

INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES EN BOGOTÁ TE ESCUCHA

MES DE NOVIEMBRE 2025

SECRETARIA GENERAL –
PROCESO SERVICIO A LA
CIUDADANÍA

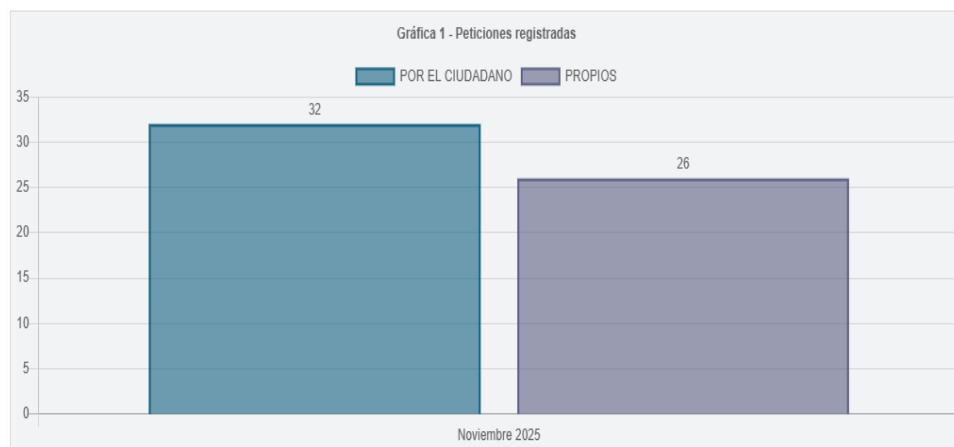
Tabla de contenido

1. PETICIONES REGISTRADAS	2
2. PETICIONES RECIBIDAS	2
3. CANALES DE ATENCIÓN	4
3.1. ATENCIÓNES POR LINEA WHATSAPP.....	4
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 PERÍODO	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	16
13. CONCLUSIONES.....	18
14. RECOMENDACIONES	18

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 noviembre de 2025 se registraron 58 peticiones ciudadanas en la entidad, como se muestra en la Gráfica 1, evidenciándose una disminución del 4.9 % en comparación con el mes de octubre de 2025, en el cual se reportaron 61 peticiones. Este descenso refleja una reducción en el volumen de solicitudes ciudadanas, lo que podría asociarse a factores como una menor generación de requerimientos por parte de la ciudadanía.



Grafica 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 noviembre 2025 la entidad recibió 39 peticiones ciudadanas de otras entidades, de la siguiente manera:

ENTIDAD	NÚMERO DE PETICIONES
CONCEJO DE BOGOTÁ	1
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO - DADEP	2
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL - DASCD	1
EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILÉNIO TRANSMILENIO S.A.	1
INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL - IPES	1
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	2
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	3
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	12
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	2
SECRETARÍA GENERAL	12
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	1
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E.	1
TOTAL	39

Tabla No. 1. Peticiones recibidas mes de noviembre

Fuente: Control de requerimientos ciudadanos noviembre

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 inmediatamente anterior (octubre de 2025), se observa un incremento del 18 % en el número de peticiones recibidas por la entidad. Durante octubre de 2025 se registraron 33 peticiones, mientras que en noviembre de 2025 el total ascendió a 39 peticiones. Este comportamiento refleja un aumento significativo en el volumen de requerimientos ciudadanos, posiblemente asociado a una mayor actividad en los canales de atención o a un crecimiento en la demanda de información y servicios por parte de la ciudadanía.

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

Tipo de ingreso	Cantidad
Peticiones registradas	58
Peticiones recibidas	39
Total	97

