

INFORME DE
GESTIÓN DE
PETICIONES EN
BOGOTÁ TE
ESCUCHA
MES DE JUNIO 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
4. PETICIONES POR TIPOLOGÍA.....	6
5. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA	7
6.1. RESPUESTAS GESTIONADAS POR LA ENTIDAD.....	8
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	15
13. CONCLUSIONES.....	17
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 junio 2025 se registraron 75 peticiones ciudadanas en la entidad como se muestra en la gráfica 1, evidenciándose una disminución del 40% en el registro de peticiones respecto al mes de mayo 2025, donde se registraron 125 peticiones. Teniendo en cuenta que en el mes de mayo se registraron las peticiones correspondientes a la Rendición de Cuentas, las cuales se realizaron de manera presencial y vía Facebook live.



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 junio 2025 la entidad recibió 37 peticiones ciudadanas de otras entidades, de la siguiente manera:

ENTIDAD	NÚMERO DE PETICIONES
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL	15
SECRETARIA GENERAL	8
SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	5
TRASMILENIO S.A	3
SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD	2
VEEDURÍA DISTRITAL	2
CONCEJO DE BOGOTA	1
SECRETARIA JURIDICA DISTRITAL	1
TOTAL	37

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

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 (mayo 2025) se evidencia un aumento del 12% en las peticiones recibidas, teniendo en cuenta que en junio 2025 se recibieron 37 y en el mes de mayo 2025 fueron 33 peticiones.

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

Tipo de ingreso	Cantidad
Peticiones registradas	75
Peticiones recibidas	37
Total	112

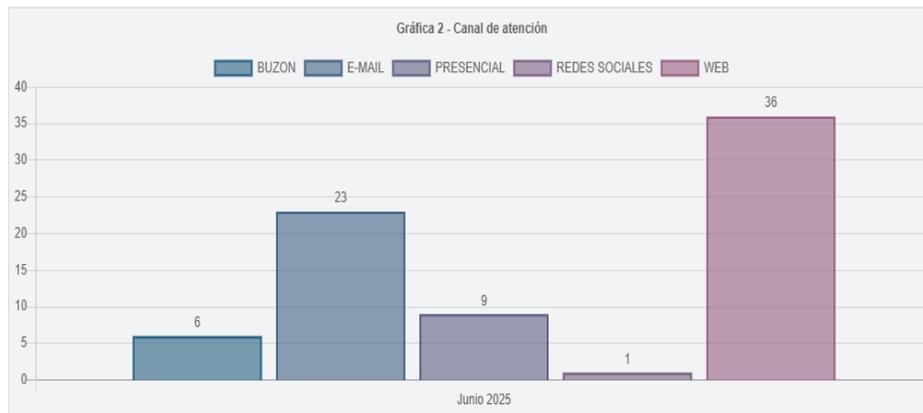
Las 112 peticiones que recibió la entidad se gestionaron en el mes de junio, no obstante, y de acuerdo con la *Guía para la Generación y manejo del “REPORTE GESTIÓN DE PETICIONES”* de la Alcaldía Mayor de Bogotá, NO se presenta lo recibido por traslado de otras entidades, pues dichas peticiones serán 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 75 peticiones registradas, a continuación, se presentan los canales de atención que utilizaron los ciudadanos para interponer sus peticiones:

CANAL DE ATENCIÓN	CANTIDAD DE PETICIONES	%
WEB	36	48%
E-MAIL	23	31%
PRESENCIAL	9	12%
BUZON	6	8%
REDES SOCIALES	1	1%
TOTAL	75	100%

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



Gráfica 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 junio 2025 los canales de atención más utilizados por la ciudadanía fueron: la web con 36 peticiones que indican el 48%, le sigue el E-mail con 23 peticiones que representa el 31 %, luego el canal presencial con 9 peticiones que indican el 12%, continua el buzón con 6 peticiones que representan el 8% y finalmente las redes sociales con 1 peticiones que indican el 1% del total de las peticiones registradas.

