

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

SECRETARIA GENERAL –  
PROCESO SERVICIO A LA  
CIUDADANÍA

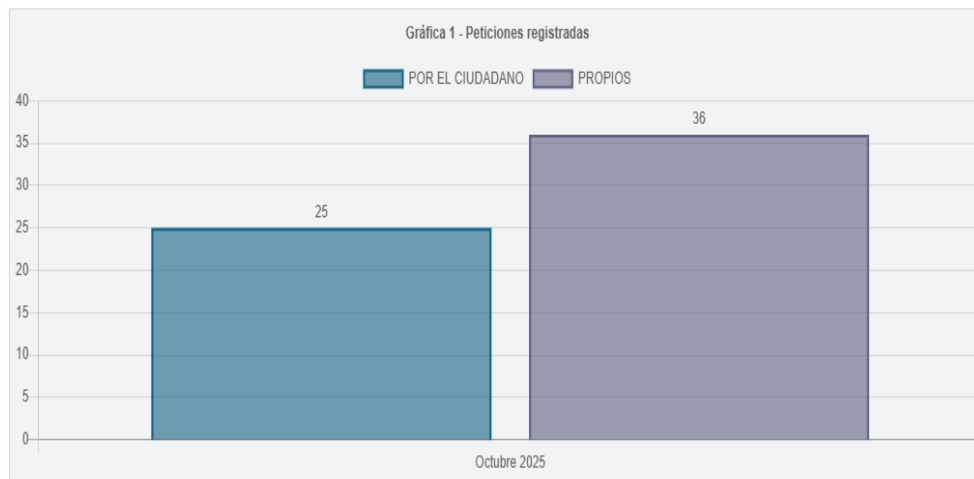
## Tabla de contenido

<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>17</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 octubre de 2025 se registraron 61 peticiones ciudadanas en la entidad, como se muestra en la Gráfica 1, evidenciándose una disminución del 5 % en comparación con el mes de septiembre de 2025, en el cual se reportaron 64 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 octubre 2025 la entidad recibió 33 peticiones ciudadanas de otras entidades, de la siguiente manera:

ENTIDAD	NÚMERO DE PETICIONES
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO - DADEP	1
SECRETARÍA DE EDUCACION DEL DISTRITO	1
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	2
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	15
SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	1
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	1
SECRETARIA GENERAL	10
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	1
VEEDURÍA DISTRITAL	1
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>

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

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 (septiembre 2025) se evidencia un aumento del 14% en las peticiones recibidas, teniendo en cuenta que en septiembre 2025 se recibieron 29 y en el mes de octubre 2025 fueron 33 peticiones.

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

Tipo de ingreso	Cantidad
Peticiones registradas	61
Peticiones recibidas	33
<b>Total</b>	<b>94</b>

Las 94 peticiones que recibió la entidad se gestionaron en el mes de octubre, 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

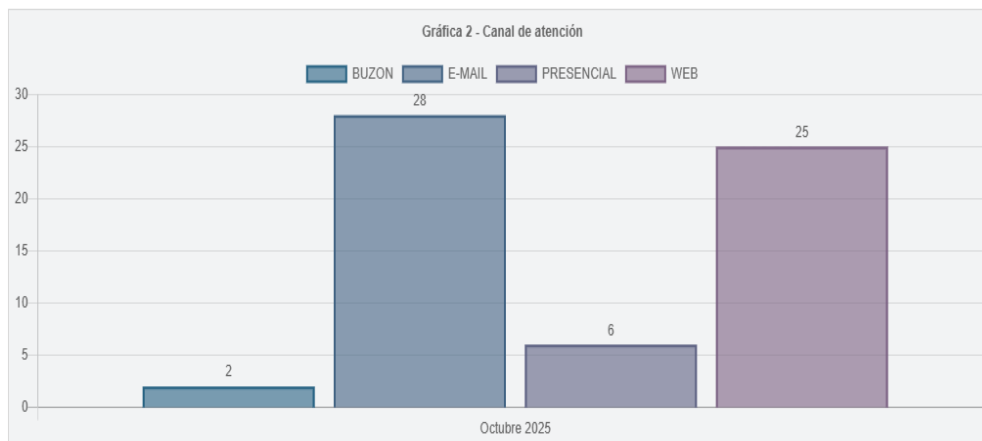
contabilización. En correspondencia a lo anterior, desde el IDIPRON se tomará en cuenta la cantidad de peticiones registradas para efectos del desarrollo del informe.