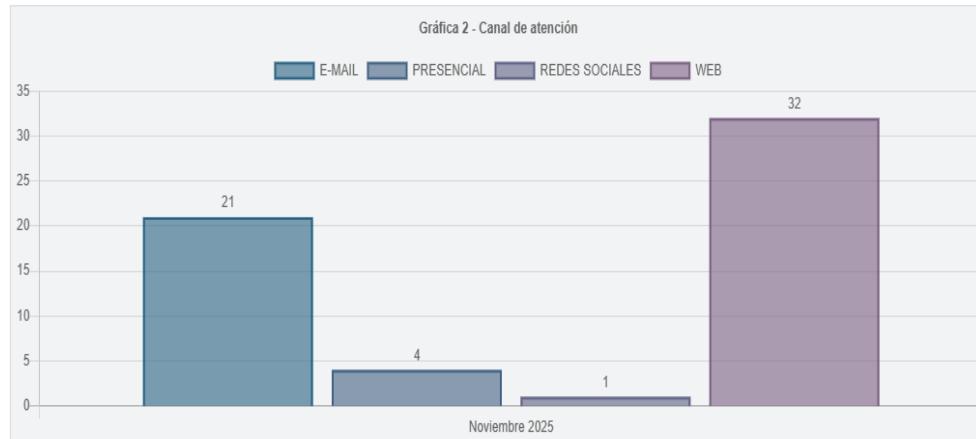
3. CANALES DE ATENCIÓN

Teniendo en cuenta las 58 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	32	55%
E-MAIL	21	36%
PRESENCIAL	4	7%
REDES SOCIALES	1	2%

Tabla No. 2. Canales de atención

Fuente: Reporte de gestión de peticiones noviembre Bogotá te Escucha



Grafica 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 noviembre de 2025 los canales de atención más utilizados por la ciudadanía fueron la Web, con 32 peticiones, que representan el 55% del total. En segundo lugar, se ubicó el E-mail, con 21 peticiones, equivalentes al 36%. En tercer lugar, se encuentra la atención presencial, que registró 4 peticiones, correspondientes al 7%; y, finalmente, el canal de Redes Sociales, con 1 petición, equivalente al 2% del total de solicitudes atendidas en el periodo.

3.1. ATENCIONES POR LINEA WHATSAPP

A través de la línea de WhatsApp dispuesta por la entidad, durante el mes de noviembre de 2025 se logró la atención en tiempo real de 6 ciudadanos.

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 noviembre de 2025 se atendió a 4 ciudadanos por medio de la red social Facebook. Esta cifra representa una disminución del 64% en comparación con octubre de 2025, mes en el que se reportaron 11 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 noviembre 2025 se recibieron 23 llamadas al conmutador de la entidad. Las 2 dependencias que más recibieron llamadas fueron:

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE LLAMADAS
GERENCIA DE CONTRATACION	7
GERENCIA DE TALENTO HUMANO	6

Tabla No. 3. Dependencias que recibieron más llamadas en noviembre

Fuente: Elaboración propia

En el mes de noviembre el proceso Servicio a la Ciudadanía recibió 28 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 noviembre, 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 noviembre 2025 se registraron 63 atenciones de la siguiente manera:

MES	CONSOLIDADO CANAL PRESENCIAL				
	PRESENCIAL				
	CALLE 15	CALLE 61	PERDOMO	CALLE 63	DISTRITO JOVEN
Noviembre	26	4	28	5	0

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

En los puntos de atención se evidenció una disminución con respecto a octubre de 2025, mes en el que se registraron 100 atenciones. Los temas más consultados por la ciudadanía estuvieron relacionados con el acceso al modelo pedagógico, la solicitud de duplicados de la tarjeta Davivienda de los jóvenes vinculados por convenios, información sobre la modalidad de internado, el acceso a vacantes laborales y la obtención de certificados de asistencia a 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 137 correos electrónicos de la siguiente manera:

- Correo de atención a la ciudadanía: 136
- Correo de defensor del ciudadano: 1

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

4. PETICIONES POR TIPOLOGÍA

Teniendo en cuenta las 58 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 DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	28	48%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	14	24%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	6	10%
CONSULTA	4	7%

QUEJA	4	7%
RECLAMO	1	2%
SOLICITUD DE COPIA	1	2%
TOTAL	58	100%

Tabla No. 5. Tipo de petición

Fuente: Reporte de gestión de peticiones noviembre Bogotá te Escucha

En la Tabla No. 5 se evidencia que, durante el mes de noviembre de 2025, la tipología más utilizada por la ciudadanía fue el Derecho de Petición de Interés Particular, con 28 peticiones, que representan el 48% del total. Le sigue la Solicitud de Acceso a la Información, con 14 peticiones, equivalentes al 24%. En tercer lugar, se ubicó el Derecho de Petición de Interés General, con 6 peticiones que corresponden al 10%; posteriormente la Consulta y la Queja, cada una con 4 peticiones, representando el 7% respectivamente. Finalmente, se registró 1 Reclamo y 1 Solicitud de Copia, cada uno correspondiente al 2% del total de peticiones recibidas durante el mes.

5. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

En la tabla No. 6 se muestra las 17 peticiones que se trasladaron por no competencia en el mes de noviembre 2025, de acuerdo con el tipo de requerimiento y la misionalidad de las entidades.

ENTIDAD	NÚMERO DE PETICIONES TRASLADADAS	%
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL	8	47%
Distrito Capital SECRETARIA GENERAL	3	18%
POLICIA METROPOLITANA	2	12%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	2	12%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	1	6%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	1	6%
TOTAL	17	100%

Tabla No. 6. Peticiones trasladadas por no competencia

Fuente: Reporte de gestión de peticiones noviembre Bogotá te Escucha

En el mes de noviembre se trasladaron 17 peticiones ciudadanas por no competencia. La Secretaría Distrital de Integración Social concentró el mayor número de traslados, con 8 peticiones, que equivalen al 47% del total. Le sigue la Secretaría General del Distrito Capital, con 3 peticiones, correspondientes al 18%. Posteriormente, la Policía Metropolitana y la Secretaría de Educación del Distrito registraron 2 peticiones cada una, representando 12% respectivamente. Finalmente, la Secretaría Distrital de Gobierno y la Secretaría Distrital de Salud

recibieron 1 petición cada una, lo que equivale al 6% del total de peticiones remitidas por no competencia.

6. GESTIÓN DE RESPUESTAS

6.1. RESPUESTAS GESTIONADAS POR LA ENTIDAD

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

TOTAL PETICIONES	PETICIONES TRASLADADAS	PETICIONES GESTIONADAS EN LA ENTIDAD
97 ¹	17 ²	80

De acuerdo con lo anterior, en el mes de noviembre 2025 se recibieron 97 peticiones, de las cuales 17 peticiones se trasladaron por no competencia, lo que indica que en el mes de noviembre se gestionaron las siguientes peticiones:

DEPENDENCIA/TIPO DE REQUERIMIENTO	CONSULTA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	TOTAL
GERENCIA DE TERRITORIO		4	14	1		8	27
SERVICIO A LA CIUDADANÍA	1	3	9	1	1	1	16
GERENCIA DE CONTRATACIÓN			10				10
GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS		1	6			1	8
GERENCIA DE TALENTO HUMANO		1	3			2	6
GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD				2	1	1	4
GERENCIA OPERATIVA		2					2
DIRECCIÓN GENERAL			1				1
GERENCIA ADMINISTRATIVA				1			1
GERENCIA FINANCIERA				1			1
GERENCIA INSERCIÓN SOCIOECONÓMICA			1				1

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 noviembre se trasladaron 17 peticiones ciudadanas.

OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES			1				1
OFICINA JURÍDICA		1					1
SECRETARÍA GENERAL				1			1
TOTAL	1	12	46	6	2	13	80

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

6.2. PETICIONES CERRADAS EN EL MISMO PERIODO³

DEPEDENCIAS	CERRADAS MISMO PERIODO	%
GERENCIA TERRITORIO	15	42.86%
GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	5	14.29%
GERENCIA DE CONTRATACION	4	11.43%
GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD	3	8.57%
SERVICIO A LA CIUDADANIA	3	8.57%
GERENCIA FINANCIERA	1	2.86%
GERENCIA INSERCCION SOCIOECONOMICA	1	2.86%
GERENCIA OPERATIVA	1	2.86%
GERENCIA TALENTO HUMANO	1	2.86%
JURIDICA	1	2.86%
TOTAL	35	100%

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

De acuerdo con la tabla correspondiente, durante el mes de noviembre se cerraron 35 requerimientos dentro del mismo periodo. La dependencia con el mayor número de peticiones cerradas fue la Gerencia de Territorio, con 15 requerimientos, que representan el 42,86% del total. En segundo lugar, se ubicó la Gerencia de Capacidades y Derechos, con 5 peticiones equivalentes al 14,29%, seguida por la Gerencia de Contratación, que cerró 4 peticiones, correspondientes al 11,43%. Luego, la Gerencia de Estrategias de Corresponsabilidad y Servicio a la Ciudadanía registraron 3 peticiones cerradas cada una, representando el 8,57% respectivamente. Asimismo, la Gerencia Financiera, la Gerencia de Inserción Socioeconómica, la Gerencia Operativa, la Gerencia de Talento Humano y Jurídica cerraron 1 petición cada una, equivalente al 2,86% del total de requerimientos cerrados en el mes de noviembre.

