

INFORME DE
GESTIÓN DE
PETICIONES EN
BOGOTÁ TE
ESCUCHA
MES DE AGOSTO 2025

SECRETARIA GENERAL –
PROCESO SERVICIO A LA
CIUDADANÍA

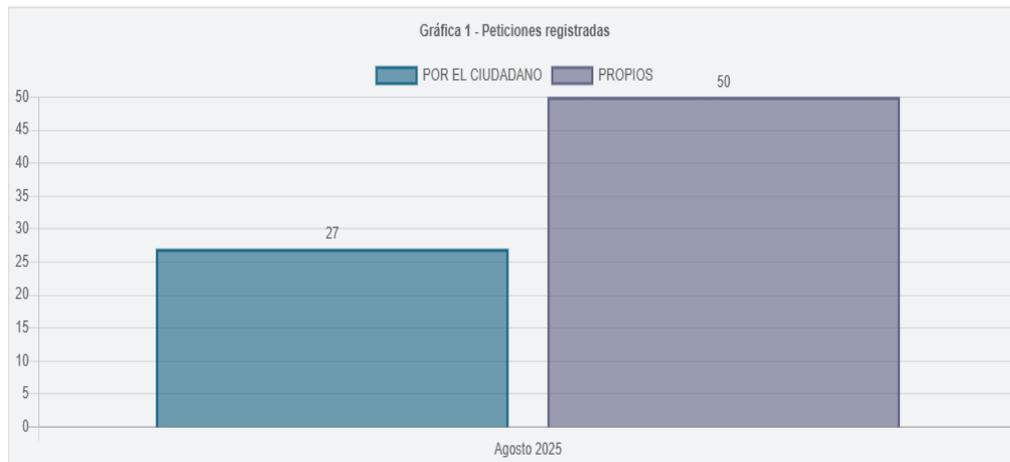
Tabla de contenido

1. PETICIONES REGISTRADAS	2
2. PETICIONES RECIBIDAS	2
3. CANALES DE ATENCIÓN.....	4
3.1. ATENCIONES POR LINEA WHATSAPP.....	5
3.2. RED SOCIAL FACEBOOK	5
3.3. CANAL TELEFÓNICO	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
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 agosto de 2025 se registraron 77 peticiones ciudadanas en la entidad, como se muestra en la Gráfica 1, evidenciándose un aumento del 1% en comparación con el mes de julio de 2025, en el cual se reportaron 76 peticiones. Se refleja un comportamiento estable en el número de solicitudes recibidas durante estos meses, lo que sugiere una tendencia sostenida en la interacción de la ciudadanía con la entidad.



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 agosto 2025 la entidad recibió 34 peticiones ciudadanas de otras entidades, de la siguiente manera:

ENTIDAD	NÚMERO DE PETICIONES
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO - DADEP	1
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	2
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	4
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	10
SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	1
SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	2
SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD	1
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	1
SECRETARIA GENERAL	10
EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A.	2
TOTAL	34

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

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 (julio 2025) se evidencia una disminución del 2.9% en las peticiones recibidas, teniendo en cuenta que en julio 2025 se recibieron 35 y en el mes de agosto 2025 fueron 34 peticiones.

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

Tipo de ingreso	Cantidad
Peticiones registradas	77
Peticiones recibidas	34
Total	111

Las 111 peticiones que recibió la entidad se gestionaron en el mes de agosto, 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

