento del 191%.

Realizando la verificación con el mes de diciembre de 2022, se observa que en diciembre de 2023 hubo un aumento del 108% respecto al año inmediatamente anterior.

#### CANAL DE ATENCIÓN

| CANAL DE ATENCIÓN | CANTIDAD DE PETICIONES | %    |
|-------------------|------------------------|------|
| PRESENCIAL        | 255                    | 62%  |
| E-MAIL            | 129                    | 31%  |
| WEB               | 13                     | 3%   |
| BUZÓN             | 9                      | 2%   |
| ESCRITO           | 4                      | 1%   |
| REDES SOCIALES    | 1                      | 1%   |
| TOTAL             | 411                    | 100% |

Fuente: Base de datos Bogotá te Escucha

Teniendo como base el informe enviado por la plataforma Bogotá te Escucha, en el mes de diciembre, los canales de atención más utilizados por la ciudadanía fueron el presencial con el 62%, le sigue el canal e-mail con 31%, luego el canal web el 3%, el buzón de sugerencias con 2% y finalmente el canal escrito y redes sociales con el 1%.

#### ATENCIONES POR LINEA WHATSAPP

A través de la línea WhatsApp dispuesta por la Entidad, en el mes de diciembre se logra la atención en tiempo real de 22 ciudadanos; con respecto al mes de noviembre hubo un decrecimiento de las atenciones en un 18%.

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 diciembre se atendieron 4 ciudadanos, con respecto al mes de noviembre hubo un decrecimiento de las atenciones en un 76%.

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 955 llamadas al conmutador de la entidad. Las dependencias que más recibieron llamadas fueron:

| DEPENDENCIA  | CANTIDAD DE LLAMADAS | %    |
|--------------|----------------------|------|
| SISTEMAS     | 69                   | 43%  |
| CONTRATACION | 53                   | 33%  |
| DIRECCIÓN    | 38                   | 24%  |
| TOTAL        | 160                  | 100% |

Los ciudadanos que se contactaron con Servicio a la Ciudadanía, preguntaron por requerimientos técnicos del área de sistemas, también como acceder a una vacante laboral, por temas de contratación y temas de cuentas de proveedores y contratistas.

Así mismo en diciembre, las dependencias contestaron oportunamente el teléfono, de acuerdo a lo establecido en el protocolo de atención telefónica.

### CANAL PRESENCIAL

Durante el mes de octubre se registraron 92 atenciones de la siguiente manera:

| MES       | CONSOLIDADO CANAL PRESENCIAL |          |          |                |         |
|-----------|------------------------------|----------|----------|----------------|---------|
|           | PRESENCIAL                   |          |          |                |         |
|           | CALLE 15                     | CALLE 61 | CALLE 63 | DISTRITO JOVEN | PERDOMO |
| DICIEMBRE | 15                           | 10       | 14       | 11             | 8       |

En los puntos de atención se evidenció un decrecimiento del 37% respecto a noviembre de 2023; los temas más consultados por la ciudadanía es cómo acceder al modelo pedagógico y cómo acceder a una vacante laboral.

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

### CORREOS ELECTRÓNICOS

En este mes, se recibieron en total 1305 correos electrónicos de la siguiente manera:

- Correo de atención a la ciudadanía: 1300
- Correo de defensor del ciudadano: 5

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

## PETICIONES POR TIPOLOGÍA

| TIPO DE PETICIÓN                          | CANTIDAD DE PETICIONES | %           |
|-------------------------------------------|------------------------|-------------|
| SUGERENCIAS                               | 323                    | 78%         |
| DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR | 41                     | 10%         |
| FELICITACIÓN                              | 27                     | 6%          |
| SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN      | 8                      | 1%          |
| QUEJA                                     | 5                      | 1%          |
| DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN         | 3                      | 1%          |
| CONSULTA                                  | 2                      | 1%          |
| DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL    | 1                      | 1%          |
| RECLAMO                                   | 1                      | 1%          |
| <b>TOTAL</b>                              | <b>411</b>             | <b>100%</b> |

Fuente: Base de datos Bogotá te Escucha

Con base en el informe enviado por Secretaria General de la Alcaldía Mayor, en el mes de diciembre, la tipología más utilizada fue sugerencia con el 78%, seguido de el derecho de petición de interés particular con el 10%, luego la felicitación con el 6%, y finalmente la solicitud de acceso a la información , queja , denuncia por actos de corrupción, consulta, derecho de petición de interés general y reclamo con el 1% cada una.

