

# INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES EN BOGOTÁ TE ESCUCHA

MES DE SEPTIEMBRE 2025

SECRETARIA GENERAL –  
PROCESO SERVICIO A LA  
CIUDADANÍA

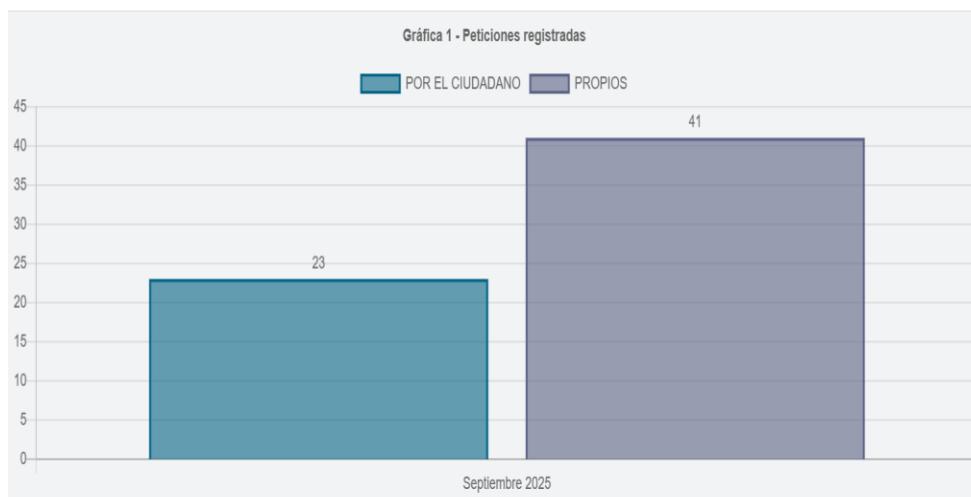
## Tabla de contenido

<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>3.5. 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>11. ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN CIUDADANA .....</b>	<b>13</b>
<b>12. EVENTOS PARA LA CIUDADANÍA .....</b>	<b>16</b>
<b>13. CONCLUSIONES.....</b>	<b>16</b>
<b>14. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>17</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 septiembre de 2025 se registraron 64 peticiones ciudadanas en la entidad, como se muestra en la Gráfica 1, evidenciándose una disminución del 17 % en comparación con el mes de agosto de 2025, en el cual se reportaron 77 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 septiembre 2025 la entidad recibió 29 peticiones ciudadanas de otras entidades, de la siguiente manera:

ENTIDAD	NÚMERO DE PETICIONES
SECRETARIA GENERAL	8
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	7
EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A.	4
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	3
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	2
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	1
SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE	1
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E.	1
SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	1
DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO - DADEP	1
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>

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

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 (agosto 2025) se evidencia una disminución del 15% en las peticiones recibidas, teniendo en cuenta que en agosto 2025 se recibieron 34 y en el mes de septiembre 2025 fueron 29 peticiones.

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

TIPO DE INGRESO	CANTIDAD
Peticiones registradas	64
Peticiones recibidas	29
<b>Total</b>	<b>93</b>

Las 93 peticiones que recibió la entidad se gestionaron en el mes de septiembre, 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.

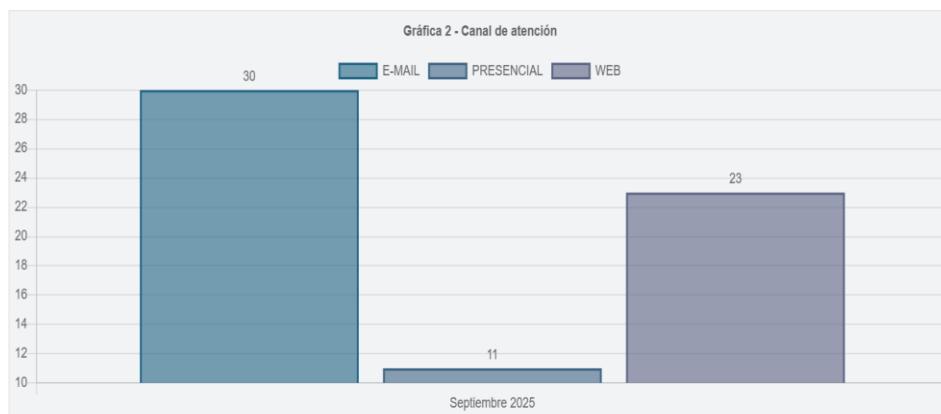
### 3. CANALES DE ATENCIÓN

Teniendo en cuenta las 64 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	30	47%
WEB	23	36%
PRESENCIAL	11	17%