### 3. CANALES DE ATENCIÓN

Teniendo en cuenta las 61 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	28	46%
WEB	25	41%
PRESENCIAL	6	10%
BUZON	2	3%

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



Gráfica No. 2. Canales de atención  
Fuente: Red Distrital de Quejas y Reclamos - Veeduría Distrital

De acuerdo con lo evidenciado en la Gráfica 2, durante el mes de octubre de 2025 los canales de atención más utilizados por la ciudadanía fueron el E-mail, con 28 peticiones que representan el 46%; seguido por la página web con 25 peticiones equivalentes al 41%; continua la atención presencial con 6 peticiones que indican el 10%; y, por último, el buzón con 11 solicitudes que corresponden al 3% 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 octubre de 2025 se logró la atención en tiempo real de 42 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 octubre de 2025 se atendió a 11 ciudadanos por medio de la red social Facebook. Esta cifra representa una disminución del 8% en comparación con septiembre de 2025, mes en el que se reportaron 12 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 octubre 2025 se recibieron 53 llamadas al conmutador de la entidad. Las 2 dependencias que más recibieron llamadas fueron:

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE LLAMADAS
GERENCIA DE CONTRATACION	28
DIRECCION	7

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

En el mes de octubre el proceso Servicio a la Ciudadanía recibió 94 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 octubre, 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 octubre 2025 se registraron 100 atenciones de la siguiente manera:

MES	CONSOLIDADO CANAL PRESENCIAL				
	PRESENCIAL				
	CALLE 15	CALLE 61	PERDOMO	CALLE 63	DISTRITO JOVEN
Octubre	29	37	19	8	7

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

En los puntos de atención se evidenció una disminución con respecto a septiembre 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 262 correos electrónicos de la siguiente manera:

- Correo de atención a la ciudadanía: 261
- Correo de defensor del ciudadano: 1

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

## 4. PETICIONES POR TIPOLOGÍA

Teniendo en cuenta las 61 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	32	52%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	16	26%
QUEJA	7	11%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	2	3%
RECLAMO	2	3%
CONSULTA	1	2%
SUGERENCIA	1	2%
<b>TOTAL</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>

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

En la Tabla No. 5 se evidencia que, durante el mes de octubre de 2025, la tipología más utilizada por la ciudadanía fue el derecho de petición de interés particular, con 32 peticiones que representan el 52% del total, le sigue la solicitud de acceso a la información con 16 peticiones que corresponden al 26%; la queja con 7 peticiones equivalentes al 11%; el derecho de petición de interés general y el reclamo con 2 peticiones cada una que indican el 3%; y, finalmente, la consulta y la sugerencia con 1 petición cada una, equivalentes al 2% respectivamente del total de las peticiones registradas en el mes.

## 5. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

En la tabla No. 6 se muestra las 10 peticiones que se trasladaron por no competencia en el mes de octubre 2025, de acuerdo con el tipo de requerimiento y la misionalidad de las entidades.

ENTIDAD	NÚMERO DE PETICIONES TRASLADADAS	%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	4	40%
SECRETARIA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	3	30%
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	2	20%
AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA - ATENEA	1	10%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

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

En el mes de octubre se trasladaron 10 peticiones ciudadanas por no competencia. La Secretaría Distrital de Gobierno con 4 peticiones que equivalentes al 40%, le sigue la Secretaria de Educación del Distrito con 3 peticiones que equivalen al 30%, continua la Secretaría de Integración Social, con 2 peticiones que representan el 20%, y finalmente la Agencia Distrital



para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología – ATENEA, con 1 solicitud equivalente al 10% del total de peticiones remitidas por no competencia.

## 6. GESTIÓN DE RESPUESTAS

### 6.1. RESPUESTAS GESTIONADAS POR LA ENTIDAD

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

TOTAL PETICIONES	PETICIONES TRASLADADAS	PETICIONES GESTIONADAS EN LA ENTIDAD
94 <sup>1</sup>	10 <sup>2</sup>	84

De acuerdo con lo anterior, en el mes de octubre 2025 se recibieron 94 peticiones, de las cuales 10 peticiones se trasladaron por no competencia, lo que indica que en el mes de octubre se gestionaron las siguientes peticiones:

DEPENDENCIA/TIPO DE REQUERIMIENTO	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SUGERENCIA	TOTAL
GERENCIA ADMINISTRATIVA				1		1				2
GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS				5				1		6
GERENCIA DE CONTRATACIÓN			1	9						10
GERENCIA DE INSERCIÓN SOCIOECONÓMICA				1					1	2
GERENCIA DE RECURSOS FÍSICOS			1			1				2
GERENCIA DE TALENTO HUMANO				1				3		4
GERENCIA DE TERRITORIO			4	16				10		30
GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD				2	1					3
GERENCIA FINANCIERA				2						2
GERENCIA OPERATIVA				1		3		1		5
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN				1						1
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO		1	1							2

<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 octubre se trasladaron 10 peticiones ciudadanas.

