

INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES EN BOGOTÁ TE ESCUCHA

MES DE DICIEMBRE 2025

SECRETARIA GENERAL –
PROCESO SERVICIO A LA
CIUDADANÍA

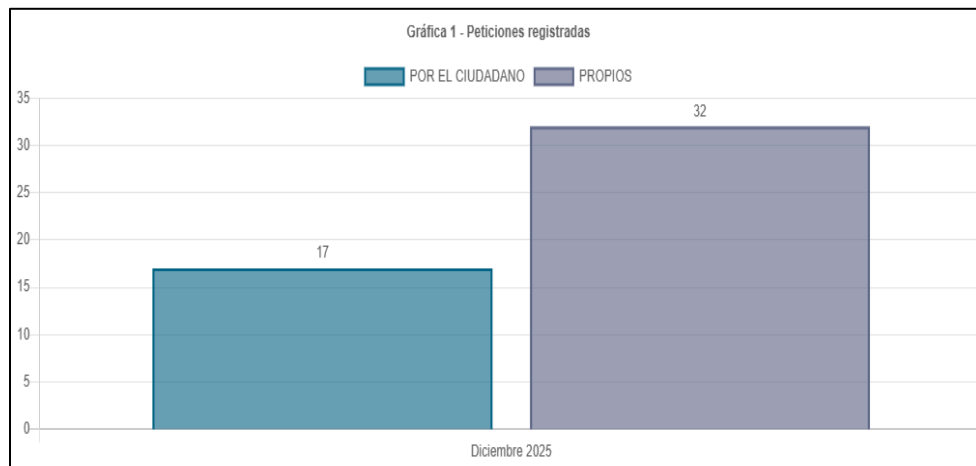
Tabla de contenido

1. PETICIONES REGISTRADAS	2
2. PETICIONES RECIBIDAS	2
3. CANALES DE ATENCIÓN.....	3
3.1. ATENCIONES POR LINEA WHATSAPP	4
3.2. RED SOCIAL FACEBOOK	5
3.3. CANAL TELEFÓNICO	5
3.5. CORREOS ELECTRÓNICOS	6
4. PETICIONES POR TIPOLOGÍA.....	6
5. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA	7
6. GESTIÓN DE RESPUESTAS	7
6.1. RESPUESTAS GESTIONADAS POR LA ENTIDAD.....	7
6.2. PETICIONES CERRADAS EN EL MISMO PERIODO	8
6.3. PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES	9
7. CATEGORIAS Y SUB TEMAS MAS REITERADOS	10
8. TIEMPO DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS	10
9. PETICIONES CON GESTIÓN EXTEMPORÁNEA.....	11
10. SEGUIMIENTO ESCRITO DE RESPUESTAS EMITIDAS POR LA ENTIDAD	12
11. ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN CIUDADANA	12
12. EVENTOS PARA LA CIUDADANÍA	15
14. RECOMENDACIONES	16

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 diciembre de 2025 se registraron 49 peticiones ciudadanas en la entidad, como se muestra en la Gráfica 1, evidenciándose una disminución del 16 % en comparación con el mes de noviembre de 2025, en el cual se reportaron 68 peticiones. Este descenso refleja una reducción en el volumen de solicitudes ciudadanas, lo que podría asociarse a factores como una menor generación de requerimientos por parte de la ciudadanía.



Grafica 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 diciembre 2025 la entidad recibió 15 peticiones ciudadanas de otras entidades, de la siguiente manera:

ENTIDAD	NÚMERO DE PETICIONES
EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A.	1
INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL - IPES	2
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	2
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	3
SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	1
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	1
SECRETARIA GENERAL	3
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	2

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

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 inmediatamente anterior (noviembre de 2025), se evidencia una disminución significativa en el número de peticiones recibidas por la entidad. Mientras que en noviembre de 2025 se registraron 39 peticiones, en diciembre de 2025 el total fue de 15 peticiones, lo que representa una reducción aproximada del 62 %. Este comportamiento puede estar asociado a la disminución de la actividad institucional y ciudadana propia del cierre de la vigencia, así como a los periodos festivos de fin de año, que suelen impactar la demanda de los canales de atención.