Tabla No. 2. Canales de atención

Fuente: Reporte de gestión de peticiones septiembre 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 septiembre de 2025 los canales de atención más utilizados por la ciudadanía fueron el E-mail, con 30 peticiones que representan el 47%; seguido por la página web con 23 peticiones equivalentes al 36%; y, por último, la atención presencial, con 11 solicitudes que corresponden al 17% del total de peticiones registradas.

### 3.1. ATENCIONES POR LINEA WHATSAPP

A través de la línea de WhatsApp dispuesta por la entidad, durante el mes de septiembre de 2025 se logró la atención en tiempo real de 50 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 septiembre de 2025 se atendió a 12 ciudadanos por medio de la red social Facebook. Esta cifra representa una disminución del 61% en comparación con agosto de 2025, mes en el que se reportaron 31 atenciones.

La ciudadanía indagó sobre cómo acceder a una vacante laboral y cómo acceder al modelo pedagógico del Instituto. No se registran estas atenciones en la plataforma Bogotá te Escucha debido a que se entregó la información en tiempo real.

### 3.3. CANAL TELEFÓNICO

En el mes de septiembre 2025 se recibieron 15 llamadas al conmutador de la entidad. Las 2 dependencias que más recibieron llamadas fueron:

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE LLAMADAS
DIRECCION	6
GERENCIA DEL TALENTO HUMANO	5

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

En el mes de septiembre el proceso Servicio a la Ciudadanía recibió 60 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 septiembre, 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 septiembre 2025 se registraron 111 atenciones de la siguiente manera:

MES	CONSOLIDADO CANAL PRESENCIAL				
	PRESENCIAL				
	CALLE 15	CALLE 61	PERDOMO	CALLE 63	DISTRITO JOVEN
Septiembre	25	25	32	24	5

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

En los puntos de atención se evidenció un comportamiento estable respecto a agosto de 2025, mes en el que se registraron 111 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 221 correos electrónicos de la siguiente manera:

- Correo de atención a la ciudadanía: 219
- Correo de defensor del ciudadano: 2

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

## 4. PETICIONES POR TIPOLOGÍA

Teniendo en cuenta las 64 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	36	56%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	11	17%
QUEJA	8	13%
DERECHO PETICION INTERES GENERAL	4	6%
SOLICITUD COPIA	3	5%
CONSULTA	1	2%
RECLAMO	1	2%
<b>TOTAL</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 5. Tipo de petición

Fuente: Reporte de gestión de peticiones septiembre Bogotá te Escucha

En la Tabla No. 5 se evidencia que, durante el mes de septiembre de 2025, la tipología más utilizada por la ciudadanía fue el derecho de petición de interés particular, con 36 peticiones que representan el 56% del total, le sigue la solicitud de información con 11 peticiones que corresponden al 17%; la queja con 8 peticiones equivalentes al 13%; el derecho de petición de interés general con 4 peticiones que representan el 6%; la solicitud de copia con 3 peticiones que indican el 5%; y, finalmente, la consulta y el reclamo con 1 petición cada una, equivalentes al 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 15 peticiones que se trasladaron por no competencia en el mes de septiembre 2025, de acuerdo con el tipo de requerimiento y la misionalidad de las entidades.

ENTIDAD	NÚMERO DE PETICIONES TRASLADADAS	%
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	7	47%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	3	20%
INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL - IPES	1	7%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	1	7%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	1	7%
UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	1	7%
SECRETARIA GENERAL	1	7%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 6. Peticiones trasladadas por no competencia

Fuente: Reporte de gestión de peticiones septiembre Bogotá te Escucha

En el mes de septiembre se trasladaron 15 peticiones ciudadanas por no competencia. La Secretaría Distrital de Integración Social registró el mayor número de traslados, con 7 peticiones, que representan el 47%; le sigue la Secretaría Distrital de Ambiente con 3 peticiones equivalentes al 20%. Con 1 petición cada una, que corresponde al 7% respectivamente se encuentran el Instituto para la Economía Social – IPES, la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, la Secretaría Distrital de Gobierno, la Universidad Distrital Francisco José de Caldas y la Secretaría General, del total de las peticiones trasladadas por no competencia.