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	6	30.00%
GERENCIA DE CONTRATACION	5	25.00%
GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	4	20.00%
GERENCIA OPERATIVA	2	10.00%
GERENCIA INSERCCION SOCIOECONOMICA	1	5.00%
GERENCIA RECURSOS FISICOS	1	5.00%
JURIDICA	1	5.00%
TOTAL	20	100%

Tabla No. 9. Peticiones cerradas periodos anteriores

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

De acuerdo con la Tabla No. 9, durante el mes de noviembre se cerraron 20 peticiones de periodos anteriores. La dependencia con el mayor número de cierres fue la Gerencia de Territorio, con 6 peticiones, que representan el 30,00% del total. En segundo lugar, se ubicó la Gerencia de Contratación, con 5 peticiones cerradas, equivalentes al 25,00%, seguida por la Gerencia de Capacidades y Derechos, que registró 4 peticiones, correspondientes al 20,00%.

Posteriormente, la Gerencia Operativa cerró 2 peticiones, lo que equivale al 10,00% del total. Finalmente, las dependencias de Gerencia de Inserción Socioeconómica, Gerencia de Recursos Físicos y Jurídica registraron una (1) petición cerrada cada una, correspondiente al 5,00% respectivamente del total de peticiones cerradas de periodos anteriores durante el mes de noviembre.

7. CATEGORIAS Y SUB TEMAS MAS REITERADOS

En el mes de **noviembre**, los subtemas más reiterados fueron **Presencia de NNAJ en habitabilidad de calle**, con el **54,55%** del total, seguido por **Ciudadanos habitantes de calle**, con el **25,45%**. Continúan los subtemas relacionados con **niños, niñas y adolescentes víctimas y en riesgo de explotación comercial**, que representaron el **9,09%**, y **Administración del talento humano** (certificaciones, reclamaciones laborales, capacitaciones, solicitud de trabajo y solicitud de desvinculación), con el **5,45%**. Posteriormente, el subtema **Convenios** registró el **3,64%**, finalmente, el subtema de los **temas financieros** representó el **1,82%**, como se evidencia en la tabla 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	%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO CERTIFICACIONES RECLAMACIONES LABORALES CAPACITACIONES SOLICITUD DE TRABAJO SOLICITUD DE DESVINCULACION	3	5.45 %
CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	14	25.45 %
CONVENIOS	2	3.64 %
NINOS NINAS Y ADOLESCENTES VICTIMAS Y EN RIESGO DE EXPLOTACION COMERCIAL	5	9.09 %
PRESENCIA NNAJ EN HABITABILIDAD DE CALLE	30	54.55 %
TEMAS FINANCIEROS	1	1.82 %

Tabla No. 10. Subtemas más reiterados mes de noviembre

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
GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	0	0	0	6.75	0	0	0	0	6	0
GERENCIA DE CONTRATACION	0	0	0	12.56	0	0	0	0	0	0
GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD	0	0	0	0	0	8	10	0	7	0
GERENCIA FINANCIERA	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0
GERENCIA INSERCCION SOCIOECONOMICA	0	0	0	9	0	0	0	15	0	0
GERENCIA OPERATIVA	0	0	14	15	0	15	0	0	0	0
GERENCIA RECURSOS FISICOS	0	0	14	0	0	0	0	0	0	0
GERENCIA TALENTO HUMANO	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0
GERENCIA TERRITORIO	0	0	13	12.1	0	0	0	0	8.63	0
JURIDICA	0	0	13	15	0	0	0	0	0	0
SERVICIO A LA CIUDADANIA	0	0	3	1	0	1	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 **noviembre**, las dependencias que registraron mayores tiempos

promedio de respuesta fueron la **Gerencia Operativa**, la **Oficina Jurídica**, la **Gerencia de Territorio** y la **Gerencia de Inserción Socioeconómica**.

