

# INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES EN BOGOTÁ TE ESCUCHA

TERCER TRIMESTRE 2025

SECRETARIA GENERAL –  
PROCESO SERVICIO A LA  
CIUDADANÍA

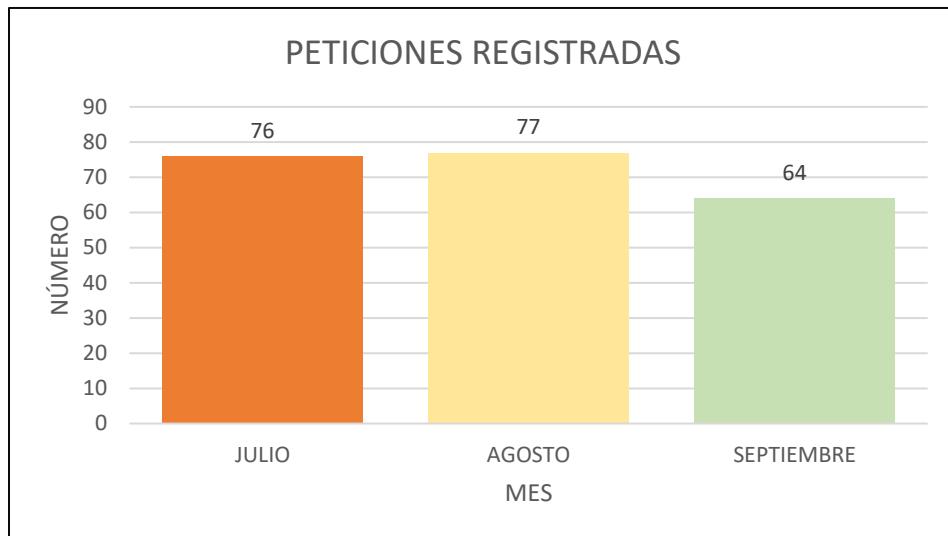
## Tabla de contenido

<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>5</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>6. GESTIÓN DE RESPUESTAS .....</b>	<b>9</b>
<b>6.1. RESPUESTAS GESTIONADAS POR LA ENTIDAD.....</b>	<b>9</b>
<b>7. CATEGORIAS Y SUB TEMAS MAS REITERADOS.....</b>	<b>10</b>
<b>8. PETICIONES CON GESTIÓN EXTEMPORÁNEA.....</b>	<b>10</b>
<b>10. ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN CIUDADANA .....</b>	<b>11</b>
<b>11. EVENTOS PARA LA CIUDADANÍA .....</b>	<b>12</b>
<b>12. CONCLUSIONES.....</b>	<b>13</b>
<b>13. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>15</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 tercer trimestre del 2025, se registraron 217 peticiones ciudadanas en la entidad como se muestra en la gráfica 1.



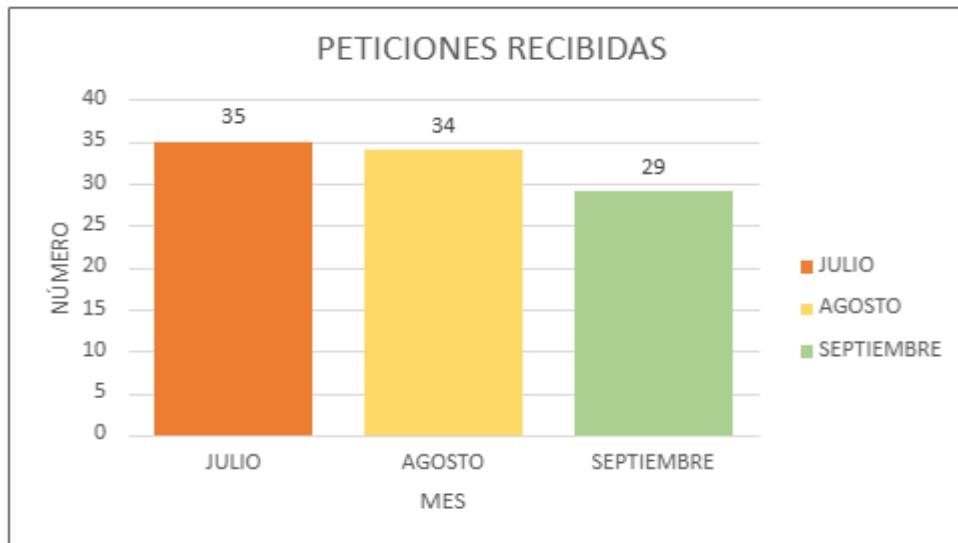
Grafica No. 1. Peticiones registradas tercer trimestre 2025  
Fuente: Reporte de Gestión de Peticiones - Alcaldía Mayor de Bogotá

