

	PROCESO	GESTIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	4222000-FT-177
	PROCEDIMIENTO	ADMINISTRACIÓN DEL MODELO MULTICANAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN	06
	FORMATO	INFORME DE GESTIÓN	PÁGINA	1 de 14

**INFORME – SISTEMA DE PETICIONES
CIUDADANAS BOGOTÁ TE ESCUCHA.**

BOGOTÁ D.C. JULIO – AGOSTO 2021.

	PROCESO	GESTIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	4222000-FT-177
	PROCEDIMIENTO	ADMINISTRACIÓN DEL MODELO MULTICANAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN	06
	FORMATO	INFORME DE GESTIÓN	PÁGINA	2 de 14

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN o GENERALIDADES (INCLUIR SEGÚN LA NECESIDAD)

OBJETIVO

PETICIONES GESTIONADAS POR DEPENDENCIA

CANALES DE INTERACCIÓN

PETICIONES REGISTRADAS MEDIANTE LA LINEA 195

PETICIONES REGISTRADAS POR PUNTO DE ATENCIÓN

PETICIONES POR ENTIDAD

VARIOS

ANEXOS

	PROCESO	GESTIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	4222000-FT-177
	PROCEDIMIENTO	ADMINISTRACIÓN DEL MODELO MULTICANAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN	06
	FORMATO	INFORME DE GESTIÓN	PÁGINA	3 de 14

OBJETIVO

Exponer la gestión realizada durante el bimestre julio y agosto 2021 en relación al manejo del sistema de peticiones ciudadanas Bogotá Te Escucha, como finalidad de aportar a la construcción de un documento para apoyo en la toma de decisiones de la Dirección del sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

	PROCESO	GESTIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	4222000-FT-177
	PROCEDIMIENTO	ADMINISTRACIÓN DEL MODELO MULTICANAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN	06
	FORMATO	INFORME DE GESTIÓN	PÁGINA	4 de 14

De acuerdo al reporte generado por el sistema Bogotá te escucha, se consolida y emiten las siguientes tablas y datos de información.

1. Peticiones gestionadas por dependencia.

Dependencia Hija	Julio	Agosto
4220 CADE Bosa	1	1
4223 CADE Fontibon	9	10
4224 CADE Kennedy	0	7
4226 CADE La victoria	7	3
4227 CADE Los luceros	2	0
4228 CADE Muzu	3	8
4231 CADE Santa Helenita	12	4
4232 CADE Santa Lucia	8	7
4234 CADE Suba	8	0
4236 CADE Tunal	4	6
4238 CADE Yomasa	5	0
4250 SUPERCADE 20 de julio	6	5
4252 SUPERCADE Bosa	2	16
4253 SUPERCADE CAD	62	54
4256 SUPERCADE Suba	27	43
4259 SUPERCADE Manitas	2	6
4273 Línea 195 - Servicio a la Ciudadania	25	21
4258 SUPERCADE Social	0	2
(en blanco)	177	153
Total	360	346

Tomando como referencia las peticiones con fecha de ingreso julio y agosto, encontramos que, para el período del mes de julio de 2021 se gestionaron 360 peticiones en la plataforma Bogotá te escucha y para el mes de agosto de 2021, 346, entre los cuales incluyen los registros, traslados, asignaciones, etc.... los cuales corresponden a 424 peticiones bimestrales, 228 para julio y 196 para el mes de agosto.

Los primeros cinco lugares están dados de la siguiente manera:

Para el bimestre julio - agosto, la mayor cantidad de gestiones fueron realizadas en la dependencia hija que aparece en blanco la cual corresponde a requerimientos gestionados por SuperCADE Virtual y usuario de la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía; el SuperCADE Suba se encuentra en segundo lugar, seguido de SuperCADE CAD, en cuarto lugar, Línea 195 – Servicio a la Ciudadanía y finalmente en quinto lugar CADE Fontibón. En la gestión se encuentran principalmente registros, asignaciones y traslado a entidades distritales y nacionales.