La información presentada corresponde al **tiempo promedio transcurrido desde la recepción de la petición en el IDIPRON, su asignación a la dependencia correspondiente y la emisión de la respuesta definitiva**. No obstante, la presente información no contempla las peticiones que fueron gestionadas 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 noviembre 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
5944092025	GERENCIA DE TERRITORIO	HAROL DAVID BALAGUERA	WEB	SOLICITUD ACCESO A LA INFORMACION	12/10/2025	18/11/2025	19/11/2025	11	1

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 12 respuestas enviadas por la entidad, de las cuales:

Oportunidad: El 91.67% de las respuestas verificadas fueron emitidas oportunamente a la ciudadanía.

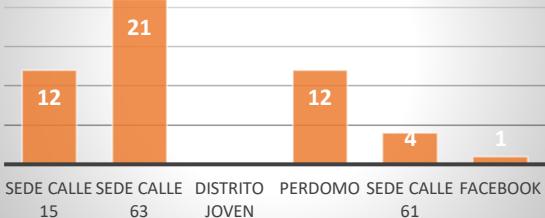
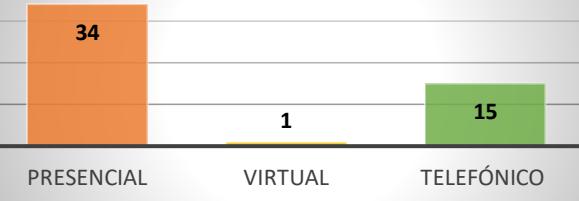
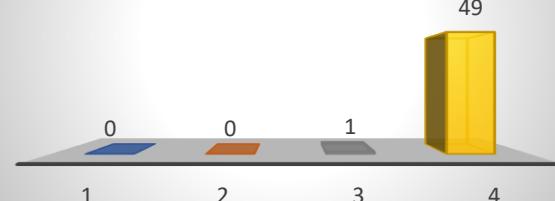
Coherencia: El 100% de las respuestas verificadas, responden a la ciudadanía en forma coherente.

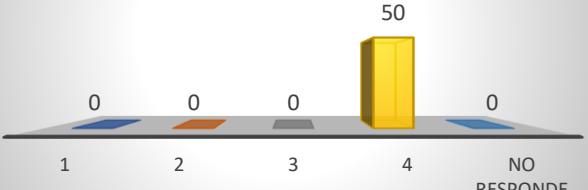
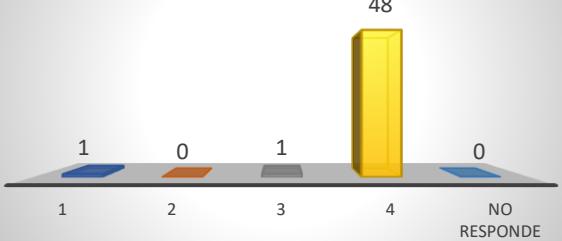
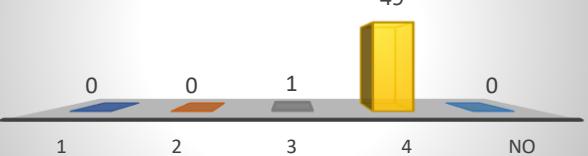
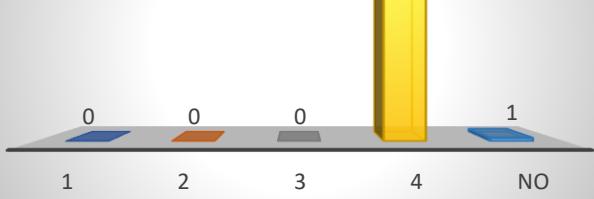
Solución de fondo: El 100% de las respuestas emitidas brindaron a la ciudadanía una respuesta de fondo.

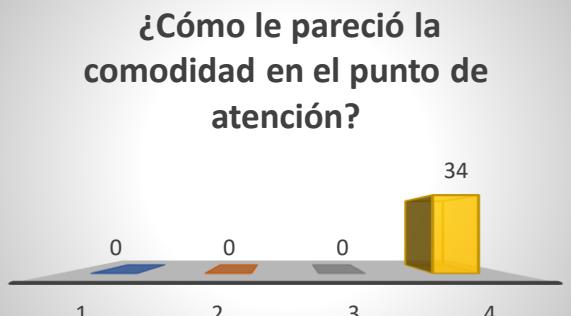
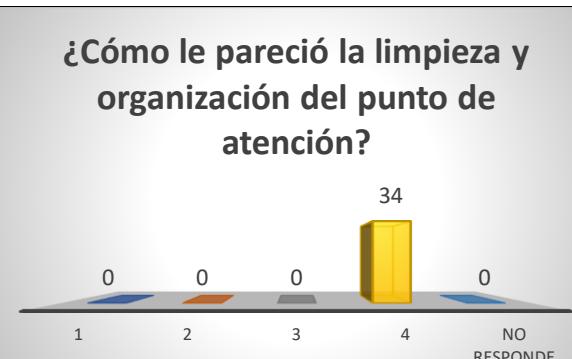
Calidez: El 100% de las respuestas emitidas por el IDIPRON, fueron escritas de una manera cálida.

