

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

SECRETARIA GENERAL –
PROCESO SERVICIO A LA
CIUDADANÍA

Tabla de contenido

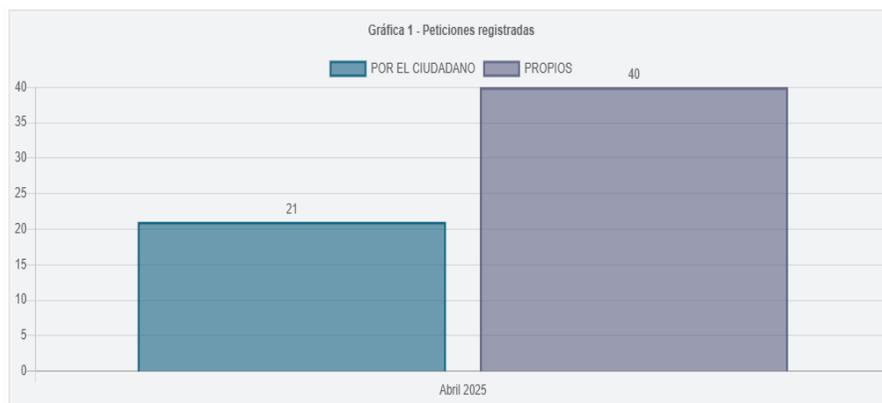
1. PETICIONES REGISTRADAS	2
2. PETICIONES RECIBIDAS	2
3. CANALES DE ATENCIÓN.....	3
3.1. ATENCIONES POR LINEA WHATSAPP	4
3.2. RED SOCIAL FACEBOOK	5
3.3. CANAL TELEFÓNICO	5
3.4. CANAL PRESENCIAL	5
3.5. CORREOS ELECTRÓNICOS	6
5. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA	7
6. GESTIÓN DE RESPUESTAS	7
6.1. RESPUESTAS GESTIONADAS POR LA ENTIDAD	7
6.2. PETICIONES CERRADAS EN EL MISMO PERIODO	9
6.3. PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES.....	9
7. CATEGORIAS Y SUB TEMAS MAS REITERADOS	10
8. TIEMPO DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS	11
9. PETICIONES CON GESTIÓN EXTEMPORÁNEA.....	12
10. SEGUIMIENTO ESCRITO DE RESPUESTAS EMITIDAS POR LA ENTIDAD	12
11. ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN CIUDADANA	13
12. EVENTOS PARA LA CIUDADANÍA	16
13. CONCLUSIONES.....	17
14. RECOMENDACIONES	18

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 abril 2025 se registraron 61 peticiones ciudadanas en la entidad como se muestra en la gráfica 1, evidenciándose un disminuyo el 26.5% en el registro de peticiones respecto al mes de marzo 2025, donde se registraron 83 peticiones.

La disminución de peticiones en el mes de abril se puede atribuir principalmente a la reducción en las solicitudes de derecho de petición por interés particular. Asimismo, se observa la ausencia de peticiones del tipo "sugerencia" 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 abril 2025 la entidad recibió 27 peticiones ciudadanas de otras entidades, de la siguiente manera:

ENTIDAD	NÚMERO DE PETICIONES
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	12
SECRETARIA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ	9

TRANSMILENIO	3
ATENCION AL CIUDADANO UAECD	1
SECRETARÍA DE SALUD	1
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	1
TOTAL	27

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

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 (marzo 2025) se evidencia una disminución del 45% en las peticiones recibidas, teniendo en cuenta que en abril 2025 se recibieron 27 y en el mes de marzo 2025 fueron 49 peticiones.