3.1. ATENCIONES POR LINEA WHATSAPP

A través de la línea de WhatsApp dispuesta por la entidad, durante el mes de junio de 2025 se logró la atención en tiempo real de 33 ciudadanos. Esto representa un aumento del 3% en comparación con mayo de 2025, mes en el que se reportaron 32 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 junio de 2025, se atendió a 46 ciudadanos por medio de la red social Facebook. Esto representa un aumento del 48% en comparación con mayo de 2025, mes en el que se reportaron 31 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 junio 2025 se recibieron 327 llamadas al conmutador de la entidad. Las 3 dependencias que más recibieron llamadas fueron:

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE LLAMADAS
GERENCIA FINANCIERA	90
GERENCIA DE CONTRATACIÓN	70
DIRECCIÓN GENERAL	41

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

En el mes de junio el proceso Servicio a la Ciudadanía recibió 114 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 junio, 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 junio 2025 se registraron 125 atenciones de la siguiente manera:

MES	CONSOLIDADO CANAL PRESENCIAL				
	PRESENCIAL				
	CALLE 15	CALLE 61	PERDOMO	CALLE 63	DISTRITO JOVEN
JUNIO	57	23	39	6	0

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

En los puntos de atención se evidenció un aumento del 16% respecto a mayo 2025 con 108 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.

En el mes de junio, el punto de atención Distrito Joven no contó con atención presencial por diferentes actividades administrativas y asistencia a ferias de servicio.

3.5. CORREOS ELECTRÓNICOS

Durante este mes, se recibieron un total de 310 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 75 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	30	40%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	13	17%
QUEJA	10	13%
DERECHO PETICION INTERES GENERAL	8	11%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	6	8%
FELICITACION	6	8%
CONSULTA	2	3%
TOTAL	75	100%

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

En la tabla No. 5 se evidencia que, en el mes de junio la tipología más utilizada por los ciudadanos fue el derecho de petición de interés particular con 30 peticiones que representan el 40%, le sigue la solicitud de acceso a la información con 13 peticiones que indican el 17%, luego la queja con 10 peticiones que representan el 13%, continua el derecho de petición de interés general con 8 peticiones que representan el 11%, luego la denuncia por acto de corrupción y felicitaciones con 6 peticiones cada una que indican el 8% respectivamente, finalmente la consulta con 2 peticiones que representan el 3% del total de las peticiones registradas en el mes.

5. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

En la tabla No. 6 se muestra las 20 peticiones que se trasladaron por no competencia en el mes de junio 2025, de acuerdo con el tipo de requerimiento y la misionalidad de las entidades.

ENTIDAD	NÚMERO DE PETICIONES TRASLADADAS	%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	7	35%
SECRETARIA DE EDUCACION	3	15%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	2	10%
TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A	1	5%
INSTITUTUTO PARA LA ECONOMIA SOCIAL - IPES	1	5%
POLICIA METROPOLITANA	1	5%
SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD	1	5%
SECRETARIA DISTRITAL DEL MEDIO AMBIENTE	1	5%
SECRETARIA GENERAL	1	5%
INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACION Y DEPORTE - IDRD	1	5%
ALCALDIA LOCAL DE ENGATIVA	1	5%
TOTAL	20	100%

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

En el mes de junio se trasladaron 20 peticiones ciudadanas por no competencia, la Secretaria de Integración Social con 7 peticiones que representa el 35%, sigue la Secretaria de Educación del Distrito con 3 peticiones que representa el 15%, continua, la Secretaría Distrital de Gobierno con 2 peticiones que indican el 10%, luego transporte del tercer milenio Transmilenio S.A., el Instituto para la Economía social IPES, la Policía Metropolitana, la Secretaría Distrital de Salud, la Secretaría Distrital de Medio Ambiente, la Secretaria General, el Instituto Distrital de Recreación y Deporte – IDRD y la Alcaldía Local de Engativá con 1 petición cada una que indican el 5% respectivamente del total de las peticiones trasladadas por no competencia.

6. GESTIÓN DE RESPUESTAS

6.1. RESPUESTAS GESTIONADAS POR LA ENTIDAD

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

TOTAL PETICIONES	PETICIONES TRASLADADAS	PETICIONES GESTIONADAS EN LA ENTIDAD
112 ¹	20	92

De acuerdo con lo anterior, en el mes de junio 2025 se recibieron 112 peticiones, de las cuales 20 peticiones se trasladaron por no competencia, lo que indica que en el mes de junio se gestionaron 92 peticiones de la siguiente manera: ²

DEPENDENCIA/TIPO DE REQUERIMIENTO	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO PETICION INTERES GENERAL	DERECHO PETICION INTERES PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	TOTAL
DIRECCIÓN GENERAL				1	6			7
GERENCIA ADMINISTRATIVA					1			1
GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS		1	6	1		2		10
GERENCIA DE CONTRATACIÓN			11		1	1		13
GERENCIA DE INSERCIÓN SOCIOECONÓMICA		4			2			6
GERENCIA DE RECURSOS FÍSICOS				1				1
GERENCIA DE TALENTO HUMANO		1	3					4
GERENCIA DE TERRITORIO		2	13	1		7		23
GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD			2	1	1			4
GERENCIA FINANCIERA						1		1
GERENCIA OPERATIVA		1	2	1	2			6
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	8							8
SERVICIO A LA CIUDADANÍA		1	6				1	8
TOTAL	8	10	43	6	13	11	1	92