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

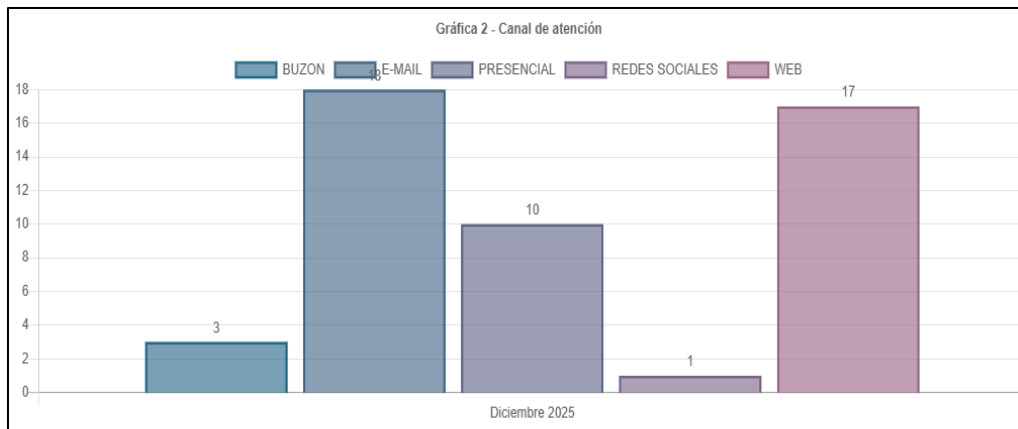
Tipo de ingreso	Cantidad
Peticiones registradas	49
Peticiones recibidas	15
Total	64

3. CANALES DE ATENCIÓN

Teniendo en cuenta las 49 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	18	37%
WEB	17	35%
PRESENCIAL	10	20%
BUZON	3	6%
REDES SOCIALES	1	2%

Tabla No. 2. Canales de atención
Fuente: Reporte de gestión de peticiones diciembre 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, durante el mes de diciembre de 2025 los canales de atención más utilizados por la ciudadanía fueron el E-mail, con 18 peticiones, que representan el 37 %; luego el canal Web, con 17 peticiones que equivale al 35 %; le sigue la atención presencial, que registró 10 peticiones, que corresponde al 20 %; seguido del Buzón, con 3 peticiones, equivalente al 6 %; y, finalmente, el canal de Redes Sociales, con 1 petición, que representa el 2 % del total de solicitudes atendidas durante el periodo.

3.1. ATENCIONES POR LINEA WHATSAPP

A través de la línea de WhatsApp dispuesta por la entidad, durante el mes de diciembre de 2025 se logró la atención en tiempo real de 23 ciudadanos.

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

Durante el mes de diciembre de 2025 se atendió a 14 ciudadanos a través de la red social Facebook, lo que representa un incremento del 250 %, frente al mes de noviembre de 2025, en el cual se registraron 4 atenciones. Las consultas realizadas por la ciudadanía estuvieron principalmente relacionadas con información sobre acceso a vacantes laborales y aspectos del modelo pedagógico del Instituto. Estas atenciones no fueron registradas en la plataforma Bogotá Te Escucha, debido a que la información fue suministrada de manera inmediata y en tiempo real.

3.3. CANAL TELEFÓNICO

En el mes de diciembre 2025 se recibieron 132 llamadas al conmutador de la entidad. Las 2 dependencias que más recibieron llamadas fueron:

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE LLAMADAS
GERENCIA DE CONTRATACION	26
DIRECCION	25

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

En el mes de diciembre 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 diciembre, las dependencias contestaron oportunamente el teléfono, de acuerdo con lo establecido en el protocolo de atención telefónica.

3.4. CANAL PRESENCIAL

Durante el mes de diciembre 2025 se registraron 47 atenciones de la siguiente manera:

MES	CONSOLIDADO CANAL PRESENCIAL				
	PRESENCIAL				
	CALLE 15	CALLE 61	PERDOMO	CALLE 63	DISTRITO JOVEN
Diciembre	13	7	18	5	4

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

En los puntos de atención se evidenció una disminución con respecto a noviembre de 2025, mes en el que se registraron 63 atenciones. Los temas más consultados por la ciudadanía estuvieron relacionados con el acceso al modelo pedagógico, la solicitud de duplicados de la tarjeta Davivienda de los jóvenes vinculados por convenios, información sobre la modalidad de internado, el acceso a vacantes laborales y la obtención de certificados de asistencia a talleres y cursos.