	PROCESO	GESTIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	4222000-FT-177
	PROCEDIMIENTO	ADMINISTRACIÓN DEL MODELO MULTICANAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN	06
	FORMATO	INFORME DE GESTIÓN	PÁGINA	5 de 14

Etiquetas de fila (en blanco)	Julio y Agosto
4256 SUPERCAD Suba	53
4253 SUPERCAD CAD	51
4273 Línea 195 - Servicio a la Ciudadanía	18
4223 CADE Fontibon	15
4231 CADE Santa Helenita	11
4252 SUPERCAD Bosa	10
4234 CADE Suba	8
4250 SUPERCAD 20 de julio	8
4232 CADE Santa Lucía	6
4228 CADE Muzú	5
4236 CADE Tunal	5
4238 CADE Yomasa	5
4259 SUPERCAD Manitas	4
4224 CADE Kennedy	3
4226 CADE La victoria	3
4227 CADE Los luceros	2
4220 CADE Bosa	1
4258 SUPERCAD Social	1
Total general	424

Por su parte, como canal de atención telefónico, la Línea 195 registra un gran número de peticiones, en consecuencia, de la situación coyuntural de salud pública Covid-19, en la cual varias entidades no están atendiendo presencialmente. Dentro de ellas, se encuentran traslado a entidades distritales, atención recibida por parte de los agentes de la línea 195, información errónea o desactualizada e interrupciones de la comunicación. No obstante, la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía implementa acciones con el fin de mitigar estos requerimientos.

2. Canales de Interacción.

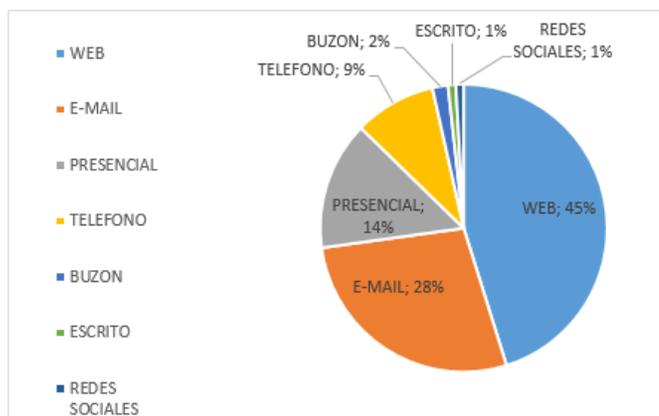
El registro de las peticiones ciudadanas de la RedCADE en el Sistema Bogotá te escucha, como consecuencia de la emergencia de salud presentada por COVID-19, cuentan con una mayor participación para el canal Aplicación móvil, E-mail y Web. Tales registros están dados de la siguiente manera:

	PROCESO	GESTIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	4222000-FT-177
	PROCEDIMIENTO	ADMINISTRACIÓN DEL MODELO MULTICANAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN	06
	FORMATO	INFORME DE GESTIÓN	PÁGINA	6 de 14

Julio:

Web 45%, E-mail 28%, presencial 14%, telefónico 9%, por su parte buzón cuenta con 4 peticiones, escrito y redes sociales con 2.

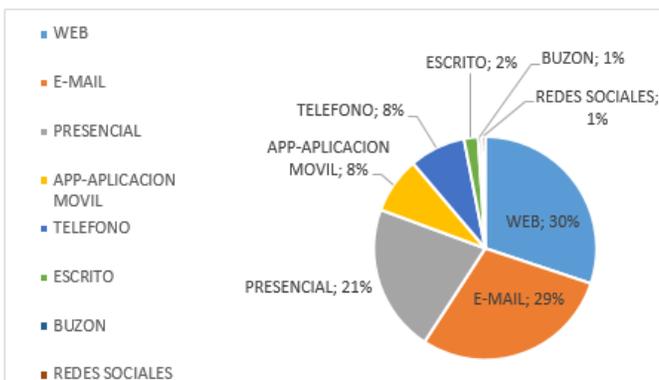
CANAL	JULIO	%
WEB	103	45%
E-MAIL	63	28%
PRESENCIAL	33	14%
TELEFONO	21	9%
BUZON	4	2%
ESCRITO	2	1%
REDES SOCIALES	2	1%
Total general	228	100%



Agosto:

Web 30%, E-mail 29%, presencial 21%, Aplicación móvil y telefónico 8%, por su parte escrito cuenta con 4 peticiones, buzón y redes sociales con 1.

