

INFORME DE  
GESTIÓN DE  
PETICIONES EN  
BOGOTÁ TE  
ESCUCHA  
MES DE MARZO 2025

SECRETARIA GENERAL –  
PROCESO SERVICIO A LA  
CIUDADANÍA

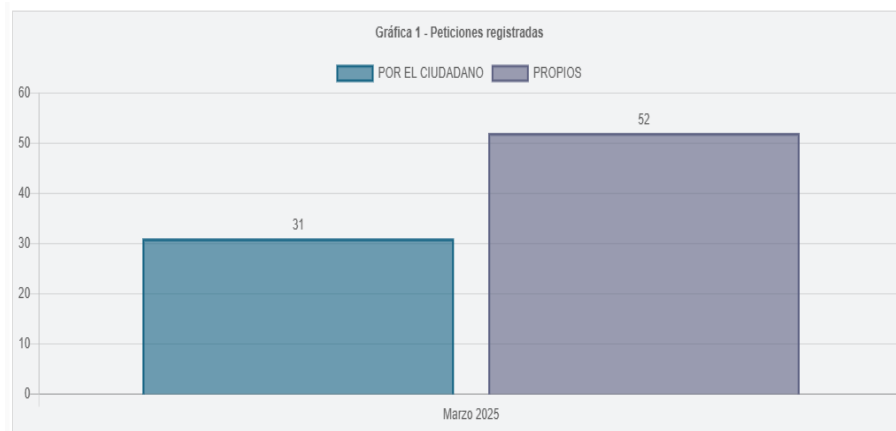
## Tabla de contenido

|                                                                            |           |
|----------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. PETICIONES REGISTRADAS .....</b>                                     | <b>2</b>  |
| <b>2. PETICIONES RECIBIDAS .....</b>                                       | <b>2</b>  |
| <b>3. CANALES DE ATENCIÓN.....</b>                                         | <b>3</b>  |
| <b>3.1. ATENCIONES POR LINEA WHATSAPP .....</b>                            | <b>4</b>  |
| <b>3.2. RED SOCIAL FACEBOOK .....</b>                                      | <b>5</b>  |
| <b>3.3. CANAL TELEFÓNICO .....</b>                                         | <b>5</b>  |
| <b>3.4. CANAL PRESENCIAL .....</b>                                         | <b>5</b>  |
| <b>3.5. CORREOS ELECTRÓNICOS.....</b>                                      | <b>6</b>  |
| <b>4. PETICIONES POR TIPOLOGÍA.....</b>                                    | <b>6</b>  |
| <b>5. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA .....</b>                  | <b>7</b>  |
| <b>6. GESTIÓN DE RESPUESTAS .....</b>                                      | <b>7</b>  |
| <b>6.1. RESPUESTAS GESTIONADAS POR LA ENTIDAD .....</b>                    | <b>7</b>  |
| <b>6.2. PETICIONES CERRADAS EN EL MISMO PERIODO .....</b>                  | <b>9</b>  |
| <b>6.3. PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES.....</b>                   | <b>9</b>  |
| <b>7. CATEGORIAS Y SUB TEMAS MAS REITERADOS .....</b>                      | <b>10</b> |
| <b>8. TIEMPO DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS .....</b>                        | <b>11</b> |
| <b>9. PETICIONES CON GESTIÓN EXTEMPORÁNEA.....</b>                         | <b>12</b> |
| <b>10. SEGUIMIENTO ESCRITO DE RESPUESTAS EMITIDAS POR LA ENTIDAD .....</b> | <b>12</b> |
| <b>11. ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN CIUDADANA .....</b>                         | <b>13</b> |
| <b>12. EVENTOS PARA LA CIUDADANÍA .....</b>                                | <b>16</b> |
| <b>13. CONCLUSIONES.....</b>                                               | <b>16</b> |
| <b>14. RECOMENDACIONES .....</b>                                           | <b>17</b> |

## 1. PETICIONES REGISTRADAS

Se entiende como peticiones registradas aquellas que se crearon desde la entidad en la plataforma Bogotá te Escucha o las que fueron registradas directamente por la ciudadanía con destino a la entidad.

Tomando como fuente el reporte de Gestión de Peticiones de la Alcaldía Mayor de Bogotá y la plataforma de la Veeduría Distrital, en el mes de marzo 2025 se registraron 83 peticiones ciudadanas en la entidad como se muestra en la gráfica 1, evidenciándose un aumento del 19% en el registro de peticiones respecto al mes de febrero 2025, donde se registraron 70 peticiones. Lo anterior debido a que, en el mes de marzo aumentaron las peticiones de tipo felicitaciones en el Sistema Bogotá te Escucha.



Gráfica No. 1. Peticiones registradas  
Fuente: Red Distrital de Quejas y Reclamos - Veeduría Distrital

## 2. PETICIONES RECIBIDAS

Se entiende como peticiones recibidas aquellas que IDIPRON recibió como traslado desde otras entidades por competencia.

Tomando como fuente el control de requerimientos ciudadanos que maneja la entidad, en el mes de marzo 2025 la entidad recibió 49 peticiones ciudadanas de otras entidades, de la siguiente manera:

| ENTIDAD                          | NÚMERO DE PETICIONES |
|----------------------------------|----------------------|
| SECRETARIA GENERAL               | 17                   |
| SECRETARIA INTEGRACION SOCIAL    | 10                   |
| CONCEJO DE BOGOTA                | 4                    |
| SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO | 2                    |

|                                                  |           |
|--------------------------------------------------|-----------|
| EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ  | 1         |
| VEEDURÍA DISTRITAL                               | 5         |
| TRANSMILENIO                                     | 3         |
| IDEARTES INSTITUTO DE LAS ARTES                  | 2         |
| INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN | 1         |
| IPES                                             | 1         |
| PERSONERÍA DE BOGOTÁ                             | 2         |
| SECRETARÍA DE PLANEACIÓN                         | 1         |
| <b>TOTAL</b>                                     | <b>49</b> |

Tabla No. 1. Peticiones recibidas marzo  
Fuente: Control de requerimientos ciudadanos marzo

Las anteriores peticiones se gestionaron desde la entidad para generar la respectiva respuesta, las cuales fueron asignadas a las diferentes dependencias o trasladadas a otras entidades según competencia.

