

# INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES EN BOGOTÁ TE ESCUCHA

CUARTO TRIMESTRE 2025

SECRETARIA GENERAL –  
PROCESO SERVICIO A LA  
CIUDADANÍA

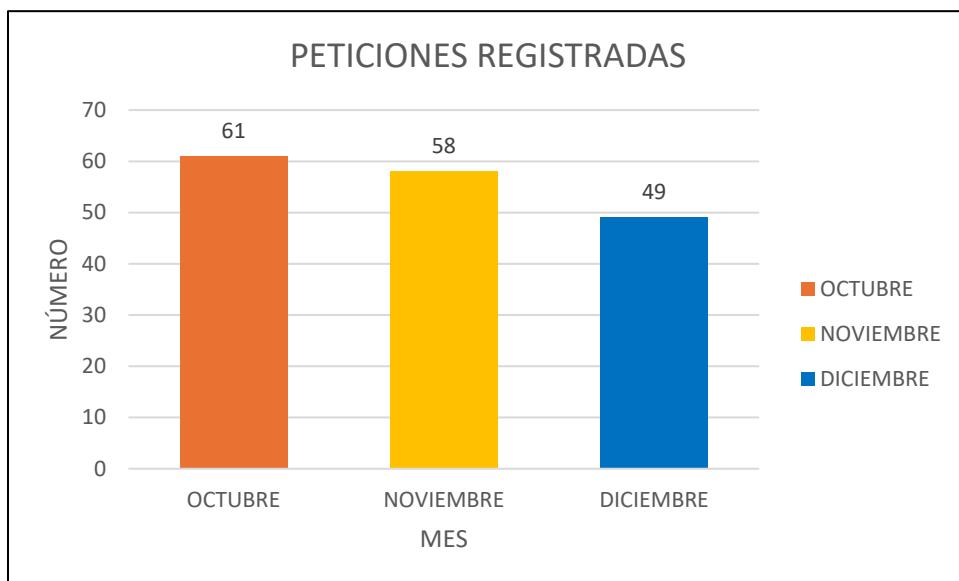
## Tabla de contenido

<b>1. PETICIONES REGISTRADAS .....</b>	<b>2</b>
<b>2. PETICIONES RECIBIDAS .....</b>	<b>2</b>
<b>3. CANALES DE ATENCIÓN.....</b>	<b>4</b>
<b>3.1. ATENCIONES POR LINEA WHATSAPP .....</b>	<b>5</b>
<b>3.2. ATENCIONES RED SOCIAL FACEBOOK.....</b>	<b>5</b>
<b>3.3. CANAL TELEFÓNICO .....</b>	<b>6</b>
<b>3.4 CANAL PRESENCIAL.....</b>	<b>6</b>
<b>3.5. CORREOS ELECTRÓNICOS.....</b>	<b>7</b>
<b>4. PETICIONES POR TIPOLOGÍA.....</b>	<b>7</b>
<b>5. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA .....</b>	<b>8</b>
<b>6. GESTIÓN DE RESPUESTAS .....</b>	<b>8</b>
<b>6.1. RESPUESTAS GESTIONADAS POR LA ENTIDAD.....</b>	<b>8</b>
<b>7. CATEGORIAS Y SUB TEMAS MAS REITERADOS .....</b>	<b>9</b>
<b>8. PETICIONES CON GESTIÓN EXTEMPORÁNEA .....</b>	<b>9</b>
<b>9. SEGUIMIENTO ESCRITO DE RESPUESTAS EMITIDAS POR LA ENTIDAD .....</b>	<b>10</b>
<b>10. ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN CIUDADANA .....</b>	<b>10</b>
<b>11. EVENTOS PARA LA CIUDADANÍA .....</b>	<b>11</b>
<b>13. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>14</b>

## 1. PETICIONES REGISTRADAS

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

En el cuarto trimestre del 2025, se registraron 168 peticiones ciudadanas en la entidad como se muestra en la gráfica 1.



