

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

SECRETARIA GENERAL –
PROCESO SERVICIO A LA
CIUDADANÍA

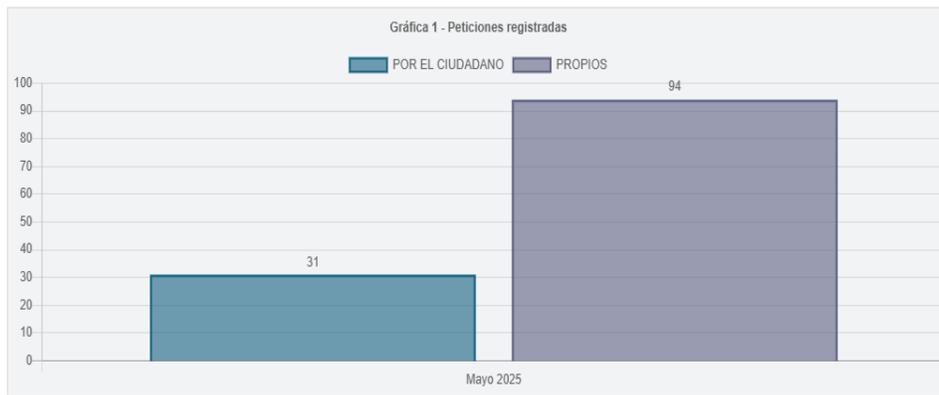
Tabla de contenido

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
6.1. RESPUESTAS GESTIONADAS POR LA ENTIDAD.....	7
6.2. PETICIONES CERRADAS EN EL MISMO PERIODO	9
6.3. PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES.....	10
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.....	16
14. RECOMENDACIONES.....	17

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 mayo 2025 se registraron 125 peticiones ciudadanas en la entidad como se muestra en la gráfica 1, evidenciándose un aumento del 105% en el registro de peticiones respecto al mes de abril 2025, donde se registraron 61 peticiones, lo anterior debido a que, mes de mayo se registraron las peticiones correspondientes a la Rendición de Cuentas que se realizó de manera presencial y vía Facebook live, en la cual la ciudadanía realizó diferentes solicitudes, sugerencias y felicitaciones al trabajo realizado por la entidad.



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 33 peticiones ciudadanas de otras entidades, de la siguiente manera:

ENTIDAD	NÚMERO DE PETICIONES
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	5
SECRETARIA GENERAL	11
CONCEJO DE BOGOTÁ	3

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU	1
INSTITUTO PARA LA ECONOMIA SOCIAL - IPES	1
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	7
SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD	1
SECRETARIA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	1
SUBRED OCCIDENTE	1
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PUBLICOS UAESP	1
VEEDURIA DISTRITAL	1
TOTAL	33

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

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 (abril 2025) se evidencia un aumento del 22% en las peticiones recibidas, teniendo en cuenta que en mayo 2025 se recibieron 33 y en el mes de abril 2025 fueron 27 peticiones.

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

Tipo de ingreso	Cantidad
Peticiones registradas	125
Peticiones recibidas	33
Total	158

