INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES EN BOGOTÁ TE ESCUCHA

MES DE ENERO 2025

SECRETARIA GENERAL – PROCESO SERVICIO A LA CIUDADANÍA

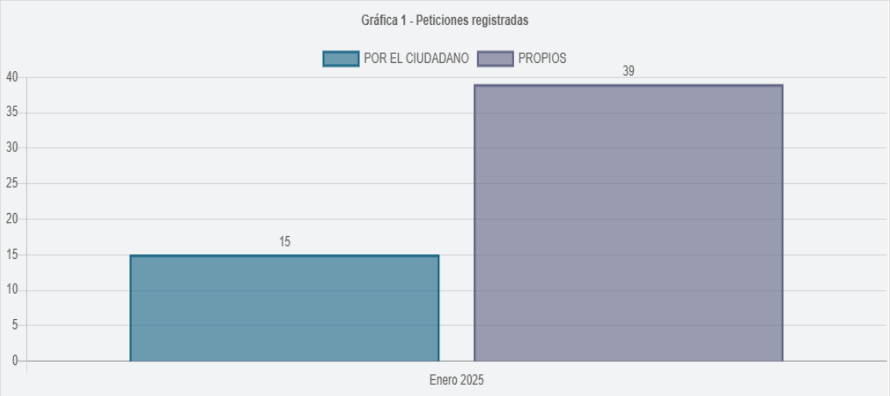
Tabla de contenido

1. PETICIONES REGISTRADAS 2
2. PETICIONES RECIBIDAS 2
3. CANALES DE ATENCIÓN 3
3.1. ATENCIONES POR LINEA WHATSAPP 4
3.2. RED SOCIAL FACEBOOK 4
3.3. CANAL TELEFÓNICO 5
3.4. CANAL PRESENCIAL 5
3.5. CORREOS ELECTRÓNICOS 5
4. PETICIONES POR TIPOLOGÍA 6
5. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA 6
6. GESTIÓN DE RESPUESTAS 7
6.1. RESPUESTAS GESTIONADAS POR LA ENTIDAD 7
6.2. PETICIONES CERRADAS EN EL MISMO PERIODO 8
6.3. PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES 9
7. CATEGORIAS Y SUB TEMAS MAS REITERADOS 10
8. TIEMPO DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS 10
9. PETICIONES CON GESTIÓN EXTEMPORÁNEA 11
10. SEGUIMIENTO ESCRITO DE RESPUESTAS EMITIDAS POR LA ENTIDAD 11
11. ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN CIUDADANA 12
12. EVENTOS PARA LA CIUDADANÌA 16
13. CONCLUSIONES 16
14. RECOMENDACIONES 17

1. PETICIONES REGISTRADAS

Se entiende como peticiones registradas aquellas que se crearon desde la entidad en la plataforma Bogotá te Escucha o las que fueron registradas directamente por la ciudadanía con destino a la entidad.

Tomando como fuente el reporte de Gestión de Peticiones de la Alcaldía Mayor de Bogotá y la plataforma de la Veeduría Distrital, en el mes de enero 2025 se registraron 54 peticiones ciudadanas en la entidad como se muestra en la gráfica 1, evidenciándose un aumento del 42% en el registro de peticiones respecto al mes de diciembre de 2024, donde se registraron 38 peticiones. Lo anterior debido a que, en el mes de enero aumentaron las solicitudes de certificaciones laborales 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 enero 2025 la entidad recibió 29 peticiones ciudadanas de otras entidades, de la siguiente manera:

ENTIDAD	NÚMERO DE PETICIONES
SECRETARIA INTEGRACION SOCIAL	10
SECRETARIA GENERAL	10
SECRETARIA DE GOBIERNO	4
CONCEJO DE BOGOTÁ	1
SECRETARIA DE SEGURIDAD	1
IDPYBA	1
SECRETARIA JURIDICA	1

TRANSMILENIO	1
TOTAL	**29**

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

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 (diciembre 2024) se evidencia un aumento del 71% en las peticiones recibidas, teniendo en cuenta que en enero 2025 se recibieron 29 y en el mes de diciembre 2024 fueron 17 peticiones.