## 6. GESTIÓN DE RESPUESTAS

### 6.1. RESPUESTAS GESTIONADAS POR LA ENTIDAD

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

TOTAL PETICIONES	PETICIONES TRASLADADAS	PETICIONES GESTIONADAS EN LA ENTIDAD
93 <sup>1</sup>	15 <sup>2</sup>	78

De acuerdo con lo anterior, en el mes de septiembre 2025 se recibieron 93 peticiones, de las cuales 15 peticiones se trasladaron por no competencia, lo que indica que en el mes de septiembre se gestionaron las siguientes peticiones:

DEPENDENCIA/TIPO DE REQUERIMIENTO	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	TOTAL
DIRECCIÓN GENERAL			1					1
GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS			4			5		9
GERENCIA DE CONTRATACIÓN			15				1	16
GERENCIA DE INSERCIÓN SOCIOECONÓMICA						1		1

<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 septiembre se trasladaron 15 peticiones ciudadanas. Es importante precisar que tres (3) de estas peticiones fueron registradas en el mes de agosto y trasladadas en septiembre, una vez verificada la no competencia de la entidad.

GERENCIA DE TALENTO HUMANO		1	3					4
GERENCIA DE TERRITORIO		3	7	1		3		14
GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD				2	2			4
GERENCIA FINANCIERA			2				2	4
GERENCIA OPERATIVA		1	6	1		2		10
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	2							2
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES		1	1					2
OFICINA JURÍDICA			1					1
SERVICIO A LA CIUDADANÍA		3	7	1	1			12
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>47</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>80</b>

Tabla No. 7. Peticiones asignadas para respuesta por dependencia septiembre

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

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

DEPEDENCIAS	CERRADAS MISMO PERIODO	%
GERENCIA DE CONTRATACION	14	34%
GERENCIA OPERATIVA	8	20%
GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	7	17%
GERENCIA TERRITORIO	4	10%
GERENCIA FINANCIERA	3	7%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	2%
GERENCIA INSERCCION SOCIOECONOMICA	1	2%
GERENCIA TALENTO HUMANO	1	2%
JURIDICA	1	2%
SISTEMAS	1	2%
<b>TOTAL</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 8. Peticiones cerradas en el mismo periodo

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

De acuerdo con la tabla No. 8, durante el mes de septiembre se cerraron 41 requerimientos en el mismo periodo. Las dependencias que más peticiones cerraron fueron la Gerencia de Contratación con 14 peticiones que representan el 34,15%, seguida por la Gerencia Operativa con 8 peticiones que equivalen al 20%, y la Gerencia de Capacidades y Derechos con 7 peticiones, que corresponden al 17%.

<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.

Le sigue la Gerencia de Territorio con 4 peticiones que representan el 10%, y la Gerencia Financiera con 3 peticiones que equivalen al 7%. Finalmente, Control Interno Disciplinario, Gerencia de Inserción Socioeconómica, Gerencia de Talento Humano, Jurídica y Sistemas registraron una (1) petición cada una, equivalente al 2% respectivamente del total de requerimientos cerrados en el mes.

### 6.3. PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES<sup>4</sup>

DEPENDENCIA	CERRADAS OTRO PERIODO	%
GERENCIA TERRITORIO	12	40.00 %
GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD	6	20.00 %
GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	4	13.33 %
COMUNICACIONES	1	3.33 %
DIRECCION	1	3.33 %
GERENCIA DE CONTRATACION	1	3.33 %
GERENCIA OPERATIVA	1	3.33 %
GERENCIA TALENTO HUMANO	1	3.33 %
JURIDICA	1	3.33 %
PLANEACION	1	3.33 %
SISTEMAS	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 periodos anteriores; la Gerencia de Territorio con 12 peticiones que indican el 40%, seguida por la Gerencia de Estrategias de Corresponsabilidad con 6 peticiones que representan el 20%, y la Gerencia de Capacidades y Derechos con 4 peticiones que equivalen al 13,33%. Finalmente, las dependencias de Comunicaciones, Dirección, Gerencia de Contratación, Gerencia Operativa, Gerencia de Talento Humano, Jurídica, Planeación y Sistemas registraron una (1) petición cada una, que representan el 3,33% respectivamente del total de peticiones cerradas de periodos anteriores.