OFICINA JURÍDICA				1					1
SERVICIO A LA CIUDADANÍA	2		4	6			1	1	14

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

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

DEPEDENCIAS	CERRADAS MISMO PERIODO	%
GERENCIA TERRITORIO	23	43.4%
GERENCIA DE CONTRATACION	6	11.3 %
SERVICIO A LA CIUDADANIA	5	9.4 %
GERENCIA TALENTO HUMANO	4	7.6 %
GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD	3	5.7 %
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	3.8 %
GERENCIA ADMINISTRATIVA	2	3.8 %
GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	2	3.8 %
GERENCIA FINANCIERA	2	3.8 %
GERENCIA OPERATIVA	2	3.8 %
GERENCIA RECURSOS FISICOS	1	1.9 %
PLANEACION	1	1.9 %
<b>TOTAL</b>	<b>53</b>	<b>100%</b>

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

De acuerdo con la tabla 8, durante el mes de octubre se cerraron 53 requerimientos dentro del mismo periodo. La dependencia con el mayor número de peticiones cerradas fue la Gerencia de Territorio, con 23 requerimientos que representan el 43,4% del total. En segundo lugar, se ubicó la Gerencia de Contratación, con 6 peticiones equivalentes al 11,3%, seguida por Servicio a la Ciudadanía, que cerró 5 peticiones correspondientes al 9,4%. Posteriormente se encuentra la Gerencia de Talento Humano con 4 peticiones que indican el 7,6%, y la Gerencia de Estrategias de Corresponsabilidad con 3 peticiones que corresponden al 5,7%. Asimismo, Control Interno Disciplinario, Gerencia Administrativa, Gerencia de Capacidades y Derechos, Gerencia Financiera y Gerencia Operativa registraron cada una 2 petición cerrada, equivalentes al 3,8% respectivamente. Finalmente, las dependencias de Recursos Físicos y Planeación cerraron 1 petición cada una, correspondiente al 1,9% del total de requerimientos cerrados en el mes.

<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	11	40,74%
GERENCIA TALENTO HUMANO	3	11,11%
GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD	3	11,11%
GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	2	7,41%
GERENCIA DE CONTRATACION	2	7,41%
GERENCIA OPERATIVA	2	7,41%
DIRECCION	1	3,70%
GERENCIA FINANCIERA	1	3,70%
GERENCIA INSERCCION SOCIOECONOMICA	1	3,70%
SISTEMAS	1	3,70%
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 9. Peticiones cerradas periodos anteriores

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

De acuerdo con la Tabla No. 9, durante el mes de octubre se cerraron 27 peticiones de periodos anteriores. La dependencia con mayor número de cierres fue la Gerencia de Territorio, con 11 peticiones que representan el 40,74% del total. En segundo lugar, se ubicaron la Gerencia de Talento Humano y la Gerencia de Estrategias de Corresponsabilidad, cada una con 3 peticiones cerradas, equivalentes al 11,11%. Les siguen la Gerencia de Capacidades y Derechos, la Gerencia de Contratación y la Gerencia Operativa, con 2 peticiones cada una, correspondientes al 7,41%. Finalmente, las dependencias de Dirección, Gerencia Financiera, Gerencia de Inserción Socioeconómica y Sistemas registraron una (1) petición cada una, lo que corresponde al 3,70% respectivamente del total de peticiones cerradas de periodos anteriores.