Tabla No. 7. Peticiones asignadas para respuesta por dependencia junio
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	15	31,25%
GERENCIA DE CONTRATACION	10	20,83%
GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	7	14,58%
GERENCIA INSERCCION SOCIOECONOMICA	5	10,42%
GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD	4	8,33%
GERENCIA OPERATIVA	2	4,17%
DIRECCION	1	2,08%
GERENCIA ADMINISTRATIVA	1	2,08%
GERENCIA FINANCIERA	1	2,08%
GERENCIA RECURSOS FISICOS	1	2,08%
SERVICIO A LA CIUDADANIA	1	2,08%
TOTAL	48	100%

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

Durante el mes se cerraron 48 requerimientos recibidos en junio. Las dependencias que más peticiones cerraron fueron la Gerencia de Territorio con 15 peticiones que representa el 31.25%, le sigue la Gerencia de Contratación con 10 peticiones que indican el 20.83%, luego la Gerencia de Capacidades y Derechos con 7 peticiones que representan el 14.58%, continua la Gerencia Inserción Socioeconomica con 5 peticiones que indican el 10.42%, le sigue la Gerencia de Estrategias de Corresponsabilidad con 4 peticiones que representan el 8.33%, continua la Gerencia Operativa con 2 peticiones que representa el 4.1%, finalmente, la Dirección, la Gerencia Administrativa, la Gerencia Financiera, la Gerencia de Recursos Físicos, y Servicio a la Ciudadanía con 1 petición cada una que indican el 2.08% respectivamente 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 DE CAPACIDADES Y DERECHOS	15	39%
SECRETARIA GENERAL	6	16%
DIRECCION	4	11%
GERENCIA DE CONTRATACION	4	11%
GERENCIA TERRITORIO	4	11%
SERVICIO A LA CIUDADANIA	2	5%
GERENCIA ADMINISTRATIVA	1	3%
GERENCIA OPERATIVA	1	3%
JURIDICA	1	3%
TOTAL	38	100%

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

De acuerdo con la tabla No. 9 se cerraron 38 peticiones de los periodos anteriores; la Gerencia de Capacidades y Derechos con 15 peticiones que indican el 39%, le sigue la Secretaría General con 6 peticiones que representan el 16%, continúan Dirección, la Gerencia de Contratación, y Gerencia de Territorio con 4 peticiones cada una que representan el 11% respectivamente, luego el Servicio a la Ciudadanía con 2 peticiones que indican el 5%, finalmente la Gerencia Administrativa, Gerencia Operativa y Jurídica con 1 petición cada una que representan el 3% respectivamente del total de peticiones cerradas de periodos anteriores.

7. CATEGORIAS Y SUB TEMAS MAS REITERADOS

En el mes de junio los subtemas más reiterados fueron ciudadanos habitantes de calle con el 50%, luego presencia NNAJ en habitabilidad de calle con el 36.05%, le sigue administración del talento humano certificaciones, reclamaciones laborales, capacitación, solicitud de trabajo solicitud de desvinculación con un 4.65%, continua niños, niñas y adolescentes victimas en riesgo de explotación comercial con el 3.49%, finalmente, consulta habeas data, convenios, oferta académica y/o recreativa, temas financieros y temas misionales UPIS, con el 1.16% respectivamente como evidencia en la tabla N°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	43	50.00 %
PRESENCIA NNAJ EN HABITABILIDAD DE CALLE	31	36.05 %
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO CERTIFICACIONES RECLAMACIONES LABORALES CAPACITACIONES SOLICITUD DE TRABAJO SOLICITUD DE DESVINCULACION	4	4.65 %
NINOS NINAS Y ADOLESCENTES VICTIMAS Y EN RIESGO DE EXPLOTACION COMERCIAL	3	3.49 %
CONSULTA DE DATOS HABEAS DATA	1	1.16 %
CONVENIOS	1	1.16 %
OFERTA ACADEMICA Y/O RECREATIVA	1	1.16 %
TEMAS FINANCIEROS	1	1.16 %
TEMAS MISIONALES UPI REQUERIMIENTOS POR PRESENCIA DE LOS ASISTIDOS DE LAS UPI SUGERENCIAS DE LOS NNAJ EN LAS UPI SOLICITUDE DE CHARLAS SOLICITUD DE VINCULACION A INTERNADO O EXTERNADO.	1	1.16 %