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 379 correos electrónicos de la siguiente manera:

- Correo de atención a la ciudadanía: 377
- Correo de defensor del ciudadano: 2

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

4. PETICIONES POR TIPOLOGÍA

Teniendo en cuenta las 49 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 DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	27	55%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	7	14%
QUEJA	5	10%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	4	8%
CONSULTA	3	6%
FELICITACIÓN	1	2%
RECLAMO	1	2%
SUGERENCIA	1	2%
TOTAL	49	100%

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

En la Tabla N° 5 se evidencia que, en el mes de diciembre de 2025, la tipología más utilizada por la ciudadanía fue el Derecho de Petición de Interés Particular, con 27 peticiones, que representan el 55 %; le sigue la Solicitud de Acceso a la Información, con 7 peticiones, equivalentes al 14 %; luego la Queja,

con 5 peticiones, que corresponden al 10 %; continua el Derecho de Petición de Interés General, con 4 peticiones, equivalentes al 8 %; posteriormente, se encuentra la Consulta, con 3 peticiones, que representan el 6 %; Finalmente, se registraron 1 Felicitación, 1 Reclamo y 1 Sugerencia, cada una correspondiente al 2 % del total de peticiones recibidas durante el mes.

5. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

En la tabla No. 6 se muestra las 9 peticiones que se trasladaron por no competencia en el mes de diciembre 2025, de acuerdo con el tipo de requerimiento y la misionalidad de las entidades.

ENTIDAD	NÚMERO DE PETICIONES TRASLADADAS	%
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL	5	56%
POLICIA METROPOLITANA	1	11%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	1	11%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	1	11%
TRANSMILENIO S.A.	1	11%
TOTAL	9	100%

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

Durante el mes de diciembre de 2025 se trasladaron 9 peticiones ciudadanas por no competencia. La Secretaría Distrital de Integración Social, con 5 peticiones, que equivalen al 56 %; le siguen la Policía Metropolitana, la Secretaría de Educación del Distrito, la Secretaría Distrital de Salud y Transmilenio S.A., con 1 petición cada una, lo que representa el 11 % respectivamente del total de peticiones remitidas por no competencia.

6. GESTIÓN DE RESPUESTAS

6.1. RESPUESTAS GESTIONADAS POR LA ENTIDAD

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

TOTAL PETICIONES	PETICIONES TRASLADADAS	PETICIONES GESTIONADAS EN LA ENTIDAD
64 ¹	9 ²	55

¹ 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.

² Traslados por no competencia: En el mes de diciembre se trasladaron 9 peticiones ciudadanas.

De acuerdo con lo anterior, en el mes de diciembre 2025 se recibieron 64 peticiones, de las cuales 9 peticiones se trasladaron por no competencia, lo que indica que en el mes de diciembre se gestionaron las siguientes peticiones:

DEPENDENCIA/TIPO DE REQUERIMIENTO	CONSULTA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SUGERENCIA	TOTAL
DIRECCIÓN GENERAL		1	1			1		3
GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS			6					6
GERENCIA DE CONTRATACIÓN			9					9
GERENCIA DE INSERCIÓN SOCIOECONÓMICA		1		1				2
GERENCIA DE RECURSOS FÍSICOS						1		1
GERENCIA DE TALENTO HUMANO			4					4
GERENCIA DE TERRITORIO		2	6			4		12
GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD			1		1			2
GERENCIA INSERCCIÓN SOCIOECONÓMICA		1						1
GERENCIA OPERATIVA		1	1		2			4
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN			1					1
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO					1			1
OFICINA JURÍDICA			2		2			4
SECRETARÍA GENERAL							1	1
SERVICIO A LA CIUDADANÍA	2	1	1					4
Total general	2	7	32	1	6	6	1	55

Tabla No. 7. Peticiones asignadas para respuesta por dependencia diciembre

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

6.2. PETICIONES CERRADAS EN EL MISMO PERIODO³

DEPEDENCIAS	CERRADAS MISMO PERIODO	%
GERENCIA TERRITORIO	9	25.00 %
GERENCIA DE CONTRATACION	8	22.22 %
GERENCIA TALENTO HUMANO	4	11.11 %
GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	3	8.33 %
GERENCIA INSERCCION SOCIOECONOMICA	3	8.33 %
GERENCIA OPERATIVA	3	8.33 %
DIRECCION	2	5.56 %

³ 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.

GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD	2	5.56 %
PLANEACION	1	2.78 %
SECRETARIA GENERAL	1	2.78 %
TOTAL	36	100%

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

De acuerdo con la tabla N° 8, durante el mes de diciembre de 2025 se cerraron 36 requerimientos dentro del mismo periodo. La dependencia con el mayor número de peticiones cerradas fue la Gerencia de Territorio, con 9 requerimientos, que representan el 25,00 %; le sigue la Gerencia de Contratación, con 8 peticiones, equivalentes al 22,22 %, seguida por la Gerencia de Talento Humano, que cerró 4 peticiones, correspondientes al 11,11 %. Posteriormente, la Gerencia de Capacidades y Derechos, la Gerencia de Inserción Socioeconómica y la Gerencia Operativa registraron 3 peticiones cerradas cada una, representando el 8,33 % respectivamente. Asimismo, la Dirección y la Gerencia de Estrategias de Corresponsabilidad cerraron 2 peticiones cada una, equivalentes al 5,56 % respectivamente. Finalmente, Planeación y la Secretaría General cerraron 1 petición cada una, lo que corresponde al 2,78 % del total de requerimientos cerrados durante el mes.

6.3. PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES⁴

DEPENDENCIA	CERRADAS OTRO PERIODO	%
GERENCIA TERRITORIO	10	33.33 %
GERENCIA TALENTO HUMANO	7	23.33 %
GERENCIA DE CONTRATACION	4	13.33 %
GERENCIA OPERATIVA	2	6.67 %
GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	2	6.67 %
COMUNICACIONES	1	3.33 %
GERENCIA ADMINISTRATIVA	1	3.33 %
GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD	1	3.33 %
GERENCIA INSERCCION SOCIOECONOMICA	1	3.33 %
SECRETARIA GENERAL	1	3.33 %
TOTAL	30	100%

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

De acuerdo con la tabla N° 9, en el mes de diciembre de 2025 se cerraron 30 peticiones de periodos anteriores. La dependencia con el mayor número de cierres fue la Gerencia de Territorio, con 10 peticiones, que representan el 33,33 %; le sigue la Gerencia de Talento

⁴ 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. |

Humano, con 7 peticiones, equivalente al 23,33 %; seguida por la Gerencia de Contratación, que registró 4 peticiones, correspondientes al 13,33 %; Posteriormente, la Gerencia Operativa y la Gerencia de Capacidades y Derechos con 2 peticiones cada una, lo que equivale al 6,67 % respectivamente; Finalmente, Comunicaciones, Gerencia Administrativa, Gerencia de Estrategias de Corresponsabilidad, Gerencia de Inserción Socioeconómica y Secretaría General registraron una (1) petición cada una, correspondiente al 3,33 % respectivamente del total de peticiones cerradas de periodos anteriores durante el mes.

7. CATEGORIAS Y SUB TEMAS MAS REITERADOS

SUBTEMA	TOTAL	%
PRESENCIA NNAJ EN HABITABILIDAD DE CALLE	24	36.36 %
CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	22	33.33 %
NINOS NINAS Y ADOLESCENTES VICTIMAS Y EN RIESGO DE EXPLOTACION COMERCIAL	10	15.15 %
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO CERTIFICACIONES RECLAMACIONES LABORALES CAPACITACIONES SOLICITUD DE TRABAJO SOLICITUD DE DESVINCULACION	5	7.58 %
CONVENIOS	4	6.06 %
PAGINA WEB Y SISTEMAS DE INFORMACION	1	1.52 %

Tabla No. 10. Subtemas más reiterados mes de diciembre
Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes de diciembre, los subtemas más reiterados fueron Presencia de NNAJ en habitabilidad de calle, con 24 peticiones, que representan el 36,36 %; seguido por Ciudadanos habitantes de calle, con 22 peticiones, equivalentes al 33,33 %. Continúan los subtemas relacionados con niños, niñas y adolescentes víctimas y en riesgo de explotación comercial, que registraron 10 peticiones, correspondientes al 15,15 %. Asimismo, el subtema de Administración del Talento Humano (certificaciones, reclamaciones laborales, capacitaciones, solicitud de trabajo y solicitud de desvinculación) presentó 5 peticiones, representando el 7,58 %. Posteriormente, el subtema Convenios registró 4 peticiones, equivalentes al 6,06 %. Finalmente, el subtema Página web y sistemas de información presentó 1 petición, correspondiente al 1,52 % del total, como se evidencia en la tabla N° 10.

