

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

SECRETARIA GENERAL –
PROCESO SERVICIO A LA
CIUDADANÍA

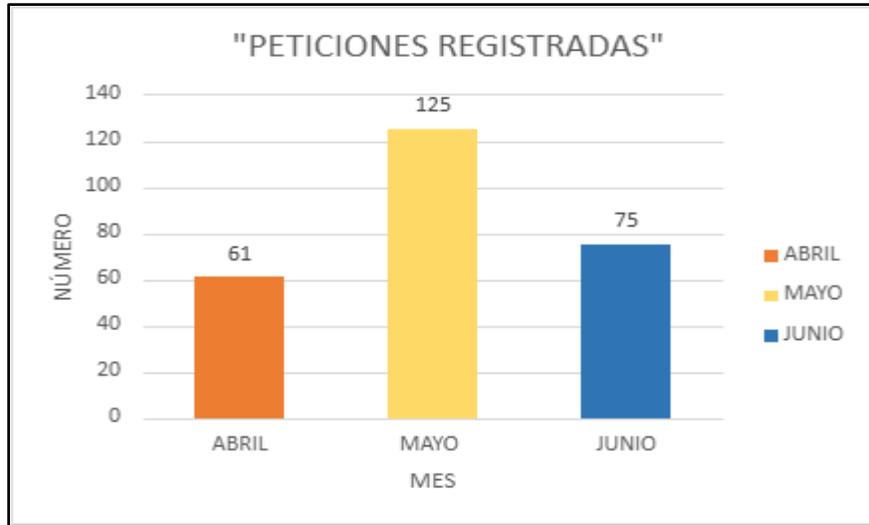
Tabla de contenido

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	6
3.4 CANAL PRESENCIAL.....	6
3.5. CORREOS ELECTRÓNICOS.....	6
4. PETICIONES POR TIPOLOGÍA.....	7
6. GESTIÓN DE RESPUESTAS	8
6.1. RESPUESTAS GESTIONADAS POR LA ENTIDAD.....	8
7. CATEGORIAS Y SUB TEMAS MAS REITERADOS.....	9
8. PETICIONES CON GESTIÓN EXTEMPORÁNEA.....	9
10. ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN CIUDADANA	10
11. EVENTOS PARA LA CIUDADANÍA	11
12. CONCLUSIONES.....	14
13. RECOMENDACIONES.....	14

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 segundo trimestre del 2025, se registraron 261 peticiones ciudadanas en la entidad como se muestra en la gráfica 1.



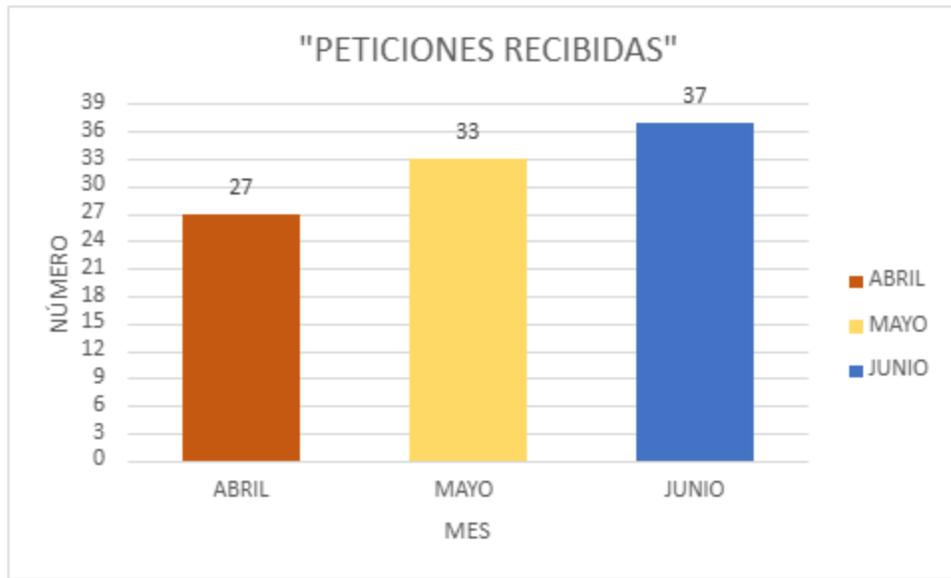
Grafica No. 1. Peticiones registradas segundo trimestre 2025
Fuente: Reporte de Gestión de Peticiones - Alcaldía Mayor de Bogotá

Se observa que, mayo fue el mes con el mayor número de peticiones registradas representando el 48%, le sigue el mes de junio con un 29% y posteriormente el mes de abril con el 23% del total de peticiones registradas en el segundo trimestre de 2025.