Tabla No. 10. Sub temas más reiterados mes de junio
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 corrupción	Derecho petición interés general	Derecho petición interés particular	Felicitación	Queja	Reclamo	Sugerencia	Solicitud acceso información	Solicitud copia
DIRECCION	0	0	0	12	5	11,33	0	0	0	0
GERENCIA ADMINISTRATIVA	0	0	4	0	0	6	0	0	0	0
GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	0	0	9	5,2	7,78	0	0	7,17	6	0
GERENCIA DE CONTRATACION	0	0	0	4	0	10	0	0	5	0
GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD	0	0	0	4	8	5	0	0	0	0
GERENCIA FINANCIERA	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0
GERENCIA INSERCCION SOCIOECONOMICA	0	0	6	0	0	6	0	0	0	0
GERENCIA OPERATIVA	0	0	10	0	0	9	0	0	0	0
GERENCIA RECURSOS FISICOS	0	0	0	0	8	0	0	0	0	0

GERENCIA TERRITORIO	0	0	7	7,73	5	0	0	0	4,6	0
JURIDICA	0	0	0	15	0	0	0	0	0	0
SECRETARIA GENERAL	0	0	0	11	0	11,6	0	0	0	0
SERVICIO A LA CIUDADANIA	0	0	0	2,67	0	0	0	0	0	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 junio 2025, las dependencias que tomaron más tiempo en responder las peticiones fueron la Gerencia de Capacidades y Derechos, Dirección y la Gerencia de Territorio. 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 junio 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 25 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.

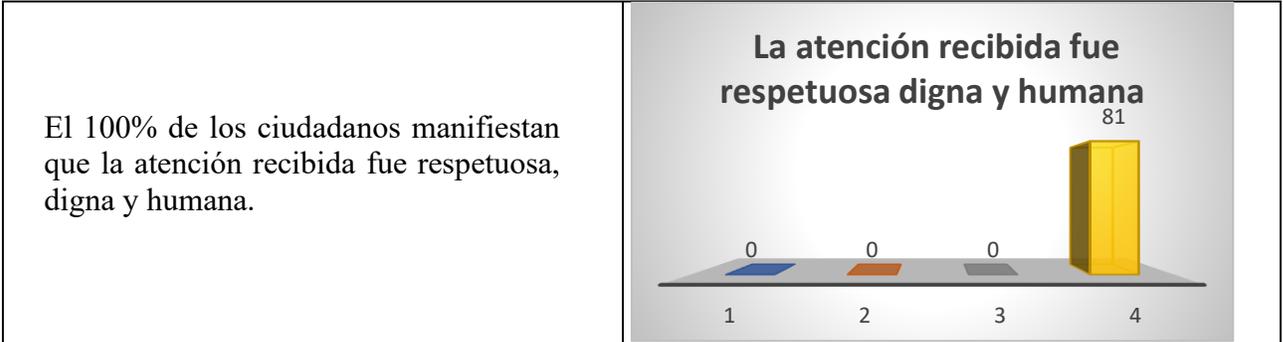
11. ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN CIUDADANA

<p style="text-align: center;">Encuestas</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Ubicación</th> <th>Número de Encuestas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SEDE CALLE 15</td> <td>30</td> </tr> <tr> <td>SEDE CALLE 63</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>DISTRITO PERDOMO JOVEN</td> <td>19</td> </tr> <tr> <td>SEDE CALLE 61</td> <td>30</td> </tr> </tbody> </table>	Ubicación	Número de Encuestas	SEDE CALLE 15	30	SEDE CALLE 63	1	DISTRITO PERDOMO JOVEN	19	SEDE CALLE 61	30	<p>En el mes de junio se realizaron 81 encuestas de percepción del servicio en 4 puntos de atención a la ciudadanía.</p>		
Ubicación	Número de Encuestas												
SEDE CALLE 15	30												
SEDE CALLE 63	1												
DISTRITO PERDOMO JOVEN	19												
SEDE CALLE 61	30												
<p>El 100% de las encuestas que se realizaron en el mes, se aplicaron por el canal presencial y por el canal telefónico, en cuatro puntos de atención a la ciudadanía de Calle 15, Calle 63, UPI Perdomo 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>71</td> </tr> <tr> <td>VIRTUAL</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>TELEFÓNICO</td> <td>10</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	71	VIRTUAL	0	TELEFÓNICO	10	ESCRITO	0	UNIDAD	0
Canal	Número de Encuestas												
SEDE	71												
VIRTUAL	0												
TELEFÓNICO	10												
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>1</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>70</td> </tr> </tbody> </table>	Calificación	Número de Ciudadanos	1	0	2	0	3	1	4	70	<p>El 99% de los ciudadanos califican de excelente la comodidad en los puntos de atención, y el 1% de buena la comodidad.</p>		
Calificación	Número de Ciudadanos												
1	0												
2	0												
3	1												
4	70												
<p>El 90% de los ciudadanos califican de excelente la limpieza e higiene de los puntos de atención y el 10% de buena la limpieza e higiene.</p>	<p style="text-align: center;">Limpieza e higiene del 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>7</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>64</td> </tr> </tbody> </table>	Calificación	Número de Ciudadanos	1	0	2	0	3	7	4	64		
Calificación	Número de Ciudadanos												
1	0												
2	0												
3	7												
4	64												