Frente al mes anterior (febrero 2025) se evidencia una disminución del 16% en las peticiones recibidas, teniendo en cuenta que en marzo 2025 se recibieron 49 y en el mes de febrero 2025 fueron 58 peticiones.

De acuerdo con lo anterior, se presenta el resumen de la totalidad de peticiones registradas y recibidas en el mes de marzo 2025:

| Tipo de ingreso        | Cantidad   |
|------------------------|------------|
| Peticiones registradas | 83         |
| Peticiones recibidas   | 49         |
| <b>Total</b>           | <b>132</b> |

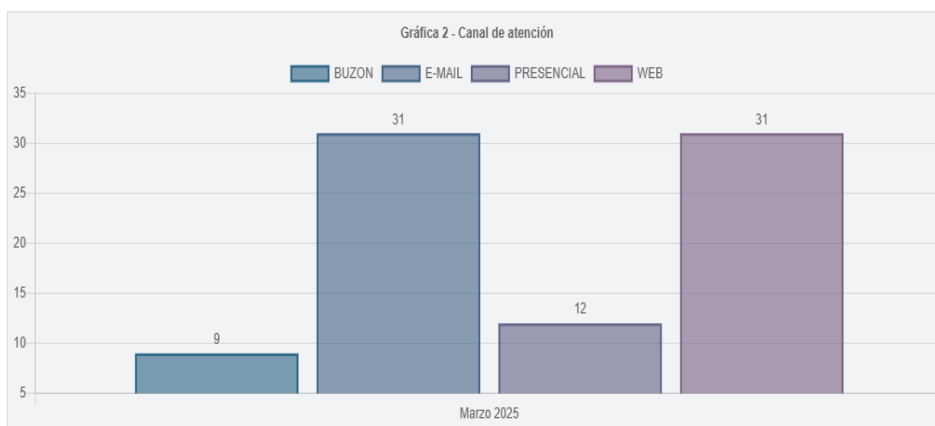
Las 132 peticiones que recibió la entidad se gestionaron en el mes de marzo, no obstante, y de acuerdo con la *Guía para la Generación y manejo del “REPORTE GESTIÓN DE PETICIONES”* de la Alcaldía Mayor de Bogotá, NO se presenta lo recibido por traslado de otras entidades, pues dichas peticiones serán reportadas por la entidad que la registró inicialmente, evitando doble contabilización. En correspondencia a lo anterior, desde el IDIPRON se tomará en cuenta la cantidad de peticiones registradas para efectos del desarrollo del informe.

### 3. CANALES DE ATENCIÓN

Teniendo en cuenta las 83 peticiones registradas, a continuación, se presentan los canales de atención que utilizaron los ciudadanos para interponer sus peticiones:

| CANAL DE ATENCIÓN | CANTIDAD DE PETICIONES | %           |
|-------------------|------------------------|-------------|
| E-MAIL            | 31                     | 37%         |
| WEB               | 31                     | 37%         |
| PRESENCIAL        | 12                     | 14%         |
| BUZON             | 9                      | 11%         |
| <b>TOTAL</b>      | <b>83</b>              | <b>100%</b> |

Tabla No. 2. Canales de atención  
Fuente: Reporte de gestión de peticiones marzo Bogotá te Escucha



Gráfica No. 2. Canales de atención  
Fuente: Red Distrital de Quejas y Reclamos - Veeduría Distrital

De acuerdo con lo evidenciado en la gráfica 2, en el mes de marzo 2025 los canales de atención más utilizados por la ciudadanía fueron el e-mail y la web con 31 peticiones que representan el 37% cada uno, luego el canal presencial con 12 peticiones que representa el 14% y finalmente el buzón de sugerencias con 9 peticiones que indican el 11% del total de peticiones registradas.

### 3.1. ATENCIONES POR LINEA WHATSAPP

A través de la línea WhatsApp dispuesta por la entidad, en el mes de marzo 2025 se logra la atención en tiempo real de 19 ciudadanos; con respecto al mes de febrero 2025 se presentó una disminución del 47% con 36 atenciones reportadas.

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

### 3.2. RED SOCIAL FACEBOOK

En el mes de marzo de 2025 se atendieron a 18 ciudadanos. En comparación con el mes de febrero de 2025, se observó un aumento del 100%, ya que en febrero se reportaron 9 atenciones.

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 entregó la información en tiempo real.

### 3.3. CANAL TELEFÓNICO

En el mes de marzo 2025 se recibieron 153 llamadas al conmutador de la entidad. Las 2 dependencias que más recibieron llamadas fueron:

| DEPENDENCIA              | CANTIDAD DE LLAMADAS |
|--------------------------|----------------------|
| GERENCIA DE CONTRATACIÓN | 73                   |
| GERENCIA FINANCIERA      | 36                   |

Tabla No. 3. Dependencias que recibieron más llamadas marzo  
Fuente: Elaboración propia

En el mes de marzo el proceso Servicio a la Ciudadanía recibió 110 llamadas telefónicas donde los ciudadanos preguntaron por inscripciones educativas, misionalidad del programa, ingresos, requerimientos técnicos del área de sistemas, convenio Sena y también como acceder a una vacante laboral y por temas de contratación.

En el mes de marzo, se reporta que la Gerencia de Contratación y Gerencia Financiera no cumplieron con el protocolo telefónico, debido a que no contestaron oportunamente el teléfono, de acuerdo con lo establecido en el protocolo de atención telefónica. Se recomienda a las dos gerencias implementar acciones para mejorar en este aspecto.

### 3.4. CANAL PRESENCIAL

Durante el mes de marzo 2025 se registraron 122 atenciones de la siguiente manera:

| MES   | CONSOLIDADO CANAL PRESENCIAL |          |         |          |                |
|-------|------------------------------|----------|---------|----------|----------------|
|       | PRESENCIAL                   |          |         |          |                |
|       | CALLE 15                     | CALLE 61 | PERDOMO | CALLE 63 | DISTRITO JOVEN |
| MARZO | 51                           | 14       | 27      | 6        | 24             |

Tabla No. 4. Atenciones canal presencial  
Fuente: Elaboración propia – Datos atención puntos

En los puntos de atención se evidenció una disminución del 32% respecto a febrero 2025 con 179 atenciones; los temas más consultados por la ciudadanía es la manera de acceder al modelo pedagógico, obtener un duplicado de la tarjeta del Davivienda de los jóvenes vinculados por Convenios, información sobre la modalidad internado y cómo acceder a una vacante laboral.