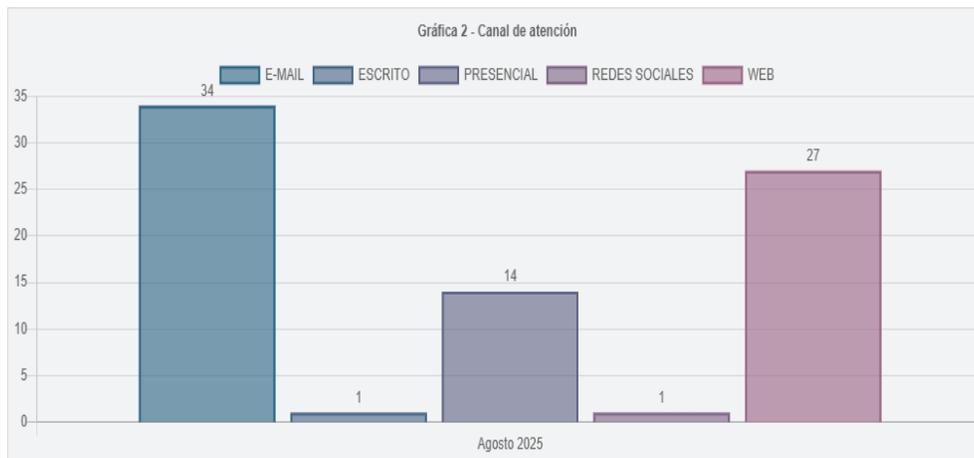
contabilización. En correspondencia a lo anterior, desde el IDIPRON se tomará en cuenta la cantidad de peticiones registradas para efectos del desarrollo del informe.

3. CANALES DE ATENCIÓN

Teniendo en cuenta las 77 peticiones registradas, a continuación, se presentan los canales de atención que utilizaron los ciudadanos para interponer sus peticiones:

CANAL DE ATENCIÓN	CANTIDAD DE PETICIONES	%
E-MAIL	34	44%
WEB	27	35%
PRESENCIAL	14	18%
ESCRITO	1	1%
REDES SOCIALES	1	1%

Tabla No. 2. Canales de atención
Fuente: Reporte de gestión de peticiones agosto 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, durante el mes de agosto de 2025 los canales de atención más utilizados por la ciudadanía fueron el correo electrónico, con 34 peticiones que representan el 44% del total; seguido por la página web, con 27 peticiones equivalentes al 35%; el canal presencial, con 14 peticiones que corresponden al 18%; y, finalmente, los canales de escritorio y redes sociales, con 1 petición cada uno, lo que representa el 1% respectivamente 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 agosto de 2025 se logró la atención en tiempo real de 50 ciudadanos. Esto representa un aumento del 13.6% en comparación con julio de 2025, mes en el que se reportaron 44 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 agosto de 2025, se atendió a 31 ciudadanos por medio de la red social Facebook. Esto representa una disminución del 11% en comparación con julio de 2025, mes en el que se reportaron 35 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 agosto 2025 se recibieron 15 llamadas al conmutador de la entidad. Las 2 dependencias que más recibieron llamadas fueron:

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE LLAMADAS
GERENCIA DE CONTRATACIÓN	8
DIRECCION	3

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

En el mes de agosto el proceso Servicio a la Ciudadanía recibió 15 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 agosto, 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 agosto 2025 se registraron 111 atenciones de la siguiente manera:

MES	CONSOLIDADO CANAL PRESENCIAL				
	PRESENCIAL				
	CALLE 15	CALLE 61	PERDOMO	CALLE 63	DISTRITO JOVEN
agosto	36	34	27	3	11

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

En los puntos de atención se evidenció una disminución del 4% respecto a julio 2025 con 116 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, cómo acceder a una vacante laboral y obtener certificado de asistencia a los talleres y cursos.

Estas atenciones no fueron ingresadas a la plataforma Bogotá te Escucha debido a que se brindó información en tiempo real a la ciudadanía.

3.5. CORREOS ELECTRÓNICOS

En este mes, se recibieron en total 236 correos electrónicos de la siguiente manera:

- Correo de atención a la ciudadanía: 233
- Correo de defensor del ciudadano: 3

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

4. PETICIONES POR TIPOLOGÍA

Teniendo en cuenta las 76 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	41	53%
QUEJA	14	18%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	9	12%
DERECHO PETICION INTERES GENERAL	6	8%
SOLICITUD COPIA	3	4%

CONSULTA	1	1%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	1	1%
FELICITACION	1	1%
RECLAMO	1	1%
TOTAL	77	100%

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

En la tabla No. 5 se evidencia que, en el mes de agosto la tipología más utilizada por los ciudadanos fue el derecho de petición de interés particular con 41 peticiones que representan el 53%, seguido por queja con 14 peticiones que indican el 18%, luego la solicitud de acceso a la información con 9 peticiones que indican el 12%, le sigue el derecho de petición de interés general con 6 peticiones que representan el 8%, continua con la solicitud de copia con 3 peticiones que indican el 4%, la consulta, la denuncia por acto de corrupción, la felicitación, el reclamo con 1 petición cada una que representan el 1% respectivamente 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 agosto 2025, de acuerdo con el tipo de requerimiento y la misionalidad de las entidades.

