

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

SECRETARIA GENERAL –  
PROCESO SERVICIO A LA  
CIUDADANÍA

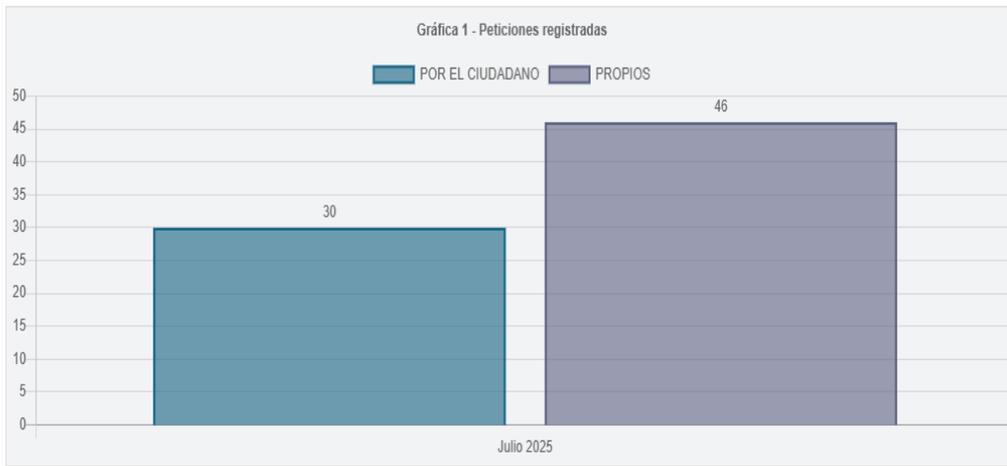
## Tabla de contenido

<b>1. PETICIONES REGISTRADAS .....</b>	<b>2</b>
<b>2. PETICIONES RECIBIDAS .....</b>	<b>2</b>
<b>3. CANALES DE ATENCIÓN.....</b>	<b>4</b>
<b>3.1. ATENCIONES POR LINEA WHATSAPP.....</b>	<b>5</b>
<b>3.2. RED SOCIAL FACEBOOK .....</b>	<b>5</b>
<b>3.3. CANAL TELEFÓNICO .....</b>	<b>5</b>
<b>3.4. CANAL PRESENCIAL .....</b>	<b>6</b>
<b>3.5. CORREOS ELECTRÓNICOS.....</b>	<b>6</b>
<b>4. PETICIONES POR TIPOLOGÍA.....</b>	<b>6</b>
<b>5. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA .....</b>	<b>7</b>
<b>6.1. RESPUESTAS GESTIONADAS POR LA ENTIDAD.....</b>	<b>8</b>
<b>6.2. PETICIONES CERRADAS EN EL MISMO PERIODO .....</b>	<b>9</b>
<b>6.3. PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES.....</b>	<b>10</b>
<b>7. CATEGORIAS Y SUB TEMAS MAS REITERADOS.....</b>	<b>10</b>
<b>8. TIEMPO DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS .....</b>	<b>11</b>
<b>9. PETICIONES CON GESTIÓN EXTEMPORÁNEA.....</b>	<b>12</b>
<b>10. SEGUIMIENTO ESCRITO DE RESPUESTAS EMITIDAS POR LA ENTIDAD .....</b>	<b>12</b>
<b>11. ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN CIUDADANA .....</b>	<b>13</b>
<b>12. EVENTOS PARA LA CIUDADANÍA .....</b>	<b>15</b>
<b>13. CONCLUSIONES.....</b>	<b>16</b>
<b>14. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>16</b>

## 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 julio 2025 se registraron 76 peticiones ciudadanas en la entidad como se muestra en la gráfica 1, evidenciándose una disminución del 1% en el registro de peticiones respecto al mes de junio 2025, donde se registraron 75 peticiones. Se refleja un comportamiento similar en el registro de peticiones para los meses de junio y julio.