2. PETICIONES RECIBIDAS

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

En el segundo trimestre de 2025, la entidad recibió 97 peticiones ciudadanas de otras entidades, de la siguiente manera:



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

Se presentan las entidades de las cuales se recibieron las 97 peticiones durante el segundo trimestre 2025:

ENTIDAD	NÚMERO DE PETICIONES
ATENCION AL CIUDADANO UAECD	1
CONCEJO DE BOGOTA	4
DESARROLLO URBANO	1
INSTITUTO PARA LA ECONOMIA SOCIAL - IPES	1
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	13
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL	32
SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD	4
SECRETARIA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVINECIA Y JUSTICIA	1
SECRETARÍA GENERAL	28
SECRETARIA JURIDICA DISTRITAL	1
SUBRED OCCIDENTE	1
TRASMILENIO S.A	6
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PUBLICOS UAESP	1
VEEDURÍA DISTRITAL	3
TOTAL	97

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

TIPO DE INGRESO		CANTIDAD
	Peticiones registradas	261
	Peticiones recibidas	97
TOTAL		358

Las 358 peticiones que recibió la entidad se gestionaron en el segundo 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 segundo trimestre, se presenta el siguiente consolidado de peticiones registradas y recibidas:

TIPO DE INGRESO		PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TOTAL
	Peticiones registradas	207	261	468
	Peticiones recibidas	136	97	233
TOTAL		343	358	701

De acuerdo con lo anterior, se evidencia que hasta el segundo trimestre se registraron 468 peticiones y se recibieron 233 para un total de 701 peticiones ciudadanas.

3. CANALES DE ATENCIÓN

Teniendo en cuenta las 261 peticiones registradas, a continuación, se presentan los canales de atención que utilizaron los ciudadanos para interponer sus peticiones en el segundo trimestre 2025:

CANAL DE ATENCIÓN		CANTIDAD DE PETICIONES	%
	WEB	88	33,7%
	E-MAIL	82	31,4%
	REDES SOCIALES	50	19,2%
	PRESENCIAL	22	8,4%
	BUZÓN DE SUGERENCIAS	18	6,9%
	ESCRITO	1	0,4%
TOTAL		261	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 segundo trimestre de 2025 los canales de atención más utilizados por la ciudadanía fueron la web con 88 peticiones que representan el 33.7%, luego el E-mail con 82 peticiones que indican el 31.4%, le sigue las redes sociales con 50 peticiones que representan el 19.2%, continua el canal presencial con 22 peticiones que indican el 8.4%, le sigue el buzón de sugerencias con 18 peticiones que indican el 6.9%, finalmente el canal escrito con 1 peticiones que representan el 0.4% del total de peticiones registradas.

3.1. ATENCIONES POR LINEA WHATSAPP

	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
ATENCIONES POR LINEA WHATSAPP	29	32	33	94

3.2. ATENCIONES RED SOCIAL FACEBOOK

	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
RED SOCIAL FACEBOOK	20	31	46	97

3.3. CANAL TELEFÓNICO

En el segundo trimestre 2025, se recibieron 878 llamadas al conmutador de la entidad. Las 3 dependencias que más recibieron llamadas fueron:

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE LLAMADAS
GERENCIA DE CONTRATACIÓN	228
GERENCIA FINANCIERA	165
DIRECCIÓN GENERAL	78

Tabla No. 3. Dependencias que recibieron más llamadas en el segundo trimestre 2025
Fuente: Elaboración propia – datos puntos de atención 2025

En el segundo trimestre 2025 el proceso Servicio a la Ciudadanía recibió 405 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 segundo trimestre 2025 se registraron 362 atenciones de la siguiente manera:

MES	CONSOLIDADO CANAL PRESENCIAL				
	PRESENCIAL				
	CALLE 15	CALLE 61	CALLE 63	DISTRITO JOVEN	PERDOMO
ABRIL	45	29	5	25	25
MAYO	31	21	9	5	42
JUNIO	57	23	6	0	39
TOTAL	133	73	20	30	106
TOTAL SEGUNDO TRIMESTRE	362				

Tabla No. 4. Atenciones canal presencial segundo 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 segundo trimestre, se recibieron en total 987 correos electrónicos de la siguiente manera:

- Correo de atención ciudadano: 981
- Correo de defensor del ciudadano: 6

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

4. PETICIONES POR TIPOLOGÍA

Teniendo en cuenta las 358 peticiones registradas y recibidas durante el segundo 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 ABRIL	CANTIDAD DE PETICIONES MAYO	CANTIDAD DE PETICIONES JUNIO	TOTAL	%
DERECHO PETICION INTERES PARTICULAR	56	72	51	179	50%
QUEJA	13	26	18	57	16%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	9	10	13	32	9%
FELICITACION		24	6	30	8%
DERECHO PETICION INTERES GENERAL	7	8	10	25	7%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN		1	11	12	3%
SUGERENCIA		11		11	3%
CONSULTA	1	1	2	4	1%
RECLAMO	1	3		4	1%
SOLICITUD DE COPIA	1	2	1	4	1%
TOTAL	88	158	112	358	100%

Tabla No. 5. Tipo de petición

Fuente: Reporte de gestión de peticiones Bogotá te Escucha

Durante el segundo 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 179 peticiones, lo que equivale al 50% del total de peticiones recibidas y registradas. Luego sigue las quejas, con 57 peticiones que indican el 16%, seguida por la solicitud de acceso a la información con 32 peticiones que representan el 9%, continua las felicitaciones, con 30 peticiones que indican el 8%. Posteriormente, el derecho de petición de interés general con 25 peticiones que indican el 7%, luego la denuncia por actos de corrupción con 12 peticiones y el canal de sugerencia con 11 peticiones lo indica el 3% cada una, y, finalmente, la consulta, el reclamo y la solicitud de copia, con 4 peticiones que indica el 1% 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 segundo trimestre 2025, de acuerdo con el tipo de requerimiento y la misionalidad de las entidades.

ENTIDAD	NÚMERO DE PETICIONES TRASLADADAS	%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	17	38%
SECRETARIA DE EDUCACION	6	13%
SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE	3	7%
SECRETARIA GENERAL DE LA ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA	3	7%
INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO - IDIGER	2	4%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	2	4%
TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A	1	2%
ALCALDIA LOCAL DE ENGATIVA	1	2%
COMISARIA PRIMERA DE FAMILIA	1	2%
INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACION Y DEPORTE - IDRD	1	2%
INSTITUTO PARA LA ECONOMIA SOCIAL - IPES	1	2%
POLICIA METROPOLITANA	1	2%
SECRETARIA DE LA MUJER	1	2%
SECRETARIA DE MOVILIDAD	1	2%
SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	1	2%
SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD	1	2%
SECRETARIA DISTRITAL DEL MEDIO AMBIENTE	1	2%
ENTIDAD NACIONAL- BIENESTAR FAMILIAR	1	2%
TOTAL	45	100%

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

En el segundo trimestre de 2025 se trasladaron 45 peticiones ciudadanas por no competencia. Las entidades que recibieron el mayor número de traslados fueron la Secretaría de Integración Social, con 17 peticiones, lo que representa el 38%, la Secretaría de Educación, con 6 peticiones que representan el 14%, luego la Secretaría Distrital de Ambiente y la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá con 3 peticiones que indican el 7% cada una, continua El Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático – IDIGER, con 2 peticiones que indican el 5% cada una, Finalmente, con 1 petición cada una y que equivalente al 2%, se encuentran la Transporte del tercer milenio Transmilenio S.A., la Alcaldía Local de Engativá, la Comisaria primera de familia, el Instituto Distrital d Recreación y Deporte – IDRD, el Instituto para la economía social -IPES, la Policía Metropolitana y la Entidad Nacional – Bienestar Familiar, del total de las peticiones trasladadas por no competencia.

6. GESTIÓN DE RESPUESTAS

6.1. RESPUESTAS GESTIONADAS POR LA ENTIDAD

En el segundo trimestre 2025 se realizó la siguiente gestión:

TOTAL PETICIONES	PETICIONES TRASLADADAS	PETICIONES GESTIONADAS EN LA ENTIDAD
358 ¹	45	313

De acuerdo con lo anterior, en el segundo trimestre 2025 se recibieron 358 peticiones, de las cuales 45 se trasladaron por no competencia y 313 peticiones gestionó la entidad.

7. CATEGORIAS Y SUB TEMAS MAS REITERADOS

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

Abril: 1 petición

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	ESCRITARIO	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	18/03/2025	08/04/2025	09/04/2025	16	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

Mayo: 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.

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

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.