### SUGERENCIAS:

En el mes de diciembre, se registraron 323 sugerencias en la plataforma de Bogotá te Escucha. Cabe aclarar que estas son en su totalidad realizadas por los beneficiarios por medio de una encuesta de planeación sobre el servicio que presta el instituto a los mismos.

Se concluye que en el mes ingresó 323 sugerencias.

### DERECHOS DE PETICION DE INTERES PARTICULAR:

En el mes de diciembre, se registraron 41 derechos de petición de interés particular en la plataforma de Bogotá te Escucha. De los cuales 7 fueron trasladados, 28 son competencia de idipron y 6 fueron cerrados por no competencia.

Se concluye que en el mes ingresó 28 derechos de interés particular.

**FELICITACIONES:**

En el mes de diciembre, se registraron 27 felicitaciones en la plataforma de Bogotá te Escucha. De los cuales 1 fue trasladada a la secretaria de planeación y 26 son competencia de idipron.

Se concluye que en el mes ingresó 26 felicitaciones.

**SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN**

Durante el mes de diciembre, se registran 8 solicitudes de acceso a la información, se contestaron oportunamente.

Se concluye que en el mes ingresó 8 solicitudes de acceso a la información.

**QUEJAS:**

Durante el mes de diciembre, se registraron 5 quejas en el aplicativo durante el mes de diciembre, según la plataforma Bogotá te Escucha, las quejas son referentes a la funcionalidad de las unidades y el trato de los funcionarios, otra parte trata sobre los convenios que tenemos con Transmilenio y Planeación sobre el trato a los usuarios.

Se concluye que en el mes se registraron 5 quejas.

**DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCION:**

En el mes de diciembre, se registran 3 denuncias por actos de corrupción en la plataforma de Bogotá te Escucha de la cual una se cerró por que no era competencia de idipron y 2 son competencia de idipron.

Se concluye que en el mes se registraron 2 denuncias por actos de corrupción.

**CONSULTA:**

En el mes de diciembre, se registraron 2 consultas en la plataforma de Bogotá te Escucha. Se contestaron oportunamente.

Se concluye que en el mes se registraron 2 consultas.

**DERECHOS DE PETICION DE INTERES GENERAL:**

En el mes de diciembre, se registró un derecho de petición de interés general en la plataforma de Bogotá te Escucha, fue cerrados por no competencia.

Se concluye que en el mes no ingresaron derechos de interés general.

### RECLAMOS:

En el mes de diciembre, se registró un reclamo en la plataforma de Bogotá te Escucha. Se concluye que es competencia de idipron.

Se concluye que en el mes ingresó 1 reclamo.

### SOLICITUDES DE COPIA:

En noviembre se recibió una solicitud de copia la cual se evidencia que no era competencia de idipron por lo tanto se realiza un traslado a secretaria de Gobierno para su correcta respuesta

Se concluye que en el mes no ingresaron solicitudes de copia.

### SUBTEMAS EN EL PERIODO

| SUBTEMAS                                 | TOTAL     | PORCENTAJE  |
|------------------------------------------|-----------|-------------|
| CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE           | 10        | 34%         |
| TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES         | 6         | 21%         |
| PRESENCIA NNAJ EN HABITABILIDAD DE CALLE | 5         | 17%         |
| VEEDURIAS CIUDADANAS                     | 2         | 7%          |
| TEMAS MISIONALES UPI                     | 1         | 3%          |
| TEMAS FINANCIEROS                        | 1         | 3%          |
| ATENCION Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS       | 1         | 3%          |
| FUNCIONAMIENTO OPERATIVO UPIS            | 1         | 3%          |
| NUEVOS DATOS ABIERTOS                    | 1         | 3%          |
| COMEDORES COMUNITARIOS                   | 1         | 3%          |
| INGRESOS                                 | 1         | 3%          |
| <b>TOTAL</b>                             | <b>30</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes de diciembre, el subtema más reiterado fue ciudadanos habitantes de calle con el 34%, sigue traslado a entidades distritales con el 21%, luego presencia NNAJ en habitabilidad de calle con el 17%, le sigue veedurías ciudadanas con el 7% y finalmente, temas misionales upi, temas financieros, atención y portafolio de servicios, funcionamiento operativo upis, nuevos datos abiertos, comedores comunitarios y ingresos con el 3% cada uno respectivamente.

### PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

| DEPENDENCIA                      | TOTAL     | %           |
|----------------------------------|-----------|-------------|
| SECRETARIA DE GOBIERNO           | 6         | 60%         |
| SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL | 2         | 20%         |
| SECRETARIA DE PLANEACION         | 1         | 10%         |
| SECRETARIA DE SALUD              | 1         | 10%         |
| <b>TOTAL</b>                     | <b>10</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes se trasladaron 10 peticiones ciudadanas. La entidad a la que se le realizó mayor cantidad de traslados fue la Secretaría de Gobierno con el 60%, le sigue la Secretaría de Integración Social con el 20% y finalmente la secretaria de planeación y la secretaria de salud con el 10% cada una respectivamente.

### PETICIONES CERRADAS EN EL MISMO PERIODO

| DEPENDENCIA                                | CERRADAS MISMO PERIODO | %           |
|--------------------------------------------|------------------------|-------------|
| GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS         | 68                     | 27%         |
| GERENCIA INSERCCION SOCIOECONOMICA         | 38                     | 15%         |
| GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD | 30                     | 12%         |
| GERENCIA OPERATIVA                         | 30                     | 12%         |
| GERENCIA RECURSOS FISICOS                  | 25                     | 10%         |
| DIRECCION                                  | 19                     | 8%          |
| PLANEACION                                 | 19                     | 8%          |
| GERENCIA TERRITORIO                        | 7                      | 3%          |
| GERENCIA DE CONTRATACION                   | 6                      | 2%          |
| ATENCION A LA CIUDADANIA                   | 3                      | 1%          |
| GERENCIA FINANCIERA                        | 1                      | 1%          |
| SISTEMAS                                   | 1                      | 1%          |
| <b>TOTAL</b>                               | <b>247</b>             | <b>100%</b> |

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes se cerraron 247 requerimientos que se recibieron durante diciembre. La dependencia que más cerro fue la Gerencia De Capacidades y Derechos con 27%, le sigue la Gerencia Inserción Socio Económica con 15%, le siguen las Gerencia de Estrategias de Corresponsabilidad y Gerencia operativa con el 12% cada una, luego la Gerencia de Recursos Físicos con el 10%, seguido de Dirección y Planeación con el 8% cada una, seguido de la Gerencia de Territorio con el 3% y Gerencia de Contratación con el 2%, para finalizar Atención a la Ciudadanía, Gerencia Financiera y Sistemas con el 1% cada una respectivamente.

### PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

| DEPENDENCIA                                | CERRADAS OTRO PERIODO | %           |
|--------------------------------------------|-----------------------|-------------|
| GERENCIA OPERATIVA                         | 33                    | 30%         |
| GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD | 29                    | 26%         |
| GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS         | 27                    | 24%         |
| GERENCIA RECURSOS FISICOS                  | 5                     | 5%          |
| GERENCIA TERRITORIO                        | 4                     | 4%          |
| DIRECCION                                  | 2                     | 2%          |
| GERENCIA ADMINISTRATIVA                    | 2                     | 2%          |
| GERENCIA INSERCCION SOCIOECONOMICA         | 2                     | 2%          |
| GERENCIA TALENTO HUMANO                    | 2                     | 2%          |
| ATENCION A LA CIUDADANIA                   | 1                     | 1%          |
| CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO              | 1                     | 1%          |
| PLANEACION                                 | 1                     | 1%          |
| <b>TOTAL</b>                               | <b>109</b>            | <b>100%</b> |