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 julio 2025 la entidad recibió 35 peticiones ciudadanas de otras entidades, de la siguiente manera:

ENTIDAD	NÚMERO DE PETICIONES
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	11
SECRETARIA GENERAL	9
SECRETARÍA DISTRICTAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	3

SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	2
ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL - DASCD	1
CONCEJO DE BOGOTÁ	1
EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A.	1
SECRETARIA DE EDUCACION	1
SECRETARIA DE LA MUJER	1
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	1
SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD	1
SECRETARÍA JURIDICA DISTRITAL	1
TRASMILENIO S.A	1
VEEDURÍA DISTRITAL	1
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>

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

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 (junio 2025) se evidencia una disminución del 5% en las peticiones recibidas, teniendo en cuenta que en junio 2025 se recibieron 37 y en el mes de julio 2025 fueron 35 peticiones.

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

Tipo de ingreso	Cantidad
Peticiones registradas	76
Peticiones recibidas	35
<b>Total</b>	<b>111</b>

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

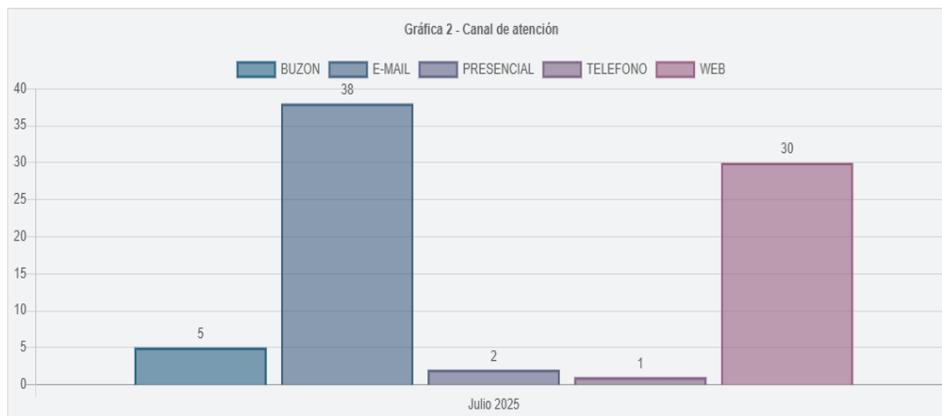
contabilización. En correspondencia a lo anterior, desde el IDIPRON se tomará en cuenta la cantidad de peticiones registradas para efectos del desarrollo del informe.

### 3. CANALES DE ATENCIÓN

Teniendo en cuenta las 76 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	38	50%
WEB	30	39%
BUZÓN DE SUGERENCIAS	5	7%
PRESENCIAL	2	3%
TELEFÓNICO	1	1%

Tabla No. 2. Canales de atención  
Fuente: Reporte de gestión de peticiones julio 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 julio 2025 los canales de atención más utilizados por la ciudadanía fueron: el e-mail con 38 peticiones que indican el 50%, le sigue la web con 30 peticiones que representan el 39 %, luego el buzón de sugerencias con 5 peticiones que indican el 7%, continua el canal presencial con 2 peticiones que representan el 3% y finalmente el canal telefónico con 1 petición que indica 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 julio de 2025 se logró la atención en tiempo real de 44 ciudadanos. Esto representa un aumento del 33% en comparación con junio de 2025, mes en el que se reportaron 33 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 julio de 2025, se atendió a 35 ciudadanos por medio de la red social Facebook. Esto representa una disminución del 24% en comparación con junio de 2025, mes en el que se reportaron 46 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 julio 2025 se recibieron 253 llamadas al conmutador de la entidad. Las 2 dependencias que más recibieron llamadas fueron:

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE LLAMADAS
DIRECCIÓN GENERAL	42
GERENCIA DE CONTRATACIÓN	39

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

En el mes de julio el proceso Servicio a la Ciudadanía recibió 111 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 julio, 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 julio 2025 se registraron 116 atenciones de la siguiente manera:

MES	CONSOLIDADO CANAL PRESENCIAL				
	PRESENCIAL				
	CALLE 15	CALLE 61	PERDOMO	CALLE 63	DISTRITO JOVEN
JULIO	49	30	26	6	5

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

En los puntos de atención se evidenció una disminución del 7% respecto a junio 2025 con 125 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 289 correos electrónicos de la siguiente manera:

- Correo de atención a la ciudadanía: 287
- Correo de defensor del ciudadano: 2

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	42	55%
QUEJA	14	18%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	11	14%
RECLAMO	4	5%
DERECHO PETICION INTERES GENERAL	3	4%

CONSULTA	1	1%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>

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

En la tabla No. 5 se evidencia que, en el mes de julio la tipología más utilizada por los ciudadanos fue el derecho de petición de interés particular con 42 peticiones que representan el 55%, le sigue queja con 14 peticiones que indican el 18%, luego la solicitud de acceso a la información con 11 peticiones que indican el 14%, luego el reclamo con 4 peticiones que representan el 5%, continua el derecho de petición de interés general con 3 peticiones que representan el 4%, la consulta y la denuncia por acto de corrupción 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 27 peticiones que se trasladaron por no competencia en el mes de julio 2025, de acuerdo con el tipo de requerimiento y la misionalidad de las entidades.

ENTIDAD	NÚMERO DE PETICIONES TRASLADADAS	%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	8	30%
SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD	3	11%
SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	2	7%
SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	2	7%
SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE	2	7%
SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	1	4%
SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACION	1	4%
CAPITAL SALUD EPS-S S.A.S.	1	4%
SECRETARIA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	1	4%
SECRETARIA GENERAL	1	4%
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	1	4%
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E.	1	4%
INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACION Y DEPORTE - IDR	1	4%
Ministerio de Trabajo, Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Superintendencia de Comunicaciones de Colombia, Superintendencia Financiera de Colombia, Superintendencia Nacional de Salud, Comisión Nacional del Servicio Civil (CNCS)	1	4%
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>

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

En el mes de julio se trasladaron 27 peticiones ciudadanas por no competencia, la Secretaria de Integración Social con 8 peticiones que representa el 30%, sigue la Secretaria Distrital de Salud con 3 peticiones que indica el 11%, luego la Secretaría de Gobierno, la Secretaría de Educación del Distrito y la Secretaría de Ambiente con 2 peticiones cada una que representa el 7% 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 julio 2025 se realizó la siguiente gestión:

TOTAL PETICIONES	PETICIONES TRASLADADAS	PETICIONES GESTIONADAS EN LA ENTIDAD
111 <sup>1</sup>	27 <sup>2</sup>	84

De acuerdo con lo anterior, en el mes de julio 2025 se recibieron 111 peticiones, de las cuales 27 peticiones se trasladaron por no competencia, lo que indica que en el mes de julio se gestionaron las siguientes peticiones:

DEPENDENCIA/TIPO DE REQUERIMIENTO	DERECHO PETICION INTERES GENERAL	DERECHO PETICION INTERES PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	TOTAL
DIRECCIÓN GENERAL	1	1	3			5
GERENCIA ADMINISTRATIVA		1	1			2
GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	1	11			2	14
GERENCIA DE CONTRATACIÓN		12				12
GERENCIA DE INSERCIÓN SOCIOECONÓMICA					1	1
GERENCIA DE RECURSOS FÍSICOS					1	1
GERENCIA DE TALENTO HUMANO		4			1	5
GERENCIA DE TERRITORIO	4	9			6	19

<sup>1</sup> Las cifras de la columna "Total peticiones", corresponde a las peticiones **registradas más** las peticiones **recibidas** y que le son asignadas al IDIPRON por traslado desde otras entidades.

<sup>2</sup> Traslados por no competencia: En el mes de julio se trasladaron 27 peticiones (3 peticiones registradas en junio y 24 registradas en julio). La petición que está registrada en julio y que se trasladó en agosto, se contabilizará en el informe del mes de agosto.

GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD		1	1			2
GERENCIA FINANCIERA		3				3
GERENCIA OPERATIVA		5	2		2	9
OFICINA JURÍDICA		1				1
SERVICIO A LA CIUDADANÍA	5	5		2		12
<b>TOTAL</b>		<b>11</b>	<b>53</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>86</b>

Tabla No. 7. Peticiones asignadas para respuesta por dependencia julio  
Fuente: Control de requerimientos ciudadanos

## 6.2. PETICIONES CERRADAS EN EL MISMO PERIODO<sup>3</sup>

DEPEDENCIAS	CERRADAS MISMO PERIODO	%
GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	8	18,18%
GERENCIA DE CONTRATACION	8	18,18%
GERENCIA TERRITORIO	7	15,91%
GERENCIA OPERATIVA	5	11,36%
DIRECCION GENERAL	4	9,09%
GERENCIA FINANCIERA	3	6,82%
GERENCIA TALENTO HUMANO	3	6,82%
GERENCIA ADMINISTRATIVA	2	4,55%
GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD	2	4,55%
GERENCIA INSERCCION SOCIOECONOMICA	1	2,27%
GERENCIA RECURSOS FISICOS	1	2,27%
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

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

Durante el mes se cerraron 44 requerimientos recibidos en julio. Las dependencias que más peticiones cerraron fueron la Gerencia de Capacidades y Derechos y la Gerencia de Contratación con 8 peticiones que representa el 18,18%, le sigue la Gerencia de Territorio con 7 peticiones que representa el 15,91%, le sigue la Gerencia Operativa con 5 peticiones que indica el 11,36%, luego Dirección General con 4 peticiones que representa el 9,09% del total de peticiones cerradas en el mismo periodo.

<sup>3</sup> 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 ANTERIORES<sup>4</sup>

DEPENDENCIA	CERRADAS OTRO PERIODO	%
GERENCIA TERRITORIO	9	30,00%
GERENCIA OPERATIVA	6	20,00%
GERENCIA TALENTO HUMANO	5	16,67%
GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	3	10,00%
DIRECCION GENERAL	2	6,67%
GERENCIA DE CONTRATACION	2	6,67%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	3,33%
JURIDICA	1	3,33%
SECRETARIA GENERAL	1	3,33%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

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

De acuerdo con la tabla No. 9 se cerraron 30 peticiones de los periodos anteriores; la Gerencia de Territorio con 9 peticiones que indica el 30%, le sigue la Gerencia Operativa con 6 peticiones que representa el 20%, continúan la Gerencia de Talento Humano con 5 peticiones representa el 16,67%, luego la Gerencia de Capacidades y Derechos con 3 peticiones que indica el 10%, luego la Dirección General, la Gerencia de Contratación con 2 peticiones que representa el 6,67%, finalmente Control Interno Disciplinario, Oficina Jurídica y Secretaría General con 1 petición cada una que representa el 3,33% respectivamente del total de peticiones cerradas de periodos anteriores.

### 7. CATEGORIAS Y SUB TEMAS MAS REITERADOS

En el mes de julio los subtemas más reiterados fueron ciudadanos habitantes de calle con el 47,30%, luego presencia NNAJ en habitabilidad de calle con el 33.78%, le sigue administración del talento humano certificaciones, reclamaciones laborales, capacitación, solicitud de trabajo solicitud de desvinculación con un 6,76%, continua convenios y temas financieros con el 4,05%, luego niños, niñas y adolescentes victimas en riesgo de explotación comercial con el 2,70%, y finalmente veedurías ciudadanas con el 1.35%, como evidencia en la tabla N°10

<sup>4</sup> 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	35	47.30 %
PRESENCIA NNAJ EN HABITABILIDAD DE CALLE	25	33.78 %
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO CERTIFICACIONES RECLAMACIONES LABORALES CAPACITACIONES SOLICITUD DE TRABAJO SOLICITUD DE DESVINCULACION	5	6.76 %
CONVENIOS	3	4.05 %
TEMAS FINANCIEROS	3	4.05 %
NINOS NINAS Y ADOLESCENTES VICTIMAS Y EN RIESGO DE EXPLOTACION COMERCIAL	2	2.70 %
VEEDURIAS CIUDADANAS	1	1.35 %