CANAL	AGOSTO	%
WEB	59	30%
E-MAIL	57	29%
PRESENCIAL	42	21%
APP-APLICACION MOVIL	16	8%
TELEFONO	16	8%
ESCRITO	4	2%
BUZON	1	1%
REDES SOCIALES	1	1%
Total general	196	100%



2. Peticiones registradas mediante la línea 195.

Durante el mes de julio de 2021, se registraron 743 peticiones mediante el canal telefónico línea 195. El informe que genera el aplicativo, relaciona como primer lugar "en blanco" las cuales corresponden a peticiones que no se trasladan, sino por el contrario son asignadas ej: Sec. General, en segundo lugar, las trasladadas a Secretaría Distrital de Hacienda, seguido de Secretaría Distrital de Planeación, posterior Secretaría Distrital de Movilidad y como quinto lugar Secretaría de Gobierno.

	PROCESO	GESTIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	4222000-FT-177
	PROCEDIMIENTO	ADMINISTRACIÓN DEL MODELO MULTICANAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN	06
	FORMATO	INFORME DE GESTIÓN	PÁGINA	7 de 14

Dependencia	Cuenta de Número petición
Usuarios Asesores Línea 195	743
Total general	743

Como total general en la siguiente tabla se registran 1925 peticiones, esto teniendo en cuenta que de las 743 peticiones registradas por el canal telefónico la mayoría se traslada a más de una entidad competente.

Entidad	Cuenta Número de petición
(en blanco)	757
SECRETARIA DE HACIENDA	365
SECRETARIA DE PLANEACION	276
SECRETARIA MOVILIDAD	121
SECRETARIA DE GOBIERNO	66
SECRETARIA DE SALUD	52
SECRETARIA DE EDUCACION	48
SECRETARIA DE SEGURIDAD	32
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	32
IDU	16
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	16
SECRETARIA DE AMBIENTE	14
UAESP	12
CAPITAL SALUD EPS	11
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	11
ACUEDUCTO - EAB	11
SECRETARIA DEL HABITAT	9
VEEDURIA DISTRITAL	9
PERSONERIA DE BOGOTA	8
CODENSA	7
SUBRED SUR	6
SUBRED NORTE	4
SUBRED SUR OCCIDENTE	4
TRANSMILENIO	4
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	3
GAS NATURAL	3
SUBRED CENTRO ORIENTE	3
CATASTRO	3

	PROCESO	GESTIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	4222000-FT-177
	PROCEDIMIENTO	ADMINISTRACIÓN DEL MODELO MULTICANAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN	06
	FORMATO	INFORME DE GESTIÓN	PÁGINA	8 de 14

ETB - EMPRESA DE TELEFONOS	3
IDRD	3
CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	2
IDIGER	2
IPES	2
IDPAC	2
JBB - JARDIN BOTANICO	2
IDPYBA	2
IDPC	1
CONCEJO DE BOGOTA	1
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	1
SECRETARIA DE CULTURA	1
Total general	1925

Durante el mes de agosto de 2021, se registraron 789 peticiones mediante el canal telefónico línea 195. El informe que genera el aplicativo, relaciona como primer lugar "en blanco" las cuales corresponden a peticiones que no se trasladan, sino por el contrario son asignadas ej: Sec. General, en segundo lugar, las trasladadas a Secretaría Distrital de Hacienda, seguido de Secretaría Distrital de Planeación, posterior Secretaría Distrital de Movilidad y como quinto lugar Secretaría de Gobierno.

Dependencia	Cuenta de Número petición
Usuarios Asesores Linea 195	789
Total general	789

Como total general en la siguiente tabla se registran 2039 peticiones, esto teniendo en cuenta que de las 789 peticiones registradas por el canal telefónico la mayoría se traslada a más de una entidad competente.

Entidad	Cuenta de Número petición
(en blanco)	803
SECRETARIA DE HACIENDA	312
SECRETARIA DE PLANEACION	211
SECRETARIA MOVILIDAD	161
SECRETARIA DE GOBIERNO	105
SECRETARIA DE SALUD	84
SECRETARIA DE SEGURIDAD	53

	PROCESO	GESTIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	4222000-FT-177
	PROCEDIMIENTO	ADMINISTRACIÓN DEL MODELO MULTICANAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN	06
	FORMATO	INFORME DE GESTIÓN	PÁGINA	9 de 14