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

Tipo de ingreso	Cantidad
Peticiones registradas	61
Peticiones recibidas	27
Total	88

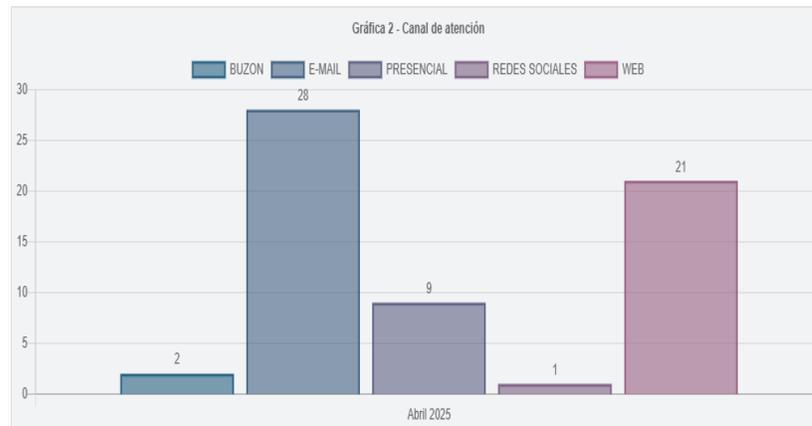
Las 88 peticiones que recibió la entidad se gestionaron en el mes de abril, no obstante, y de acuerdo con la *Guía para la Generación y manejo del “REPORTE GESTIÓN DE PETICIONES”* de la Alcaldía Mayor de Bogotá, NO se presenta lo recibido por traslado de otras entidades, pues dichas peticiones serán 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 61 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	28	46%
WEB	21	34%
PRESENCIAL	9	15%
BUZON	2	3%
REDES SOCIALES	1	2%
TOTAL	61	100%

Tabla No. 2. Canales de atención
Fuente: Reporte de gestión de peticiones abril 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 abril 2025 los canales de atención más utilizados por la ciudadanía fueron el e-mail con 28 peticiones que representa un 46%, la web con 21 peticiones que representan el 34%, luego el canal presencial con 9 peticiones que representa el 15%, le sigue el buzón de sugerencias con 2 peticiones que representa el 3% y continua el canal de las redes sociales con 1 petición que indican el 2% del total de peticiones registradas.

3.1. ATENCIONES POR LINEA WHATSAPP

A través de la línea de WhatsApp dispuesta por la entidad, durante el mes de abril de 2025 se logró la atención en tiempo real de 29 ciudadanos. Esto representa un aumento del 53% en comparación con marzo de 2025, mes en el que se reportaron 19 atenciones.

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 abril de 2025, se atendió a 20 ciudadanos por medio de la red social Facebook. Esto representa un aumento del 11% en comparación con marzo de 2025, mes en el que se reportaron 18 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 abril 2025 se recibieron 223 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 abril
Fuente: Elaboración propia

En el mes de abril el proceso Servicio a la Ciudadanía recibió 166 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 abril, 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 abril 2025 se registraron 129 atenciones de la siguiente manera:

MES	CONSOLIDADO CANAL PRESENCIAL				
	PRESENCIAL				
	CALLE 15	CALLE 61	PERDOMO	CALLE 63	DISTRITO JOVEN
ABRIL	45	29	25	5	25

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

En los puntos de atención se evidenció un aumento del 6% respecto a marzo 2025 con 122 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

Durante este mes, se recibieron un total de 379 requerimientos a través del correo electrónico de atención a la ciudadanía. Cada uno de estos correos, fue gestionado y respondido oportunamente.

4. PETICIONES POR TIPOLOGÍA

Teniendo en cuenta las 61 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 PETICION INTERES PARTICULAR	40	66%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	8	13%
QUEJA	7	11%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	4	7%
RECLAMO	1	2%
CONSULTA	1	2%
TOTAL	61	100%

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

En la tabla No. 5 se evidencia que, en el mes de abril la tipología más utilizada por los ciudadanos fue el derecho de petición de interés particular con 40 peticiones que representan el 67%, le sigue solicitud de acceso a la información con 8 peticiones que indican el 13%, continúa la queja con 7 peticiones que representan el 12%, luego el derecho de petición de interés general con 4 peticiones que indican el 7%, por último, el reclamo y la consulta con 1 petición cada una que representa el 2% respectivamente del total de las peticiones registradas en 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 abril 2025, de acuerdo con el tipo de requerimiento y la misionalidad de las entidades.