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

Tipo de ingreso	Cantidad
Peticiones registradas	54
Peticiones recibidas	29
Total	**83**

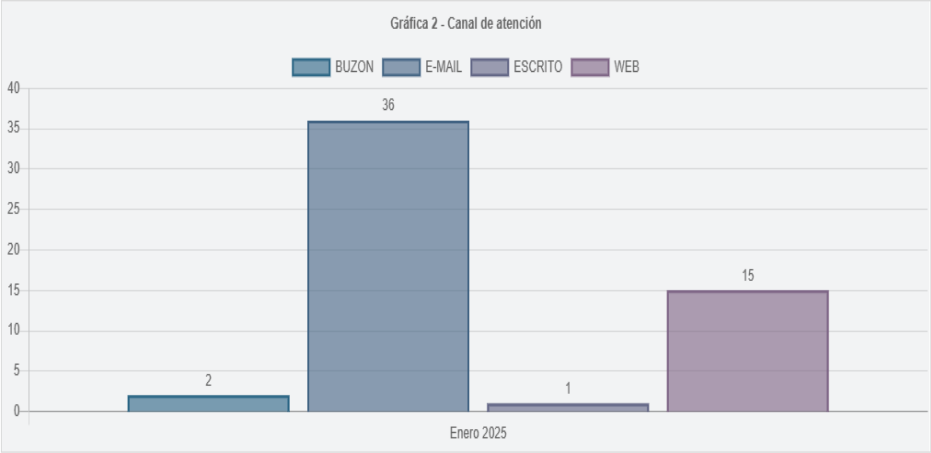
Las 83 peticiones que recibió la entidad se gestionaron en el mes de enero, no obstante y de acuerdo con la *Guía para la Generación y manejo del "REPORTE GESTIÓN DE PETICIONES"* de la Alcaldía Mayor de Bogotá, NO se presenta lo recibido por traslado de otras entidades, pues dichas peticiones serán reportadas 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 54 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	36	67%
WEB	15	28%
BUZON	2	4%
ESCRITO	1	2%
TOTAL	**54**	**100%**

Tabla No. 2. Canales de atención
Fuente: Reporte de gestión de peticiones enero 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, en el mes de enero 2025 los canales de atención más utilizados por la ciudadanía fueron el e-mail con 36 peticiones que representan el 67%, le sigue la web con 15 peticiones que representan el 28%, luego el buzón de sugerencias con 2 peticiones que indican el 4% y finalmente el canal escrito con 1 petición que representa el 2% del total de peticiones registradas.

3.1. ATENCIONES POR LINEA WHATSAPP

A través de la línea WhatsApp dispuesta por la entidad, en el mes de enero 2025 se logra la atención en tiempo real de 21 ciudadanos; con respecto al mes de diciembre 2024 se presentó un aumento del 200% con 7 atenciones reportadas.

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 enero 2025 se atendieron 10 ciudadanos, con respecto al mes de diciembre 2024 se presentó un aumento del 150% con 4 atenciones reportadas.

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 enero 2025 se recibieron 218 llamadas al conmutador de la entidad. Las 2 dependencias que más recibieron llamadas fueron:

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE LLAMADAS
GERENCIA DE CONTRATACIÓN	74
OFICINA JURIDICA	27

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

En el mes de enero el proceso Servicio a la Ciudadanía recibió 142 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 enero, 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 enero 2025 se registraron 85 atenciones de la siguiente manera:

MES	CONSOLIDADO CANAL PRESENCIAL				
	PRESENCIAL				
	CALLE 15	CALLE 61	CALLE 63	DISTRITO JOVEN	PERDOMO
ENERO	28	21	4	32	0