Estas atenciones no fueron ingresadas a la plataforma Bogotá te Escucha debido a que se brindó información en tiempo real a la ciudadanía.

### 3.5. CORREOS ELECTRÓNICOS

En este mes, se recibieron en total 286 correos electrónicos de la siguiente manera:

- Correo de atención a la ciudadanía: 283
- Correo de defensor del ciudadano: 3

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

### 4. PETICIONES POR TIPOLOGÍA

Teniendo en cuenta las 83 peticiones registradas, a continuación, se presenta la clasificación por tipologías más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones:

| TIPO DE PETICIÓN                       | CANTIDAD DE PETICIONES | %           |
|----------------------------------------|------------------------|-------------|
| DERECHO PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR    | 46                     | 55%         |
| FELICITACIÓN                           | 17                     | 20%         |
| QUEJA                                  | 8                      | 10%         |
| SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN   | 7                      | 8%          |
| DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL | 3                      | 4%          |
| RECLAMO                                | 1                      | 1%          |
| SUGERENCIA                             | 1                      | 1%          |
| <b>TOTAL</b>                           | <b>83</b>              | <b>100%</b> |

Tabla No. 5. Tipo de petición  
Fuente: Reporte de gestión de peticiones marzo Bogotá te Escucha

En la tabla No. 5 se evidencia que, en el mes de marzo la tipología más utilizada por los ciudadanos fue el derecho de petición de interés particular con 46 peticiones que representan el 55%, le sigue la facilitación con 17 peticiones que indican el 20%, luego la queja con 8 peticiones que representan el 10%, continua la solicitud de acceso a la información con 7 peticiones que indican el 8%, luego el derecho de petición de interés general 3 peticiones que indican el 4%,

por último el reclamo , y la sugerencia 1 petición cada una que representa el 1% respectivamente del total registradas en el mes.

## 5. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

En la tabla No. 6 se muestra las 6 peticiones que se trasladaron por no competencia en el mes de marzo 2025, de acuerdo con el tipo de requerimiento y la misionalidad de las entidades.

| ENTIDAD                          | NÚMERO DE PETICIONES TRASLADADAS | %           |
|----------------------------------|----------------------------------|-------------|
| SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL | 2                                | 33%         |
| SECRETARÍA DE GOBIERNO           | 1                                | 17%         |
| SECRETARÍA DE SALUD              | 1                                | 17%         |
| SECRETARIA DE EDUCACION          | 1                                | 17%         |
| SUBRED NORTE                     | 1                                | 17%         |
| <b>TOTAL</b>                     | <b>6</b>                         | <b>100%</b> |

Tabla No. 6. Peticiones trasladadas por no competencia  
Fuente: Reporte de gestión de peticiones marzo Bogotá te Escucha

En el mes de marzo 2025 se trasladaron 6 peticiones ciudadanas por no competencia, a la Secretaría de Integración Social 2 peticiones que indican el 33% y a la Secretaría de Gobierno, Secretaría de Salud, Secretaría de educación y la Subred Norte con 1 petición que representan el 17% cada una del total de peticiones trasladadas por no competencia.

## 6. GESTIÓN DE RESPUESTAS

### 6.1. RESPUESTAS GESTIONADAS POR LA ENTIDAD

En el mes de marzo 2025 se realizó la siguiente gestión:

| TOTAL PETICIONES | PETICIONES TRASLADADAS | PETICIONES GESTIONADAS EN LA ENTIDAD |
|------------------|------------------------|--------------------------------------|
| 132 <sup>1</sup> | 6                      | 126                                  |

<sup>1</sup> Las cifras de la columna "Total peticiones", corresponde a las peticiones **registradas más** las peticiones **recibidas** y que le son asignadas al IDIPRON por traslado desde otras entidades.

De acuerdo con lo anterior, en el mes de marzo 2025 se recibieron 132 peticiones, de las cuales 6 peticiones se trasladaron por no competencia, lo que indica que en el mes de marzo se gestionaron 126 peticiones de la siguiente manera: <sup>2</sup>

| DEPENDENCIA/TIPO DE REQUERIMIENTO          | QUEJA     | CONSULTA | DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN | DERECHO PETICION INTERES GENERAL | DERECHO PETICION INTERES PARTICULAR | FELICITACION | SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION | SUGERENCIA | TOTAL      |
|--------------------------------------------|-----------|----------|----------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------|--------------|--------------------------------------|------------|------------|
| GERENCIA DE CONTRATACIÓN                   |           |          |                                  |                                  | 28                                  |              |                                      |            | 28         |
| DIRECCIÓN GENERAL                          |           |          |                                  |                                  | 1                                   | 14           | 1                                    |            | 16         |
| SERVICIO A LA CIUDADANÍA                   | 2         | 1        |                                  | 1                                | 10                                  | 1            |                                      |            | 15         |
| GERENCIA DE TERRITORIO                     |           |          |                                  | 4                                | 8                                   |              | 2                                    |            | 14         |
| GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS         |           |          |                                  |                                  | 12                                  |              | 1                                    |            | 13         |
| GERENCIA OPERATIVA                         | 5         |          |                                  |                                  |                                     | 3            |                                      | 1          | 9          |
| OFICINA JURÍDICA                           | 7         |          |                                  |                                  | 1                                   |              |                                      |            | 8          |
| GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD | 2         |          |                                  |                                  | 4                                   |              |                                      |            | 6          |
| GERENCIA DE TALENTO HUMANO                 |           |          |                                  |                                  | 4                                   |              |                                      |            | 4          |
| SECRETARÍA GENERAL                         | 4         |          |                                  |                                  |                                     |              |                                      |            | 4          |
| GERENCIA DE INSERCIÓN SOCIOECONÓMICA       |           |          |                                  | 2                                | 1                                   |              |                                      |            | 3          |
| GERENCIA ADMINISTRATIVA                    |           |          |                                  |                                  | 2                                   |              |                                      |            | 2          |
| OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO   |           |          | 1                                |                                  | 1                                   |              |                                      |            | 2          |
| GERENCIA FINANCIERA                        |           |          |                                  |                                  |                                     |              | 1                                    |            | 1          |
| OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN              |           |          |                                  |                                  | 1                                   |              |                                      |            | 1          |
| <b>TOTAL</b>                               | <b>20</b> | <b>1</b> | <b>1</b>                         | <b>7</b>                         | <b>73</b>                           | <b>18</b>    | <b>5</b>                             | <b>1</b>   | <b>126</b> |

Tabla No. 7. Peticiones asignadas para respuesta por dependencia marzo  
Fuente: Control de requerimientos ciudadanos

<sup>2</sup> Se reporta la gestión de las peticiones con los traslados por no competencia que se realizaron en el mismo mes de octubre, la petición trasladada a IDARTES se trasladó en octubre, pero se registró en septiembre.