ENTIDAD	NÚMERO DE PETICIONES TRASLADADAS	%
SERETARIA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	2	22%
SECRETARIA DE EDUCACION	2	22%
SECRETARIA GENERAL DE LA ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA	2	22%
SECRETARIA DE LA MUJER	1	11%
SECRETARIA DE MOVILIDAD	1	11%
ENTIDAD NACIONAL- BIENESTAR FAMILIAR	1	11%
TOTAL	9	100%

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

En la tabla No. 6 se observa que, de las 9 peticiones trasladadas, 2 de ellas corresponden a peticiones que ingresaron a la entidad en los últimos días del mes de marzo, no obstante, el traslado se efectuó en el mes de abril, por lo tanto, de las 88 peticiones asignadas en abril para la entidad, se trasladaron 7, lo que indica que se gestionó 81. El traslado se realizó de la siguiente manera: Se trasladó a la Secretaría de Integración Social, la Secretaría de Educación y la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá 2 peticiones a cada entidad, lo que representa el 22% del total de traslados. Por su parte, la Secretaría de la Mujer, la Secretaría de Movilidad y la entidad nacional Bienestar Familiar recibieron 1 petición cada una, equivalentes al 11% respectivamente del total de peticiones trasladadas.

6. GESTIÓN DE RESPUESTAS

6.1. RESPUESTAS GESTIONADAS POR LA ENTIDAD

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

TOTAL PETICIONES	PETICIONES TRASLADADAS	PETICIONES GESTIONADAS EN LA ENTIDAD
88 ¹	7 ²	81

De acuerdo con lo anterior, en el mes de abril 2025 se recibieron 88 peticiones, de las cuales 7 peticiones se trasladaron por no competencia, lo que indica que en el mes de abril se gestionaron 81 peticiones de la siguiente manera: ³

DEPENDENCIA/TIPO DE REQUERIMIENTO	CONSULTA	DERECHO PETICION INTERES GENERAL	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	QUEJA	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	TOTAL
GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	1		15	3	3		22
GERENCIA DE TERRITORIO		1	11	1	4		17
GERENCIA DE CONTRATACIÓN			13				13
GERENCIA OPERATIVA		1	7	3			11
SERVICIO A LA CIUDADANÍA			2	2	1	1	6
GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD			1	3			4
OFICINA JURÍDICA		1	1				2
DIRECCIÓN GENERAL			1				1
GERENCIA ADMINISTRATIVA		1					1
GERENCIA DE TALENTO HUMANO			1				1
GERENCIA FINANCIERA			1				1
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES			1				1
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO			1				1
TOTAL	1	4	55	12	8	1	81

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

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 Se trasladaron 7 peticiones que ingresaron en el mes de abril, no obstante a la gestión de traslados se suman 2 peticiones que ingresaron en marzo pero que su traslado se efectuó en el mes abril.

³ 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 PERIODO⁴

DEPEDENCIAS	CERRADAS MISMO PERIODO	%
GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	13	27.66 %
GERENCIA OPERATIVA	11	23.40 %
GERENCIA TERRITORIO	11	23.40 %
GERENCIA DE CONTRATACION	8	17.02 %
GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD	1	2.13 %
GERENCIA FINANCIERA	1	2.13 %
GERENCIA ADMINISTRATIVA	1	2.13 %
GERENCIA TALENTO HUMANO	1	2.13 %
TOTAL	47	100%

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

En el mes se cerraron 47 requerimientos que se recibieron durante el mes de abril, las dependencias que más cerraron peticiones fueron la Gerencia de Capacidades y Derechos con un 27,66%, luego la Gerencia Operativa y la Gerencia de Territorio con un 23,40% cada una, continua la Gerencia de Contratación con un 17,02%, continua la Gerencia Operativa, Gerencia de Corresponsabilidad, la Gerencia Administrativa, la Gerencia Financiera, y la Gerencia de Talento Humano con un 2,13% respectivamente del total de peticiones cerradas en el mismo periodo.

6.3. PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES⁵

DEPENDENCIAS	CERRADAS OTROS PERIODOS	%
GERENCIA TERRITORIO	8	20.51 %
GERENCIA DE CONTRATACION	7	17.95 %
JURIDICA	5	12.82 %
GERENCIA OPERATIVA	5	12.82 %
GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD	4	10.26 %
GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	3	7.69 %
GERENCIA INSERCCION SOCIOECONOMICA	2	5.13 %

⁴ 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.