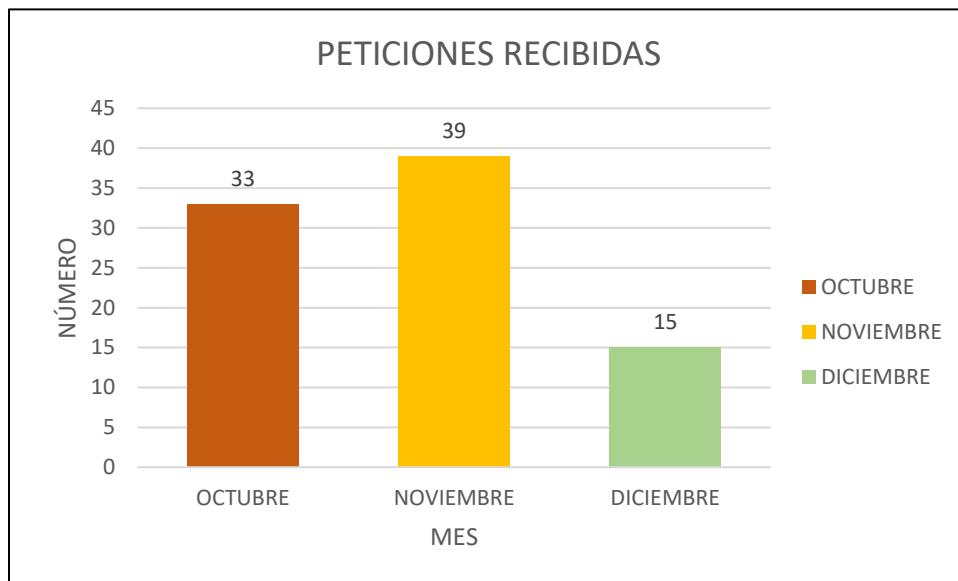
Grafica No. 1. Peticiones registradas cuarto trimestre 2025  
Fuente: Reporte de Gestión de Peticiones - Alcaldía Mayor de Bogotá

Se observa que octubre fue el mes con el mayor número de peticiones registradas, representando el 36% del total. Muy cerca se encuentra el mes de noviembre, con un 35% de participación. Finalmente, diciembre registró el menor número de peticiones, aportando el 29% del total en el cuarto trimestre de 2025.

## 2. PETICIONES RECIBIDAS

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

En el cuarto trimestre de 2025, la entidad recibió 98 peticiones ciudadanas de otras entidades, de la siguiente manera:



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

Se presentan las entidades de las cuales se recibieron las 87 peticiones durante el cuarto trimestre 2025:

ENTIDAD	NÚMERO DE PETICIONES
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	30
SECRETARIA GENERAL	25
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	7
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	4
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO - DADEP	3
INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL - IPES	3
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	3
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	3
EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A.	2
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL - DASCD	1
CONCEJO DE BOGOTÁ	1
SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	1
SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	1
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	1
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E.	1
VEEDURÍA DISTRITAL	1
<b>TOTAL</b>	<b>87</b>

Tabla No. 1. Peticiones recibidas cuarto 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 cuarto trimestre del 2025:

TIPO DE INGRESO		CANTIDAD
	Peticiones registradas	168
	Peticiones recibidas	87
<b>TOTAL</b>		<b>255</b>

Las 255 peticiones que recibió la entidad se gestionaron en el cuarto 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.

De acuerdo con los datos reportados hasta el cuarto trimestre, se presenta el siguiente consolidado de peticiones registradas y recibidas durante el año 2025:

TIPO DE INGRESO		PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE	TOTAL
	Peticiones registradas	207	261	217	168	853
	Peticiones recibidas	136	97	98	87	418
<b>TOTAL</b>		<b>343</b>	<b>358</b>	<b>315</b>	<b>255</b>	<b>1271</b>

De acuerdo con lo anterior, se evidencia que hasta el cuarto trimestre se registraron 853 peticiones y se recibieron 418 para un total de 1.271 peticiones ciudadanas, durante la vigencia 2025.