Tabla No. 10. Sub temas más reiterados mes de julio  
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
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	13	0	0	0	0	0	0	0	0
DIRECCION	0	0	8	0	0	7	0	0	0	0
GERENCIA ADMINISTRATIVA	0	0	0	5	0	6	0	0	0	0
GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	0	0	0	4,5	4	0	0	0	6,5	0
GERENCIA DE CONTRATACION	0	0	0	5,2	0	0	0	0	0	0
GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD	0	0	0	6	0	7	0	0	0	0
GERENCIA FINANCIERA	0	0	0	9	0	0	0	0	0	0
GERENCIA INSERCCION SOCIOECONOMICA	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0
GERENCIA OPERATIVA	0	0	0	8,8	12	10,5	0	0	8	0
GERENCIA RECURSOS FISICOS	0	0	0	0	0	0	0	0	9	0
GERENCIA TALENTO HUMANO	0	0	8	9,67	0	0	0	0	7	0
GERENCIA TERRITORIO	0	0	7,67	11	0	0	0	0	6,5	0
JURIDICA	0	0	0	14	0	0	0	0	0	0

SECRETARIA GENERAL	0	0	0	0	0	8	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 julio 2025, las dependencias que tomaron más tiempo en responder las peticiones fueron la Gerencia Operativa, la Gerencia de Territorio y la Gerencia de Talento Humano. 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 julio 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 20 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.

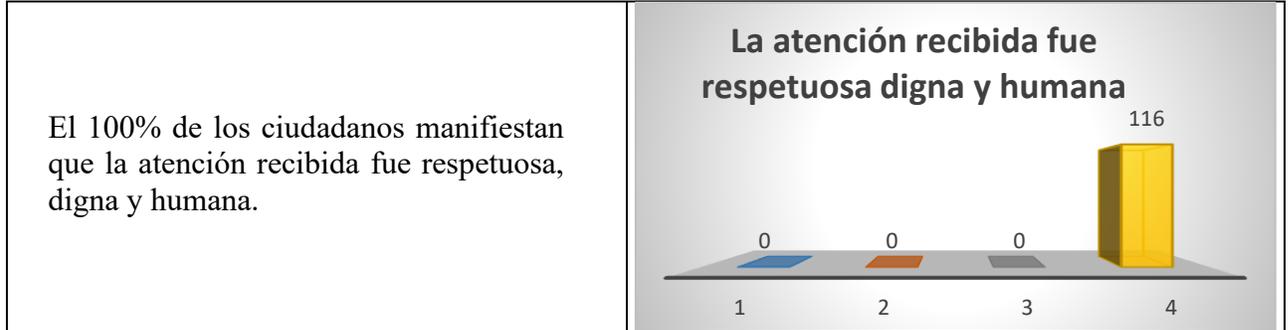
**Calidez:** El 100% de las respuestas emitidas por el IDIPRON, fueron escritas de una manera cálida.

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;"><b>Encuestas</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Ubicación</th> <th>Número de Encuestas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SEDE CALLE 15</td> <td>31</td> </tr> <tr> <td>SEDE CALLE 63</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>DISTRITO JOVEN</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>PERDOMO</td> <td>17</td> </tr> <tr> <td>SEDE CALLE 61</td> <td>52</td> </tr> </tbody> </table>	Ubicación	Número de Encuestas	SEDE CALLE 15	31	SEDE CALLE 63	14	DISTRITO JOVEN	1	PERDOMO	17	SEDE CALLE 61	52	<p>En el mes de julio se realizaron 118 encuestas de percepción del servicio en los 5 puntos de atención a la ciudadanía.</p>
Ubicación	Número de Encuestas												
SEDE CALLE 15	31												
SEDE CALLE 63	14												
DISTRITO JOVEN	1												
PERDOMO	17												
SEDE CALLE 61	52												
<p>El 100% de las encuestas que se realizaron en el mes, se aplicaron por el canal presencial y por el canal telefónico, en cinco puntos de atención a la ciudadanía de Calle 15, Calle 63, UPI Perdomo, Distrito joven y Calle 61.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Canal de Atención</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Canal</th> <th>Número de Encuestas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SEDE</td> <td>84</td> </tr> <tr> <td>VIRTUAL</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>TELEFÓNICO</td> <td>32</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	84	VIRTUAL	1	TELEFÓNICO	32	ESCRITO	0	UNIDAD	0
Canal	Número de Encuestas												
SEDE	84												
VIRTUAL	1												
TELEFÓNICO	32												
ESCRITO	0												
UNIDAD	0												
<p style="text-align: center;"><b>Comodidad en el punto de atención</b></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>83</td> </tr> </tbody> </table>	Calificación	Número de Ciudadanos	1	0	2	0	3	0	4	83	<p>El 100% de los ciudadanos califican de excelente la comodidad en los puntos de atención.</p>		
Calificación	Número de Ciudadanos												
1	0												
2	0												
3	0												
4	83												
<p>El 100 % de los ciudadanos califican de excelente la limpieza e higiene de los puntos de atención.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Limpieza e higiene del punto de atención</b></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>81</td> </tr> </tbody> </table>	Calificación	Número de Ciudadanos	1	0	2	0	3	0	4	81		
Calificación	Número de Ciudadanos												
1	0												
2	0												
3	0												
4	81												