Se observa que agosto fue el mes con el mayor número de peticiones registradas, representando el 35% del total. Muy cerca se encuentra el mes de julio, también con un 35% de participación. Finalmente, septiembre registró el menor número de peticiones, aportando el 29% del total en el tercer trimestre de 2025.

## 2. PETICIONES RECIBIDAS

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

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



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

Se presentan las entidades de las cuales se recibieron las 98 peticiones durante el tercer trimestre 2025:

ENTIDAD	NÚMERO DE PETICIONES
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	28
SECRETARIA GENERAL	27
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	8
EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A.	8
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	6
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	5
SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	3
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	2
SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	2
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO - DADEP	2
VEEDURÍA DISTRITAL	1
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E.	1
SECRETARÍA JURIDICA DISTRITAL	1
SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE	1
SECRETARÍA DE EDUCACION	1
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL - DASCD	1
CONCEJO DE BOGOTÁ	1
<b>TOTAL</b>	<b>98</b>

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

TIPO DE INGRESO		CANTIDAD
	Peticiones registradas	217
	Peticiones recibidas	98
<b>TOTAL</b>		<b>315</b>

Las 315 peticiones que recibió la entidad se gestionaron en el tercer 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 tercer trimestre, se presenta el siguiente consolidado de peticiones registradas y recibidas:

TIPO DE INGRESO		PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	TOTAL
	Peticiones registradas	207	261	217	685
	Peticiones recibidas	136	97	98	331
<b>TOTAL</b>		<b>343</b>	<b>358</b>	<b>315</b>	<b>1016</b>

De acuerdo con lo anterior, se evidencia que hasta el tercer trimestre se registraron 685 peticiones y se recibieron 331 para un total de 1016 peticiones ciudadanas.

### 3. CANALES DE ATENCIÓN

Teniendo en cuenta las 217 peticiones registradas, a continuación, se presentan los canales de atención que utilizaron los ciudadanos para interponer sus peticiones en el tercer trimestre 2025:

CANAL DE ATENCIÓN		CANTIDAD DE PETICIONES	%
	E-MAIL	102	47,0%
	WEB	80	36,9%
	PRESENCIAL	27	12,4%
	BUZÓN DE SUGERENCIAS	5	2,3%
	REDES SOCIALES	1	0,5%
	ESCRITO	1	0,5%
	TELÉFONO Tabla No. 2. Canales de atención	1	0,5%
<b>TOTAL</b>		<b>217</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte de gestión de peticiones Bogotá te Escucha

De acuerdo con lo evidenciado en la tabla, en el tercer trimestre de 2025 los canales de atención más utilizados por la ciudadanía fueron el E-mail con 102 peticiones que representan el 47,0%, seguido por el canal web con 80 peticiones que corresponden al 36,9%. Continúa el canal presencial con 27 peticiones que indican el 12,4%, luego el buzón de sugerencias con 5 peticiones que representan el 2,3%. Finalmente, los canales de redes sociales, escrito y teléfono reportaron 1 petición cada uno, lo que equivale al 0,5% respectivamente del total de peticiones registradas.