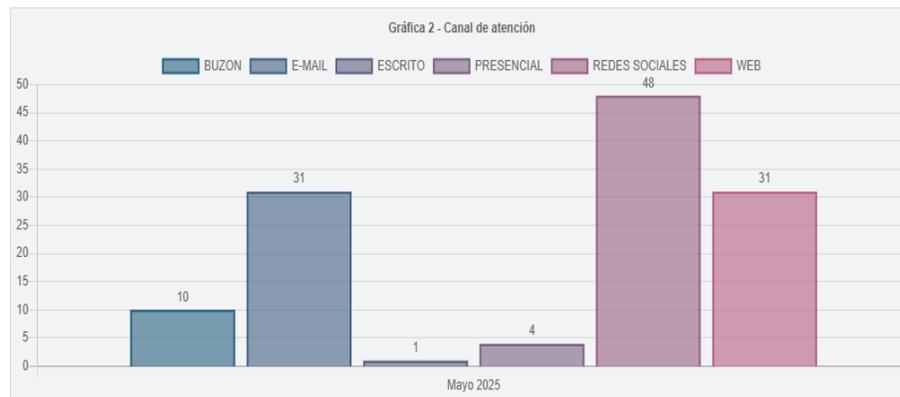
Las 158 peticiones que recibió la entidad se gestionaron en el mes de mayo, no obstante, y de acuerdo con la *Guía para la Generación y manejo del “REPORTE GESTIÓN DE PETICIONES”* de la Alcaldía Mayor de Bogotá, NO se presenta lo recibido por traslado de otras entidades, pues dichas peticiones serán 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 125 peticiones registradas, a continuación, se presentan los canales de atención que utilizaron los ciudadanos para interponer sus peticiones:

CANAL DE ATENCIÓN	CANTIDAD DE PETICIONES	%
REDES SOCIALES	48	38%
E-MAIL	31	25%
WEB	31	25%
BUZON	10	8%
PRESENCIAL	4	3%
ESCRITO	1	1%
TOTAL	125	100%

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



Grafica 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 mayo 2025 los canales de atención más utilizados por la ciudadanía fueron: las redes sociales con 48 peticiones que representa el 38 %, el E-mail y web ocupan el segundo lugar, cada uno con 31 peticiones con el 25 % respectivamente, le sigue el buzón de sugerencias con 10 peticiones que representan el 8 %, luego el canal presencial con 4 peticiones que indican el 3 %, por último el canal escrito con 1 petición que representa el 1% del total de la peticiones registradas.

Este comportamiento sugiere una preferencia clara por canales virtuales, lo que puede estar relacionado con factores como la comodidad, accesibilidad, o incluso con políticas de transformación digital.

3.1. ATENCIONES POR LINEA WHATSAPP

A través de la línea de WhatsApp dispuesta por la entidad, durante el mes de mayo de 2025 se logró la atención en tiempo real de 32 ciudadanos. Esto representa un aumento del 10% en comparación con abril de 2025, mes en el que se reportaron 29 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 mayo de 2025, se atendió a 31 ciudadanos por medio de la red social Facebook. Esto representa un aumento del 55% en comparación con abril de 2025, mes en el que se reportaron 20 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 mayo 2025 se recibieron 328 llamadas al conmutador de la entidad. Las 3 dependencias que más recibieron llamadas fueron:

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE LLAMADAS
GERENCIA DE CONTRATACIÓN	85
GERENCIA FINANCIERA	39
DIRECCIÓN GENERAL	37

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

En el mes de mayo el proceso Servicio a la Ciudadanía recibió 125 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 mayo, 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 mayo 2025 se registraron 108 atenciones de la siguiente manera:

MES	CONSOLIDADO CANAL PRESENCIAL				
	PRESENCIAL				
	CALLE 15	CALLE 61	PERDOMO	CALLE 63	DISTRITO JOVEN
MAYO	31	21	42	9	5

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

En los puntos de atención se evidenció una disminución del 16% respecto a abril 2025 con 129 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 298 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 125 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	57	46%
FELICITACION	24	19%
QUEJA	15	12%
SUGERENCIA	11	9%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	9	7%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	4	3%
RECLAMO	3	2%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	1	1%
CONSULTA	1	1%

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

En la tabla No. 5 se evidencia que, en el mes de mayo la tipología más utilizada por los ciudadanos fue el derecho de petición de interés particular con 57 peticiones que representan el 46%, le sigue la felicitaciones con 24 peticiones que indican el 19%, luego la queja con 15 peticiones que representan el 12%, continua la sugerencia con 11 peticiones que representan el 9%, luego la solicitud de acceso a la información con 9 peticiones que indican el 7%, le sigue el derecho de petición de interés general con 4 peticiones que indican el 3%, seguido el reclamo con 3 peticiones que indican el 2%, por ultimo al denuncia por corrupción y la consulta con 1 petición cada una que representa 2 1% respectivamente del total de las peticiones registradas en el mes.

5. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

En la tabla No. 6 se muestra las 16 peticiones que se trasladaron por no competencia en el mes de mayo 2025, de acuerdo con el tipo de requerimiento y la misionalidad de las entidades.

ENTIDAD	NÚMERO DE PETICIONES TRASLADADAS	%
SERETARIA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	9	56%
SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE	3	19%
INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO - IDIGER	2	13%
SECRETARIA DE EDUCACION	1	6%
SECRETARIA DE LA MUJER	1	6%
TOTAL	16	100%

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

En el mes de mayo se trasladaron 16 peticiones ciudadanas por no competencia, la Secretaria de Integración Social con 9 peticiones que representa el 56%, sigue la Secretaria Distrital de Ambiente con 3 peticiones lo que indica el 19%, luego el Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático – IDIGER con 2 peticiones y tanto la Secretaria de Educación como la Secretaria de la Mujer con 1 petición cada una que representa el 6% cada una del total de las peticiones trasladadas por no competencia.

6. GESTIÓN DE RESPUESTAS

6.1. RESPUESTAS GESTIONADAS POR LA ENTIDAD

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

TOTAL PETICIONES	PETICIONES TRASLADADAS	PETICIONES GESTIONADAS EN LA ENTIDAD
158 ¹	16	142

De acuerdo con lo anterior, en el mes de mayo 2025 se recibieron 158 peticiones, de las cuales 16 peticiones se trasladaron por no competencia, lo que indica que en el mes de mayo se gestionaron 142 peticiones de la siguiente manera: ²

DEPENDENCIA/TIPO DE REQUERIMIENTO	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO PETICION INTERES GENERAL	DERECHO PETICION INTERES PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	TOTAL
DIRECCIÓN GENERAL			1	9	6	1			17
GERENCIA ADMINISTRATIVA		1							1
GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS			9	10	2	1		6	28
GERENCIA DE CONTRATACIÓN			14			1	1		16
GERENCIA DE INSERCIÓN SOCIOECONÓMICA			1						1
GERENCIA DE RECURSOS FÍSICOS		1	1						2
GERENCIA DE TALENTO HUMANO			1					1	2
GERENCIA DE TERRITORIO			16	1	1	2		1	21
GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD			1		3	1			5
GERENCIA FINANCIERA			1			1			2
GERENCIA OPERATIVA		1	4		10	1	1	1	18
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN			11	4		1		1	17
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	1				1				2
OFICINA JURÍDICA			1						1
SERVICIO A LA CIUDADANÍA		3	3						6
SECRETARÍA GENERAL			1		2				3
TOTAL	1	6	65	24	25	9	2	10	142

Tabla No. 7. Peticiones asignadas para respuesta por dependencia mayo
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 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 PERIODO³

DEPEDENCIAS	CERRADAS MISMO PERIODO	%
GERENCIA TERRITORIO	17	17,3%
PLANEACION	17	17,3%
GERENCIA OPERATIVA	14	14,3%
DIRECCION	12	12,2%
GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	12	12,2%
GERENCIA DE CONTRATACION	12	12,2%
GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD	5	5,1%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	2,0%
GERENCIA FINANCIERA	2	2,0%
GERENCIA RECURSOS FISICOS	2	2,0%
GERENCIA TALENTO HUMANO	2	2,0%
GERENCIA INSERCCION SOCIOECONOMICA	1	1,0%
TOTAL	98	100%

0Tabla No. 8. Peticiones cerradas en el mismo periodo
Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