<p><b>Cómo califica el servicio recibido</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Calificación</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>117</td> </tr> </tbody> </table>	Calificación	Cantidad	1	0	2	0	3	0	4	117	<p>El 100% de los ciudadanos califican de excelente el servicio recibido en los puntos de atención.</p>
Calificación	Cantidad										
1	0										
2	0										
3	0										
4	117										
<p>El 100% de los ciudadanos califican de excelente la amabilidad de las personas que atendieron al ciudadano(a).</p>	<p><b>Amabilidad de la persona que lo atendio</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Calificación</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>117</td> </tr> </tbody> </table>	Calificación	Cantidad	1	0	2	0	3	0	4	117
Calificación	Cantidad										
1	0										
2	0										
3	0										
4	117										
<p><b>La solicitud fue resuelta y la informacion fue clara</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Calificación</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>117</td> </tr> </tbody> </table>	Calificación	Cantidad	1	0	2	0	3	0	4	117	<p>El 100% de los ciudadanos opinan que la solicitud fue resuelta y la información clara.</p>
Calificación	Cantidad										
1	0										
2	0										
3	0										
4	117										
<p>El 100% de los ciudadanos opinan la atención en el servicio fue rápida.</p>	<p><b>El servicio fue rápido</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Calificación</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>116</td> </tr> </tbody> </table>	Calificación	Cantidad	1	0	2	0	3	0	4	116
Calificación	Cantidad										
1	0										
2	0										
3	0										
4	116										



## ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Durante el mes de julio de 2025 se registró un incremento del 45.68% en el número de ciudadanos encuestados, al pasar de 81 encuestas aplicadas en el mes de junio a 118 en julio. 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. ¿Cómo podemos mejorar la prestación del servicio?
  - *“Que se pudiera contar con más ayudas para la población de calle.”*
2. Escriba su observación
  - *“Tener mas presente a las familias de la población de y en calle.”*

## 12. EVENTOS PARA LA CIUDADANÍA



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

### 13. CONCLUSIONES

- En el mes de julio 2025 se registraron 76 peticiones ciudadanas en la entidad como se muestra en la gráfica 1, evidenciándose una disminución del 1% en el registro de peticiones respecto al mes de junio 2025, donde se registraron 75 peticiones
- En el mes de julio 2025 la entidad recibió 35 peticiones ciudadanas de otras entidades.
- En el mes de julio 2025 se recibieron 111 peticiones, de las cuales 27 peticiones se trasladaron por no competencia, lo que indica que en el mes de julio se gestionaron 84 peticiones.
- En el mes de julio 2025 los canales de atención más utilizados por la ciudadanía fueron: el e-mail con 38 peticiones que indican el 50%, le sigue la web con 30 peticiones que representan el 39 %, luego el buzón de sugerencias con 5 peticiones que indican el 7%, continua el canal presencial con 2 peticiones que representan el 3% y finalmente el canal telefónico con 1 petición que indica el 1% del total de las peticiones registradas.
- En el mes de julio la tipología más utilizada por los ciudadanos fue el derecho de petición de interés particular con 42 peticiones que representan el 55%, le sigue queja con 14 peticiones que indican el 18%, luego la solicitud de acceso a la información con 11 peticiones que indican el 14%, luego el reclamo con 4 peticiones que representan el 5%, continua el derecho de petición de interés general con 3 peticiones que representan el 4%, la consulta y la denuncia por acto de corrupción 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 julio se trasladaron 27 peticiones por no competencia a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta.
- En julio, 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](mailto: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