### 3.1. ATENCIONES POR LINEA WHATSAPP

	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
<b>ATENCIONES POR LINEA WHATSAPP</b>	44	50	50	144

### 3.2. ATENCIONES RED SOCIAL FACEBOOK

	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
<b>RED SOCIAL FACEBOOK</b>	35	31	12	78

### 3.3. CANAL TELEFÓNICO

En el tercer trimestre 2025, se recibieron 283 llamadas al conmutador de la entidad. Las 3 dependencias que más recibieron llamadas fueron:

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE LLAMADAS
DIRECCIÓN GENERAL	74
GERENCIA DE CONTRATACIÓN	39
OFICINA DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION	16

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

Fuente: Elaboración propia – datos puntos de atención 2025

En el tercer trimestre de 2025 el proceso Servicio a la Ciudadanía recibió un total de 129 llamadas telefónicas. De estas, la mayor cantidad correspondió a la Dirección General con 74 llamadas, en las cuales los ciudadanos solicitaron información relacionada con la misionalidad institucional, procesos generales y orientaciones sobre trámites. Le sigue la Gerencia de Contratación con 39 llamadas, principalmente asociadas a inquietudes sobre vacantes laborales, procesos contractuales y requerimientos de proveedores y contratistas. Finalmente, la Oficina de Tecnología de la Información registró 16 llamadas, relacionadas con requisitos técnicos, soporte en sistemas y orientaciones tecnológicas requeridas por la ciudadanía.

### 3.4 CANAL PRESENCIAL

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

MES	CONSOLIDADO CANAL PRESENCIAL				
	PRESENCIAL				
	CALLE 15	CALLE 61	CALLE 63	DISTRITO JOVEN	PERDOMO
JULIO	49	30	6	5	26
AGOSTO	36	34	3	11	27
SEPTIEMBRE	25	25	24	5	32
<b>TOTAL</b>	<b>110</b>	<b>89</b>	<b>33</b>	<b>21</b>	<b>85</b>
<b>TOTAL TERCER TRIMESTRE</b>	<b>338</b>				

Tabla No. 4. Atenciones canal presencial tercer 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 tercer trimestre, se recibieron en total 746 correos electrónicos de la siguiente manera:

- Correo de atención ciudadano: 739
- Correo de defensor del ciudadano: 7

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

### 4. PETICIONES POR TIPOLOGÍA

Teniendo en cuenta las 315 peticiones registradas y recibidas durante el tercer 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 JULIO	CANTIDAD DE PETICIONES AGOSTO	CANTIDAD DE PETICIONES SEPTIEMBRE	TOTAL	%
DERECHO PETICION INTERES PARTICULAR	61	60	51	172	54,6%
QUEJA	16	20	10	46	14,6%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	13	11	11	35	11,1%
DERECHO PETICION INTERES GENERAL	12	10	10	32	10,2%
RECLAMO	6	2	4	12	3,8%
SOLICITUD DE COPIA	0	3	3	6	1,9%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	2	1	2	5	1,6%
CONSULTA	1	1	2	4	1,3%
SUGERENCIA	0	2	0	2	0,6%
FELICITACION	0	1	0	1	0,3%
<b>TOTAL</b>	<b>111</b>	<b>111</b>	<b>93</b>	<b>315</b>	<b>100%</b>

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

Durante el tercer 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 172 peticiones, lo que equivale al 54,6% del total de peticiones recibidas y registradas. Le siguen las quejas, con 46 peticiones que representan el 14,6%, y posteriormente la solicitud de acceso a la información, con 35 peticiones que indican el 11,1%. Continúa el derecho de petición de interés general con 32 peticiones, equivalente al 10,2%, seguido por los reclamos con 12 peticiones que corresponden al 3,8%. Luego se encuentra la solicitud de copia, con 6 peticiones que representan el 1,9%, seguida por las

denuncias por actos de corrupción con 5 peticiones que equivalen al 1,6%. Más adelante se ubica la consulta, con 4 peticiones que representan el 1,3%, seguida de la sugerencia con 2 peticiones que corresponden al 0,6%. Finalmente, la tipología de felicitación registró 1 petición, lo que equivale al 0,3% del total del trimestre.

