	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 13

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

BOGOTÁ D.C. SEPTIEMBRE – OCTUBRE

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 13

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 13

OBJETIVO

Exponer la gestión realizada durante el bimestre septiembre y octubre 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 13

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	Septiembre	Octubre
4220 CADE Bosa	0	2
4221 CADE Candelaria	1	0
4223 CADE Fontibon	3	3
4224 CADE Kennedy	22	6
4225 CADE la Gaitana	1	0
4226 CADE La victoria	2	3
4228 CADE Muzu	19	4
4231 CADE Santa Helenita	4	4
4232 CADE Santa lucia	14	14
4233 CADE Servita	3	2
4234 CADE Suba	2	5
4236 CADE Tunal	11	0
4250 SUPERCADE 20 de julio	5	7
4251 SUPERCADE Americas	0	2
4252 SUPERCADE Bosa	5	20
4253 SUPERCADE CAD	54	17
4254 SUPERCADE Calle 13	3	0
4256 SUPERCADE Suba	9	4
4257 SUPERCADE Engativa	5	6
4258 SUPERCADE Social	0	3
4259 SUPERCADE Manitas	0	10
4273 Linea 195 - Servicio a la Ciudadania	21	12
(en blanco)	106	78
Total general	290	202

Tomando como referencia las peticiones con fecha de ingreso septiembre y octubre, encontramos que, para el período del mes de septiembre de 2021 se gestionaron 290 peticiones en la plataforma Bogotá te escucha y para el mes de octubre de 2021, 202, entre los cuales incluyen los registros, traslados, asignaciones, etc.... los cuales corresponden a 248 peticiones bimestrales, 143 para septiembre y 105 para el mes de octubre.

Los primeros cinco lugares están dados de la siguiente manera:


Para el bimestre septiembre - octubre, la mayor cantidad de gestiones fueron realizadas en la dependencia hija que aparece en blanco la cual corresponde a requerimientos gestionados por

	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 13

SuperCADE Virtual y usuario de la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía; el SuperCADE CAD se encuentra en segundo lugar, seguido de Línea 195 – Servicio a la Ciudadanía, en cuarto lugar, CADE Kennedy y finalmente en quinto lugar CADE Santa Lucía. En la gestión se encuentran principalmente registros, asignaciones y traslado a entidades distritales y nacionales.

Dependencia hija	Septiembre y Octubre
(en blanco)	184
4253 SUPERCAD CAD	71
4273 Línea 195 - Servicio a la Ciudadanía	33
4224 CADE Kennedy	28
4232 CADE Santa Lucía	28
4252 SUPERCAD Bosa	25
4228 CADE Muzú	23
4256 SUPERCAD Suba	13
4250 SUPERCAD 20 de Julio	12
4236 CADE Tunal	11
4257 SUPERCAD Engativa	11
4259 SUPERCAD Manitas	10
4231 CADE Santa Helenita	8
4234 CADE Suba	7
4223 CADE Fontibón	6
4226 CADE La Victoria	5
4233 CADE Servita	5
4254 SUPERCAD Calle 13	3
4258 SUPERCAD Social	3
4220 CADE Bosa	2
4251 SUPERCAD Américas	2
4221 CADE Candelaria	1
4225 CADE La Gaitana	1
Total general	492

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.

	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 13

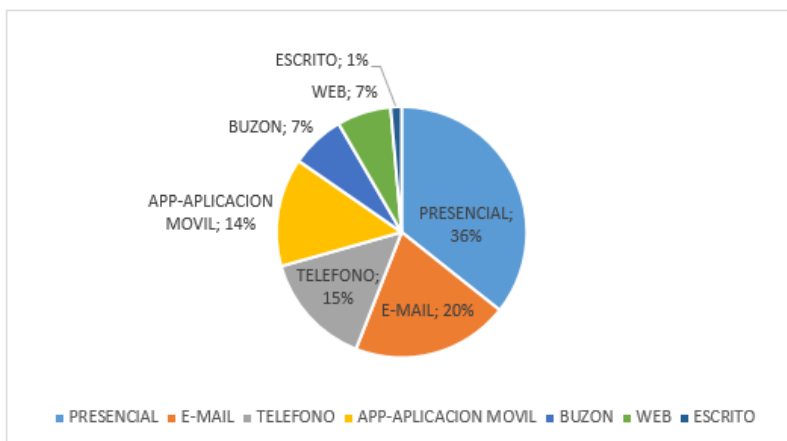
2. Canales de Interacción.

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

Septiembre:

Presencial 36%, E-mail 20%, telefónico 15%, APP Móvil 14%, buzón y web 7% por su parte canal escrito 1%.