ENTIDAD	NÚMERO DE PETICIONES TRASLADADAS	%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	5	25%
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	4	20%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	3	15%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	2	10%
INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRD	1	5%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU	1	5%
INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCION Y BIENESTAR ANIMAL - IDPYBA	1	5%
INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL - IPES	1	5%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	1	5%
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HABITAT	1	5%
TOTAL	20	100%

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

En el mes de agosto se trasladaron 20 peticiones ciudadanas por no competencia, Secretaria Distrital de Salud con 5 peticiones que representan el 25%, le sigue la Secretaria de Integración Social con 4 peticiones que representa el 20%, continua la Secretaría de Educación del Distrito con 3 peticiones que representan el 15%, le sigue y la Secretaría de Ambiente con 2 peticiones

cada una que representa el 10% y finalmente el Instituto Distrital de Recreación y Deporte IDRDR, el Instituto de Desarrollo Urbano IDU, el Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal – IDPYBA, la Secretaría Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia y la Secretaría de Hábitat, 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 agosto 2025 se realizó la siguiente gestión:

TOTAL PETICIONES	PETICIONES TRASLADADAS	PETICIONES GESTIONADAS EN LA ENTIDAD
111 ¹	20 ²	91

De acuerdo con lo anterior, en el mes de agosto 2025 se recibieron 111 peticiones, de las cuales 20 peticiones se trasladaron por no competencia, lo que indica que en el mes de agosto se gestionaron las siguientes peticiones:

DEPENDENCIA/TIPO DE REQUERIMIENTO	DERECHO PETICION INTERES GENERAL	DERECHO PETICION INTERES PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	TOTAL
DIRECCIÓN GENERAL	1	2						3
GERENCIA ADMINISTRATIVA		1			1			2
GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	1	13		1	1	1		17
GERENCIA DE CONTRATACIÓN		8						8
GERENCIA DE TALENTO HUMANO		2						2
GERENCIA DE TERRITORIO		16		2	2			20
GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD	1			4	1		1	7
GERENCIA FINANCIERA		2						2

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 Traslados por no competencia: En el mes de agosto se trasladaron 20 peticiones ((1) una petición registrada en el mes de julio y se traslada en el mes de agosto).

GERENCIA OPERATIVA		3	1	2	2			8
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES					1			1
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN		1			1			2
OFICINA JURÍDICA	1							1
SERVICIO A LA CIUDADANÍA	4	10		4				18
TOTAL	8	58	1	13	9	1	1	91

Tabla No. 7. Peticiones asignadas para respuesta por dependencia agosto
Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

6.2. PETICIONES CERRADAS EN EL MISMO PERIODO³

DEPEDENCIAS	CERRADAS MISMO PERIODO	%
GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	12	27.27 %
GERENCIA DE CONTRATACION	7	15.91 %
GERENCIA TERRITORIO	7	15.91 %
GERENCIA OPERATIVA	6	13.64 %
GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD	3	6.82 %
DIRECCION	2	4.55 %
SERVICIO A LA CIUDADANIA	2	4.55 %
GERENCIA FINANCIERA	2	4.55 %
GERENCIA ADMINISTRATIVA	1	2.27 %
GERENCIA TALENTO HUMANO	1	2.27 %
PLANEACION	1	2.27 %
TOTAL	44	100%

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

Durante el mes se cerraron 44 requerimientos recibidos en agosto. Las dependencias que más peticiones cerraron fueron la Gerencia de Capacidades y Derechos con 12 peticiones que indican el 27,27%, le sigue la Gerencia de Contratación y la Gerencia de territorio con 7 peticiones que representa el 15,91%, continua la Gerencia Operativa con 6 peticiones que indican el 13,64%, luego la Gerencia de Corresponsabilidad con 3 peticiones que representa el 6,82%, continua la Dirección, Servicio a la Ciudadanía y la Gerencia Financiera con 2 peticiones cada una que indican el 4,55%, luego la Gerencia Administrativa, Gerencia de Talento Humano y Planeación con 1 petición cada una que representan el 2,27% del total de las 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