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 71 respuestas enviadas por la entidad de las cuales:

Oportunidad: El 97% 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 segundo trimestre 2025, se realizaron 192 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?
 - *“Que haya dispensador de agua y de tinto”*
 - *“Con plataformas que puedan acceder facilmente a los servicios del idipron”*
 - *“que hubiera obsiones para personas de la tercera edad y discapacidad”*
 2. ¿Qué propone para lograr mayor participación por parte de la ciudadanía?
 - *“Que la entida tenga mas convenios con personas que tengas discapacidad”*
 - *“mayor conocimiento”*
 3. ¿Desea dejar alguna observación?
 - *“Mas convenios por favor”*
 - *“Solicitamos taller de cocina”*
 4. ¿Cómo podemos memorar 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”*
 - *“mejorar los salones de la upi ya que hay muchas goteras”*

- “destinandolos para los jóvenes”

11. EVENTOS PARA LA CIUDADANÍA

En el segundo trimestre 2025, el proceso Servicio a la Ciudadanía participó en seis (6) 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:

Abril:

1. Parque la Aurora - Localidad Usme



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.

2. Plazoleta del colegio Argentina - Localidad Ciudad Bolívar

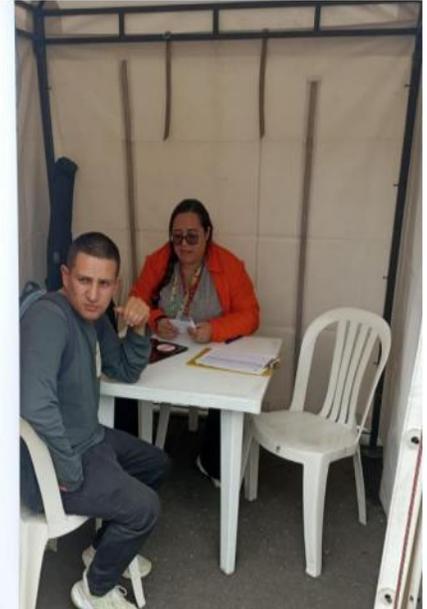


El día 25 de abril el proceso de Servicio a la Ciudadanía participo en la Feria de servicios móviles en la Plazoleta del colegio Argentina– de la localidad de Ciudad Bolívar, convocado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Se realizaron 25 atenciones.

Mayo:

1. Parque Dindalito Bellavista – Localidad Kennedy

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



1. Plaza España – Localidad de Mártires



El día 06 de junio el proceso de Servicio a la Ciudadanía, participo en la Feria de servicios móviles en plaza España de la localidad de Mártires, convocado por la secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. y se realizaron 20 atenciones.

2. Plazoleta de los Talentos – Localidad de la Candelaria



El día 26 de junio el proceso de Servicio a la Ciudadanía, participó en la Feria de servicios móviles en la Plazoleta de los Talentos de la localidad de la Candelaria, convocado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. y se realizaron 5 atenciones.

3. Parque Marruecos – Localidad Rafael Uribe Uribe



El día 27 de junio el proceso de Servicio a la Ciudadanía, participó en la Feria de servicios móviles en el parque de Marruecos de la localidad Rafael Uribe Uribe, convocado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. y se realizaron 20 atenciones.

12. CONCLUSIONES

- En el segundo trimestre 2025 se registraron 261 peticiones ciudadanas en la entidad.
- En el segundo trimestre 2025 la entidad recibió 97 peticiones ciudadanas, trasladadas de otras entidades.
- En el segundo trimestre 2025 se recibieron 358 peticiones, de las cuales 45 se trasladaron por competencia y 313 peticiones gestionó la entidad.
- En el segundo trimestre de 2025 los canales de atención más utilizados por la ciudadanía fueron la web con 88 peticiones que representan el 33.7%, luego el E-mail con 82 peticiones que indican el 31.4%, le sigue las redes sociales con 50 peticiones que representan el 19.2%, continua el canal presencial con 22 peticiones que indican el 8.4%, le sigue el buzón de sugerencias con 18 peticiones que indican el 6.9%, finalmente el canal escrito con 1 peticiones que representan el 0.4% del total de peticiones registradas.
- Durante el segundo trimestre del año 2025, la tipología de solicitud más recurrente por parte de los ciudadanos fue el derecho de petición de interés particular, con un total de 179 peticiones, lo que equivale al 50% del total de peticiones recibidas y registradas. Luego sigue las quejas, con 57 peticiones que indican el 16%, seguida por la solicitud de acceso a la información con 32 peticiones que representan el 9%, continua las felicitaciones, con 30 peticiones que indican el 8%. Posteriormente, el derecho de petición de interés general con 25 peticiones que indican el 7%, luego la denuncia por actos de corrupción con 12 peticiones y el canal de sugerencia con 11 peticiones lo indica el 3% cada una, y, finalmente, la consulta, el reclamo y la solicitud de copia, con 4 peticiones que indica el 1% del total de las peticiones.
- Respecto a la gestión de traslados de peticiones adelantada por el IDIPRON, las cifras indican que en el segundo trimestre se trasladaron 45 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