

INFORME DE
GESTIÓN DE
PETICIONES EN
BOGOTÁ TE
ESCUCHA
PRIMER TRIMESTRE 2025

SECRETARIA GENERAL –
PROCESO SERVICIO A LA
CIUDADANÍA

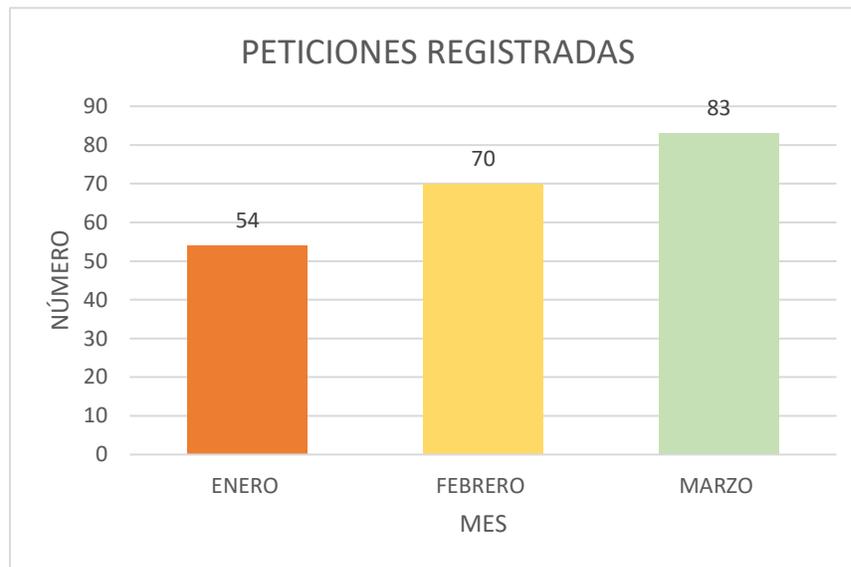
Tabla de contenido

1. PETICIONES REGISTRADAS	2
2. PETICIONES RECIBIDAS	2
3. CANALES DE ATENCIÓN.....	4
3.1. ATENCIONES POR LINEA WHATSAPP.....	5
3.2. ATENCIONES RED SOCIAL FACEBOOK.....	5
3.3. CANAL TELEFÓNICO	5
3.4 CANAL PRESENCIAL.....	5
3.5. CORREOS ELECTRÓNICOS.....	6
4. PETICIONES POR TIPOLOGÍA.....	6
6. GESTIÓN DE RESPUESTAS	8
6.1. RESPUESTAS GESTIONADAS POR LA ENTIDAD.....	8
7. CATEGORIAS Y SUB TEMAS MAS REITERADOS.....	8
8. PETICIONES CON GESTIÓN EXTEMPORÁNEA.....	8
9. SEGUIMIENTO ESCRITO DE RESPUESTAS EMITIDAS POR LA ENTIDAD	9
10. ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN CIUDADANA	9
11. EVENTOS PARA LA CIUDADANÍA.....	10
12. CONCLUSIONES.....	11
13. RECOMENDACIONES.....	11

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.

En el primer trimestre del 2025, se registraron 207 peticiones ciudadanas en la entidad como se muestra en la gráfica 1.