### 3. CANALES DE ATENCIÓN

Teniendo en cuenta las 168 peticiones registradas, a continuación, se presentan los canales de atención que utilizaron los ciudadanos para interponer sus peticiones en el cuarto trimestre 2025:

CANAL DE ATENCIÓN	CANTIDAD DE PETICIONES	%
	WEB	74
	E-MAIL	67
	PRESENCIAL	20
	BUZÓN DE SUGERENCIA	5
	REDES SOCIALES	2
<b>TOTAL</b>	<b>168</b>	<b>100%</b>

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

De acuerdo con lo evidenciado en la tabla correspondiente, durante el cuarto trimestre de 2025 los canales de atención más utilizados por la ciudadanía fueron el canal web, con 74 peticiones, que representan el 44 % del total, le sigue el E-mail, con 67 peticiones, equivalentes al 40 %; continúa el canal de atención presencial, con 20 peticiones, que corresponden al 12 %, seguido por el buzón de sugerencias, con 5 peticiones, que representan el 3 %. Finalmente, el canal de redes sociales registró 2 peticiones, lo que equivale al 1 % del total de peticiones atendidas durante el cuarto trimestre.

### 3.1. ATENCIONES POR LINEA WHATSAPP

	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
ATENCIONES POR LINEA WHATSAPP	42	6	23	71

### 3.2. ATENCIONES RED SOCIAL FACEBOOK

	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
RED SOCIAL FACEBOOK	11	4	14	29

### 3.3. CANAL TELEFÓNICO

En el cuarto trimestre 2025, se recibieron 208 llamadas al conmutador de la entidad. Las 3 dependencias que más recibieron llamadas fueron:

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE LLAMADAS
GERENCIA DE CONTRATACIÓN	61
DIRECCIÓN GENERAL	32
GERENCIA DE TALENTO HUMANO	6

Tabla No. 3. Dependencias que recibieron más llamadas en el cuarto trimestre 2025

Fuente: Elaboración propia – datos puntos de atención 2025

Durante el cuarto trimestre de 2025, el proceso de Servicio a la Ciudadanía recibió un total de 208 llamadas telefónicas. La dependencia con el mayor número de llamadas recibidas fue la Gerencia de Contratación, con 61 llamadas, en las cuales la ciudadanía realizó consultas principalmente relacionadas con vacantes laborales, procesos contractuales y requerimientos de proveedores y contratistas, luego, la Dirección General, con 32 llamadas, asociadas a solicitudes de información sobre la misionalidad institucional, procesos generales y orientaciones sobre trámites. Finalmente, la Gerencia de Talento Humano registró 6 llamadas, relacionadas con consultas laborales, certificaciones y otros trámites propios de la gestión del talento humano.

### 3.4 CANAL PRESENCIAL

Durante el cuarto trimestre 2025 se registraron 338 atenciones de la siguiente manera:

MES	CONSOLIDADO CANAL PRESENCIAL				
	PRESENCIAL				
	CALLE 15	CALLE 61	CALLE 63	DISTRITO JOVEN	PERDOMO
OCTUBRE	29	37	8	7	19
NOVIEMBRE	26	4	5	0	28
DICIEMBRE	13	7	5	4	18
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>48</b>	<b>18</b>	<b>11</b>	<b>65</b>
<b>TOTAL CUARTO TRIMESTRE</b>	<b>210</b>				

Tabla No. 4. Atenciones canal presencial cuarto 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 cuarto trimestre, se recibieron en total 778 correos electrónicos de la siguiente manera:

- Correo de atención ciudadano: 774
- Correo de defensor del ciudadano: 4

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

### 4. PETICIONES POR TIPOLOGÍA

Teniendo en cuenta las 255 peticiones registradas y recibidas durante el cuarto trimestre 2025, a continuación, se presenta la clasificación por tipologías más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones:

TIPO DE PETICIÓN	CANTIDAD DE PETICIONES OCTUBRE	CANTIDAD DE PETICIONES NOVIEMBRE	CANTIDAD DE PETICIONES DICIEMBRE	TOTAL	%
CONSULTA	2	4	3	9	3,53%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	1	0	0	1	0,39%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	11	14	7	32	12,55%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	51	52	36	139	54,51%
FELICITACIÓN	1	0	1	2	0,78%
QUEJA	8	8	7	23	9,02%
RECLAMO	2	3	1	6	2,35%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	17	15	8	40	15,69%
SOLICITUD DE COPIA	0	1	0	1	0,39%
SUGERENCIA	1	0	1	2	0,78%
<b>TOTAL</b>	<b>94</b>	<b>97</b>	<b>64</b>	<b>255</b>	<b>100%</b>