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 de corrupción	Derecho petición interés general	Derecho petición interés particular	Felicitación	Queja	Reclamo	Sugerencia	Solicitud acceso información	Solicitud copia
COMUNICACIONES	0	0	0	8	0	0	0	0	0	0
DIRECCION	0	0	0	8	0	0	0	0	2	0
GERENCIA ADMINISTRATIVA	0	0	0	0	0	10	0	0	0	0
GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	0	0	4	4	0	0	0	0	0	0
GERENCIA DE CONTRATACION	0	0	0	5,42	0	0	0	0	0	0
GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD	0	0	0	10	0	9,5	0	0	0	0
GERENCIA INSERCCION SOCIOECONOMICA	0	0	11	11	9	0	0	0	0	0
GERENCIA OPERATIVA	0	0	11,67	0	0	11	0	0	0	0
GERENCIA TALENTO HUMANO	0	0	15	9,38	0	0	0	0	8	0
GERENCIA TERRITORIO	0	0	9	10,17	0	14	0	0	4,6	0
PLANEACION	0	0	0	7	0	0	0	0	0	0
SECRETARIA GENERAL	0	0	0	0	0	11	0	11	0	0

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

En la tabla 11, durante el mes de diciembre las dependencias que registraron mayores tiempos promedio de respuesta fueron la Gerencia de Talento Humano, la Gerencia Operativa, la Gerencia de Territorio y la Gerencia de Inserción Socioeconómica, principalmente en las tipologías de Derecho de Petición de Interés General, Derecho de Petición de Interés Particular y Queja.

La información presentada corresponde al tiempo promedio transcurrido desde la recepción de la petición en el IDIPRON, su asignación a la dependencia correspondiente y la emisión de la respuesta definitiva. Es importante precisar que estos datos no incluyen las peticiones gestionadas de manera extemporánea, las cuales serán abordadas en el numeral siguiente del informe.

9. PETICIONES CON GESTIÓN EXTEMPORÁNEA

Considerando los términos establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, durante el mes de diciembre de 2025 no se reportaron peticiones con gestión extemporánea.

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 Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Teniendo en cuenta lo anterior, se revisan 15 respuestas enviadas por la entidad, de las cuales:

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

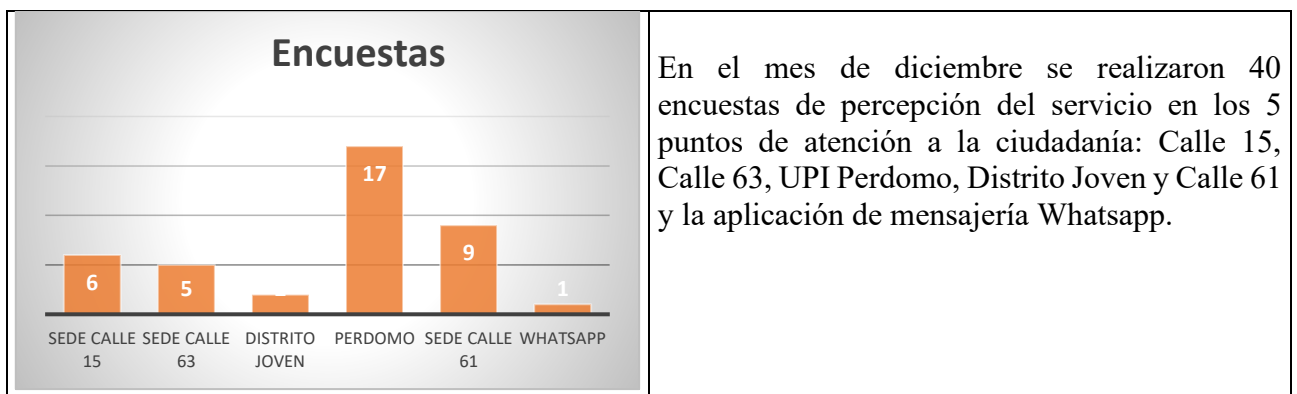
Coherencia: El 100% de las respuestas verificadas, responden a la ciudadanía en forma coherente.

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

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

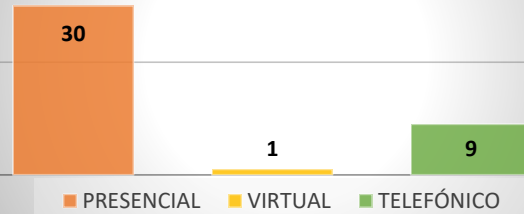
Por lo anterior, desde el proceso Servicio a la Ciudadanía se recomienda seguir implementando las estrategias correspondientes para cumplir con todos los criterios de calidad en las respuestas emitidas a la ciudadanía y realizar acciones de control para cumplir con los tiempos de respuesta de las peticiones.

11. ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN CIUDADANA

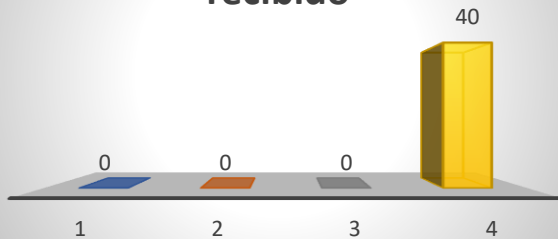


El 75% de las encuestas realizadas durante el mes fueron aplicadas a través del canal presencial. Por su parte, el canal virtual representó el 3% y el canal telefónico el 23% del total de encuestas.

Canal de Atención



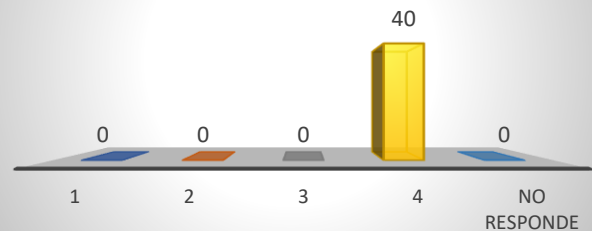
Cómo califica el servicio recibido



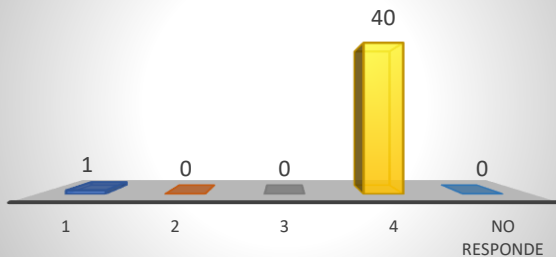
El 100% de los(las) ciudadanos(as) califican de excelente el servicio recibido en los puntos de atención

El 100% de los(las) ciudadanos(as) califican de excelente la amabilidad de la persona que lo atendió.

¿La persona que lo atendió fue amable?



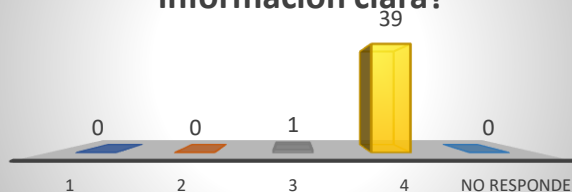
¿El servicio fue rápido?



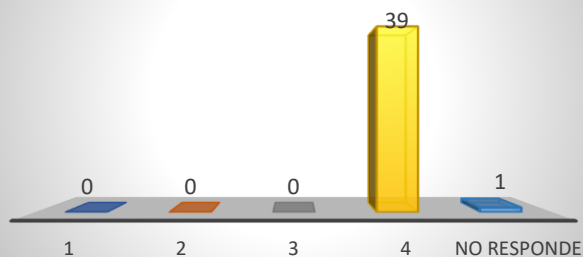
El 100% de los(las) ciudadanos(as) califican que el servicio fue rápido.

El 98% de los ciudadanos opinan que la solicitud fue resuelta y la información clara y finalmente el 2% bueno.

¿La solicitud fue resuelta y la información clara?



¿Fue tratado con respeto, dignidad y humanidad?

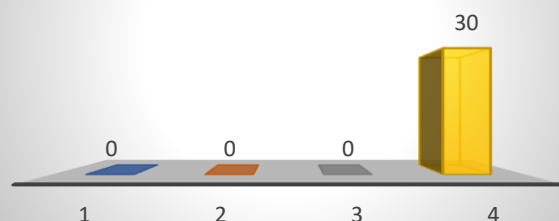


El 98% de los ciudadanos se sintieron tratados con respeto, dignidad y humanidad por parte de la persona que lo atendió desde la entidad y finalmente el 2% no responde.