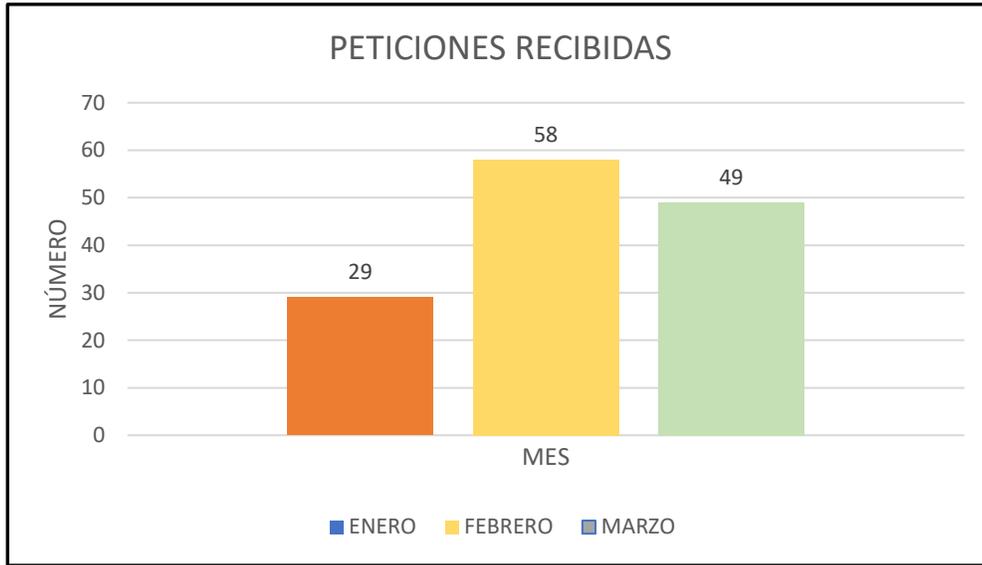
Grafica No. 1. Peticiones registradas primer trimestre 2025
Fuente: Reporte de Gestión de Peticiones - Alcaldía Mayor de Bogotá

Se observa que, en el mes de marzo fue el mes con el mayor número de peticiones registradas representando el 40%, le sigue el mes de febrero con un 34% y posteriormente enero con el 26% del total de peticiones registradas primer trimestre de 2025.

2. PETICIONES RECIBIDAS

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

En el primer trimestre de 2025, la entidad recibió 136 peticiones ciudadanas de otras entidades, de la siguiente manera:



Grafica No. 2. Peticiones recibidas Primer trimestre 2025
Fuente: Reporte de Gestión de Peticiones - Alcaldía Mayor de Bogotá

Se presentan las entidades de las cuales se recibieron las 136 peticiones durante el primer trimestre 2025:

ENTIDAD	NÚMERO DE PETICIONES
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	35
SECRETARIA GENERAL	34
CONCEJO DE BOGOTA	16
SECRETARIA DE GOBIERNO	16
VEEDURIA DISTRITAL	12
TRANSMILENIO	8
IDARTES INSTITUTO DE LAS ARTES	2
PERSONERIA DE BOGOTA	2
SECRETARIA DE LA MUJER	2
SECRETARIA JURIDICA	2
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTA	1
IDPYBA	1
INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACION Y ACCION	1
IPES	1
SECRETARIA DE PLANEACION	1
SECRETARIA DE SEGURIDAD	1
SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD	1
TOTAL	136

Tabla No. 1. Peticiones recibidas Primer trimestre 2025
Fuente: Elaboración propia - Control de requerimientos ciudadanos

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.

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

TIPO DE INGRESO		CANTIDAD
	Peticiones registradas	207
	Peticiones recibidas	136
TOTAL		343

Las 343 peticiones que recibió la entidad se gestionaron en el primer trimestre, 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 207 peticiones registradas, a continuación, se presentan los canales de atención que utilizaron los ciudadanos para interponer sus peticiones en el primer trimestre:

CANAL DE ATENCIÓN	CANTIDAD DE PETICIONES	%
 E-MAIL	99	47,8%
 WEB	70	33,8%
 BUZÓN DE SUGERENCIAS	19	9,2%
 PRESENCIAL	18	8,7%
 ESCRITO	1	0,5%
TOTAL	207	100%

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

De acuerdo con lo evidenciado en la tabla 2, en el primer trimestre de 2025 los canales de atención más utilizados por la ciudadanía fueron el E-mail con 99 peticiones que representa el 47,8%, le sigue la web con 70 peticiones que representan el 33,8%, luego el buzón de sugerencias con 19 peticiones que indican

el 9,2%, continua con el canal presencial con 18 peticiones que indican el 8,7% y finalmente el canal escrito con 1 peticiones que representan el 0,5% del total de peticiones registradas.