### 7. CATEGORIAS Y SUB TEMAS MAS REITERADOS

En el mes de octubre, los subtemas más reiterados fueron Ciudadanos habitantes de calle, con el 33,75% del total, seguido por Presencia de NNAJ en habitabilidad de calle, con el 28,75%. Continúan los subtemas relacionados con niños, niñas y adolescentes víctimas y en riesgo de explotación comercial, que representaron el 18,75%, y Convenios, con el 11,25%. Posteriormente, los subtemas asociados a temas financieros registraron el 3,75%, mientras que Administración del talento humano (certificaciones, reclamaciones laborales, capacitaciones, solicitud de trabajo y solicitud de desvinculación) representó el 2,50%. Finalmente, el subtema Conflicto de intereses registró el 1,25%, como se evidencia en la Tabla No. 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	27	33.75%
PRESENCIA NNAJ EN HABITABILIDAD DE CALLE	23	28.75 %
NINOS NINAS Y ADOLESCENTES VICTIMAS Y EN RIESGO DE EXPLOTACION COMERCIAL	15	18.75 %
CONVENIOS	9	11.25%
TEMAS FINANCIEROS	3	3.75 %
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO CERTIFICACIONES RECLAMACIONES LABORALES CAPACITACIONES SOLICITUD DE TRABAJO SOLICITUD DE DESVINCULACION	2	2.50%
CONFLICTO DE INTERESES	1	1.25 %

Tabla No. 10. Sub temas más reiterados mes de octubre  
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	8	9	0	0	0	0	0	0	0
DIRECCION	0	0	0	10	0	0	0	0	0	0
GERENCIA ADMINISTRATIVA	0	0	0	9	0	2	0	0	0	0
GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	0	0	0	6,5	0	0	0	0	4,5	0
GERENCIA DE CONTRATACION	0	0	2	4,14	0	0	0	0	0	0
GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD	0	0	0	12	8	12	10	0	0	0
GERENCIA FINANCIERA	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0
GERENCIA INSERCCION SOCIOECONOMICA	0	0	0	9	0	0	0	0	0	0
GERENCIA OPERATIVA	0	0	0	11	0	14	0	0	9	0
GERENCIA RECURSOS FISICOS	0	0	0	0	0	12	0	0	0	0

GERENCIA TALENTO HUMANO	0	0	12	6	0	0	0	0	6,33	0
GERENCIA TERRITORIO	0	0	9,17	9,22	0	0	0	0	6,1	0
PLANEACION	0	0	0	8	0	0	0	0	0	0
SERVICIO A LA CIUDADANIA	2	0	1	1	0	0	1	0	0	0
SISTEMAS	0	0	0	14	0	0	0	0	0	0

Tabla No. 11. Tiempo promedio de respuesta por dependencia y tipología  
Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En la tabla No. 11 se puede evidenciar que, del total de peticiones asignadas a las diferentes dependencias en el mes de octubre 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 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 artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, durante el mes de octubre 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.

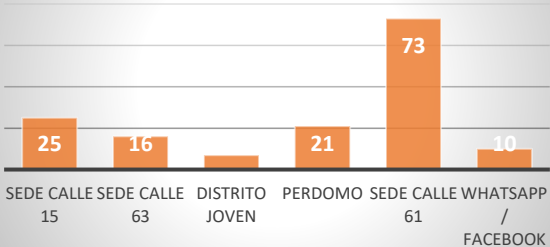

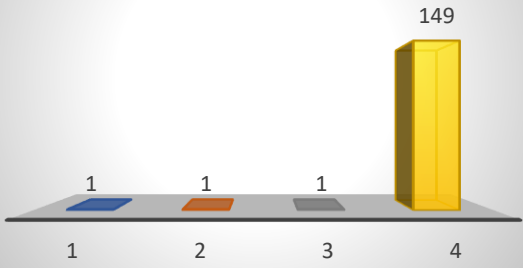
**Coherencia:** El 100% de las respuestas verificadas, responden a la ciudadanía en forma coherente.

**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.

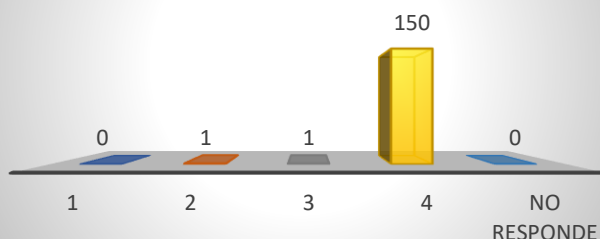
Por lo anterior, desde el proceso Servicio a la Ciudadanía se recomienda seguir implementando las estrategias correspondientes para cumplir con todos los criterios de calidad en las respuestas emitidas a la ciudadanía y realizar acciones de control para cumplir con los tiempos de respuesta de las peticiones.