Durante el mes se cerraron 98 requerimientos recibidos en mayo. Las dependencias que más peticiones cerraron fueron la Gerencia de Territorio y Planeación, con 17 peticiones cada una que representan el 17.3%, seguidas por la Gerencia Operativa, con 14 peticiones que indican el 14,3%. A continuación, se encuentran la Dirección, la Gerencia de Capacidades y Derechos y la Gerencia de Contratación, con 12 peticiones cada una que representan el 12,2%. Les sigue la Gerencia de Estrategias de Corresponsabilidad, con 5 peticiones que representan el 5,1%, continua Oficina de Control Interno Disciplinario, la Gerencia Financiera, la Gerencia de Recursos Físicos y la Gerencia de Talento Humano con 2 peticiones que indican el 2%. Finalmente, la Gerencia de Inserción Socioeconómica cerró 1 petición, lo que representa el 1% del total de peticiones cerradas en el mismo periodo.

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.

6.3. PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES⁴

DEPENDENCIAS	CERRADAS OTROS PERIODOS	%
GERENCIA TERRITORIO	8	30,8%
GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	5	19,2%
GERENCIA DE CONTRATACION	4	15,4%
GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD	3	11,5%
GERENCIA OPERATIVA	3	11,5%
JURIDICA	2	7,7%
COMUNICACIONES	1	3,8%
TOTAL	26	100%

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

De acuerdo con la tabla No. 9 se cerraron 26 peticiones de los periodos anteriores; la Gerencia de Territorio con 8 peticiones que representan el 30.8%, le sigue la Gerencia de Capacidades y Derechos con 5 peticiones que indican el 19:2%, continua la Gerencia de Contratación con 4 peticiones que representan el 15.4%, continua la Gerencia de Estrategias de Corresponsabilidad y la Gerencia Operativa con 3 peticiones que indican el 11.5% respectivamente cada una, luego la Oficina Jurídica con 2 peticiones que indican el 7.7%. y por último la Oficina de Comunicaciones con 1 petición que representa el 3.8%, del total de peticiones cerradas de periodos anteriores.

7. CATEGORIAS Y SUB TEMAS MAS REITERADOS

En el mes de mayo los subtemas más reiterados fueron ciudadanos habitantes de calle con el 57,26%, luego presencia NNAJ en habitabilidad de calle con el 28.2%, le sigue niños, niñas y adolescentes victimas en riesgo de explotación comercial con un 8.1%, luego convenios con el 2.4%, continua administración del talento humano certificaciones, reclamaciones laborales, capacitación, solicitud de trabajo solicitud de desvinculación, atención y portafolio de servicios y temas financieros, con el 1.6% cada uno respectivamente, finalmente el incumplimiento de los deberes el abuso de los derechos la extralimitación de las funciones con el 0.8% respectivamente, como se evidencia en la tabla No.10.

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.

SUBTEMA	TOTAL	%
CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	71	57.3 %
PRESENCIA NNAJ EN HABITABILIDAD DE CALLE	35	28.2%
NINOS NINAS Y ADOLESCENTES VICTIMAS Y EN RIESGO DE EXPLOTACION COMERCIAL	10	8.1 %
CONVENIOS	3	2.4%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO CERTIFICACIONES RECLAMACIONES LABORALES CAPACITACIONES SOLICITUD DE TRABAJO SOLICITUD DE DESVINCULACION	2	1.6%
TEMAS FINANCIEROS	2	1.6%
EL INCUMPLIMIENTO DE LOS DEBERES EL ABUSO DE LOS DERECHOS LA EXTRALIMITACION DE LAS FUNCIONES	1	0.81 %