SECRETARIA DE EDUCACION	38
SECRETARIA DE AMBIENTE	38
CAPITAL SALUD EPS	25
UAESP	24
SECRETARIA DEL HABITAT	23
ACUEDUCTO - EAB	20
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	18
PERSONERIA DE BOGOTA	16
IDU	14
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	12
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	11
VEEDURIA DISTRITAL	11
TRANSMILENIO	7
CODENSA	7
IDRD	7
IDPYBA	6
SUBRED SUR	4
SUBRED SUR OCCIDENTE	4
IDIGER	3
ETB - EMPRESA DE TELEFONOS	3
JBB - JARDIN BOTANICO	3
CATASTRO	2
SUBRED NORTE	2
IPES	2
SERVICIO CIVIL	2
GAS NATURAL	2
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	1
IDIPRON	1
CONCEJO DE BOGOTA	1
METRO DE BOGOTA S.A.	1
CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	1
SECRETARIA DE CULTURA	1
Total general	2039

	PROCESO	GESTIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	4222000-FT-177
	PROCEDIMIENTO	ADMINISTRACIÓN DEL MODELO MULTICANAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN	06
	FORMATO	INFORME DE GESTIÓN	PÁGINA	10 de 14

4. Peticiones registradas por punto de atención.

Julio

En la clasificación por punto de atención, se observa que el mayor número de peticiones se registraron en Web Service, seguido de SuperCADE Suba, en tercer lugar, SuperCADE CAD, posterior lugar Línea 195 – Servicio a la Ciudadanía.

Punto de atención	Cuenta de Número petición
WEB SERVICE	85
SUPERCADDE SUBA	27
SUPERCADDE CAD	25
LÍNEA 195 - SERVICIO A LA CIUDADANÍA	23
(en blanco)	17
CADE SANTA HELENITA	8
CADE SUBA	8
CADE FONTIBÓN	7
SUPERCADDE 20 DE JULIO	5
CADE YOMASA	5
PUNTO DE ATENCIÓN Y RADICACIÓN - PALACIO LIEVANO	5
CADE SANTA LUCÍA	4
CADE LA VICTORIA	3
CADE LOS LUCEROS	2
CADE MUZU	2
SUPERCADDE MANITAS	1
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	1
Total general	228

Agosto

En la clasificación por punto de atención, se observa que el mayor número de peticiones se registraron por Web Service, seguido por SuperCADE Suba, en tercer lugar, SuperCADE CAD, posterior lugar Línea 195 – Servicio a la Ciudadanía.

	PROCESO	GESTIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	4222000-FT-177
	PROCEDIMIENTO	ADMINISTRACIÓN DEL MODELO MULTICANAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN	06
	FORMATO	INFORME DE GESTIÓN	PÁGINA	11 de 14

Punto de atención	Cuenta de Número petición
WEB SERVICE	47
SUPERCADDE SUBA	26
SUPERCADDE CAD	25
LINEA 195 - SERVICIO A LA CIUDADANIA	17
SuperCADE Virtual	16
(en blanco)	14
CADE FONTIBON	10
SUPERCADDE BOSA	9
CADE SANTA HELENITA	5
PUNTO DE ATENCION Y RADICACION - PALACIO LIEVANO	5
CADE SANTA LUCIA	4
CADE MUZU	3
CADE LA VICTORIA	3
CADE KENNEDY	3
SUPERCADDE 20 DE JULIO	3
SUPERCADDE MANITAS	3
CONCEJO DE BOGOTA D.C.	1
SUPERCADDE SOCIAL	1
SEDE PRINCIPAL SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE	1
Total general	196

Por su parte la mayoría de los temas en las diferentes tipologías de las peticiones ciudadanas, están relacionadas con mantenimientos viales, emergencia de salud por COVID-19, solicitudes de ayudas por subsidios y consultas ciudadanas a diferentes entidades distritales y nacionales.

5. Peticiones por Entidad.

Julio

El informe que genera el aplicativo, relaciona como primer lugar "en blanco" peticiones las cuales no se trasladaron, sino por el contrario son asignadas a Secretaría General, como segundo lugar se encuentra Secretaría Distrital de Planeación, posterior Enel - Codensa, seguido Vanti – Gas Natural y, en quinto lugar, Secretaría Distrital de Hacienda.