## 11. ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN CIUDADANA

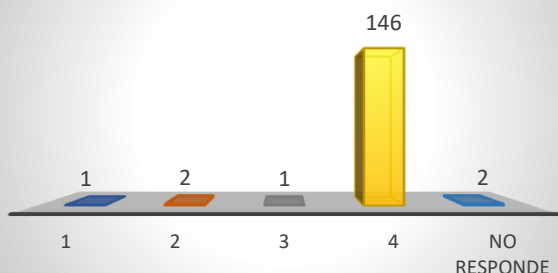
<p><b>Encuestas</b></p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Canal</th> <th>Número de Encuestas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SEDE CALLE 15</td> <td>25</td> </tr> <tr> <td>SEDE CALLE 63</td> <td>16</td> </tr> <tr> <td>DISTRITO JOVEN</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>PERDOMO</td> <td>21</td> </tr> <tr> <td>SEDE CALLE 61</td> <td>73</td> </tr> <tr> <td>WHATSAPP / FACEBOOK</td> <td>10</td> </tr> </tbody> </table>	Canal	Número de Encuestas	SEDE CALLE 15	25	SEDE CALLE 63	16	DISTRITO JOVEN	1	PERDOMO	21	SEDE CALLE 61	73	WHATSAPP / FACEBOOK	10	<p>En el mes de octubre se realizaron 152 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 WhatsApp Y Facebook.</p>
Canal	Número de Encuestas														
SEDE CALLE 15	25														
SEDE CALLE 63	16														
DISTRITO JOVEN	1														
PERDOMO	21														
SEDE CALLE 61	73														
WHATSAPP / FACEBOOK	10														
<p>El 45% de las encuestas realizadas durante el mes fueron aplicadas a través del canal presencial. Por su parte, el canal virtual representó el 7% y el canal telefónico el 49% del total de encuestas.</p>	<p><b>Canal de Atención</b></p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Canal de Atención</th> <th>Número de Encuestas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>PRESENCIAL</td> <td>68</td> </tr> <tr> <td>VIRTUAL</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>TELEFÓNICO</td> <td>74</td> </tr> </tbody> </table>	Canal de Atención	Número de Encuestas	PRESENCIAL	68	VIRTUAL	10	TELEFÓNICO	74						
Canal de Atención	Número de Encuestas														
PRESENCIAL	68														
VIRTUAL	10														
TELEFÓNICO	74														
<p><b>1. En general, ¿Cómo califica el servicio recibido?</b></p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Calificación</th> <th>Número de Respuestas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>149</td> </tr> </tbody> </table>	Calificación	Número de Respuestas	1	1	2	1	3	1	4	149	<p>El 98% de los(las) ciudadanos(as) califican de excelente, el 1% de malo, el 1% de regular y el 1% califica de bueno el servicio recibido en los puntos de atención.</p>				
Calificación	Número de Respuestas														
1	1														
2	1														
3	1														
4	149														

El 99% de los(las) ciudadanos(as) califican de excelente la amabilidad de la persona que lo atendió, el 1% de regular y el 1% de bueno.

## 2. ¿La persona que lo atendió fue amable?



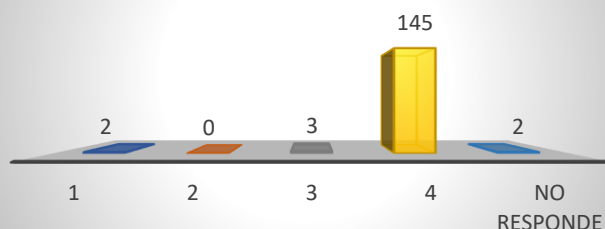
## 3. ¿El servicio fue rápido?



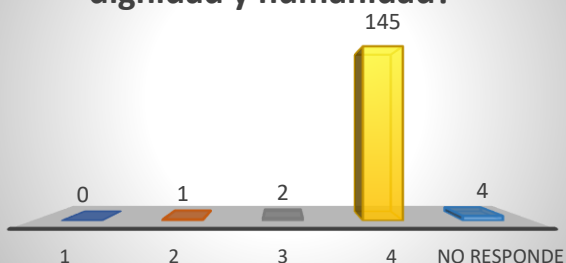
El 96% de los(las) ciudadanos(as) califican que el servicio fue rápido, el 3% de malo, el 1% regular, el 1% bueno y finalmente el 1% no responde.

El 95% de los ciudadanos opinan que la solicitud fue resuelta y la información clara, el 1% de malo, el 2% bueno y finalmente el 1% no responde.