⁵ Pregunta aplicada únicamente en la atención presencial

⁶ Pregunta aplicada únicamente en la atención presencial

<p>Cómo le pareció el servicio recibido</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Puntuación</th> <th>Porcentaje</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>80</td> </tr> </tbody> </table>	Puntuación	Porcentaje	1	0	2	0	3	1	4	80	<p>El 99% de los ciudadanos califican de excelente el servicio recibido en los puntos de atención y el 1% de bueno.</p>
Puntuación	Porcentaje										
1	0										
2	0										
3	1										
4	80										
<p>El 99% de los ciudadanos califican de excelente la amabilidad de las personas que atendieron al ciudadano(a) y el 1% bueno.</p>	<p>La persona que lo atendió fue amable</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Puntuación</th> <th>Porcentaje</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>80</td> </tr> </tbody> </table>	Puntuación	Porcentaje	1	0	2	0	3	1	4	80
Puntuación	Porcentaje										
1	0										
2	0										
3	1										
4	80										
<p>La solicitud fue resuelta y la información fue clara</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Puntuación</th> <th>Porcentaje</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>80</td> </tr> </tbody> </table>	Puntuación	Porcentaje	1	0	2	0	3	1	4	80	<p>El 99% de los ciudadanos opinan que la solicitud fue resuelta y la información clara.</p>
Puntuación	Porcentaje										
1	0										
2	0										
3	1										
4	80										
<p>El 99% 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>Porcentaje</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>80</td> </tr> </tbody> </table>	Puntuación	Porcentaje	1	0	2	0	3	1	4	80
Puntuación	Porcentaje										
1	0										
2	0										
3	1										
4	80										



ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Durante el mes de junio de 2025 se registró un incremento del 21% en el número de ciudadanos encuestados, al pasar de 67 encuestas aplicadas en el mes de mayo a 81 en junio. 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. Escriba su observación
 - “Mas convenios. Por favor”.
 - “Felicitar a todos los profes de académico”.
 - “Solicitamos taller de cocina”.

12. EVENTOS PARA LA CIUDADANÍA



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.



El día 26 de junio el proceso de Servicio a la Ciudadanía, participo 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



El día 27 de junio el proceso de Servicio a la Ciudadanía, participo 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

13. CONCLUSIONES

- En el mes de junio 2025 se registraron 75 peticiones ciudadanas en la entidad como se muestra en la gráfica 1, evidenciándose una disminución del 40% en el registro de peticiones respecto al mes de mayo 2025, donde se registraron 125 peticiones.
- En el mes de junio 2025 la entidad recibió 37 peticiones ciudadanas de otras entidades.
- en el mes de junio 2025 se recibieron 112 peticiones, de las cuales 20 peticiones se trasladaron por no competencia, lo que indica que en el mes de junio se gestionaron 92 peticiones.
- en el mes de junio 2025 los canales de atención más utilizados por la ciudadanía fueron: la web con 36 peticiones que indican el 48%, le sigue el E-mail con 23 peticiones que representa el 31 %, luego el canal presencial con 9 peticiones que indican el 12%, continua el buzón con 6 peticiones que representan el 8% y finalmente las redes sociales con 1 peticiones que indican el 1% del total de las peticiones registradas.
- en el mes de junio la tipología más utilizada por los ciudadanos fue el derecho de petición de interés particular con 30 peticiones que representan el 40%, le sigue la solicitud de acceso a la información con 13 peticiones que indican el 17%, luego la queja con 10 peticiones que representan el 13%, continua el derecho de petición de interés general con 8 peticiones que representan el 11%, luego la denuncia por acto de corrupción y felicitaciones con 6 peticiones cada una que indican el 8% respectivamente, finalmente la consulta con 2 peticiones que representan el 3% 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 junio se trasladaron 20 peticiones por no competencia a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta.
- En junio, 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