### 7. CATEGORIAS Y SUB TEMAS MAS REITERADOS

En el mes de septiembre, los subtemas más reiterados fueron Ciudadanos habitantes de calle, con el 42,25%, seguido por Presencia NNAJ en habitabilidad de calle, con el 39,44%.

<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.

Continúa Administración del talento humano (certificaciones, reclamaciones laborales, capacitaciones, solicitud de trabajo y solicitud de desvinculación), con el 5,63%, y los subtemas Niños, niñas y adolescentes víctimas y en riesgo de explotación comercial y Temas financieros, con el 4,23% cada uno. Finalmente, Consulta de datos – Habeas Data, Convenios y Veedurías ciudadanas registraron 1,41% respectivamente, como se evidencia en la Tabla No. 10.

SUBTEMA	TOTAL	%
CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	30	42.25 %
PRESENCIA NNAJ EN HABITABILIDAD DE CALLE	28	39.44 %
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO CERTIFICACIONES RECLAMACIONES LABORALES CAPACITACIONES SOLICITUD DE TRABAJO SOLICITUD DE DESVINCULACION	4	5.63 %
NINOS NINAS Y ADOLESCENTES VICTIMAS Y EN RIESGO DE EXPLOTACION COMERCIAL	3	4.23 %
TEMAS FINANCIEROS	3	4.23 %
CONSULTA DE DATOS HABEAS DATA	1	1.41 %
CONVENIOS	1	1.41 %
VEEDURIAS CIUDADANAS	1	1.41 %

Tabla No. 10. Sub temas más reiterados mes de septiembre

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
COMUNICACIONES	0	0	0	0	0	0	0	0	8	0
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0
DIRECCION	0	0	0	7	0	0	0	0	0	0
GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	0	0	0	5,67	0	12	0	0	5	0
GERENCIA DE CONTRATACION	0	0	0	5,07	0	0	0	0	0	1

GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD	0	0	6	14	0	11	0	11	9	0
GERENCIA FINANCIERA	0	0	0	3	0	0	0	0	0	2
GERENCIA INSERCCION SOCIOECONOMICA	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0
GERENCIA OPERATIVA	0	0	10	10,2	8	7	0	0	5	0
GERENCIA TALENTO HUMANO	0	0	0	10	0	0	0	0	0	0
GERENCIA TERRITORIO	0	0	0	9,2	0	10,33	0	0	7	0
JURIDICA	0	0	6	12	0	0	0	0	0	0
PLANEACION	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0
SISTEMAS	0	0	12	0	0	0	0	0	8	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 septiembre 2025, las dependencias que tomaron más tiempo en responder las peticiones fueron la Gerencia de Estrategias de Corresponsabilidad, la Gerencia Operativa, la Gerencia de Territorio y la Gerencia de Capacidades y Derechos.

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 artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, durante el mes de septiembre de 2025 no se reportaron peticiones con gestión extemporánea.