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

En los puntos de atención se evidenció una disminución del 28% respecto a diciembre 2024 con 109 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 y cómo acceder a una vacante laboral.
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 526 correos electrónicos de la siguiente manera:

- Correo de atención a la ciudadanía: 523
- Correo de defensor del ciudadano: 3

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

4. PETICIONES POR TIPOLOGÍA

Teniendo en cuenta las 54 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 PETICION DE INTERES PARTICULAR	31	57%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	10	19%
QUEJA	6	11%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	4	7%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	1	2%
FELICITACION	1	2%
SOLICITUD DE COPIA	1	2%
TOTAL	**54**	**100%**

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

En la tabla No. 5 se evidencia que, en el mes de enero la tipología más utilizada por los ciudadanos fue el derecho de petición de interés particular con 31 peticiones que representan el 57%, le sigue la solicitud de acceso a la información con 10 peticiones que indican el 19%, luego la queja con 6 peticiones que representan el 11%, luego el derecho de petición de interés general con 4 peticiones que indican el 7%, le sigue la denuncia por actos de corrupción, la felicitación y la solicitud de copia con 1 petición cada una que representa el 2% respectivamente del total registradas en el mes.

5. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

En la tabla No. 6 se muestra las 9 peticiones que se trasladaron por no competencia en el mes de enero 2025, de acuerdo con el tipo de requerimiento y la misionalidad de las entidades.

ENTIDAD	NÚMERO DE PETICIONES TRASLADADAS	%
SECRETARIA DE GOBIERNO	3	33%

SERETARIA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	2	22%
SECRETARIA DE EDUCACIÓN	2	22%
POLICIA METROPOLITANA	1	11%
SUBRED CENTRO ORIENTE	1	11%
TOTAL	**9**	100%

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

En el mes de enero 2025 se trasladaron 9 peticiones ciudadanas por no competencia, a la Secretaría de Gobierno 3 peticiones que representan el 33%, a la Secretaría de Integración Social y a la Secretaría de Educación con 2 peticiones cada una que indican el 22% respectivamente y a la Policía Metropolitana y Subred Centro Oriente con 1 petición cada una que indican el 11% respectivamente del total de peticiones trasladadas por no competencia.

6. GESTIÓN DE RESPUESTAS

6.1. RESPUESTAS GESTIONADAS POR LA ENTIDAD

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

TOTAL PETICIONES	PETICIONES TRASLADADAS	PETICIONES GESTIONADAS EN LA ENTIDAD
83[1]	9	74

De acuerdo con lo anterior, en el mes de enero 2025 se recibieron 83 peticiones, de las cuales 9 peticiones se trasladaron por no competencia, lo que indica que en el mes de enero se gestionaron 74 peticiones de la siguiente manera: [2]

[1] Las cifras de la columna "Total peticiones", corresponde a las peticiones **registradas más** las peticiones **recibidas** y que le son asignadas al IDIPRON por traslado desde otras entidades.
[2] Se reporta la gestión de las peticiones con los traslados por no competencia que se realizaron en el mismo mes de octubre, la petición trasladada a IDARTES se trasladó en octubre, pero se registró en septiembre.

DEPENDENCIA/TIPO DE REQUERIMIENTO	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO PETICION INTERES GENERAL	DERECHO PETICION INTERES PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	SOLICITUD ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	TOTAL
DIRECCIÓN GENERAL			2	1		5				8
GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	1		2	2		1				6
GERENCIA DE CONTRATACIÓN				21			1	6		28
GERENCIA DE TALENTO HUMANO				6						6
GERENCIA DE TERRITORIO				5	1		2	1		9
GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD						1				1
GERENCIA FINANCIERA				4						4
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES				1						1
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO		1								1
OFICINA JURÍDICA				1						1
SECRETARÍA GENERAL	1					1				2
SERVICIO A LA CIUDADANÍA	1		1	4					1	7
TOTAL	**3**	**1**	**5**	**45**	**1**	**8**	**3**	**7**	**1**	**74**