⁵ 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.

CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	2.56 %
DIRECCION	1	2.56 %
GERENCIA FINANCIERA	1	2.56 %
GERENCIA TALENTO HUMANO	1	2.56 %
PLANEACION	1	2.56 %
TOTAL	39	100%

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

De acuerdo con la tabla No. 9 se cerraron 39 peticiones de los periodos anteriores; la Gerencia de territorio con el 20,51%, le sigue la Gerencia de Contratación con el 17,95%, luego la Oficina Jurídica y la Gerencia Operativa con el 12,82%, continua la Gerencia de Estrategias de Corresponsabilidad con el 10,26%, luego la Gerencia de Capacidades y Derechos con el 7,69%, le sigue la Gerencia Inserción Socioeconómica con el 5,13%, continua la Oficina de Control Interno Disciplinario, la Dirección, la Gerencia de Talento Humano y la Oficina Asesora de Planeación con el 2,56% respectivamente del total de peticiones cerradas de periodos anteriores.

7. CATEGORIAS Y SUB TEMAS MAS REITERADOS

En el mes de abril 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	32	37,21%
PRESENCIA NNAJ EN HABITABILIDAD DE CALLE	24	27,91%
NIÑOS NIÑAS Y ADOLESCENTES VICTIMAS Y EN RIESGO DE EXPLOTACION COMERCIAL	18	20,93%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO CERTIFICACIONES RECLAMACIONES LABORALES CAPACITACIONES SOLICITUD DE TRABAJO SOLICITUD DE DESVINCULACION	5	5,81%
CONVENIOS	4	4,65%
INDEBIDA INVERSION O GASTO DE RECURSOS DE DISTRITO	1	1,16%
TEMAS FINANCIEROS	2	2,34%

Tabla No. 10. Sub temas más reiterados abril
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 corrupción	Derecho petición interés general	Derecho petición interés particular	Felicitación	Queja	Reclamo	Sugerencia	Solicitud acceso información	Solicitud copia
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	14	0	0	0	0	0	0	0	0
DIRECCION	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0
GERENCIA ADMINISTRATIVA	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0
GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	0	0	0	4,83	0	7,33	0	0	5	0
GERENCIA DE CONTRATACION	0	0	0	4,87	0	0	0	0	0	0
GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD	0	0	0	7	0	6,75	0	0	0	0
GERENCIA FINANCIERA	0	0	0	3	0	0	0	0	9	0
GERENCIA INSERCCION SOCIOECONOMICA	0	0	12	0	0	0	0	0	0	0
GERENCIA OPERATIVA	5	0	12	5,4	0	6,86	0	0	2	0
GERENCIA TALENTO HUMANO	0	0	0	8,5	0	0	0	0	0	0
GERENCIA TERRITORIO	0	0	9,33	8,08	0	0	0	0	5,25	0
JURIDICA	0	0	0	15,33	0	14,5	0	0	0	0
PLANEACION	0	0	0	8	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 abril 2025, las dependencias que tomaron más tiempo en responder las peticiones fueron la Oficina de Control Interno Disciplinario 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 abril se reporta 1 petición 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
1070522025	OFICINA JURIDICA	GERMAN CAMILO VALENCIA ARIAS	ESCRITO	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	18/03/2025	8/04/2025	9/04/2025	16	1

Tabla No. 12. Gestión extemporánea
Fuente: Reporte de gestión de peticiones abril 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 Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Teniendo en cuenta lo anterior, se revisan 16 respuestas enviadas por la entidad, de las cuales:

Oportunidad: El 92% 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.

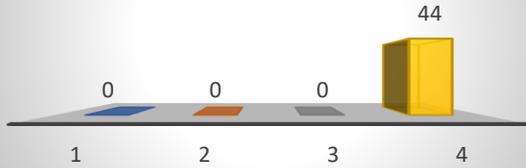
Calidez: El 100% de las respuestas emitidas por el IDIPRON, fueron escritas de una manera cálida.