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

Así mismo, se cerraron 109 peticiones del periodo anterior. La Gerencia Operativa fue la dependencia que más cerró peticiones ciudadanas con el 30%, seguido de la Gerencia de Estrategias de Corresponsabilidad con 26%, luego la Gerencia de Capacidades y Derechos con el 24%, le sigue la Gerencia de Recursos Físicos con el 5% y Gerencia de Territorio con el 4% , luego Dirección, Gerencia Administrativa y Gerencia de Talento Humano con el 2% cada uno y finalmente Atención a la Ciudadanía, Control Interno Disciplinario y la Oficina de Planeación con el 1% cada uno 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                                | 4                                   | 0            | 0     | 0       | 12         | 0                            | 0               |
| CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO              | 0        | 0                         | 0                                | 15                                  | 0            | 0     | 0       | 0          | 0                            | 0               |
| DIRECCION                                  | 0        | 0                         | 0                                | 0                                   | 6            | 0     | 0       | 7          | 0                            | 0               |
| GERENCIA ADMINISTRATIVA                    | 0        | 0                         | 0                                | 0                                   | 0            | 0     | 0       | 10         | 0                            | 0               |
| GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS         | 0        | 0                         | 0                                | 15                                  | 0            | 15    | 0       | 15         | 12                           | 0               |
| GERENCIA DE CONTRATACION                   | 0        | 11                        | 0                                | 11                                  | 0            | 0     | 0       | 8          | 8                            | 0               |
| GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD | 0        | 0                         | 0                                | 11                                  | 0            | 9     | 0       | 12         | 10                           | 0               |
| GERENCIA FINANCIERA                        | 0        | 0                         | 0                                | 0                                   | 0            | 0     | 0       | 0          | 9                            | 0               |
| GERENCIA INSERCCION SOCIOECONOMICA         | 0        | 0                         | 0                                | 0                                   | 0            | 0     | 0       | 14         | 0                            | 0               |
| GERENCIA OPERATIVA                         | 0        | 0                         | 0                                | 15                                  | 0            | 15    | 15      | 15         | 0                            | 0               |
| GERENCIA RECURSOS FISICOS                  | 0        | 0                         | 0                                | 3                                   | 0            | 0     | 0       | 7          | 0                            | 0               |
| GERENCIA TALENTO HUMANO                    | 0        | 0                         | 0                                | 6                                   | 0            | 0     | 0       | 0          | 0                            | 0               |
| GERENCIA TERRITORIO                        | 0        | 0                         | 14                               | 14                                  | 0            | 0     | 0       | 14         | 0                            | 0               |
| PLANEACION                                 | 0        | 0                         | 0                                | 9                                   | 9            | 0     | 0       | 10         | 8                            | 0               |
| SISTEMAS                                   | 0        | 0                         | 0                                | 0                                   | 0            | 0     | 0       | 15         | 0                            | 0               |

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

Durante el mes de diciembre, 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 de Capacidades y Derechos, la Gerencia Operativa y la Gerencia de Territorio, la Gerencia Administrativa, la Gerencia de Estrategias de Corresponsabilidad y la Gerencia de Talento Humano; 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 Publica Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Teniendo en cuenta lo anterior, se realiza revisión a 81 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 diciembre fue de 10 minutos. Lo cual indica una disminución de 2 minutos respecto al mes de noviembre de 2023.

Así mismo, la atención telefónica en promedio en octubre fue de 9 minutos. Lo cual indica que disminuyó 3 minutos respecto al mes de noviembre de 2023.

### PETICIONES CONTESTADAS POR FUERA DE TÉRMINOS

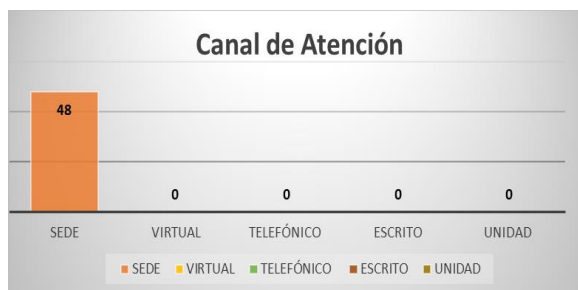
Durante el mes de diciembre se evidencia se dio respuesta dentro de los términos legales, al 99% de las peticiones ciudadanas que recibió la entidad, el 1% fue contestada fuera de los tiempos de terminos.

### ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN CIUDADANA



Para el mes de diciembre se realizaron 48 encuestas de satisfacción, de las cuales el 31% fueron realizadas en la Sede Calle 15, luego Sede Calle 63 con el 29%, Distrito Joven con el 23% y finalmente Perdomo con el 17%.