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

6.2. PETICIONES CERRADAS EN EL MISMO PERIODO[3]

DEPEDENCIAS	CERRADAS MISMO PERIODO	%
GERENCIA DE CONTRATACION	17	41%
GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	10	24%
GERENCIA FINANCIERA	4	10%
DIRECCION	2	5%
GERENCIA OPERATIVA	2	5%
GERENCIA TALENTO HUMANO	2	5%

[3] Las cifras de la columna "Cerradas mismo periodo", en cada dependencia, pueden ser mayores con respecto a las cifras consignadas en el numeral 1 “Peticiones registradas", teniendo en cuenta que se toma la cantidad total de peticiones, las cuales corresponden a las peticiones **registradas más** las peticiones **recibidas** y que le son asignadas al IDIPRON por traslado desde otras entidades.

COMUNICACIONES	1	2%
GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD	1	2%
GERENCIA TERRITORIO	1	2%
PLANEACION	1	2%
TOTAL	**41**	**100%**

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

En el mes se cerraron 41 requerimientos que se recibieron durante enero, las dependencias que más cerraron peticiones fueron la Gerencia de Contratación con un 41%, le sigue la Gerencia de Capacidades y Derechos que representan el 24%, luego la Gerencia Financiera con un 10% del total de peticiones cerradas en el mismo periodo.

6.3. PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES[4]

DEPENDENCIAS	CERRADAS OTROS PERIODOS	%
GERENCIA RECURSOS FISICOS	3	27%
GERENCIA ADMINISTRATIVA	2	18%
GERENCIA DE CONTRATACION	2	18%
GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	1	9%
GERENCIA OPERATIVA	1	9%
JURIDICA	1	9%
PLANEACION	1	9%
TOTAL	**11**	**100%**

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

De acuerdo con la tabla No. 9 se cerraron 11 peticiones de los periodos anteriores; la Gerencia de Recursos Físicos con el 27%, le sigue la Gerencia Administrativa y la Gerencia de Contratación con el 18% respectivamente del total de peticiones cerradas de periodos anteriores.

[4] Las cifras de la columna "Cerradas otro periodo", en cada dependencia, pueden ser mayores con respecto a las cifras consignadas en el numeral 1 “Peticiones registradas", teniendo en cuenta que se toma la cantidad total de peticiones, las cuales corresponden a las peticiones **registradas más** las peticiones **recibidas** y que le son asignadas al IDIPRON por traslado desde otras entidades.

7. CATEGORIAS Y SUB TEMAS MAS REITERADOS

En el mes de enero, los subtemas más reiterados fueron niños, niñas y adolescentes victimas en riesgo de explotación comercial con un 48.08%, le sigue ciudadanos habitantes de calle con el 42.31%, luego temas financieros y presencia NNAJ en habitabilidad de calle con el 3.85% respectivamente, y finalmente sistema de responsabilidad penal adolescente con el 1.92%, como se evidencia en la tabla No.10.

SUBTEMA	TOTAL	%
NINOS NINAS Y ADOLESCENTES VICTIMAS Y EN RIESGO DE EXPLOTACION COMERCIAL	25	48.08 %
CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	22	42.31 %
TEMAS FINANCIEROS	2	3.85 %
PRESENCIA NNAJ EN HABITABILIDAD DE CALLE	2	3.85 %
SISTEMA DE RESPONSABILIDAD PENAL ADOLESCENTE	1	1.92 %

Tabla No. 10. Sub temas más reiterados enero
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	2	0	0	0	0	0	0	0
DIRECCION	0	0	2	4	0	0	0	0	0	0
GERENCIA ADMINISTRATIVA	0	0	0	0	0	9,5	0	0	0	0
GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	0	0	8,5	6,4	4	7	0	0	6,5	0
GERENCIA DE CONTRATACION	0	0	14	12,45	0	0	0	0	9,29	0
GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0