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

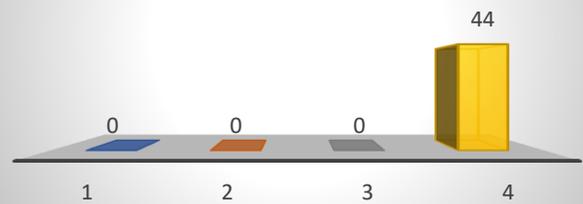
<p style="text-align: center;">Encuestas</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Ubicación</th> <th>Número de Encuestas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SEDE CALLE 15</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>SEDE CALLE 63</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>DISTRITO JOVEN</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>PERDOMO</td> <td>19</td> </tr> <tr> <td>SEDE CALLE 61</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>	Ubicación	Número de Encuestas	SEDE CALLE 15	3	SEDE CALLE 63	8	DISTRITO JOVEN	10	PERDOMO	19	SEDE CALLE 61	4	<p>En el mes de abril se realizaron 44 encuestas de percepción del servicio en 5 puntos de atención a la ciudadanía.</p>
Ubicación	Número de Encuestas												
SEDE CALLE 15	3												
SEDE CALLE 63	8												
DISTRITO JOVEN	10												
PERDOMO	19												
SEDE CALLE 61	4												
<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 style="text-align: center;">Canal de Atención</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Canal</th> <th>Número de Encuestas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SEDE</td> <td>42</td> </tr> <tr> <td>VIRTUAL TELEFÓNICO</td> <td>2</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	42	VIRTUAL TELEFÓNICO	2	ESCRITO	0	UNIDAD	0		
Canal	Número de Encuestas												
SEDE	42												
VIRTUAL TELEFÓNICO	2												
ESCRITO	0												
UNIDAD	0												
<p style="text-align: center;">Seguridad en el Punto de Atención</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>0</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>44</td> </tr> </tbody> </table>	Calificación	Número de Ciudadanos	1	0	2	0	3	0	4	44	<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	0												
4	44												
<p>El 100% de los ciudadanos califican de excelente la comodidad en los puntos de atención.</p>	<p style="text-align: center;">Comodidad en el Punto de Atención</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>0</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>44</td> </tr> </tbody> </table>	Calificación	Número de Ciudadanos	1	0	2	0	3	0	4	44		
Calificación	Número de Ciudadanos												
1	0												
2	0												
3	0												
4	44												

Limpieza e Higiene del Punto de Atención



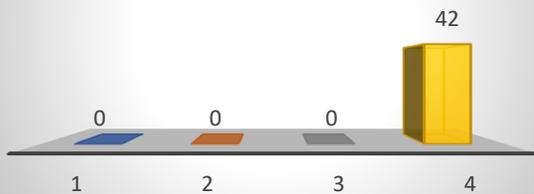
El 100% de los ciudadanos califican de excelente la limpieza e higiene de los puntos de atención.

Organización en el Punto de Atención



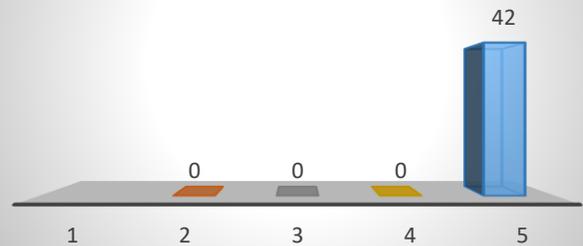
El 100% de los ciudadanos califican de excelente la organización en los puntos de atención.

Cómo califica el servicio recibido?



El 100% de los ciudadanos califican de excelente el servicio recibido en los puntos de atención.

La persona que lo atendió fue amable?



El 100% de los ciudadanos califican de excelente la amabilidad de las personas que atendieron al ciudadano(a).