Tabla No. 10. Sub temas más reiterados mes de mayo
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 de corrupción	Derecho petición interés general	Derecho petición interés particular	Felicitación	Queja	Reclamo	Sugerencia	Solicitud acceso información	Solicitud copia
COMUNICACIONES	0	0	0	10	0	0	0	0	0	0
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	13	0	0	0	10	0	0	0	0
DIRECCION	0	0	0	0	10	7,5	0	0	4	0
GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	0	0	0	6	10	9	0	0	5	0
GERENCIA DE CONTRATACION	0	0	0	5,27	0	0	0	0	0	5
GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD	0	0	0	5,67	0	6,25	0	0	6	0
GERENCIA FINANCIERA	0	0	0	2	0	0	0	0	9	0
GERENCIA INSERCCION SOCIOECONOMICA	0	0	0	9	0	0	0	0	0	0
GERENCIA OPERATIVA	0	0	0	8,17	0	7,38	0	13	5	1
GERENCIA RECURSOS FISICOS	0	0	5	13	0	0	0	0	0	0
GERENCIA TALENTO HUMANO	0	0	0	13	0	0	0	11	0	0
GERENCIA TERRITORIO	0	0	8	6,44	6	6	0	10	5,25	0
JURIDICA	0	0	15	15	0	0	0	0	0	0
PLANEACION	0	0	0	7	10,5	0	0	10	4	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 mayo 2025, las dependencias que tomaron más tiempo en responder las peticiones fueron la Gerencia de Territorio y la Gerencia Operativa. 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 mayo no se presentaron vencimientos, todas las peticiones se contestaron con gestión oportuna.

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 30 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

<p style="text-align: center;">Encuestas</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Lugar</th> <th>Número de Encuestas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SEDE CALLE 15</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>SEDE CALLE 63</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>DISTRITO JOVEN</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>PERDOMO</td> <td>19</td> </tr> <tr> <td>SEDE CALLE 61</td> <td>26</td> </tr> </tbody> </table>	Lugar	Número de Encuestas	SEDE CALLE 15	7	SEDE CALLE 63	9	DISTRITO JOVEN	6	PERDOMO	19	SEDE CALLE 61	26	<p>En el mes de mayo se realizaron 67 encuestas de percepción del servicio en 5 puntos de atención a la ciudadanía.</p>
Lugar	Número de Encuestas												
SEDE CALLE 15	7												
SEDE CALLE 63	9												
DISTRITO JOVEN	6												
PERDOMO	19												
SEDE CALLE 61	26												
<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>59</td> </tr> <tr> <td>VIRTUAL</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>TELEFÓNICO</td> <td>8</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	59	VIRTUAL	0	TELEFÓNICO	8	ESCRITO	0	UNIDAD	0
Canal	Número de Encuestas												
SEDE	59												
VIRTUAL	0												
TELEFÓNICO	8												
ESCRITO	0												
UNIDAD	0												
<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>59</td> </tr> </tbody> </table>	Calificación	Número de Ciudadanos	1	0	2	0	3	0	4	59	<p>El 100% de los ciudadanos califican de excelente la comodidad en los puntos de atención.</p>		
Calificación	Número de Ciudadanos												
1	0												
2	0												
3	0												
4	59												
<p>El 100% de los ciudadanos califican de excelente la limpieza e higiene de los puntos de atención.</p>	<p style="text-align: center;">Limpieza e higiene 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>0</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>59</td> </tr> </tbody> </table>	Calificación	Número de Ciudadanos	1	0	2	0	3	0	4	0	5	59
Calificación	Número de Ciudadanos												
1	0												
2	0												
3	0												
4	0												
5	59												