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>Encuestas</p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Punto de Atención</th> <th>Número de Encuestas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SEDE CALLE 15</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>SEDE CALLE 63</td> <td>21</td> </tr> <tr> <td>DISTRITO JOVEN</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>PERDOMO</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>SEDE CALLE 61</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>FACEBOOK</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>	Punto de Atención	Número de Encuestas	SEDE CALLE 15	12	SEDE CALLE 63	21	DISTRITO JOVEN	12	PERDOMO	4	SEDE CALLE 61	1	FACEBOOK	1	<p>En el mes de noviembre se realizaron 50 encuestas de percepción del servicio en los 5 puntos de atención a la ciudadanía: Calle 15, Calle 63, UPI Perdomo, Distrito Joven y Calle 61 y la aplicación de mensajería Facebook.</p>
Punto de Atención	Número de Encuestas														
SEDE CALLE 15	12														
SEDE CALLE 63	21														
DISTRITO JOVEN	12														
PERDOMO	4														
SEDE CALLE 61	1														
FACEBOOK	1														
<p>El 68% de las encuestas realizadas durante el mes fueron aplicadas a través del canal presencial. Por su parte, el canal virtual representó el 2% y el canal telefónico el 30% del total de encuestas.</p>	<p>Canal de Atención</p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Canal de Atención</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>PRESENCIAL</td> <td>34</td> </tr> <tr> <td>VIRTUAL</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>TELEFÓNICO</td> <td>15</td> </tr> </tbody> </table>	Canal de Atención	Porcentaje	PRESENCIAL	34	VIRTUAL	1	TELEFÓNICO	15						
Canal de Atención	Porcentaje														
PRESENCIAL	34														
VIRTUAL	1														
TELEFÓNICO	15														
<p>¿Cómo califica el servicio recibido?</p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Calificación</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>49</td> </tr> </tbody> </table>	Calificación	Porcentaje	1	0	2	0	3	1	4	49	<p>El 98% de los(las) ciudadanos(as) califican de excelente y el 2% califica de bueno el servicio recibido en los puntos de atención.</p>				
Calificación	Porcentaje														
1	0														
2	0														
3	1														
4	49														

<p>El 100% de los(las) ciudadanos(as) califican de excelente la amabilidad de la persona que lo atendió.</p>	<p>¿La persona que lo atendió fue amable?</p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Calificación</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>0</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>50</td> </tr> <tr> <td>NO RESPONDE</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	Calificación	Porcentaje	1	0	2	0	3	0	4	50	NO RESPONDE	0
Calificación	Porcentaje												
1	0												
2	0												
3	0												
4	50												
NO RESPONDE	0												
<p>¿El servicio fue rápido?</p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Calificación</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>48</td> </tr> <tr> <td>NO RESPONDE</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	Calificación	Porcentaje	1	1	2	0	3	1	4	48	NO RESPONDE	0	<p>El 96% de los(las) ciudadanos(as) califican que el servicio fue rápido, el 2% de malo y finalmente el 1% bueno.</p>
Calificación	Porcentaje												
1	1												
2	0												
3	1												
4	48												
NO RESPONDE	0												
<p>El 98% de los ciudadanos opinan que la solicitud fue resuelta y la información clara y finalmente el 2% bueno.</p>	<p>¿La solicitud fue resuelta y la información clara?</p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Calificación</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>49</td> </tr> <tr> <td>NO RESPONDE</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	Calificación	Porcentaje	1	0	2	0	3	1	4	49	NO RESPONDE	0
Calificación	Porcentaje												
1	0												
2	0												
3	1												
4	49												
NO RESPONDE	0												
<p>¿Fue tratado con respeto, dignidad y humanidad?</p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Calificación</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>0</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>49</td> </tr> <tr> <td>NO RESPONDE</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>	Calificación	Porcentaje	1	0	2	0	3	0	4	49	NO RESPONDE	1	<p>El 98% de los ciudadanos se sintieron tratados con respeto, dignidad y humanidad por parte de la persona que lo atendió desde la entidad y finalmente el 2% no responde.</p>
Calificación	Porcentaje												
1	0												
2	0												
3	0												
4	49												
NO RESPONDE	1												