## 6.2. PETICIONES CERRADAS EN EL MISMO PERIODO<sup>3</sup>

| DEPEDENCIAS                                | CERRADAS MISMO PERIODO | %           |
|--------------------------------------------|------------------------|-------------|
| GERENCIA DE CONTRATACION                   | 22                     | 32.84 %     |
| DIRECCION                                  | 14                     | 20.90 %     |
| GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS         | 11                     | 16.42 %     |
| GERENCIA TERRITORIO                        | 5                      | 7.46 %      |
| GERENCIA OPERATIVA                         | 4                      | 5.97 %      |
| SECRETARIA GENERAL                         | 4                      | 5.97 %      |
| GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD | 3                      | 4.48 %      |
| GERENCIA ADMINISTRATIVA                    | 2                      | 2.99 %      |
| GERENCIA INSERCCION SOCIOECONOMICA         | 1                      | 1.49 %      |
| SERVICIO A LA CIUDADANIA                   | 1                      | 1.49 %      |
| <b>TOTAL</b>                               | <b>67</b>              | <b>100%</b> |

Tabla No. 8. Peticiones cerradas en el mismo periodo  
Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes se cerraron 67 requerimientos que se recibieron durante el mes de marzo, las dependencias que más cerraron peticiones fueron la Gerencia de Contratación con un 32,84%, le sigue Dirección con un 20,90%, luego Gerencia de Capacidades y Derechos que representan el 16,42%, continua Gerencia de Territorio con un 7,46%, le sigue la Gerencia Operativa y la Secretaria General con un 5,97% cada una, luego Gerencia de Corresponsabilidad con el 4,48%, continua Gerencia Administrativa con el 2,99%, luego Gerencia de Inserción Socioeconómica y Servicio a la Ciudadanía con el 1,49% respectivamente del total de peticiones cerradas en el mismo periodo.

## 6.3. PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES<sup>4</sup>

| DEPENDENCIAS                       | CERRADAS OTROS PERIODOS | %      |
|------------------------------------|-------------------------|--------|
| JURIDICA                           | 48                      | 60,76% |
| GERENCIA DE CONTRATACION           | 9                       | 11,39% |
| GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS | 6                       | 7,59%  |

<sup>3</sup> Las cifras de la columna "Cerradas mismo periodo", en cada dependencia, pueden ser mayores con respecto a las cifras consignadas en el numeral 1 "Peticiones registradas", teniendo en cuenta que se toma la cantidad total de peticiones, las cuales corresponden a las peticiones registradas más las peticiones recibidas y que le son asignadas al IDIPRON por traslado desde otras entidades.

<sup>4</sup> Las cifras de la columna "Cerradas otro periodo", en cada dependencia, pueden ser mayores con respecto a las cifras consignadas en el numeral 1 "Peticiones registradas", teniendo en cuenta que se toma la cantidad total de peticiones, las cuales corresponden a las peticiones registradas más las peticiones recibidas y que le son asignadas al IDIPRON por traslado desde otras entidades.

|                                            |           |             |
|--------------------------------------------|-----------|-------------|
| SECRETARIA GENERAL                         | 5         | 6,33%       |
| GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD | 4         | 5,06%       |
| DIRECCION                                  | 3         | 3,80%       |
| GERENCIA TALENTO HUMANO                    | 2         | 2,53%       |
| GERENCIA FINANCIERA                        | 1         | 1,27%       |
| GERENCIA INSERCCION SOCIOECONOMICA         | 1         | 1,27%       |
| <b>TOTAL</b>                               | <b>79</b> | <b>100%</b> |

Tabla No. 9. Peticiones cerradas periodos anteriores  
Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

De acuerdo con la tabla No. 9 se cerraron 79 peticiones de los periodos anteriores; jurídica con el 60,76%, le sigue la Gerencia de Contratación con el 11,39%, luego Gerencia de Capacidades y Derechos con el 7,59%, continua la Secretaria General con el 6,33%, le sigue Gerencia de corresponsabilidad con el 5,06%, continua Dirección con el 3,80%, luego Gerencia de Talento Humano con el 2,53%, y sigue la Gerencia Financiera y Gerencia de Inserción Socioeconómica con el 1,27% respectivamente del total de peticiones cerradas de periodos anteriores.

## 7. CATEGORIAS Y SUB TEMAS MAS REITERADOS

En el mes de marzo los subtemas más reiterados fueron ciudadanos habitantes de calle con el 57,53%, luego niños, niñas y adolescentes victimas en riesgo de explotación comercial con un 26,71%, le sigue presencia NNAJ en habitabilidad de calle con el 7,53%, continua Administración del talento humano certificaciones, reclamaciones laborales, capacitación, solicitud de trabajo solicitud de desvinculación, con el 5,48%, luego convenios con el 1,37%, continua atención y portafolio de servicios y temas financieros con el 0,68% respectivamente, como se evidencia en la tabla No.10.

| SUBTEMA                                                                                                                                   | TOTAL | %      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------|
| CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE                                                                                                            | 84    | 57,53% |
| NIÑOS NIÑAS Y ADOLESCENTES VICTIMAS Y EN RIESGO DE EXPLOTACION COMERCIAL                                                                  | 39    | 26,71% |
| PRESENCIA NNAJ EN HABITABILIDAD DE CALLE                                                                                                  | 11    | 7,53%  |
| ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO CERTIFICACIONES RECLAMACIONES LABORALES CAPACITACIONES SOLICITUD DE TRABAJO SOLICITUD DE DESVINCULACION | 8     | 5,48%  |
| CONVENIOS                                                                                                                                 | 2     | 1,37%  |
| ATENCION Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS                                                                                                        | 1     | 0,68%  |
| TEMAS FINANCIEROS                                                                                                                         | 1     | 0,68%  |

Tabla No. 10. Sub temas más reiterados marzo  
Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