GERENCIA FINANCIERA	0	0	0	2,25	0	0	0	0	0	0
GERENCIA OPERATIVA	0	0	0	9	0	8	0	0	0	0
GERENCIA RECURSOS FISICOS	0	0	10	11	0	0	0	0	0	0
GERENCIA TALENTO HUMANO	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0
GERENCIA TERRITORIO	0	0	0	7	0	0	0	0	0	0
JURIDICA	0	0	0	15	0	0	0	0	0	0
PLANEACION	0	0	0	0	0	0	0	0	5,5	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 enero 2025, las dependencias que tomaron más tiempo en responder las peticiones fueron la Gerencia de Contratación 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 Art. 14 de la Ley 1755 del 2015, durante el mes de enero se reporta 1 petición con gestión extemporánea, de acuerdo con la información presentada en la tabla No. 12.

Número petición	Dependencia	Administrador Bogotá te Escucha	Canal	Tipo petición	Fecha ingreso	Fecha vencimiento	Fecha cierre	Días gestión	Días vencimiento
83382025	GERENCIA DE CONTRATACIÓN	GUILLERMO ANDRÉS GUTIÉRREZ GALEANO	E-MAIL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	09/01/2025	30/01/2025	31/01/2025	16	1

Tabla No. 12. Gestión extemporánea
Fuente: Reporte de gestión de peticiones enero Bogotá te Escucha

10. SEGUIMIENTO ESCRITO DE RESPUESTAS EMITIDAS POR LA ENTIDAD

Se realiza seguimiento a las respuestas emitidas por la entidad con el fin de verificar cumplimiento de la Política Publica Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Teniendo en cuenta lo anterior, se revisan 13 respuestas enviadas por la entidad, de las cuales:

Oportunidad: El 92% de las respuestas verificadas fueron emitidas oportunamente a la ciudadanía.

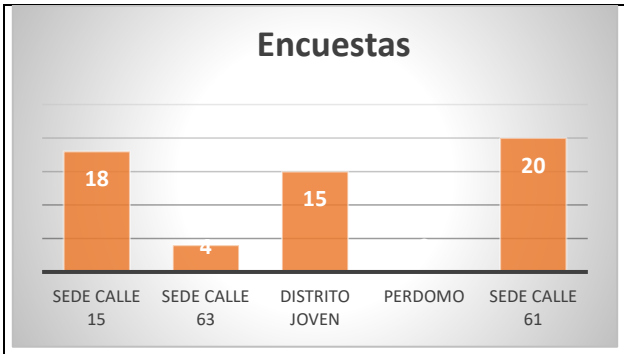
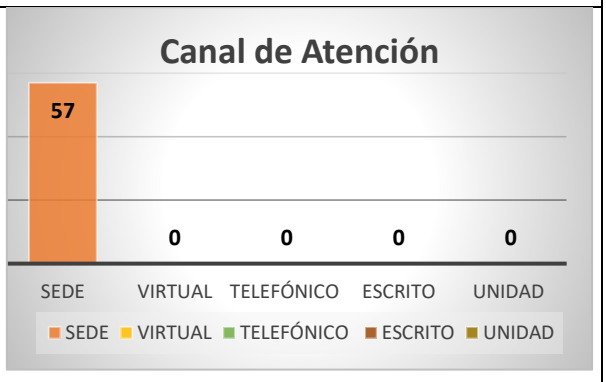
Coherencia: El 100% de las respuestas verificadas**,** responden a la ciudadanía en forma coherente.