<p>El 100% de los ciudadanos califican de excelente la comodidad en los puntos de atención.</p> <p>La pregunta se aplica únicamente en la atención presencial</p>	<p>¿Cómo le pareció la comodidad en el punto de atención?</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>34</td> </tr> </tbody> </table>	Puntuación	Cantidad	1	0	2	0	3	0	4	34				
Puntuación	Cantidad														
1	0														
2	0														
3	0														
4	34														
<p>¿Cómo le pareció la limpieza y organización del punto de atención?</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>34</td> </tr> <tr> <td>NO RESPONDE</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>NO RESPONDE</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	Puntuación	Cantidad	1	0	2	0	3	0	4	34	NO RESPONDE	0	NO RESPONDE	0	<p>El 100% de los ciudadanos califican de excelente la limpieza y organización del punto de atención.</p> <p>La pregunta se aplica únicamente en la atención presencial</p>
Puntuación	Cantidad														
1	0														
2	0														
3	0														
4	34														
NO RESPONDE	0														
NO RESPONDE	0														

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Durante el mes de noviembre de 2025 se registró una disminución del 67% en el número de ciudadanos encuestados, al pasar de 152 encuestas aplicadas en el mes de octubre a 50 encuestas en noviembre.

Se evidencia que, el 98 % 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:

¿Cómo podemos mejorar la prestación del servicio?

- “que alarguen el numero de edad para poder ingresar al idipron”

12. EVENTOS PARA LA CIUDADANÍA

1- Plazoleta Centro Comercial Ciudad Tunal- Localidad de Tunjuelito



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

2- Parque el Codito – Localidad Usaquén



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

13. CONCLUSIONES

- En el mes de noviembre de 2025 se registraron 58 peticiones ciudadanas en la entidad, como se muestra en la Gráfica 1, evidenciándose una disminución del 4.9 % en comparación con el mes de octubre de 2025, en el cual se reportaron 61 peticiones.
- En el mes de noviembre 2025 la entidad recibió 39 peticiones ciudadanas de otras entidades.
- En el mes de noviembre 2025 se recibieron 97 peticiones, de las cuales 17 peticiones se trasladaron por no competencia lo que indica que se gestionaron 80 peticiones en la entidad.
- En el mes de noviembre de 2025 los canales de atención más utilizados por la ciudadanía fueron la Web, con 32 peticiones, que representan el 55% del total. En segundo lugar, se ubicó el E-mail, con 21 peticiones, equivalentes al 36%. En tercer lugar, se encuentra la atención presencial, que registró 4 peticiones, correspondientes al 7%; y, finalmente, el canal de Redes Sociales, con 1 petición, equivalente al 2% del total de las peticiones registradas
- Durante el mes de noviembre de 2025, la tipología más utilizada por la ciudadanía fue el Derecho de Petición de Interés Particular, con 28 peticiones, que representan el 48% del total. Le sigue la Solicitud de Acceso a la Información, con 14 peticiones, equivalentes al 24%. En tercer lugar, se ubicó el Derecho de Petición de Interés General, con 6 peticiones que corresponden al 10%; posteriormente la Consulta y la Queja, cada una con 4 peticiones, representando el 7% respectivamente. Finalmente, se registró 1 Reclamo y 1 Solicitud de Copia, cada uno correspondiente al 2% del total de peticiones recibidas durante el mes.
- Respecto a la gestión de traslados de peticiones adelantada por el IDIPRON, las cifras indican que en el mes de noviembre se trasladaron 17 peticiones por no competencia a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta.
- En noviembre, 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 97.7% 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 Diaz
Profesional Universitario 219-03

Karen Viviana Rojas Pérez
Profesional CPS Servicio a la Ciudadanía

Aprobó: Harly Rafael Leudo Paz
Secretario General