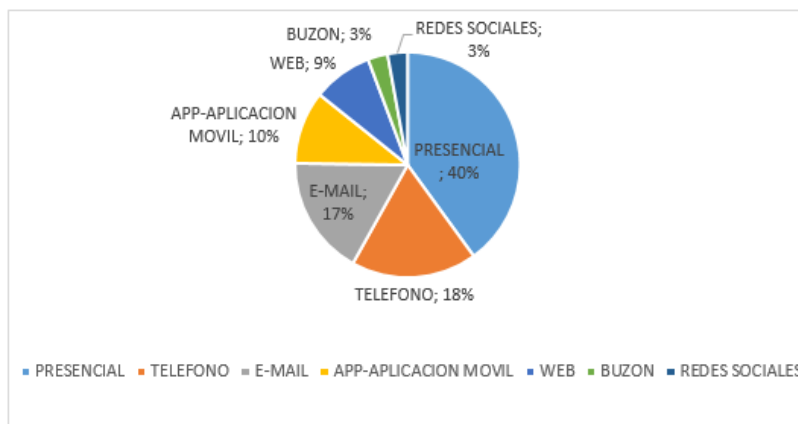
CANAL	Septiembre	%
PRESENCIAL	51	36%
E-MAIL	29	20%
TELEFONO	21	15%
APP-APLICACION MOVIL	20	14%
BUZON	10	7%
WEB	10	7%
ESCRITO	2	1%
Total general	143	100%




Octubre:

Presencial 40%, telefónico 18%, E-mail 17%, APP Móvil 10%, Web 9%, por su parte buzón y redes sociales 3%.

Canal	Octubre	%
PRESENCIAL	42	40%
TELEFONO	19	18%
E-MAIL	18	17%
APP-APLICACION MOVIL	11	10%
WEB	9	9%
BUZON	3	3%
REDES SOCIALES	3	3%
Total general	105	100%



	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 13


2. Peticiones registradas mediante la línea 195.

Durante el mes de septiembre de 2021, se registraron 980 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	980
Total general	980

Como total general en la siguiente tabla se registran 2437 peticiones, esto teniendo en cuenta que de las 980 peticiones registradas por el canal telefónico la mayoría se traslada a más de una entidad competente.

Entidad	Cuenta de Número petición
(en blanco)	1015
SECRETARIA DE HACIENDA	275
SECRETARIA DE PLANEACION	250
SECRETARIA MOVILIDAD	212
SECRETARIA DE GOBIERNO	150
SECRETARIA DE SALUD	110
SECRETARIA DE EDUCACION	65
SECRETARIA DE SEGURIDAD	55
SECRETARIA DE AMBIENTE	40
SECRETARIA DEL HABITAT	35
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	27
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	26
UAESP	25
CAPITAL SALUD EPS	23
PERSONERIA DE BOGOTA	18
ACUEDUCTO - EAAB-ESP	18
IDU	15
VEEDURIA DISTRITAL	11
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	11
CODENSA	8
IDRD	6


	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 13

CATASTRO	6
IDPYBA	5
SIM	4
ETB - EMPRESA DE TELEFONOS	4
TRANSMILENIO	3
CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	3
IDIGER	2
IPES	2
GAS NATURAL	2
JBB - JARDIN BOTANICO	2
SUBRED NORTE	2
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	1
SECRETARIA JURIDICA	1
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	1
CONCEJO DE BOGOTA	1
SECRETARIA DE LA MUJER	1
IDPAC	1
SUBRED SUR	1
Total general	2437


Durante el mes de octubre de 2021, se registraron 831 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 Movilidad, seguido de Secretaría Distrital de Hacienda, posterior Secretaría Distrital de Planeación y como quinto lugar Secretaría de Gobierno.

Dependencia	Cuenta de Número petición
Usuarios Asesores Linea 195	831
Total general	831

Como total general en la siguiente tabla se registran 2134 peticiones, esto teniendo en cuenta que de las 831 peticiones registradas por el canal telefónico la mayoría se traslada a más de una entidad competente.

	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 13

Entidad	Cuenta de Número petición
(en blanco)	857
SECRETARIA MOVILIDAD	226
SECRETARIA DE HACIENDA	214
SECRETARIA DE PLANEACION	193
SECRETARIA DE GOBIERNO	138
SECRETARIA DE SALUD	95
SECRETARIA DE SEGURIDAD	54
SECRETARIA DE AMBIENTE	51
SECRETARIA DE EDUCACION	47
CAPITAL SALUD EPS	35
UAESP	28
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	26
ACUEDUCTO - EAAB-ESP	24
SECRETARIA DEL HABITAT	23
IDU	20
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	16
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	11
CODENSA	9
PERSONERIA DE BOGOTA	6
TRANSMILENIO	6
VEEDURIA DISTRITAL	6
GAS NATURAL	5
IDPYBA	5
SUBRED SUR OCCIDENTE	5
ETB - EMPRESA DE TELEFONOS	5
IDRD	4
SUBRED NORTE	4
IPES	3
CATASTRO	3
SUBRED CENTRO ORIENTE	3
SUBRED SUR	3
IDIGER	2
JBB - JARDIN BOTANICO	2
CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	2
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	1