DEPENDENCIA	CERRADAS OTRO PERIODO	%
GERENCIA TERRITORIO	9	31.03 %
GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	6	20.69 %
GERENCIA OPERATIVA	5	17.24 %
GERENCIA DE CONTRATACION	4	13.79 %
GERENCIA TALENTO HUMANO	2	6.90 %
JURIDICA	1	3.45 %
DIRECCION	1	3.45 %
GERENCIA ADMINISTRATIVA	1	3.45 %
TOTAL	29	100%

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

De acuerdo con la tabla No. 9 se cerraron 29 peticiones de los periodos anteriores; la Gerencia de Territorio con 9 peticiones que indica el 31.03%, luego la Gerencia de Capacidades y Derechos con 6 peticiones que indica el 20,69%, le sigue la Gerencia Operativa con 5 peticiones que representa el 17,24%, continua la Gerencia de Contratación con 4 peticiones que indican el 13,79%, le sigue la Gerencia de Talento Humano con 2 peticiones representa el 6,90%, finalmente Oficina Jurídica, la Dirección General y la Gerencia Administrativa con 1 petición cada una que indican el 3,45% respectivamente del total de peticiones cerradas de periodos anteriores.

7. CATEGORIAS Y SUB TEMAS MAS REITERADOS

En el mes de agosto los subtemas más reiterados fueron ciudadanos habitantes de calle con el 50,68%, luego presencia NNAJ en habitabilidad de calle con el 38.36%, niños, niñas y adolescentes victimas en riesgo de explotación comercial con el 4,11%, continua convenios y temas financieros con el 2,74%, y finalmente la administración del talento humano certificaciones, reclamaciones laborales, capacitación, solicitud de trabajo solicitud de desvinculación con un 1,37%, como evidencia en la tabla N°10:

SUBTEMA	TOTAL	%
CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	37	50.68 %

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.

PRESENCIA NNAJ EN HABITABILIDAD DE CALLE	28	38.36 %
NINOS NINAS Y ADOLESCENTES VICTIMAS Y EN RIESGO DE EXPLOTACION COMERCIAL	3	4.11 %
CONVENIOS	2	2.74 %
TEMAS FINANCIEROS	2	2.74 %
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO CERTIFICACIONES RECLAMACIONES LABORALES CAPACITACIONES SOLICITUD DE TRABAJO SOLICITUD DE DESVINCULACION	1	1.37 %

Tabla No. 10. Sub temas más reiterados mes de agosto
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	8	7,5	0	0	0	0	0	0
GERENCIA ADMINISTRATIVA	0	0	0	10	0	0	0	0	11	0
GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	0	0	5	4,29	0	0	0	0	7	4
GERENCIA DE CONTRATACION	0	0	0	6,18	0	0	0	0	0	0
GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD	0	0	0	0	0	5,67	0	0	0	0
GERENCIA FINANCIERA	0	0	0	10,5	0	0	0	0	0	0
GERENCIA OPERATIVA	0	0	0	10,3	0	10,5	0	0	8	0
GERENCIA TALENTO HUMANO	0	0	0	6,33	0	0	0	0	0	0
GERENCIA TERRITORIO	0	0	12	8,58	0	0	0	0	8	0
JURIDICA	0	0	0	15	0	0	0	0	0	0
PLANEACION	0	0	0	7	0	0	0	0	0	0
SERVICIO A LA CIUDADANIA	0	0	0	1,5	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 agosto 2025, las dependencias que tomaron más tiempo en responder las peticiones fueron la Gerencia Operativa, la Gerencia de Territorio y la Gerencia

Administrativa. 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 agosto se reporta 1 petición con gestión extemporánea, de acuerdo con la información presentada en la tabla No. 12.

Número petición	Dependencia	Administrador Bogotá te Escucha	Canal	Tipo petición	Fecha ingreso	Fecha vencimiento	Fecha cierre	Días gestión	Días de vencimiento
3812972025	GERENCIA ADMINISTRATIVA	JOSE ÁNDRES AGUALIMPIA ROMAN	WEB	SOLICITUD ACCESO A LA INFORMACION	04/08/2025	19/08/2025	20/08/2025	10	1

Tabla No. 12. Gestión extemporánea

Fuente: Reporte de gestión de peticiones agosto Bogotá te Escucha

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 20 respuestas enviadas por la entidad, de las cuales:

Oportunidad: El 95% 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.