3.1. ATENCIONES POR LINEA WHATSAPP

	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
ATENCIONES POR LINEA WHATSAPP	21	36	19	76

3.2. ATENCIONES RED SOCIAL FACEBOOK

	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
RED SOCIAL FACEBOOK	10	9	18	37

3.3. CANAL TELEFÓNICO

En el primer trimestre, se recibieron 553 llamadas al conmutador de la entidad. Las 3 dependencias que más recibieron llamadas fueron:

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE LLAMADAS
GERENCIA DE CONTRATACIÓN	228
GERENCIA FINANCIERA	36
OFICINA JURIDICA	27

Tabla No. 3. Dependencias que recibieron más primer trimestre 2025
Fuente: Elaboración propia – datos puntos de atención 2025

En el primer trimestre 2025 el proceso Servicio a la Ciudadanía recibió 478 llamadas telefónicas donde los ciudadanos preguntaron por inscripciones educativas, misionalidad del programa, ingresos, requerimientos técnicos del área de sistemas, también como acceder a una vacante laboral, por temas de contratación y temas de cuentas de proveedores y contratistas.

3.4 CANAL PRESENCIAL

Durante el primer trimestre 2025 se registraron 386 atenciones de la siguiente manera:

MES	CONSOLIDADO CANAL PRESENCIAL				
	PRESENCIAL				
	CALLE 15	CALLE 61	CALLE 63	DISTRITO JOVEN	PERDOMO
ENERO	28	21	4	32	0
FEBRERO	90	31	22	12	24
MARZO	51	14	6	24	27
TOTAL	169	66	32	68	51
TOTAL PRIMER TRIMESTRE	386				

Tabla No. 4. Atenciones canal presencial primer trimestre 2025
Fuente: Elaboración propia - datos puntos de atención 2025

La ciudadanía indaga la forma para acceder al modelo pedagógico del instituto, ofertas académicas, inscripciones a los programas y como acceder a ofertas laborales.

3.5. CORREOS ELECTRÓNICOS

En el primer trimestre, se recibieron en total 1.050 correos electrónicos de la siguiente manera:

- Correo de atención ciudadano: 1.039
- Correo de defensor del ciudadano: 11

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

4. PETICIONES POR TIPOLOGÍA

Teniendo en cuenta las 343 peticiones registradas y recibidas durante, a continuación, se presenta la clasificación por tipologías más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones:

TIPO DE PETICIÓN	CANTIDAD DE PETICIONES ENERO	CANTIDAD DE PETICIONES FEBRERO	CANTIDAD DE PETICIONES MARZO	TOTAL	%
DERECHO PETICION INTERES PARTICULAR	50	64	75	189	55,1%
QUEJA	10	42	21	73	21,3%
FELICITACION	1	5	18	24	7,0%
DERECHO PETICION INTERES GENERAL	6	7	7	20	5,8%
SOLICITUD ACCESO A LA INFORMACION	10	3	7	20	5,8%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	2	3	1	6	1,7%
CONSULTA	3	1	1	5	1,5%

RECLAMO	0	2	1	3	0,9%
SUGERENCIA	0	1	1	2	0,6%
SOLICITUD DE COPIA	1	0	0	1	0,3%
TOTAL	83	128	132	343	100%

Tabla No. 5. Tipo de petición

Fuente: Reporte de gestión de peticiones Bogotá te Escucha

Durante el primer trimestre del año 2025, de acuerdo con lo presentado en la Tabla No. 5, la tipología de solicitud más recurrente por parte de los ciudadanos fue el derecho de petición de interés particular, con un total de 189 registros, lo que equivale al 55,1% del total de peticiones recibidas y registradas. Luego sigue las quejas, con 73 peticiones que indican el 21,3%, seguida por las felicitaciones, con 24 peticiones que representan el 7%. Posteriormente, el derecho de petición de interés general y la solicitud de acceso a la información, ambas con 20 peticiones cada una que representan el 5,8%. Continúa la denuncias por actos de corrupción, con 6 peticiones que indican el 1,7%; le sigue la consulta, con 5 peticiones que representa el 1,5%, luego el reclamo con 3 peticiones que representa el 0,9%; le sigue la sugerencia, con 2 peticiones que indican el 0,6% y, finalmente, la solicitud de copia, con una petición que indica el 0,3% del total de las peticiones.

5. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

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

ENTIDAD	NÚMERO DE PETICIONES TRASLADADAS	%
SERETARIA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	7	37%
SECRETARIA DE GOBIERNO	5	26%
SECRETARIA DE EDUCACIÓN	3	16%
SUBRED CENTRO ORIENTE	1	5%
SUBRED NORTE	1	5%
POLICIA METROPOLITANA	1	5%
SECRETARÍA DE SALUD	1	5%
TOTAL	19	100%

Tabla No. 6. Peticiones trasladadas por no competencia

Fuente: Reporte de gestión de peticiones Bogotá te Escucha

En el primer trimestre de 2025 se trasladaron 19 peticiones ciudadanas por no competencia. Las entidades que recibieron el mayor número de traslados fueron la Secretaría de Integración Social, con 7 peticiones, lo que representa el 37%, la Secretaría de Gobierno, con 5 peticiones que representan el 26%, luego la Secretaría de Educación, con 3 peticiones que indican el 16%. Finalmente, con 1 petición cada una y que equivalente al 5%, se encuentran la Subred Norte,

Subred Oriente, la Policía Metropolitana y la Secretaría de Salud, del total de las peticiones trasladadas por no competencia.

6. GESTIÓN DE RESPUESTAS

6.1. RESPUESTAS GESTIONADAS POR LA ENTIDAD

En el primer trimestre 2025 se realizó la siguiente gestión:

TOTAL PETICIONES	PETICIONES TRASLADADAS	PETICIONES GESTIONADAS EN LA ENTIDAD
343 ¹	19	324

De acuerdo con lo anterior, en el primer trimestre 2025 se recibieron 324 peticiones, de las cuales 19 se trasladaron por no competencia y 324 peticiones gestionó la entidad.

7. CATEGORIAS Y SUB TEMAS MAS REITERADOS

En el primer trimestre 2025, los subtemas más reiterados de acuerdo las peticiones de los ciudadanos fueron los siguientes:

SUBTEMA
PRESENCIA NNAJ EN HABITABILIDAD DE CALLE
CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE
NINOS NINAS Y ADOLESCENTES VICTIMAS Y EN RIESGO DE EXPLOTACION COMERCIAL
PRESENCIA NNAJ EN HABITABILIDAD DE CALLE
TEMAS FINANCIEROS

8. PETICIONES CON GESTIÓN EXTEMPORÁNEA

Considerando los términos establecidos en el Art. 14 de la Ley 1755 del 2015, durante el primer trimestre de 2025, se reportan 3 peticiones con gestión extemporánea, de acuerdo con la información presentada a continuación:

Enero: 1 petición

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.

Número petición	Dependencia	Administrador Bogotá te Escucha	Canal	Tipo petición	Fecha ingreso	Fecha vencimiento	Fecha cierre	Días gestión	Días vencimiento
83382025	GERENCIA DE CONTRATACIÓN	GUILLERMO ANDRÉS GUTIÉRREZ GALEANO	E-MAIL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	09/01/2025	30/01/2025	31/01/2025	16	1

Febrero: Considerando los términos establecidos en el Art. 14 de la Ley 1755 del 2015, durante el mes de febrero no se presentaron vencimientos, todas las peticiones se contestaron con gestión oportuna.

Marzo: 2 peticiones

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

De acuerdo con lo anterior, se realizó el seguimiento con las dependencias correspondientes con el fin de formular las acciones de mejora a las que haya lugar.

9. 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 realiza revisión a 57 respuestas enviadas por la entidad de las cuales:

Oportunidad: El 94% 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, el proceso Servicio a la Ciudadanía generó nuevas estrategias de socialización con todas las dependencias que dan respuesta a las peticiones ciudadanas, con el fin, de brindar una atención oportuna de acuerdo con los tiempos establecidos por ley.

10. ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN CIUDADANA

En el primer trimestre 2025, se realizaron 253 encuestas de percepción ciudadana; en dichas encuestas en promedio el 100% de los ciudadanos encuestados califican en una escala de excelente el servicio recibido y el 100% de los ciudadanos tienen una excelente percepción de la entidad.