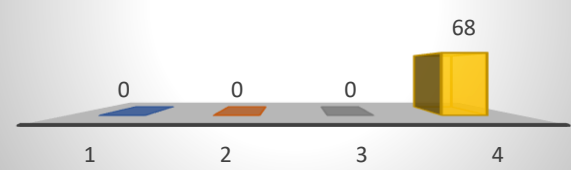
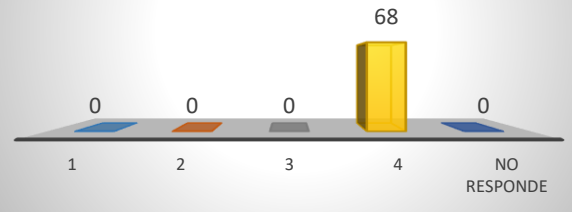
## 4. ¿La solicitud fue resuelta y la información clara?



## 5. ¿Fue tratado con respeto, dignidad y humanidad?



El 95% de los ciudadanos se sintieron tratados con respeto, dignidad y humanidad por parte de la persona que lo atendió desde la entidad, el 1% regular, el 1% bueno y finalmente el 3% no responde.

<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><b>6. ¿Cómo le pareció la comodidad en el punto de atención?</b></p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Calificación</th> <th>Número de Respuestas</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>68</td> </tr> </tbody> </table>	Calificación	Número de Respuestas	1	0	2	0	3	0	4	68		
Calificación	Número de Respuestas												
1	0												
2	0												
3	0												
4	68												
<p><b>7. ¿Cómo le pareció la limpieza y organización del punto de atención?</b></p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Calificación</th> <th>Número de Respuestas</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>68</td> </tr> <tr> <td>NO RESPONDE</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	Calificación	Número de Respuestas	1	0	2	0	3	0	4	68	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>
Calificación	Número de Respuestas												
1	0												
2	0												
3	0												
4	68												
NO RESPONDE	0												

## ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Durante el mes de octubre de 2025 se registró un aumento del 19% en el número de ciudadanos encuestados, al pasar de 128 encuestas aplicadas en el mes de septiembre a 152 en octubre.

Se evidencia que, el 95% 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?

- “deberían tener tinto y agua”

### ¿Cómo podemos mejorar el uso de los recursos disponibles en la entidad?

- “que hubieran mas benéficos para convenios y salidas pedagógicas”.



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

- *"LA NOBLEZA Y TRABAJO DIGNIFICAN LA DIVERSIDAD"*
- *"Es importante aclarar que realice una consulta para enviar mi hoja de vida ya que considero que tengo experiencia para trabajar con chicos de 19 a 28 años de edad"*

**12. EVENTOS PARA LA CIUDADANÍA**

**Parque Galán – Puente Aranda**



El día 17 de octubre de 2025 el proceso de Servicio a la Ciudadanía participó en la Feria a tu servicio parque Gaitán, - Puente Aranda - Bogotá D.C., convocado por la secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. y se realizaron 18 atenciones.

### 13. CONCLUSIONES

- En el mes de octubre de 2025 se registraron 61 peticiones ciudadanas en la entidad, evidenciándose una disminución del 5 % en comparación con el mes de septiembre de 2025, en el cual se reportaron 64 peticiones.
- En el mes de octubre 2025 la entidad recibió 33 peticiones ciudadanas de otras entidades.
- De acuerdo con lo anterior, en el mes de octubre 2025 se recibieron 94 peticiones, de las cuales 10 peticiones se trasladaron por no competencia lo que indica que se gestionaron 84 peticiones en la entidad.
- En el mes de octubre de 2025 los canales de atención más utilizados por la ciudadanía fueron el E-mail, con 28 peticiones que representan el 46%; seguido por la página web con 25 peticiones equivalentes al 41%; continua la atención presencial con 6 peticiones que indican el 10%; y, por último, el buzón con 11 solicitudes que corresponden al 3% del total de peticiones registradas.
- En el mes de octubre de 2025, la tipología más utilizada por la ciudadanía fue el derecho de petición de interés particular, con 32 peticiones que representan el 52% del total, le sigue la solicitud de acceso a la información con 16 peticiones que corresponden al 26%; la queja con 7 peticiones equivalentes al 11%; el derecho de petición de interés general y el reclamo con 2 peticiones cada una que indican el 3%; y, finalmente, la consulta y la sugerencia con 1 petición cada una, equivalentes al 2% 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 octubre se trasladaron 10 peticiones por no competencia a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta.
- En octubre, 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 95% 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

Karen Viviana Rojas Pérez  
Profesional CPS Servicio a la Ciudadanía

Aprobó: Harly Rafael Leudo Paz  
Secretario General