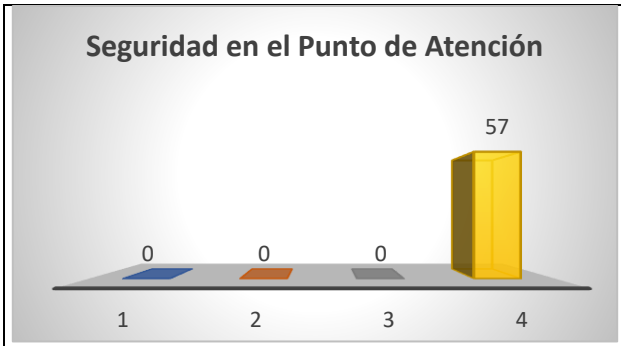
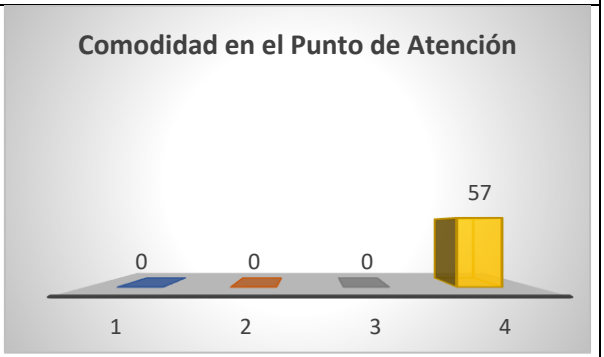
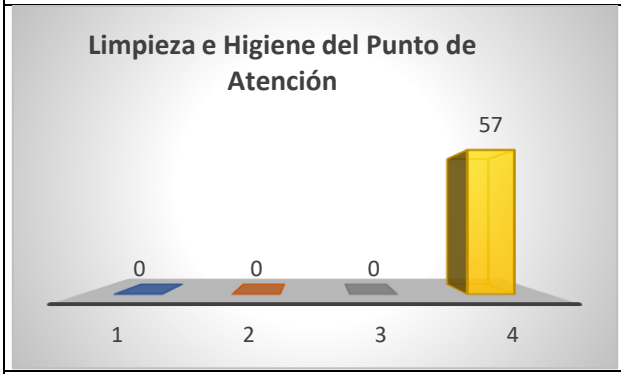
Solución de fondo: El 100% de las respuestas emitidas brindaron a la ciudadanía una respuesta de fondo.

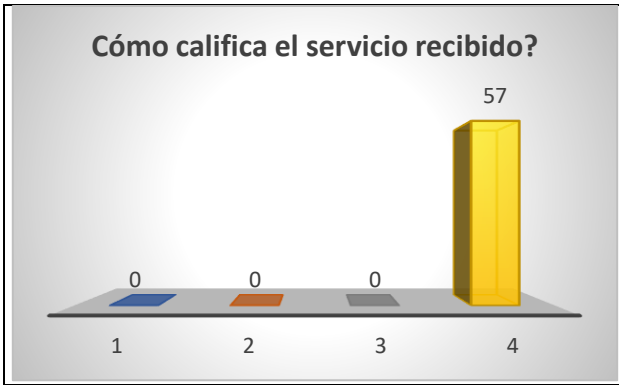
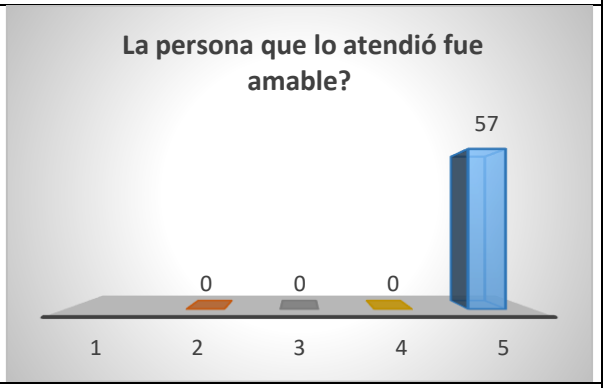
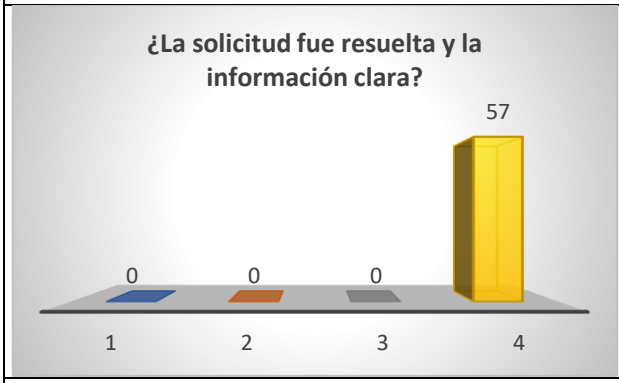
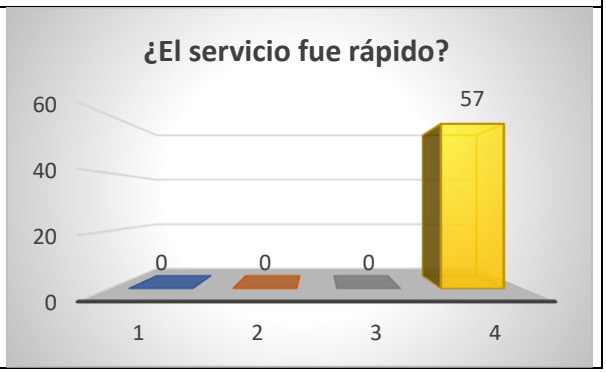
Calidez: El 100% de las respuestas emitidas por el IDIPRON, fueron escritas de una manera cálida.