## 8. TIEMPO DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS

A continuación, se presenta el tiempo promedio de gestión de respuestas del IDIPRON emitidas en Bogotá Te Escucha:

| Dependencia                                | Consulta | Denuncia actos | Derecho petición interés general | Derecho petición interés particular | Felicitación | Queja | Reclamo | Sugerencia | Solicitud acceso información | Solicitud copia |
|--------------------------------------------|----------|----------------|----------------------------------|-------------------------------------|--------------|-------|---------|------------|------------------------------|-----------------|
| DIRECCION                                  | 0        | 0              | 0                                | 0                                   | 7,06         | 0     | 0       | 0          | 0                            | 0               |
| GERENCIA ADMINISTRATIVA                    | 0        | 0              | 0                                | 4,5                                 | 0            | 0     | 0       | 0          | 0                            | 0               |
| GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS         | 0        | 0              | 0                                | 5,08                                | 7            | 0     | 0       | 4          | 9,5                          | 0               |
| GERENCIA DE CONTRATACION                   | 0        | 0              | 0                                | 5,87                                | 0            | 0     | 0       | 0          | 0                            | 0               |
| GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD | 0        | 0              | 8                                | 7,6                                 | 0            | 10    | 0       | 0          | 0                            | 0               |
| GERENCIA FINANCIERA                        | 0        | 0              | 0                                | 4                                   | 0            | 0     | 0       | 0          | 0                            | 0               |
| GERENCIA INSERCCION SOCIOECONOMICA         | 0        | 0              | 0                                | 6                                   | 0            | 0     | 0       | 0          | 0                            | 0               |
| GERENCIA OPERATIVA                         | 0        | 0              | 0                                | 0                                   | 4            | 4     | 0       | 0          | 0                            | 0               |
| GERENCIA TALENTO HUMANO                    | 0        | 0              | 0                                | 9,5                                 | 0            | 0     | 0       | 0          | 0                            | 0               |
| GERENCIA TERRITORIO                        | 0        | 0              | 7                                | 8,67                                | 0            | 0     | 0       | 0          | 7                            | 0               |
| JURIDICA                                   | 0        | 0              | 0                                | 16,63                               | 0            | 13,88 | 0       | 0          | 0                            | 0               |
| SECRETARIA GENERAL                         | 30       | 0              | 0                                | 15                                  | 0            | 12,43 | 0       | 0          | 0                            | 0               |
| SERVICIO A LA CIUDADANIA                   | 1        | 0              | 0                                | 0                                   | 0            | 0     | 0       | 0          | 0                            | 0               |

Tabla No. 11. Tiempo promedio de respuesta por dependencia y tipología  
Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En la tabla No. 11 se puede evidenciar que, del total de peticiones asignadas a las diferentes dependencias en el mes de marzo 2025, las dependencias que tomaron más tiempo en responder las peticiones fueron la Secretaría General y la Oficina Jurídica. La información corresponde al tiempo promedio desde que llega la petición al IDIPRON, se asigna a la dependencia correspondiente y se emite la respuesta definitiva. No obstante, la presente información no refleja las peticiones que se gestionaron de manera extemporánea (información que se presentará en el siguiente numeral del informe).

## 9. PETICIONES CON GESTIÓN EXTEMPORÁNEA

Considerando los términos establecidos en el Art. 14 de la Ley 1755 del 2015, durante el mes de marzo se reportan 2 peticiones con gestión extemporánea, de acuerdo con la información presentada en la tabla No. 12.

| Número petición | Dependencia      | Administrador Bogotá te Escucha | Canal | Tipo petición | Fecha ingreso | Fecha vencimiento | Fecha cierre | Días gestión | Días vencimiento |
|-----------------|------------------|---------------------------------|-------|---------------|---------------|-------------------|--------------|--------------|------------------|
| 705702025       | OFICINA JURIDICA | GERMAN CAMILO VALENCIA ARIAS    | WEB   | QUEJA         | 21/02/2025    | 13/03/2025        | 14/03/2025   | 16           | 1                |
| 706882025       | OFICINA JURIDICA | GERMAN CAMILO VALENCIA ARIAS    | WEB   | QUEJA         | 21/02/2025    | 13/03/2025        | 14/03/2025   | 16           | 1                |

Tabla No. 12. Gestión extemporánea  
Fuente: Reporte de gestión de peticiones marzo Bogotá te Escucha

## 10. 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 revisan 30 respuestas enviadas por la entidad, de las cuales:

**Oportunidad:** El 93% de las respuestas verificadas fueron emitidas oportunamente a la ciudadanía.

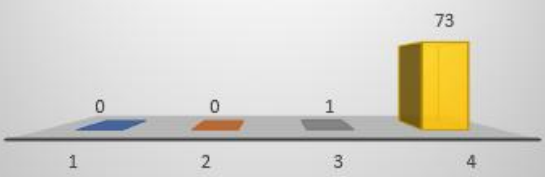
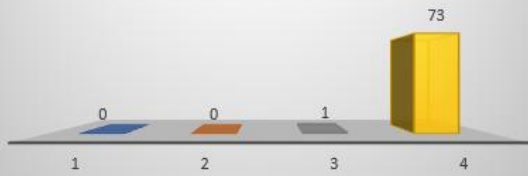
**Coherencia:** El 100% de las respuestas verificadas, responden a la ciudadanía en forma coherente.

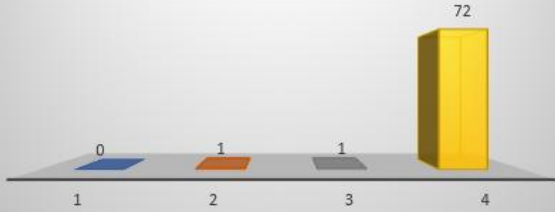
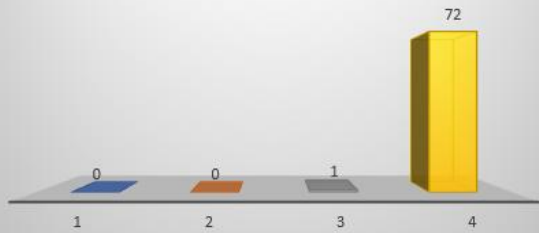
**Solución de fondo:** El 100% de las respuestas emitidas brindaron a la ciudadanía una respuesta de fondo.