	PROCESO	GESTIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	4222000-FT-177
	PROCEDIMIENTO	ADMINISTRACIÓN DEL MODELO MULTICANAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN	06
	FORMATO	INFORME DE GESTIÓN	PÁGINA	12 de 14

Entidad	Cuenta de Número petición
(en blanco)	186
SECRETARIA DE PLANEACION	23
CODENSA	7
GAS NATURAL	4
SECRETARIA DE HACIENDA	4
IDRD	1
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	1
IDT	1
SECRETARIA MOVILIDAD	1
Total general	228

Agosto

El informe que genera el aplicativo, relaciona como primer lugar "en blanco" peticiones las cuales no se trasladaron, sino por el contrario son asignadas a Secretaría General, como segundo lugar se encuentra Secretaría Distrital de Planeación, posterior UAESP, seguido de IDU, y, en quinto lugar, Acueducto.

Entidad	Cuenta de Número petición
(en blanco)	158
SECRETARIA DE PLANEACION	9
UAESP	8
IDU	7
ACUEDUCTO - EAB	3
PERSONERIA DE BOGOTA	2
CATASTRO	1
SECRETARIA MOVILIDAD	1
SECRETARIA DE SALUD	1
IDPYBA	1
TRANSMILENIO	1
SECRETARIA DE HACIENDA	1
GAS NATURAL	1
IDRD	1
SECRETARIA DE EDUCACION	1
Total general	196

	PROCESO	GESTIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	4222000-FT-177
	PROCEDIMIENTO	ADMINISTRACIÓN DEL MODELO MULTICANAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN	06
	FORMATO	INFORME DE GESTIÓN	PÁGINA	13 de 14

Varios

Adicionalmente, se encuentra que el número de peticiones cerradas por la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, por respuesta definitiva para el bimestre fue de 76 peticiones (37 para julio y 39 para mayo).

Solucionado - Por respuesta definitiva	Julio	Agosto
4273 Línea 195 - Servicio a la Ciudadanía	14	12
(en blanco)	23	27
Total general	37	39

Los contenidos de dichos requerimientos ciudadanos corresponden a consultas ciudadanas dadas por la actual emergencia de salud en el país COVID-19, también peticiones relacionadas con el portafolio de servicios de los puntos presenciales de la RedCADE. En algunas peticiones, se presentaron casos reiterativos como: felicitaciones y quejas funcionarios Red CADE, requerimientos relacionados con la línea 195 (Disponibilidad de agendas Hacienda, demoras en la atención, felicitaciones y quejas por el servicio recibido por los asesores).

Como planes de mejora de acuerdo a lo evidenciado en los requerimientos allegados a esta dirección, se realizaron las siguientes actividades.

- En relación a la Petición 2179442021, en la cual el ciudadano manifiesta inconformidad frente a la información brindada en el canal telefónico Línea 195, sobre horarios de atención de la entidad Secretaría Distrital de Planeación en el SuperCADE Bosa. La profesional responsable Carmen María Ampudia solicitó a la entidad actualización de la información en la Guía de Trámites y Servicios, en la cual se describa el método implementado por la entidad para la atención en los puntos presenciales con sistema de Pre-turnos, con el fin de contar con la información actualizada y correcta para una orientación adecuada a la ciudadanía.
- Se elevaron actas de acciones de mejora en la Red CADE. Los profesionales responsables de los puntos de atención SuperCADE Social, SuperCADE 20 de julio y SuperCADE Kennedy, realizaron retroalimentación a los funcionarios de su equipo de trabajo por quejas interpuestas por el servicio brindado. En estas reuniones llevadas a cabo se recalca la importancia de dar cumplimiento al manual de servicio a la ciudadanía, para la materialización efectiva de un trato digno, humano y cálido al ciudadano en general.

De esta manera damos cierre a las estadísticas del comportamiento bimensual de las peticiones ciudadanas competentes de la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

	PROCESO	GESTIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	4222000-FT-177
	PROCEDIMIENTO	ADMINISTRACIÓN DEL MODELO MULTICANAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN	06
	FORMATO	INFORME DE GESTIÓN	PÁGINA	14 de 14

Para concluir, cabe resaltar que, en la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía se están adelantando planes de acción y propuestas para mejoras continuas, para fortalecer la prestación del servicio, tanto en la RED CADE como en los demás canales de atención, con el fin de hacer más efectiva la atención y mejorar la experiencia de servicio a la ciudadanía.



Wendy Huertas Quintero
Gestora Peticiones Bogotá Te Escucha - DSDSC

Proyectó: Wendy Huertas Quintero
Aprobó: Dorian Coquies