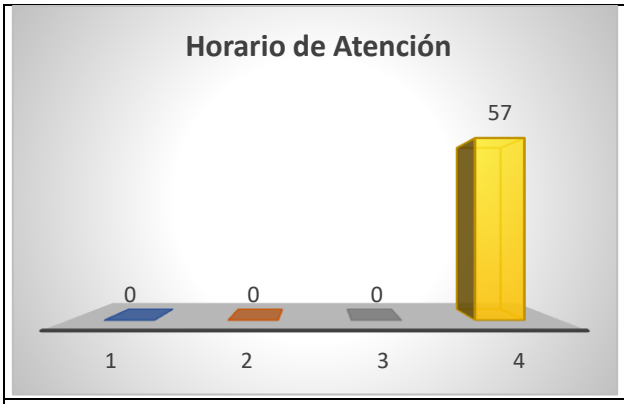
Por lo anterior, desde el proceso Servicio a la Ciudadanía se recomienda seguir implementando las estrategias correspondientes para cumplir con todos los criterios de calidad en las respuestas emitidas a la ciudadanía y realizar acciones de control para cumplir con los tiempos de respuesta de las peticiones.

11. ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN CIUDADANA

<table>
<tr>
<td> 
</td>
<td>En el mes de enero se realizaron 57 encuestas de percepción del servicio en 4 puntos de atención a la ciudadanía.</td>
</tr>
<tr>
<td>El 100% de las encuestas que se realizaron en el mes, se aplicaron por el canal presencial, en los puntos de atención a la ciudadanía de Calle 15, Calle 63, Distrito Joven y Calle 61.</td>
<td> 
</td>
</tr>
</table>

	El 100% de los ciudadanos califican de excelente la seguridad en los puntos de atención.
El 100% de los ciudadanos califican de excelente la comodidad en los puntos de atención.	
	El 100% de los ciudadanos califican de excelente la limpieza e higiene de los puntos de atención.
El 100% de los ciudadanos califican de excelente la organización en los puntos de atención.	

	El 100% de los ciudadanos califican de excelente el servicio recibido en los puntos de atención.
El 100% de los ciudadanos califican de excelente la amabilidad de las personas que atendieron al ciudadano(a).	
	El 100% de los ciudadanos opinan que la solicitud fue resuelta y la información clara
El 100% de los ciudadanos opinan la atención en el servicio fue rápida	

	El 100% de los ciudadanos opinan el horario de atención es excelente.
El 100% de los ciudadanos manifiestan que la atención recibida fue respetuosa, digna y Humana.	

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Durante el mes, disminuyó en un 27% el número de ciudadanos encuestados pasando de 78 encuestas aplicadas en diciembre 2024 a 57 en el mes de enero 2025, lo anterior debido a que en el mes de diciembre, disminuyó la atención a la ciudadanía en los puntos habilitados para este fin.