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

Durante el cuarto trimestre del año 2025, de acuerdo con la tabla N°5, la tipología de solicitud más recurrente por parte de la ciudadanía fue el Derecho de Petición de Interés Particular, con un total de 139 peticiones, lo que equivale al 54,51 %; le sigue la Solicitud de Acceso a la Información, con 40 peticiones, que representan el 15,69 %, y posteriormente el Derecho de Petición de Interés General, con 32 peticiones, equivalente al 12,55 %; continúan las Quejas, con 23 peticiones, que corresponden al 9,02 %; posteriormente, se ubican las Consultas, con 9 peticiones, que representan el 3,53 %; seguida por los Reclamos, con 6 peticiones, equivalentes al 2,35 %; Finalmente, las tipologías de Felicitación y Sugerencia registraron 2 peticiones cada una, correspondientes al 0,78 % respectivamente; mientras que la Denuncia por Actos de Corrupción y la Solicitud de Copia registraron 1 petición cada una, lo que equivale al 0,39 % del total de peticiones recibidas durante el cuarto trimestre.

## 5. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

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

ENTIDAD	NÚMERO DE PETICIONES TRASLADADAS	%
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	15	42%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	6	17%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	5	14%
POLICIA METROPOLITANA	3	8%
Distrito Capital SECRETARIA GENERAL	3	8%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	2	6%
AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA - ATENEA	1	3%
TRANSMILENIO S.A.	1	3%
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>

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

Durante el cuarto trimestre de 2025 se trasladaron 36 peticiones ciudadanas por no competencia. La entidad que recibió el mayor número de traslados fue la Secretaría Distrital de Integración Social, con 15 peticiones, lo que representa el 42 %; le sigue la Secretaría de Educación del Distrito, con 6 peticiones, que corresponden al 17 %; luego la Secretaría Distrital de Gobierno, con 5 peticiones, equivalentes al 14 %; continúan la Policía Metropolitana y la Secretaría General del Distrito Capital, con 3 peticiones cada una, representando el 8 % respectivamente.

Finalmente, la Secretaría Distrital de Salud registró 2 peticiones, que corresponden al 6 %, mientras que la Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología – ATENEA y Transmilenio S.A. recibieron 1 petición cada una, lo que equivale al 3 % respectivamente del total de peticiones trasladadas por no competencia durante el cuarto trimestre.

## 6. GESTIÓN DE RESPUESTAS

### 6.1. RESPUESTAS GESTIONADAS POR LA ENTIDAD

En el cuarto trimestre 2025 se realizó la siguiente gestión:

TOTAL PETICIONES	PETICIONES TRASLADADAS	PETICIONES GESTIONADAS EN LA ENTIDAD
255 <sup>1</sup>	36	219

De acuerdo con lo anterior, en el cuarto trimestre 2025 se recibieron 255 peticiones, de las cuales 36 se trasladaron por no competencia y 219 peticiones gestionó la entidad.

## 7. CATEGORIAS Y SUB TEMAS MAS REITERADOS

En el cuarto 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 cuarto trimestre de 2025, se reportan 1 peticiones con gestión extemporánea, de acuerdo con la información presentada a continuación:

**Noviembre :** 1 petición

Número petición	Dependencia	Administrador Bogotá te Escucha	Canal	Tipo petición	Fecha ingreso	Fecha vencimiento	Fecha cierre	Días gestión	Días de vencimiento
5944092025	GERENCIA DE TERRITORIO	HAROL DAVID BALAGUERA	WEB	SOLICITUD ACCESO A LA INFORMACION	12/10/2025	18/11/2025	19/11/2025	11	1

De acuerdo con lo anterior, se realizó el seguimiento con la dependencia correspondiente con el fin de formular las acciones de mejora a las que haya lugar

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

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

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

## 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 47 respuestas enviadas por la entidad de las cuales:

**Oportunidad:** El 97.2 % 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 cuarto trimestre 2025, se realizaron 242 encuestas de percepción ciudadana; en dichas encuestas en promedio el 97% 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?**

- “que alarguen el numero de edad para poder ingresar al idipron”
- “deberían tener tinto y agua”
- “Me parece bien todo el servicio”

**2. ¿Cómo podemos mejorar el uso de los recursos disponibles en la entidad?**

- “que hubieran mas benéficos para convenios y salidas pedagógicas”.