<p>Cómo califica el servicio recibido.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Puntuación</th> <th>Cantidad</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>67</td> </tr> </tbody> </table>	Puntuación	Cantidad	1	0	2	0	3	0	4	67	<p>El 100% de los ciudadanos califican de excelente el servicio recibido en los puntos de atención.</p>
Puntuación	Cantidad										
1	0										
2	0										
3	0										
4	67										
<p>El 100% de los ciudadanos califican de excelente la amabilidad de las personas que atendieron al ciudadano(a).</p>	<p>La persona que lo atendió fue amable.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Puntuación</th> <th>Cantidad</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>67</td> </tr> </tbody> </table>	Puntuación	Cantidad	1	0	2	0	3	0	4	67
Puntuación	Cantidad										
1	0										
2	0										
3	0										
4	67										
<p>La solicitud fue resuelta y la información clara.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Puntuación</th> <th>Cantidad</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>66</td> </tr> </tbody> </table>	Puntuación	Cantidad	1	0	2	0	3	1	4	66	<p>El 100% de los ciudadanos opinan que la solicitud fue resuelta y la información clara.</p>
Puntuación	Cantidad										
1	0										
2	0										
3	1										
4	66										
<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>Puntuación</th> <th>Cantidad</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>67</td> </tr> </tbody> </table>	Puntuación	Cantidad	1	0	2	0	3	0	4	67
Puntuación	Cantidad										
1	0										
2	0										
3	0										
4	67										



ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Durante el mes de mayo de 2025 se registró un incremento del 52,3% en el número de ciudadanos encuestados, al pasar de 44 encuestas aplicadas en abril a 67 en mayo. Este aumento se debe a una mayor aplicación de encuestas a los usuarios que asistieron de manera presencial a los diferentes puntos de atención.

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. ¿Desea dejar alguna observación?
 - La persona que me atendió me dio una información clara y fue muy amable conmigo
 - Agradecimiento por la atención recibida y amable de la funcionaria que me atendió la llamada
2. ¿Cómo podemos mejorar el uso de los recursos disponibles en la entidad?
 - mejorar los salones de la upi ya que hay muchas goteras

12. EVENTOS PARA LA CIUDADANÍA



El día 16 de mayo el proceso de Servicio a la Ciudadanía, participo en la Feria de servicios móviles en el parque Dindalito Villa vista – de la localidad de Kennedy, convocado por la secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. y se realizaron 26 atenciones.

13. CONCLUSIONES

- En el mes de mayo 2025 se registraron 125 peticiones ciudadanas en la entidad como se muestra en la gráfica 1, evidenciándose un aumento del 105% en el registro de peticiones respecto al mes de abril 2025, donde se registraron 61 peticiones.
- En el mes de mayo 2025 la entidad recibió 33 peticiones ciudadanas de otras entidades.
- en el mes de mayo 2025 se recibieron 158 peticiones, de las cuales 16 peticiones se trasladaron por no competencia, lo que indica que en el mes de mayo se gestionaron 142 peticiones.
- en el mes de mayo 2025 los canales de atención más utilizados por la ciudadanía fueron: las redes sociales con 48 peticiones que representa el 38 %, el E-mail y web ocupan el segundo lugar, cada uno con 31 peticiones con el 25 % respectivamente, le sigue el buzón de sugerencias con 10 peticiones que representan el 8 %, luego el canal presencial con 4 peticiones que indican el 3 %, por último, el canal escrito con 1 petición que representa el 1% del total de las peticiones registradas.
- En el mes de mayo la tipología más utilizada por los ciudadanos fue el derecho de petición de interés particular con 57 peticiones que representan el 46%, le sigue la felicitaciones con 24 peticiones que indican el 19%, luego la queja con 15 peticiones que representan el 12%, continua la sugerencia con 11 peticiones que representan el 9%, luego la solicitud de acceso a la información con 9 peticiones que indican el 7%, le sigue el derecho de petición de interés general con 4 peticiones que indican el 3%, seguido el reclamo con 3 peticiones que indican el 2%, por ultimo al denuncia por corrupción y la consulta con 1 petición cada una que representa 2 1% respectivamente del total de las peticiones registradas en el mes.

- Respecto a la gestión de traslados de peticiones adelantada por el IDIPRON, las cifras indican que en el mes de mayo se trasladaron 16 peticiones por no competencia a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta.
- En mayo, 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 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

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

Aprobó: Harly Rafael Leudo Paz
Secretario General