	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 13

IDPC	1
SECRETARIA DE LA MUJER	1
Total general	2134

4. Peticiones registradas por punto de atención.


Septiembre

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

Punto de atención	Septiembre
SUPERCAD CAD	24
LINEA 195 - SERVICIO A LA CIUDADANIA	21
SuperCADE Virtual	20
CADE KENNEDY	12
CADE MUZU	9
SUPERCAD SUBA	9
(en blanco)	8
PUNTO DE ATENCION Y RADICACION - PALACIO LIEVANO	8
CADE SANTA LUCIA	7
SUPERCAD 20 DE JULIO	4
CADE SERVITA	3
SUPERCAD ENGATIVA	3
SUPERCAD BOSA	3
CADE FONTIBON	3
CADE SANTA HELENITA	2
CADE SUBA	2
WEB SERVICE	1
SUPERCAD CALLE 13	1
CADE CANDELARIA	1
CADE LA VICTORIA	1
CADE LA GAITANA	1
Total general	143

Octubre

En la clasificación por punto de atención, se observa que el mayor número de peticiones se registraron por Línea 195 – Servicio a la Ciudadanía, seguido por SuperCADE Virtual, en tercer

	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 13

lugar, SuperCADE Bosa, posterior lugar SuperCADE CAD.


Etiquetas de fila	Octubre
LINEA 195 - SERVICIO A LA CIUDADANIA	21
SuperCADE Virtual	11
SUPERCADDE BOSA	9
SUPERCADDE CAD	7
CADE KENNEDY	6
CADE SANTA LUCIA	6
(en blanco)	6
SUPERCADDE SUBA	5
SUPERCADDE MANITAS	5
CADE SANTA HELENITA	4
CADE SUBA	4
CADE FONTIBON	3
SUPERCADDE 20 DE JULIO	3
PUNTO DE ATENCION Y RADICACION - PALACIO LIEVANO	3
CADE SERVITA	2
SUPERCADDE ENGATIVA	2
CADE MUZU	2
CADE LA VICTORIA	2
SUPERCADDE SOCIAL	1
SUPERCADDE AMERICAS	1
SEDE CENTRAL PISOS 5 8 Y 13	1
CADE BOSA	1
Total general	105

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.

Septiembre

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 IDU, posterior Vanti – Gas Natural, seguido ETB y, en quinto lugar, Secretaría Distrital de Ambiente.


	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 13

Entidad	Septiembre
(en blanco)	99
IDU	16
GAS NATURAL	5
ETB - EMPRESA DE TELEFONOS	4
SECRETARIA DE AMBIENTE	3
SECRETARIA DE HACIENDA	3
SECRETARIA DE PLANEACION	3
SECRETARIA DE GOBIERNO	2
CODENSA	2
ENTIDAD NACIONAL	2
ACUEDUCTO - EAAB-ESP	1
TRANSMILENIO	1
IDPYBA	1
PERSONERIA DE BOGOTA	1
Total general	143

Octubre

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 IDU, posterior Vanti – Gas Natural, seguido de Secretaría Distrital de Planeación, y, en quinto lugar, Secretaría Distrital de Movilidad.

Entidad	Octubre
(en blanco)	75
IDU	7
GAS NATURAL	7
SECRETARIA DE PLANEACION	4
SECRETARIA MOVILIDAD	3
ENTIDAD NACIONAL	2
CODENSA	2
UAESP	1
TRANSMILENIO	1
SECRETARIA DE EDUCACION	1
SECRETARIA DE HACIENDA	1
SECRETARIA DE GOBIERNO	1
Total general	105

	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 13

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 72 peticiones (47 para septiembre y 25 para octubre).

Cierre por respuesta definitiva	Septiembre	Octubre
4273 Línea 195 - Servicio a la Ciudadanía	18	5
4200 Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	29	20
Total general	47	25

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.

- Se elevó acta de acción de mejora en el punto de atención CADE la Victoria, para el cual se realizó retroalimentación a los funcionarios de su equipo de trabajo por una queja interpuesta 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.
- Como plan de acción por las peticiones recibidas por la atención del banco Scotiabank Colpatria, se escalaron los casos con la profesional de enlace Gloria Patricia Velasco. Este banco en la actualidad no cuenta con contrato con esta entidad.

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.

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
Aprobó: Dorían Coquies

Cra 8 No. 10 - 65
Código postal 111711
Tel: 381 3000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195