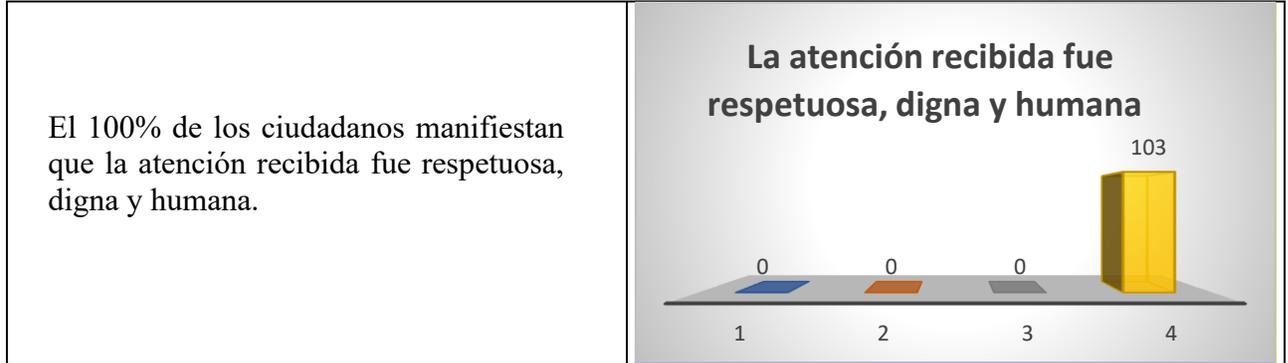
Calidez: El 100% de las respuestas emitidas por el IDIPRON, fueron escritas de una manera cálida.

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>Lugar</th> <th>Número de Encuestas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SEDE CALLE 15</td> <td>21</td> </tr> <tr> <td>SEDE CALLE 63</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>DISTRITO JOVEN</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>PERDOMO</td> <td>31</td> </tr> <tr> <td>SEDE CALLE 61</td> <td>43</td> </tr> </tbody> </table>	Lugar	Número de Encuestas	SEDE CALLE 15	21	SEDE CALLE 63	1	DISTRITO JOVEN	1	PERDOMO	31	SEDE CALLE 61	43	<p>En el mes de agosto se realizaron 104 encuestas de percepción del servicio en los 5 puntos de atención a la ciudadanía.</p>
Lugar	Número de Encuestas												
SEDE CALLE 15	21												
SEDE CALLE 63	1												
DISTRITO JOVEN	1												
PERDOMO	31												
SEDE CALLE 61	43												
<p>El 79.1% de las encuestas realizadas durante el mes fueron aplicadas a través del canal presencial. Por su parte, el canal virtual representó el 9.1% y el canal telefónico el 6.4% del total. Estas encuestas se llevaron a cabo en los cinco puntos de atención a la ciudadanía: Calle 15, Calle 63, UPI Perdomo, Distrito Joven 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>87</td> </tr> <tr> <td>VIRTUAL</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>TELEFÓNICO</td> <td>7</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	87	VIRTUAL	10	TELEFÓNICO	7	ESCRITO	0	UNIDAD	0
Canal	Número de Encuestas												
SEDE	87												
VIRTUAL	10												
TELEFÓNICO	7												
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>87</td> </tr> </tbody> </table>	Calificación	Número de Ciudadanos	1	0	2	0	3	1	4	87	<p>El 99% de los ciudadanos califican de excelente la comodidad en los puntos de atención y el 1% bueno.</p>		
Calificación	Número de Ciudadanos												
1	0												
2	0												
3	1												
4	87												
<p>El 100 % de los ciudadanos califican de excelente la limpieza e higiene de los puntos de atención.</p>	<p style="text-align: center;">Limpieza y organización 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>0</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>86</td> </tr> </tbody> </table>	Calificación	Número de Ciudadanos	1	0	2	0	3	0	4	86		
Calificación	Número de Ciudadanos												
1	0												
2	0												
3	0												
4	86												