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.

12. EVENTOS PARA LA CIUDADANÌA

El día 14 de febrero de 2025 el proceso Servicio a la Ciudadanía, participó en la Feria de servicios Móviles en la Plazoleta del porvenir (EL Bicho) - localidad Bosa, la cual fue convocada por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y se realizaron 15 atenciones.

13. CONCLUSIONES

- En el mes de enero 2025 se registraron 54 peticiones ciudadanas en la entidad, evidenciándose un aumento del 42% en el registro de peticiones respecto al mes de diciembre de 2024, donde se registraron 38 peticiones. Lo anterior debido a que, en el mes de enero aumentaron las solicitudes de certificaciones laborales por parte de la ciudadanía.
- En el mes de enero 2025 la entidad recibió 29 peticiones ciudadanas de otras entidades.
- En el mes de enero 2025 se recibieron 83 peticiones, de las cuales 9 peticiones se trasladaron por no competencia, lo que indica que en el mes de enero se gestionaron 74 peticiones.

- En el mes de enero 2025 los canales de atención más utilizados por la ciudadanía fueron el e-mail con 36 peticiones que representan el 67%, le sigue la web con 15 peticiones que representan el 28%, luego el buzón de sugerencias con 2 peticiones que indican el 4% y finalmente el canal escrito con 1 petición que representa el 2% del total de peticiones registradas.
- En el mes de enero la tipología más utilizada por los ciudadanos fue el derecho de petición de interés particular con 31 peticiones que representan el 57%, le sigue la solicitud de acceso a la información con 10 peticiones que indican el 19%, luego la queja con 6 peticiones que representan el 11%, luego el derecho de petición de interés general con 4 peticiones que indican el 7%, le sigue la denuncia por actos de corrupción, la felicitación y la solicitud de copia con 1 petición cada una que representa el 2% respectivamente del total registradas en el mes.
- Respecto a la gestión de traslados de peticiones adelantada por el IDIPRON, las cifras indican que en el mes de enero se trasladaron 9 peticiones por no competencia a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta.
- En enero, 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.

14. RECOMENDACIONES

- Se recomienda a los responsables de las Unidades de Protección Integral, que en caso de que un beneficiario tenga una petición, dirigirlo al buzón de sugerencia que se encuentra instalado en cada UPI.
- Se recomienda a los operadores de la plataforma Bogotá te Escucha, que en caso de presentar alguna inquietud o novedad sobre una petición en particular comunicarse a través del grupo de WhatsApp “Plataforma Bogotá te Escucha”, para que en conjunto con los operadores funcionales de las dependencias sea aclarada la inquietud.
- Se recomienda a todas las dependencias actualizar los delegados del manejo del SDQS, con el fin de la asignación y gestión de peticiones y así mismo programar las capacitaciones a las que haya lugar.
- Se recomienda a los procesos misionales que, si tienen algún evento en territorio, pueden solicitar acompañamiento del proceso Servicio a la Ciudadanía para brindar información y dar a conocer la oferta de servicios.
- Se recomienda a todos los procesos implementar acciones de mejora que están implementando para dar respuesta bajo los criterios de coherencia, claridad y calidez que deben tener las respuestas.
- Se recomienda a todos los procesos continuar con las acciones que tienen establecidas para dar cumplimiento a los términos establecidos en el Art. 14 de la Ley 1755 del 2015, con el fin de dar respuesta oportuna a las peticiones y evitar respuestas extemporáneas.

- Se recomienda a los responsables de las UPIS y sedes administrativas, informar al correo atencionciudadano@idipron.gov.co si en los buzones de sugerencias se encuentran peticiones, con el fin que desde el proceso Servicio a la Ciudadanía se programe la apertura de los mismos.
- 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: Karen Viviana Rojas Pérez
Profesional CPS Servicio a la Ciudadanía

Aprobó: Harly Rafael Leudo Paz
Secretario General