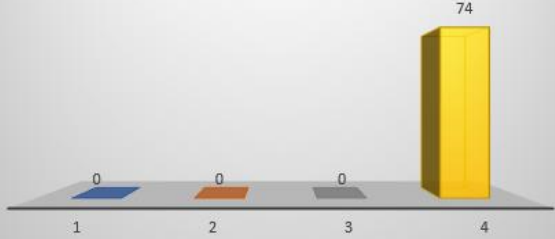
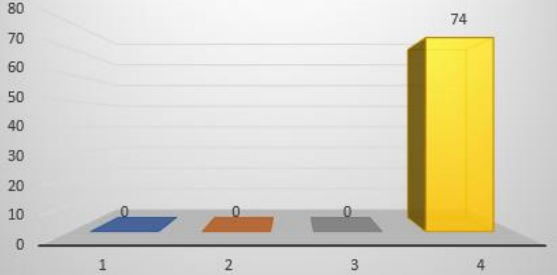
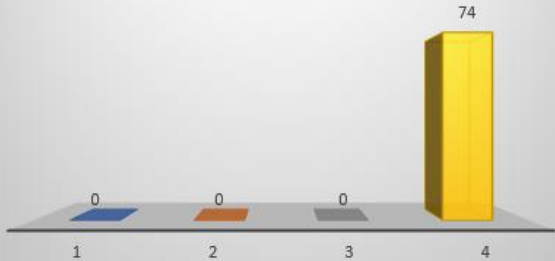
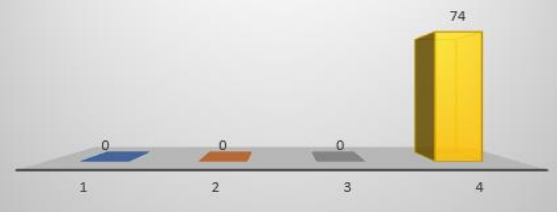
**Calidez:** El 100% de las respuestas emitidas por el IDIPRON, fueron escritas de una manera cálida.

Por lo anterior, desde el proceso Servicio a la Ciudadanía se recomienda seguir implementando las estrategias correspondientes para cumplir con todos los criterios de calidad en las respuestas emitidas a la ciudadanía y realizar acciones de control para cumplir con los tiempos de respuesta de las peticiones.

## 11. ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN CIUDADANA

| <p><b>Encuestas</b></p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Lugar</th> <th>Número de Encuestas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SEDE CALLE 15</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>SEDE CALLE 63</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>DISTRITO JOVEN</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>PERDOMO</td> <td>26</td> </tr> <tr> <td>SEDE CALLE 61</td> <td>24</td> </tr> </tbody> </table> | Lugar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Número de Encuestas  | SEDE CALLE 15        | 9    | SEDE CALLE 63 | 5       | DISTRITO JOVEN | 10         | PERDOMO | 26      | SEDE CALLE 61                                                                                   | 24     | <p>En el mes de marzo se realizaron 74 encuestas de percepción del servicio en 5 puntos de atención a la ciudadanía.</p> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------|------|---------------|---------|----------------|------------|---------|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Lugar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Número de Encuestas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                      |                      |      |               |         |                |            |         |         |                                                                                                 |        |                                                                                                                          |
| SEDE CALLE 15                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 9                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                      |                      |      |               |         |                |            |         |         |                                                                                                 |        |                                                                                                                          |
| SEDE CALLE 63                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                      |                      |      |               |         |                |            |         |         |                                                                                                 |        |                                                                                                                          |
| DISTRITO JOVEN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 10                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                      |                      |      |               |         |                |            |         |         |                                                                                                 |        |                                                                                                                          |
| PERDOMO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 26                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                      |                      |      |               |         |                |            |         |         |                                                                                                 |        |                                                                                                                          |
| SEDE CALLE 61                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 24                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                      |                      |      |               |         |                |            |         |         |                                                                                                 |        |                                                                                                                          |
| <p>El 100% de las encuestas que se realizaron en el mes, se aplicaron por el canal presencial y por el canal virtual, en los puntos de atención a la ciudadanía de Calle 15, Calle 63, Distrito Joven y Calle 61.</p>                                                                                                                                                                                                                                         | <p><b>Canal de Atención</b></p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Canal</th> <th>Número de Encuestas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SEDE</td> <td>72</td> </tr> <tr> <td>VIRTUAL</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>TELEFÓNICO</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>ESCRITO</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>UNIDAD</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> | Canal                | Número de Encuestas  | SEDE | 72            | VIRTUAL | 2              | TELEFÓNICO | 0       | ESCRITO | 0                                                                                               | UNIDAD | 0                                                                                                                        |
| Canal                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Número de Encuestas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                      |                      |      |               |         |                |            |         |         |                                                                                                 |        |                                                                                                                          |
| SEDE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 72                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                      |                      |      |               |         |                |            |         |         |                                                                                                 |        |                                                                                                                          |
| VIRTUAL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                      |                      |      |               |         |                |            |         |         |                                                                                                 |        |                                                                                                                          |
| TELEFÓNICO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 0                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                      |                      |      |               |         |                |            |         |         |                                                                                                 |        |                                                                                                                          |
| ESCRITO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 0                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                      |                      |      |               |         |                |            |         |         |                                                                                                 |        |                                                                                                                          |
| UNIDAD                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 0                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                      |                      |      |               |         |                |            |         |         |                                                                                                 |        |                                                                                                                          |
| <p><b>Seguridad en el Punto de Atención</b></p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Calificación</th> <th>Número de Ciudadanos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>73</td> </tr> </tbody> </table>                                                         | Calificación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Número de Ciudadanos | 1                    | 0    | 2             | 0       | 3              | 1          | 4       | 73      | <p>El 100% de los ciudadanos califican de excelente la seguridad en los puntos de atención.</p> |        |                                                                                                                          |
| Calificación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Número de Ciudadanos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                      |                      |      |               |         |                |            |         |         |                                                                                                 |        |                                                                                                                          |
| 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 0                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                      |                      |      |               |         |                |            |         |         |                                                                                                 |        |                                                                                                                          |
| 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 0                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                      |                      |      |               |         |                |            |         |         |                                                                                                 |        |                                                                                                                          |
| 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                      |                      |      |               |         |                |            |         |         |                                                                                                 |        |                                                                                                                          |
| 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 73                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                      |                      |      |               |         |                |            |         |         |                                                                                                 |        |                                                                                                                          |
| <p>El 100% de los ciudadanos califican de excelente la comodidad en los puntos de atención.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <p><b>Comodidad en el Punto de Atención</b></p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Calificación</th> <th>Número de Ciudadanos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>73</td> </tr> </tbody> </table>                                      | Calificación         | Número de Ciudadanos | 1    | 0             | 2       | 0              | 3          | 1       | 4       | 73                                                                                              |        |                                                                                                                          |
| Calificación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Número de Ciudadanos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                      |                      |      |               |         |                |            |         |         |                                                                                                 |        |                                                                                                                          |
| 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 0                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                      |                      |      |               |         |                |            |         |         |                                                                                                 |        |                                                                                                                          |
| 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 0                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                      |                      |      |               |         |                |            |         |         |                                                                                                 |        |                                                                                                                          |
| 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                      |                      |      |               |         |                |            |         |         |                                                                                                 |        |                                                                                                                          |
| 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 73                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                      |                      |      |               |         |                |            |         |         |                                                                                                 |        |                                                                                                                          |