<p style="text-align: center;">Servicio recibido</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Puntuación</th> <th>Cantidad</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>3</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>103</td> </tr> </tbody> </table>	Puntuación	Cantidad	1	0	2	0	3	3	4	103	<p>El 97.17% de los ciudadanos califican de excelente y el 3.97% califica de bueno el servicio recibido en los puntos de atención.</p>
Puntuación	Cantidad										
1	0										
2	0										
3	3										
4	103										
<p>El 100% de los ciudadanos califican de excelente la amabilidad de las personas que atendieron al ciudadano(a).</p>	<p style="text-align: center;">Amabilidad de la persona que lo atendio</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Puntuación</th> <th>Cantidad</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>0</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>106</td> </tr> </tbody> </table>	Puntuación	Cantidad	1	0	2	0	3	0	4	106
Puntuación	Cantidad										
1	0										
2	0										
3	0										
4	106										
<p style="text-align: center;">La solicitud fue resuelta y la información clara</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Puntuación</th> <th>Cantidad</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>2</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>102</td> </tr> </tbody> </table>	Puntuación	Cantidad	1	0	2	0	3	2	4	102	<p>El 98% de los ciudadanos opinan que la solicitud fue resuelta y la información clara como excelente y el 2% como buena.</p>
Puntuación	Cantidad										
1	0										
2	0										
3	2										
4	102										
<p>Un 96% de los encuestados calificó el servicio como excelente, el 3% expresó opinión buena y el 1%, calificando el servicio como regular.</p>	<p style="text-align: center;">El servicio fue rápido</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Puntuación</th> <th>Cantidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>100</td> </tr> </tbody> </table>	Puntuación	Cantidad	1	0	2	1	3	3	4	100
Puntuación	Cantidad										
1	0										
2	1										
3	3										
4	100										



ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Durante el mes de agosto de 2025 se registró una disminución del 11.86% en el número de ciudadanos encuestados, al pasar de 118 encuestas aplicadas en el mes de julio a 104 en agosto.

Se evidencia que, el 98,5% 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

- *“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.”*

12. EVENTOS PARA LA CIUDADANÍA

1- Plaza la Mariposa - Localidad de Santafé



El día 01 de agosto 2025 el proceso de Servicio a la Ciudadanía participó en la Feria de servicios en la Plaza la Mariposa de la Localidad de Santafé, convocado por la secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. y se realizaron 29 atenciones.

2- Parque la Joya - Localidad de Ciudad Bolívar



El día 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.

13. CONCLUSIONES

- En el mes de agosto de 2025 se registraron 77 peticiones ciudadanas en la entidad, como se muestra en la Gráfica 1, evidenciándose un aumento del 1% en comparación con el mes de julio de 2025, en el cual se reportaron 76 peticiones.
- En el mes de agosto 2025 la entidad recibió 34 peticiones ciudadanas de otras entidades.
- En el mes de agosto 2025 se recibieron 111 peticiones, de las cuales 20 peticiones se trasladaron por no competencia, lo que indica que en el mes de agosto se gestionaron 91 peticiones.
- En el mes de agosto de 2025 los canales de atención más utilizados por la ciudadanía fueron el correo electrónico, con 34 peticiones que representan el 44% del total; seguido por la página web, con 27 peticiones equivalentes al 35%; el canal presencial, con 14 peticiones que corresponden al 18%; y, finalmente, los canales de escritorio y redes sociales, con 1 petición cada uno, lo que representa el 1% respectivamente del total de las peticiones registradas.
- En el mes de agosto la tipología más utilizada por los ciudadanos fue el derecho de petición de interés particular con 41 peticiones que representan el 53%, seguido por queja con 14 peticiones que indican el 18%, luego la solicitud de acceso a la información con 9 peticiones que indican el 12%, le sigue el derecho de petición de interés general con 6 peticiones que representan el 8%, continua con la solicitud de copia con 3 peticiones que indican el 4%, la consulta, la denuncia por acto de corrupción, la felicitación, el reclamo con 1 petición cada una que representan el 1% respectivamente 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 agosto se trasladaron 20 peticiones por no competencia a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta.
- En agosto, 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 98,5% 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