**3. Observaciones que dejaron los(las) ciudadano(as):**

- *"LA NOBLEZA Y TRABAJO DIGNIFICAN LA DIVERSIDAD"*
- *"Es importante aclarar que realice una consulta para enviar mi hoja de vida ya que considero que tengo experiencia para trabajar con chicos de 19 a 28 años de edad"*

## 11. EVENTOS PARA LA CIUDADANÍA

En el cuarto trimestre 2025, el proceso Servicio a la Ciudadanía participó en cuatro (4) ferias de servicio a la ciudadanía.

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

**Octubre:**  
**Parque Galán – Puente Aranda**



El día 17 de octubre de 2025 el proceso de Servicio a la Ciudadanía participó en la Feria a tu servicio parque Gaitán, - Puente Aranda - Bogotá D.C., convocado por la secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. y se realizaron 18 atenciones.

Noviembre:

**1- Plazoleta Centro Comercial Ciudad Tunal- Localidad de Tunjuelito**



El día 7 de noviembre de 2025 el proceso de Servicio a la Ciudadanía participó en la Feria a tu servicio Plazoleta Centro Comercial Ciudad Tunal- Localidad de Tunjuelito, Bogotá D.C., convocado por la secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. y se realizaron 20 atenciones.

**2- Parque el Codito – Localidad Usaquén**



El día 29 de noviembre de 2025 el proceso de Servicio a la Ciudadanía participó en la Feria a tu servicio Parque el Codito - Localidad de Usaquén - Bogotá D.C., convocado por la secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. y se realizaron 10 atenciones.

Diciembre:

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



El dia 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 Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, donde se realizaron 6 atenciones.

## 12. CONCLUSIONES

- En el cuarto trimestre 2025 se registraron 168 peticiones ciudadanas en la entidad.
- En el cuarto trimestre 2025 la entidad recibió 87 peticiones ciudadanas, trasladadas de otras entidades.
- En el cuarto trimestre 2025 se recibieron 255 peticiones, de las cuales 36 se trasladaron por competencia y 219 peticiones gestionó la entidad.
- el cuarto trimestre de 2025 los canales de atención más utilizados por la ciudadanía fueron el canal web, con 74 peticiones, que representan el 44 % del total, le sigue el E-mail, con 67 peticiones, equivalentes al 40 %; continúa el canal de atención presencial, con 20 peticiones, que corresponden al 12 %, seguido por el buzón de sugerencias, con 5 peticiones, que representan el 3 %. Finalmente, el canal de redes sociales registró 2 peticiones, lo que equivale al 1 % del total de peticiones atendidas durante el cuarto trimestre.
- Durante el cuarto trimestre la tipología de solicitud más recurrente por parte de la ciudadanía fue el Derecho de Petición de Interés Particular, con un total de 139 peticiones, lo que equivale al 54,51 %; le sigue la Solicitud de Acceso a la Información, con 40 peticiones, que representan el 15,69 %, y posteriormente el Derecho de Petición de Interés General, con 32 peticiones, equivalente al 12,55 %; continúan las Quejas, con 23 peticiones, que corresponden al 9,02 %; posteriormente, se ubican las Consultas, con 9 peticiones, que representan el 3,53 %; seguida por los Reclamos, con 6 peticiones, equivalentes al 2,35 %; Finalmente, las tipologías de Felicitación y Sugerencia registraron 2 peticiones cada una, correspondientes al 0,78 % respectivamente; mientras que la Denuncia por Actos de Corrupción y la Solicitud de Copia registraron 1 petición cada una, lo que equivale al 0,39 % del total de peticiones recibidas durante el cuarto trimestre.

- Respecto a la gestión de traslados de peticiones adelantada por el IDIPRON, las cifras indican que en el cuarto trimestre se trasladaron 36 peticiones por competencia a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta.
- Respecto a las encuestas de percepción ciudadana, el 97.2% de los encuestados tienen una percepción positiva de la entidad con una calificación de excelente.
- Desde el proceso de Servicio a la Ciudadanía se recomienda mantener y fortalecer la implementación de las estrategias definidas para asegurar el cumplimiento integral de los criterios de calidad en las respuestas emitidas a la ciudadanía, así como reforzar los mecanismos de seguimiento y control que permitan garantizar la atención oportuna de las peticiones dentro de los tiempos establecidos.

### 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.

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