## 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.

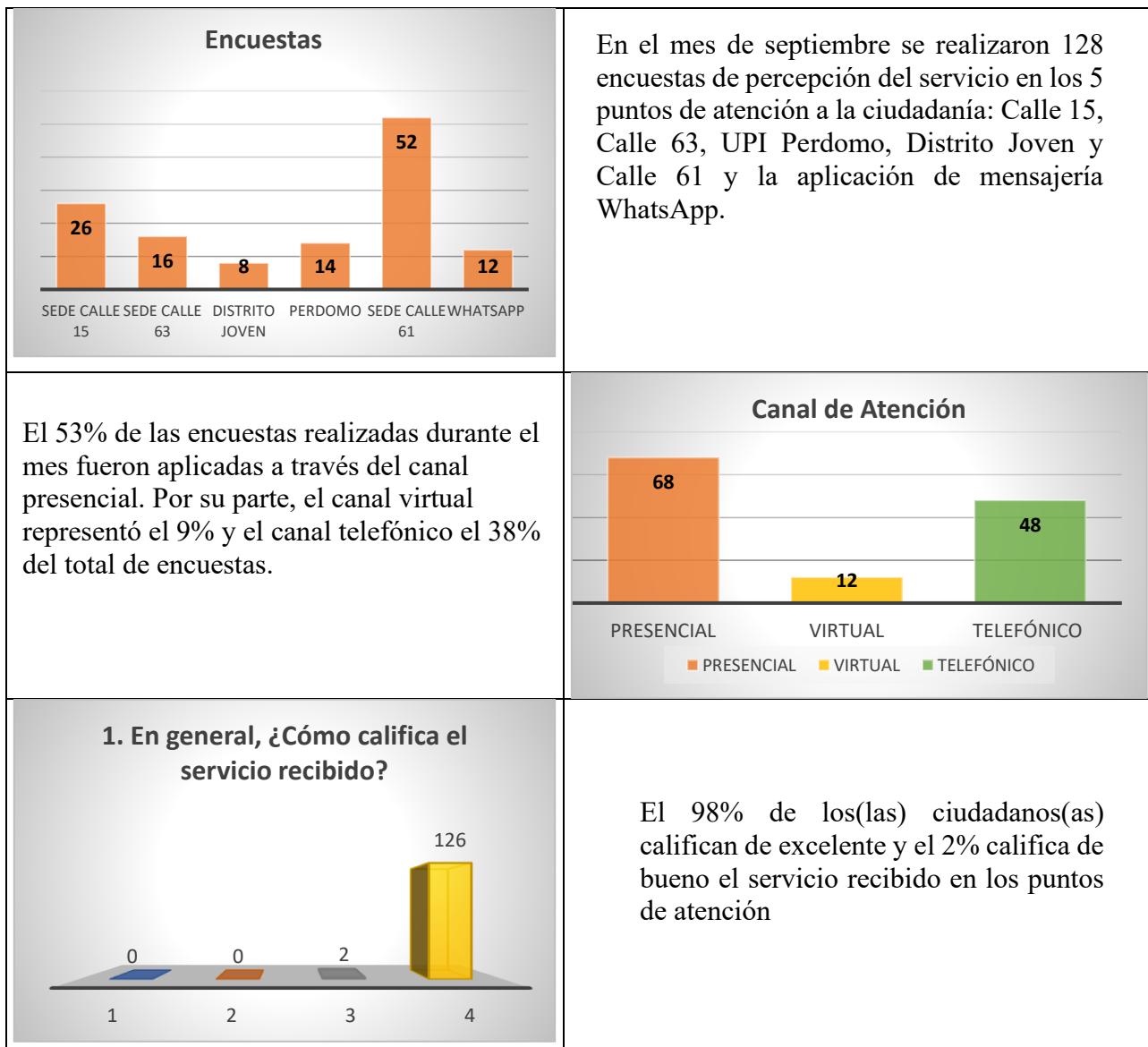
**Coherencia:** El 100% de las respuestas verificadas, responden a la ciudadanía en forma coherente.

**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>El 98% de los(las) ciudadanos(as) califican de excelente la amabilidad de la persona que lo atendió, el 1% de bueno y el 1% restante no responde</p>	<p><b>2. ¿La persona que lo atendió fue amable?</b></p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categoría</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>1</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>126</td> </tr> <tr> <td>NO RESPONDE</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Cantidad	1	0	2	0	3	1	4	126	NO RESPONDE	1
Categoría	Cantidad												
1	0												
2	0												
3	1												
4	126												
NO RESPONDE	1												
<p><b>3. ¿El servicio fue rápido?</b></p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categoría</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>4</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>122</td> </tr> <tr> <td>NO RESPONDE</td> <td>2</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Cantidad	1	0	2	0	3	4	4	122	NO RESPONDE	2	<p>El 95% de los ciudadanos califican que el servicio fue rápido</p>
Categoría	Cantidad												
1	0												
2	0												
3	4												
4	122												
NO RESPONDE	2												
<p>El 96% de los ciudadanos opinan que la solicitud fue resuelta y la información clara</p>	<p><b>4. ¿La solicitud fue resuelta y la información clara?</b></p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Cantidad</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>123</td> </tr> <tr> <td>NO RESPONDE</td> <td>3</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Cantidad	1	1	2	0	3	1	4	123	NO RESPONDE	3
Categoría	Cantidad												
1	1												
2	0												
3	1												
4	123												
NO RESPONDE	3												
<p><b>5. ¿Fue tratado con respeto, dignidad y humanidad?</b></p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categoría</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>127</td> </tr> <tr> <td>NO RESPONDE</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Cantidad	1	0	2	0	3	0	4	127	NO RESPONDE	1	<p>El 99% de los ciudadanos se sintieron tratados con respeto, dignidad y humanidad por parte de la persona que lo atendió desde la entidad.</p>
Categoría	Cantidad												
1	0												
2	0												
3	0												
4	127												
NO RESPONDE	1												