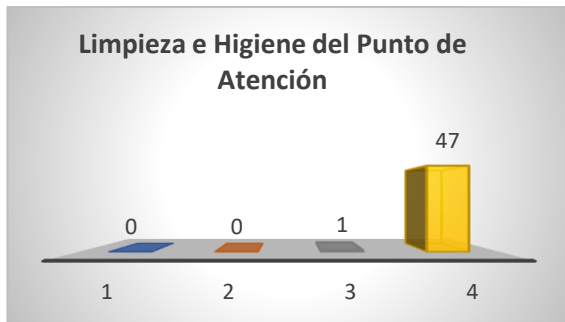
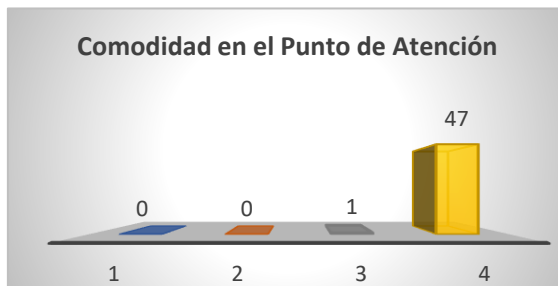
El 100% de las encuestas que se realizaron en el mes, se hicieron en los puntos de atención existentes.





El 96% de los ciudadanos califican de excelente y el 4% de bueno la Seguridad en el Punto de Atención.

El 98% de los ciudadanos califican de excelente y el 2% de bueno la comodidad en el punto de atención.



El 98% de los ciudadanos califican de excelente y el 2% de bueno la Limpieza e Higiene del Punto de Atención.

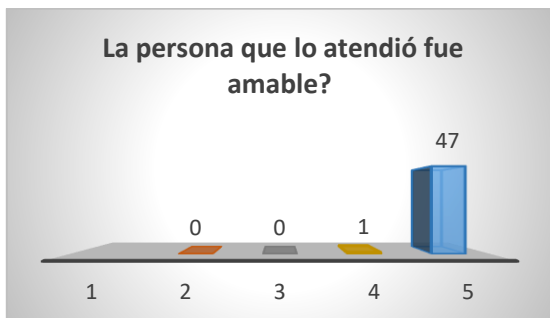
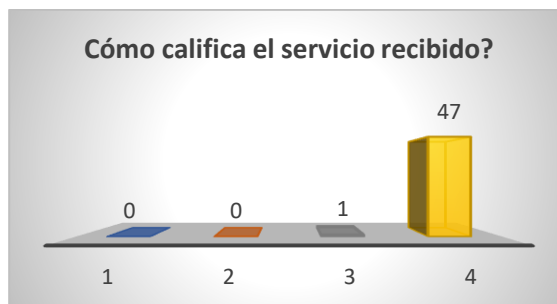
El 98% de los ciudadanos califican de excelente y el 2% de bueno la Organización en el Punto de Atención.





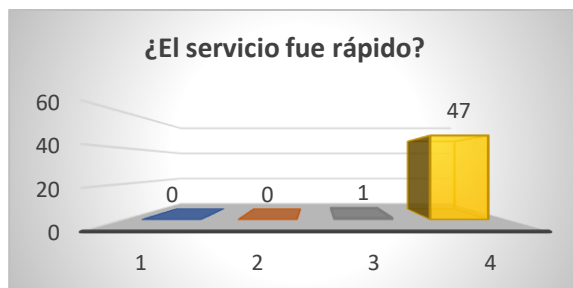
El 98% de los ciudadanos califican de excelente y el 2% de bueno el Horario de Atención en el Punto de Atención.

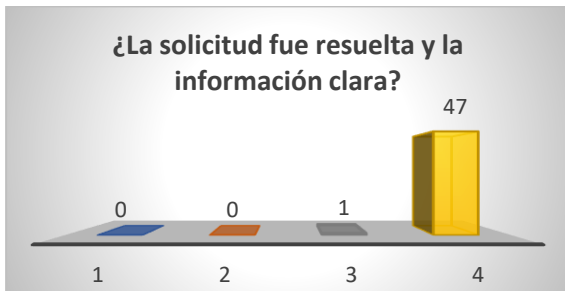
El 98% de los ciudadanos califican de excelente y el 2% de bueno el servicio recibido en el Punto de Atención.



El 98% de los ciudadanos califican de excelente y el 2% de bueno la amabilidad del servidor que los atendió.