<p>¿La solicitud fue resuelta y la información clara?</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Rating</th> <th>Count</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>42</td> </tr> </tbody> </table>	Rating	Count	1	0	2	0	3	0	4	42	<p>El 100% de los ciudadanos opinan que la solicitud fue resuelta y la información clara</p>
Rating	Count										
1	0										
2	0										
3	0										
4	42										
<p>El 100% de los ciudadanos opinan la atención en el servicio fue rápida</p>	<p>¿El servicio fue rápido?</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Rating</th> <th>Count</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>42</td> </tr> </tbody> </table>	Rating	Count	1	0	2	0	3	0	4	42
Rating	Count										
1	0										
2	0										
3	0										
4	42										
<p>Horario de Atención</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Rating</th> <th>Count</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>44</td> </tr> </tbody> </table>	Rating	Count	1	0	2	0	3	0	4	44	<p>El 100% de los ciudadanos opinan el horario de atención es excelente.</p>
Rating	Count										
1	0										
2	0										
3	0										
4	44										
<p>El 100% de los ciudadanos manifiestan que la atención recibida fue respetuosa, digna y Humana.</p>	<p>La atención recibida fue respetuosa, digna y humana?</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Rating</th> <th>Count</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>42</td> </tr> </tbody> </table>	Rating	Count	1	0	2	0	3	0	4	42
Rating	Count										
1	0										
2	0										
3	0										
4	42										

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Durante el mes de abril de 2025, se registró una disminución en el número de ciudadanos encuestados, con una reducción del 40.5%, al pasar de 74 encuestas aplicadas en marzo a 44 en el mes de abril. Esta disminución se debió a que, durante el mes de abril, se redujo el canal presencial.

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.

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

1. ¿Cómo podemos mejorar la prestación del servicio?
 - Que haya dispensador de agua y de tinta
2. ¿Cómo podemos mejorar el uso de los recursos disponibles en la entidad?
 - Generar estrategias para que las personas que han trabajado con IDIPRON puedan tener opción de exponer sus conocimientos y evitar reprocesos y recursos mal invertidos

12. EVENTOS PARA LA CIUDADANÍA



El día 04 de abril el proceso de Servicio a la Ciudadanía participó en la Feria de servicios móviles en el parque la Aurora – de la localidad de Usme, convocada por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Se realizaron 11 atenciones.



El día 25 de abril el proceso de Servicio a la Ciudadanía participo en la Feria de servicios móviles en la Plazoleta del colegio Argentina– de la localidad de Ciudad Bolívar, convocado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Se realizaron 25 atenciones.

13. CONCLUSIONES

- En el mes de abril 2025 se registraron 61 peticiones ciudadanas en la entidad como se muestra en la gráfica 1, evidenciándose un disminuyo el 26.5% en el registro de peticiones respecto al mes de marzo 2025, donde se registraron 83 peticiones.
- En el mes de abril 2025 la entidad recibió 27 peticiones ciudadanas de otras entidades.
- En el mes de abril 2025 se recibieron 88 peticiones, de las cuales 9 peticiones se trasladaron por no competencia, de las 9 peticiones trasladadas, 2 de ellas corresponden a peticiones que ingresaron a la entidad en los últimos días del mes de marzo, no obstante, el traslado se efectuó en el mes de abril, por lo tanto, de las 88 peticiones asignadas en abril para la entidad, se trasladaron 7, lo que indica que se gestionaron 81 peticiones.
- En el mes de abril 2025 los canales de atención más utilizados por la ciudadanía fueron el e-mail con 28 peticiones que representa un 46%, la web con 21 peticiones que representan el 34%, luego el canal presencial con 9 peticiones que representa el 15%, le sigue el buzón de sugerencias con 2 peticiones que representa el 3% y continua el canal de las redes sociales con 1 petición que indican el 2% del total de peticiones registradas.
- En el mes de abril la tipología más utilizada por los ciudadanos fue el derecho de petición de interés particular con 40 peticiones que representan el 67%, le sigue solicitud de acceso

a la información con 8 peticiones que indican el 13%, continúa la queja con 7 peticiones que representan el 12%, luego el derecho de petición de interés general con 4 peticiones que indican el %, por último, el reclamo y la consulta con 1 petición cada una que representa el 2% 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 abril se trasladaron 9 peticiones por no competencia a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta.
- En abril, 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.
- 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 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 – (Peticiones, 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