- Respecto a las preguntas abiertas de la encuesta de percepción, la ciudadanía expresó lo siguiente:
 1. ¿Cómo podemos mejorar la prestación del servicio?
 - “Facilitando mejor el servicio de certificación”
 - “Quiero que el link de voluntariado de la página del IDIPRON este habilitado para que las personas interesadas se puedan inscribir”
 2. ¿Qué propone para lograr mayor participación por parte de la ciudadanía?
 - “Apoyo total”
 3. ¿Desea dejar alguna observación?
 - “deberían dejar los jóvenes hasta los 30”

11. EVENTOS PARA LA CIUDADANÍA

En el primer trimestre 2025, el proceso Servicio a la Ciudadanía participó una (1) feria de servicio.

Durante la feria, el equipo de trabajo atendió las solicitudes de información de los ciudadanos, de la siguiente manera:



El día 14 de febrero de 2025 el proceso de Servicio a la Ciudadanía participó en la Feria de Servicios Móviles en la plazoleta del provenir (El Bicho - localidad de Bosa, la cual fue convocada por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y se realizaron 15

12. CONCLUSIONES

- En el primer trimestre 2025 se registraron 207 peticiones ciudadanas en la entidad.
- En el primer trimestre 2025 la entidad recibió 136 peticiones ciudadanas, trasladadas de otras entidades.
- En el primer trimestre 2025 se recibieron 343 peticiones, de las cuales 19 se trasladaron por competencia y 324 peticiones gestionó la entidad.
- En el primer trimestre de 2025 los canales de atención más utilizados por la ciudadanía fueron el E-mail con 99 peticiones que representa el 48%, le sigue la web con 70 peticiones que representan el 34%, luego el buzón de sugerencias con 19 peticiones que indican el 9%, continua con el canal presencial con 18 peticiones que indican el 9% y finalmente el canal escrito con 1 peticiones que representan el 0% del total de peticiones registradas.
- Durante el primer trimestre de 2025, la tipología más utilizada por los ciudadanos fue el derecho de petición de interés particular, con un total de 118 peticiones, lo que representa el 59% , le sigue la queja, con 26 peticiones que indican el 13% y en tercer lugar, las felicitaciones, con 21 peticiones que representan el 10%, a continuación, se encuentra la solicitud de acceso a la información, con 20 peticiones que indican el 10%, seguida por el derecho de petición de interés general, con 11 peticiones que representan el 5%, y la sugerencia, con 3 peticiones que indican el 1%. Finalmente, se registró 1 petición por reclamo y 1 por consulta, cada una representando un 0.4% aproximadamente del total de peticiones.
- Respecto a la gestión de traslados de peticiones adelantada por el IDIPRON, las cifras indican que en el primer trimestre se trasladaron 19 peticiones por competencia a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta.
- Respecto a las encuestas de percepción ciudadana, el 100% de los encuestados tienen una percepción positiva de la entidad con una calificación de excelente.
- 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.

13. 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 sistema Bogotá te Escucha, con el fin de 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 continuar con las acciones de mejora que están implementando con el fin de responder las peticiones en el tiempo oportuno y bajo los criterios de coherencia, claridad y calidez que deben tener las respuestas.
- Desarrollar acciones encaminadas a la implementación del Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía, mediante la articulación con las Políticas de Servicio a la Ciudadanía, Participación Ciudadana, Racionalización de Trámites y Transparencia a la información pública.
- Realizar convenios con otras entidades públicas, como el Instituto Nacional para Ciegos —INCI— y el Instituto Nacional para Sordos —INSOR—, para acceder a ofertas de capacitación, lo mismo que a la asistencia técnica y asesoría para la atención de las personas con discapacidad visual y auditiva.
- 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 Leon Diaz
Profesional Universitario.

Revisó: Karen Viviana Rojas Pérez
CPS Servicio a la Ciudadanía

Aprobó: Harly Rafael Leudo Paz
Secretario General código 054 grado 02