| <p><b>Limpieza e Higiene del Punto de Atención</b></p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Calificación</th> <th>Número de Respuestas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>72</td> </tr> </tbody> </table> | Calificación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Número de Respuestas | 1                    | 0 | 2 | 1 | 3 | 1 | 4 | 72 | <p>El 100% de los ciudadanos califican de excelente la limpieza e higiene de los puntos de atención.</p> |   |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------|---|---|---|---|---|---|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|----|
| Calificación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Número de Respuestas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                      |                      |   |   |   |   |   |   |    |                                                                                                          |   |    |
| 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 0                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                      |                      |   |   |   |   |   |   |    |                                                                                                          |   |    |
| 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                      |                      |   |   |   |   |   |   |    |                                                                                                          |   |    |
| 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                      |                      |   |   |   |   |   |   |    |                                                                                                          |   |    |
| 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 72                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                      |                      |   |   |   |   |   |   |    |                                                                                                          |   |    |
| <p>El 100% de los ciudadanos califican de excelente la organización en los puntos de atención.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <p><b>Organización en el Punto de Atención</b></p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Calificación</th> <th>Número de Respuestas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>72</td> </tr> </tbody> </table>                                     | Calificación         | Número de Respuestas | 1 | 0 | 2 | 0 | 3 | 1 | 4  | 72                                                                                                       |   |    |
| Calificación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Número de Respuestas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                      |                      |   |   |   |   |   |   |    |                                                                                                          |   |    |
| 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 0                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                      |                      |   |   |   |   |   |   |    |                                                                                                          |   |    |
| 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 0                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                      |                      |   |   |   |   |   |   |    |                                                                                                          |   |    |
| 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                      |                      |   |   |   |   |   |   |    |                                                                                                          |   |    |
| 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 72                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                      |                      |   |   |   |   |   |   |    |                                                                                                          |   |    |
| <p><b>Cómo califica el servicio recibido?</b></p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Calificación</th> <th>Número de Respuestas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>74</td> </tr> </tbody> </table>    | Calificación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Número de Respuestas | 1                    | 0 | 2 | 0 | 3 | 0 | 4 | 74 | <p>El 100% de los ciudadanos califican de excelente el servicio recibido en los puntos de atención.</p>  |   |    |
| Calificación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Número de Respuestas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                      |                      |   |   |   |   |   |   |    |                                                                                                          |   |    |
| 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 0                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                      |                      |   |   |   |   |   |   |    |                                                                                                          |   |    |
| 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 0                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                      |                      |   |   |   |   |   |   |    |                                                                                                          |   |    |
| 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 0                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                      |                      |   |   |   |   |   |   |    |                                                                                                          |   |    |
| 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 74                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                      |                      |   |   |   |   |   |   |    |                                                                                                          |   |    |
| <p>El 100% de los ciudadanos califican de excelente la amabilidad de las personas que atendieron al ciudadano(a).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <p><b>La persona que lo atendió fue amable?</b></p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Calificación</th> <th>Número de Respuestas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>74</td> </tr> </tbody> </table> | Calificación         | Número de Respuestas | 1 | 0 | 2 | 0 | 3 | 0 | 4  | 0                                                                                                        | 5 | 74 |
| Calificación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Número de Respuestas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                      |                      |   |   |   |   |   |   |    |                                                                                                          |   |    |
| 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 0                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                      |                      |   |   |   |   |   |   |    |                                                                                                          |   |    |
| 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 0                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                      |                      |   |   |   |   |   |   |    |                                                                                                          |   |    |
| 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 0                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                      |                      |   |   |   |   |   |   |    |                                                                                                          |   |    |
| 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 0                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                      |                      |   |   |   |   |   |   |    |                                                                                                          |   |    |
| 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 74                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                      |                      |   |   |   |   |   |   |    |                                                                                                          |   |    |

| <p><b>¿La solicitud fue resuelta y la información clara?</b></p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Calificación</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>74</td> </tr> </tbody> </table> | Calificación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Porcentaje   | 1          | 0 | 2 | 0 | 3 | 0 | 4 | 74 | <p>El 100% de los ciudadanos opinan que la solicitud fue resuelta y la información clara</p> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|------------|---|---|---|---|---|---|----|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Calificación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Porcentaje                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |              |            |   |   |   |   |   |   |    |                                                                                              |
| 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 0                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |              |            |   |   |   |   |   |   |    |                                                                                              |
| 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 0                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |              |            |   |   |   |   |   |   |    |                                                                                              |
| 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 0                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |              |            |   |   |   |   |   |   |    |                                                                                              |
| 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 74                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |              |            |   |   |   |   |   |   |    |                                                                                              |
| <p>El 100% de los ciudadanos opinan la atención en el servicio fue rápida</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <p><b>¿El servicio fue rápido?</b></p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Calificación</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>74</td> </tr> </tbody> </table>                              | Calificación | Porcentaje | 1 | 0 | 2 | 0 | 3 | 0 | 4  | 74                                                                                           |
| Calificación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Porcentaje                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |              |            |   |   |   |   |   |   |    |                                                                                              |
| 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 0                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |              |            |   |   |   |   |   |   |    |                                                                                              |
| 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 0                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |              |            |   |   |   |   |   |   |    |                                                                                              |
| 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 0                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |              |            |   |   |   |   |   |   |    |                                                                                              |
| 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 74                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |              |            |   |   |   |   |   |   |    |                                                                                              |
| <p><b>Horario de Atención</b></p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Calificación</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>74</td> </tr> </tbody> </table>                              | Calificación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Porcentaje   | 1          | 0 | 2 | 0 | 3 | 0 | 4 | 74 | <p>El 100% de los ciudadanos opinan el horario de atención es excelente.</p>                 |
| Calificación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Porcentaje                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |              |            |   |   |   |   |   |   |    |                                                                                              |
| 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 0                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |              |            |   |   |   |   |   |   |    |                                                                                              |
| 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 0                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |              |            |   |   |   |   |   |   |    |                                                                                              |
| 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 0                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |              |            |   |   |   |   |   |   |    |                                                                                              |
| 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 74                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |              |            |   |   |   |   |   |   |    |                                                                                              |
| <p>El 100% de los ciudadanos manifiestan que la atención recibida fue respetuosa, digna y Humana.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <p><b>La atención recibida fue respetuosa, digna y humana?</b></p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Calificación</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>74</td> </tr> </tbody> </table> | Calificación | Porcentaje | 1 | 0 | 2 | 0 | 3 | 0 | 4  | 74                                                                                           |
| Calificación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Porcentaje                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |              |            |   |   |   |   |   |   |    |                                                                                              |
| 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 0                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |              |            |   |   |   |   |   |   |    |                                                                                              |
| 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 0                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |              |            |   |   |   |   |   |   |    |                                                                                              |
| 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 0                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |              |            |   |   |   |   |   |   |    |                                                                                              |
| 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 74                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |              |            |   |   |   |   |   |   |    |                                                                                              |

## ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Durante el mes, disminuyó en un 39,34% el número de ciudadanos encuestados pasando de 122 encuestas aplicadas en el mes de febrero a 74 en el mes de marzo 2025, lo anterior debido a que, en el mes de marzo, disminuyó la atención del canal presencial en los diferentes puntos.

Se evidencia que, el 100% de los ciudadanos encuestados tienen una percepción en una escala de excelente sobre la entidad, consideran que la información fue clara y la inquietud resulta de forma satisfactoria, así mismo opinan que el servicio fue rápido y el trato por parte de los anfitriones fue amable y respetuoso.

## 12. EVENTOS PARA LA CIUDADANÍA

Durante el mes de marzo, no se participó en ferias de servicio a la ciudadanía. Las próximas ferias están programadas en el mes de abril.

## 13. CONCLUSIONES

- En el mes de marzo 2025 se registraron 83 peticiones ciudadanas en la entidad como se muestra evidenciándose un aumento del 19% en el registro de peticiones respecto al mes de febrero 2025, donde se registraron 70 peticiones. Lo anterior debido a que, en el mes de marzo aumentaron las peticiones de tipo felicitaciones en el Sistema Bogotá te Escucha.
- En el mes de marzo 2025 la entidad recibió 49 peticiones ciudadanas de otras entidades.
- En el mes de marzo 2025 se recibieron 132 peticiones, de las cuales 6 peticiones se trasladaron por no competencia, lo que indica que en el mes de marzo se gestionaron 126 peticiones.
- En el mes de marzo 2025 los canales de atención más utilizados por la ciudadanía fueron el e-mail y la web con 31 peticiones que representan el 37% cada uno, luego el canal presencial con 12 peticiones que representa el 14% y finalmente el buzón de sugerencias con 9 peticiones que indican el 11% del total de peticiones registradas.
- En el mes de marzo la tipología más utilizada por los ciudadanos fue el derecho de petición de interés particular con 46 peticiones que representan el 55%, le sigue la facilitación con 17 peticiones que indican el 20%, luego la queja con 8 peticiones que representan el 10%, continua la solicitud de acceso a la información con 7 peticiones que indican el 8%, luego el derecho de petición de interés general 3 peticiones que indican el 4%, por último el reclamo, y la sugerencia 1 petición cada una que representa el 1% respectivamente del total registradas en el mes.

- Respecto a la gestión de traslados de peticiones adelantada por el IDIPRON, las cifras indican que en el mes de marzo se trasladaron 6 peticiones por no competencia a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta.
- En marzo, se registra que todos los procesos contestaron oportunamente el teléfono, cumpliendo con lo establecido en el protocolo telefónico de la entidad.
- Respecto a las encuestas de percepción ciudadana, el 100% de los encuestados tienen una percepción positiva de la entidad con una calificación de excelente.

#### 14. RECOMENDACIONES

- 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.
- Se recomienda a los operadores de la plataforma Bogotá te Escucha, 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.
- Se recomienda a todas las dependencias actualizar los delegados del manejo del SDQS, con el fin de la asignación y gestión de peticiones y así mismo programar las capacitaciones a las que haya lugar.
- Se recomienda a los procesos misionales que, si tienen algún evento en territorio, pueden solicitar acompañamiento del proceso Servicio a la Ciudadanía para brindar información y dar a conocer la oferta de servicios.
- Se recomienda a todos los procesos implementar acciones de mejora que están implementando para dar respuesta bajo los criterios de coherencia, claridad y calidez que deben tener las respuestas.
- Se recomienda a todos los procesos continuar con las acciones que tienen establecidas para dar cumplimiento a los términos establecidos en el Art. 14 de la Ley 1755 del 2015, con el fin de dar respuesta oportuna a las peticiones y evitar respuestas extemporáneas.
- Se recomienda a los responsables de las UPIS y sedes administrativas, informar al correo [atencionciudadano@idipron.gov.co](mailto:atencionciudadano@idipron.gov.co) si en los buzones de sugerencias se encuentran peticiones, con el fin que desde el proceso Servicio a la Ciudadanía se programe la apertura de los mismos.
- Se recomienda a los administradores de la plataforma Bogotá te Escucha asistir a las capacitaciones, charlas y/o sensibilizaciones que se programen desde la Gerencia de Talento Humano o desde el proceso Servicio a la Ciudadanía y que el objetivo sea fortalecer las competencias de las personas en atención a la ciudadanía y el sistema Bogotá te Escucha.
- Se recomienda a los funcionarios(as) y contratistas de la entidad cumplir con los lineamientos establecidos en la Circular 023 de 2024 del 18 de junio de 2024, respecto a

la atención de PQRSFD – (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias) y demás requerimientos de información.

Elaboró: Aida Esther León Díaz  
Profesional Universitario 219-03

Revisó: Karen Viviana Rojas Pérez  
Profesional CPS Servicio a la Ciudadanía

Aprobó: Harly Rafael Leudo Paz  
Secretario General