<p>El 99% de los ciudadanos califican de excelente la comodidad en los puntos de atención y el 1% bueno.</p> <p>La pregunta se aplica únicamente en la atención presencial</p>	<p><b>6. ¿Cómo le pareció la comodidad en el punto de atención?</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categoría</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>67</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Porcentaje	1	0	2	0	3	1	4	67		
Categoría	Porcentaje												
1	0												
2	0												
3	1												
4	67												
<p><b>7. ¿Cómo le pareció la limpieza y organización del punto de atención?</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categoría</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>67</td> </tr> <tr> <td>NO RESPONDE</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Porcentaje	1	0	2	0	3	0	4	67	NO RESPONDE	1	<p>El 99% de los ciudadanos califican de excelente la limpieza y organización del punto de atención y el 1% bueno.</p> <p>La pregunta se aplica únicamente en la atención presencial</p>
Categoría	Porcentaje												
1	0												
2	0												
3	0												
4	67												
NO RESPONDE	1												

## ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Durante el mes de septiembre de 2025 se registró un aumento del 23% en el número de ciudadanos encuestados, al pasar de 104 encuestas aplicadas en el mes de agosto a 128 en septiembre.

Se evidencia que, el 97% 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 el uso de los recursos disponibles en la entidad?

- “oportunidades para las personas mayores de 28 años”

### Observaciones que dejaron los(las) ciudadano(as):

- *"todo excelente"*
- *"gracias por la oportunidad que me van a brindar"*
- *"que me gustaria que abrieran mas centros de idipron pero que alargaran la edad"*
- *"Gracias Walter ha sido muy amable, siga haciendo su trabajo bien ... Éxitos!"*
- *"El servicio del señor Walter fue excelente. Me ayudó mucho con la diligencia que debía realizar ante el Idipron"*
- *"el dia de soy solito mas compromiso con las recargas del la tarjeta sitp ya que llevamos dos semanas sin el servicio"*

## 12. EVENTOS PARA LA CIUDADANÍA

### Plaza Las Banderas – Engativá



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

## 13. CONCLUSIONES

- En el mes de septiembre de 2025 se registraron 64 peticiones ciudadanas en la entidad, como se muestra en la Gráfica 1, evidenciándose una disminución del 17 % en comparación con el mes de agosto de 2025, en el cual se reportaron 77 peticiones.
- En el mes de septiembre 2025 la entidad recibió 29 peticiones ciudadanas de otras entidades.

- De acuerdo con lo anterior, en el mes de septiembre 2025 se recibieron 93 peticiones, de las cuales 15 peticiones se trasladaron por no competencia (3 que corresponden a peticiones que ingresaron el mes pasado), lo que indica que se gestionaron 78 peticiones en la entidad.
- En el mes de septiembre de 2025 los canales de atención más utilizados por la ciudadanía fueron el E-mail, con 30 peticiones que representan el 47%; seguido por la página web con 23 peticiones equivalentes al 36%; y, por último, la atención presencial, con 11 solicitudes que corresponden al 17% del total de peticiones registradas.
- En el mes de septiembre la tipología más utilizada por la ciudadanía fue el derecho de petición de interés particular, con 36 peticiones que representan el 56% del total, le sigue la solicitud de información con 11 peticiones que corresponden al 17%; la queja con 8 peticiones equivalentes al 13%; el derecho de petición de interés general con 4 peticiones que representan el 6%; la solicitud de copia con 3 peticiones que indican el 5%; y, finalmente, la consulta y el reclamo con 1 petición cada una, equivalentes al 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 septiembre se trasladaron 16 peticiones por no competencia a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta.
- En septiembre, 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% 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 Diaz  
Profesional Universitario 219-03

Karen Viviana Rojas Pérez  
Profesional CPS Servicio a la Ciudadanía

Aprobó: Harly Rafael Leudo Paz  
Secretario General