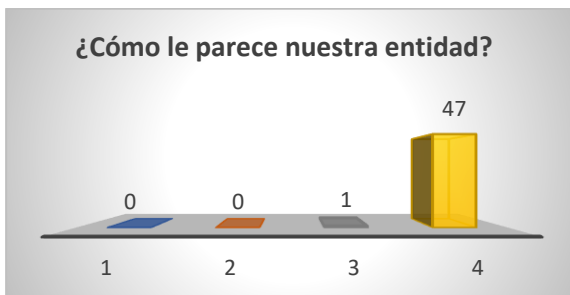
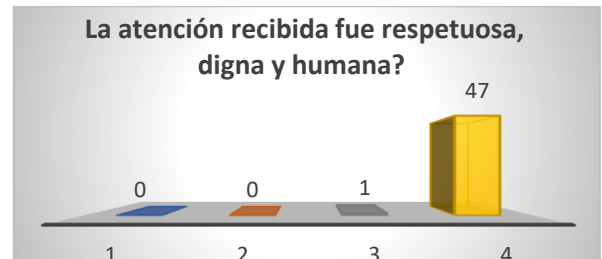
El 98% de los ciudadanos opinan que el servicio fue rápido y el 2% opina que fue bueno.





El 98% de los ciudadanos opinan que la solicitud fue resuelta y la información clara en una escala de excelente y el 2% dice que cumplió en una escala de bueno.

El 97% de los ciudadanos manifiestan que la atención recibida fue respetuosa, digna y humana en una escala de excelente, mientras que el 2% piensa que fue buena.



El 98% de los ciudadanos atendidos tiene una percepción de calificación excelente de la entidad, mientras que el 2% tienen una percepción buena y un ciudadano no responde.

**A las siguientes preguntas los ciudadanos respondieron:**

**¿Cómo podemos mejorar la prestación del servicio?**

- La labor que realiza la entidad es muy bonita, pero deberían ayudar a los jóvenes hasta más edad.
- Que Idipron, contrate profesionales para atender a población en condición de discapacidad.
- No responde.

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

- Que el distrito, continúe con los procesos que tenía nuestro padre Nicolo, porque han desmejorado totalmente ya que muchos garantías que teníamos antes ahora el distrito las cogió.
- No responde.

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

- Con transparencia.
- No responde.

**¿Desea dejar alguna observación?**

- Gracias por el servicio brindado.
- Ninguna.

## **ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN**

Durante el mes de diciembre disminuyó considerablemente el número de ciudadanos encuestados en relación con el mes de noviembre en un 49%, lo anterior se debe a que en noviembre disminuyó el número de atenciones en los puntos de atención presencial habilitados en el Instituto.

No obstante, el 99% de los ciudadanos encuestados tienen una percepción en una escala de excelente sobre la entidad, consideran que la información fue clara y la inquietud resultó de forma satisfactoria, así mismo opinan que el servicio fue rápido y el trato por parte de los anfitriones fue amable y respetuoso.

## EVENTOS PARA LA CIUDADANÍA

Durante el mes de diciembre el Grupo de Servicio a la Ciudadanía participó en una (1) feria de servicios.



**Feria de Emprendimiento - Bulevar de San Diego (frente al museo nacional).**

Fecha del evento: 04 de diciembre de 2023.

Solicitud de Apoyo

Número de asistentes: 4 personas



## **RECOMENDACIONES SOBRE LOS SERVICIOS**

- Se recomienda a la Oficina de Comunicaciones incluir en las campañas publicitarias dirigidas a la ciudadanía, una breve reseña del modelo pedagógico y los cursos que ofrece el instituto a los jóvenes beneficiarios.
- Se recomienda a los responsables de las Unidades de Protección Integral, que en caso de que un beneficiario tenga una petición, dirigirlo al buzón de sugerencia que se encuentra instalado en cada UPI.

## **RECOMENDACIONES GENERALES**

- Se recomienda a los operadores del SDQS, que en caso de presentar alguna inquietud o novedad sobre una petición en particular comunicarse a través del grupo de WhatsApp “Plataforma Bogotá te Escucha”, para que en conjunto con los operadores funcionales de las dependencias sea aclarada la inquietud.
- Responder los requerimientos ciudadanos acorde a lo establecido en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
- Responder los requerimientos ciudadanos correspondientes a la “Plataforma Bogotá te Escucha”, en los tiempos establecido por ley para que no se generen vencimientos.

## **CONCLUSIONES**

- En el mes de diciembre hubo un aumento del 257% en el registro de peticiones ciudadanas a través del Sistema Informático Bogotá te Escucha, en comparación al mes inmediatamente anterior debido a la audiencia rendición de cuentas preguntas y sugerencias del presente año.
- Se concluye que en el mes hubo un requerimiento vencido.
- Todas las dependencias contestaron oportunamente el teléfono de acuerdo con lo establecido en los protocolos de atención telefónica.
- El 99% de los encuestados tienen una percepción positiva de la entidad en una escala de excelente.