## 5. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

En la tabla No. 6 se muestra las peticiones que se trasladaron por no competencia en el tercer 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	19	31%
SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD	8	13%
SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE	7	11%
SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	5	8%
INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRD	2	3%
INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL - IPES	2	3%
SECRETARIA DISRITAL DE GOBIERNO	2	3%
SECRETARIA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	2	3%
SECRETARIA GENERAL	2	3%
CAPITAL SALUD EPS-S S.A.S.	1	2%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU	1	2%
INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCION Y BIENESTAR ANIMAL - IDPYBA	1	2%
Ministerio de Trabajo, Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Superintendencia de Comunicaciones de Colombia, Superintendencia Financiera de Colombia, Superintendencia Nacional de Salud, Comisión Nacional del Servicio Civil (CNSC)	1	2%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	1	2%
SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	1	2%
SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACION	1	2%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	1	2%
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HABITAT	1	2%
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	1	2%

SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E.	1	2%
UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	1	2%
<b>TOTAL</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>

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

En el tercer trimestre de 2025 se trasladaron 61 peticiones ciudadanas por no competencia. La entidad que recibió el mayor número de traslados fue la Secretaría Distrital de Integración Social, con 19 peticiones, lo que representa el 31% del total. Le sigue la Secretaría Distrital de Salud, con 8 peticiones que corresponden al 13%, y posteriormente la Secretaría Distrital de Ambiente, con 7 peticiones que indican el 11%. Continúa la Secretaría de Educación del Distrito, con 5 peticiones que representan el 8%. Seguidamente, con 2 peticiones cada una y equivalentes al 3%, se encuentran el Instituto Distrital de Recreación y Deporte – IDR, el Instituto para la Economía Social – IPES, la Secretaría Distrital de Gobierno, la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, y la Secretaría General.

Finalmente, con 1 petición cada una, que equivale al 2% respectivamente, se encuentran: Capital Salud EPS-S S.A.S., el Instituto de Desarrollo Urbano – IDU, el Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal – IDPYBA, el conjunto de entidades conformado por el Ministerio de Trabajo, el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, la Superintendencia de Comunicaciones de Colombia, la Superintendencia Financiera de Colombia, la Superintendencia Nacional de Salud y la Comisión Nacional del Servicio Civil (CNSC); así como también la Secretaría Distrital de Gobierno (registro adicional), la Secretaría Distrital de la Mujer, la Secretaría Distrital de Planeación, la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia (registro adicional), la Secretaría Distrital del Hábitat, la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E. y la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, del total de peticiones trasladadas por no competencia.

## 6. GESTIÓN DE RESPUESTAS

### 6.1. RESPUESTAS GESTIONADAS POR LA ENTIDAD

En el tercer trimestre 2025 se realizó la siguiente gestión:

TOTAL PETICIONES	PETICIONES TRASLADADAS	PETICIONES GESTIONADAS EN LA ENTIDAD
315 <sup>1</sup>	61	254

<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.

De acuerdo con lo anterior, en el tercer trimestre 2025 se recibieron 315 peticiones, de las cuales 61 se trasladaron por no competencia y 254 peticiones gestionó la entidad.

## 7. CATEGORIAS Y SUB TEMAS MAS REITERADOS

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

**Agosto:** 1 petición

Número petición	Dependencia	Administrador Bogotá te Escucha	Canal	Tipo petición	Fecha ingreso	Fecha vencimiento	Fecha cierre	Días gestión	Días vencimiento
3812972025	OFICINA GERENCIA ADMINISTRARAVA	JOSE ÁNDRES AGUALIMPIA ROMAÑ	WEB	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	04/08/2025	19/08/2025	20/08/2025	10	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

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

**Septiembre:** Considerando los términos establecidos en el Art. 14 de la Ley 1755 del 2015, durante el mes de septiembre 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 60 respuestas enviadas por la entidad de las cuales:

**Oportunidad:** El 98.3% 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 tercer trimestre 2025, se realizaron 350 encuestas de percepción ciudadana; en dichas encuestas en promedio el 98.5% 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 se puediera contar con más ayudas para la población de calle.*”.
  2. ¿Desea dejar alguna observación?
    - “*Tener mas presente a las familias de la población de y en calle.*”.
    - “*CONTINUEN CON ESE MARAVILLOSO PROGRAMA AYUDANDO A LAS FAMILIAS*”.
    - “*gracias por la oportunidad”*
    - “*Muchas gracias por este tipo de servicio, por la atención pronta y acertiva.”*
    - “*todo excelente”*
    - “*gracias por la oportunidad que me van a brindar”*
    - “*que me gustaria que abrieran mas centros de idipron pero que alargaran la edad”*
    - “*Gracias Walter ha sido muy amable, siga haciendo su trabajo bien ... Éxitos!”*
    - “*El servicio del señor Walter fue excelente. Me ayudó mucho con la diligencia que debía realizar ante el Idipron”*
    - “*el dia de soy solito mas compromiso con las recargas del la tarjeta sitp ya que llevamos dos semanas sin el servicio”*

3. ¿Cómo podemos memorar el uso de los recursos disponibles en la entidad?
  - “oportunidades para las personas mayores de 28 años”

## 11. EVENTOS PARA LA CIUDADANÍA

En el tercer 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:

**Julio:**

1. Parque Fundacional - Localidad Fontibón



El dia 18 de julio 2025 el proceso de Servicio a la Ciudadanía participó en la Feria de servicios móviles en el parque Fundacional de la localidad de Fontibón, convocado por la secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y se realizaron 21 atenciones.

**Agosto:**

2. Plaza la Mariposa – Localidad Santafé



### 3. Parque la Joya - Localidad de Ciudad Bolívar



El dia 29 de agosto 2025 el proceso de Servicio a la Ciudadanía participó en la Feria de servicios en el Parque la Joya de la Localidad de Ciudad Bolívar, convocado por la secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y se realizaron 22 atenciones.

Septiembre:

### 4. Plaza Las Banderas – Engativá



El dia 21 de septiembre 2025 el proceso de Servicio a la Ciudadanía participó en la Feria de emprendimiento CECDIC- Plaza Las Banderas – Engativá - Bogotá D.C., convocado por la secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y se realizaron 18 atenciones.

## 12. CONCLUSIONES

- En el tercer trimestre 2025 se registraron 217 peticiones ciudadanas en la entidad.
- En el tercer trimestre 2025 la entidad recibió 98 peticiones ciudadanas, trasladadas de otras entidades.
- En el tercer trimestre 2025 se recibieron 315 peticiones, de las cuales 61 se trasladaron por competencia y 254 peticiones gestionó la entidad.
- En el tercer trimestre de 2025 los canales de atención más utilizados por la ciudadanía fueron el E-mail con 102 peticiones que representan el 47,0%, seguido por el canal web con 80 peticiones que corresponden al 36,9%. Continúa el canal presencial con 27 peticiones que indican el 12,4%, luego el buzón de sugerencias con 5 peticiones que representan el 2,3%. Finalmente, los canales de redes sociales, escrito y teléfono reportaron 1 petición cada uno, lo que equivale al 0,5% respectivamente del total de peticiones registradas.
- Durante el tercer 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 172 peticiones, lo que equivale al 54,6% del total de peticiones recibidas y registradas. Le siguen las quejas, con 46 peticiones que representan el 14,6%, y posteriormente la solicitud de acceso a la información, con 35 peticiones que indican el 11,1%. Continúa el derecho de petición de interés general con 32 peticiones, equivalente al 10,2%, seguido por los reclamos con 12 peticiones que corresponden al 3,8%. Luego se encuentra la solicitud de copia, con 6 peticiones que representan el 1,9%, seguida por las denuncias por actos de corrupción con 5 peticiones que equivalen al 1,6%. Más adelante se ubica la consulta, con 4 peticiones que representan el 1,3%, seguida de la sugerencia con 2 peticiones que corresponden al 0,6%. Finalmente, la tipología de felicitación registró 1 petición, lo que equivale al 0,3% del total del trimestre.

- Respecto a la gestión de traslados de peticiones adelantada por el IDIPRON, las cifras indican que en el tercer trimestre se trasladaron 61 peticiones por competencia a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta.
- Respecto a las encuestas de percepción ciudadana, el 98.5% 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