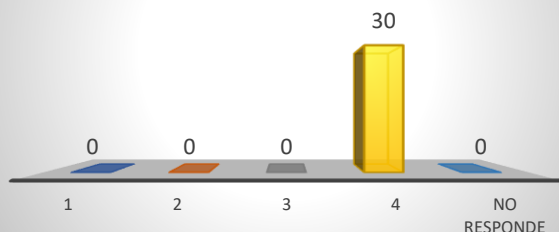
El 100% de los ciudadanos califican de excelente la comodidad en los puntos de atención.

La pregunta se aplica únicamente en la atención presencial

¿Cómo le pareció la comodidad en el punto de atención?



¿Cómo le pareció la limpieza y organización del punto de atención?



El 100% de los ciudadanos califican de excelente la limpieza y organización del punto de atención.

La pregunta se aplica únicamente en la atención presencial

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Durante el mes de diciembre de 2025 se registró una disminución del 20% en el número de ciudadanos encuestados, al pasar de 50 encuestas aplicadas en el mes de noviembre a 40 encuestas en diciembre.

Se evidencia que, el 98 % 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.

Respecto a las preguntas abiertas de la encuesta de percepción, la ciudadanía expresó lo siguiente:

¿Cómo podemos mejorar la prestación del servicio?

- *“Me parece bien todo el servicio”*

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

- *“Que podamos llegar a los beneficiarios del IDIPRON con argumentación por situación vivida (Ejemplo de superacion)”*

12. EVENTOS PARA LA CIUDADANÍA

Parque Bello Horizonte – Bogotá D.C- Localidad San Cristóbal



El día 19 de diciembre de 2025. El proceso de Servicio a la Ciudadanía participo en la Feria a tu servicio en el Parque Bello Horizonte – Bogotá D.C- Localidad San Cristóbal convocado por la Secretaria General de la Alcaldia Mayor de Bogotá, donde se realizaron 6 atenciones.

13. CONCLUSIONES

- En el mes de diciembre de 2025 se registraron 49 peticiones ciudadanas en la entidad evidenciándose una disminución del 16 % en comparación con el mes de noviembre de 2025, en el cual se reportaron 68 peticiones. Este descenso refleja una reducción en el volumen de solicitudes ciudadanas, lo que podría asociarse a factores como una menor generación de requerimientos por parte de la ciudadanía.
- En el mes de diciembre 2025 la entidad recibió 15 peticiones ciudadanas de otras entidades.
- En el mes de diciembre 2025 se recibieron 64 peticiones, de las cuales 9 peticiones se trasladaron por no competencia lo que indica que se gestionaron 55 peticiones en la entidad.
- Durante el mes de diciembre de 2025 los canales de atención más utilizados por la ciudadanía fueron el E-mail, con 18 peticiones, que representan el 37 %; luego el canal Web, con 17 peticiones que equivale al 35 %; le sigue la atención presencial, que registró 10 peticiones, que corresponde al 20 %; seguido del Buzón, con 3 peticiones, equivalente al 6 %; y, finalmente, el canal de Redes Sociales, con 1 petición, que representa el 2 % del total de solicitudes atendidas durante el periodo.
- En el mes de diciembre de 2025, la tipología más utilizada por la ciudadanía fue el Derecho de Petición de Interés Particular, con 27 peticiones, que representan el 55 %; le sigue la Solicitud de Acceso a la Información, con 7 peticiones, equivalentes al 14 %; luego la Queja, con 5 peticiones, que corresponden al 10 %; continua el Derecho de Petición de Interés General, con 4 peticiones, equivalentes al 8 %; posteriormente, se encuentra la Consulta, con 3 peticiones, que representan el 6 %; Finalmente, se registraron la Felicitación, el Reclamo y la Sugerencia con 1 petición, cada una correspondiente al 2 % del total de peticiones recibidas durante el mes
- Respecto a la gestión de traslados de peticiones adelantada por el IDIPRON, las cifras indican que en el mes de diciembre se trasladaron 9 peticiones por no competencia a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta.
- En diciembre 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 98% de los encuestados tienen una percepción positiva de la entidad con una calificación de excelente.
- Respecto a lo expresado por la ciudadanía en las encuestas de percepción, desde el proceso Servicio a la Ciudadanía se presentará al Comité Institucional de Gestión y Desempeño las respuestas a las preguntas abiertas, para la mejora continua y la toma de decisiones.

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 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 estos.
- 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 – (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias) y demás requerimientos de información.

Elaboró: Aida Esther León Díaz
Profesional Universitario 219-03

Aprobó: Harly Rafael Leudo Paz
Secretario General