

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

SECRETARIA GENERAL –
PROCESO SERVICIO A LA
CIUDADANÍA

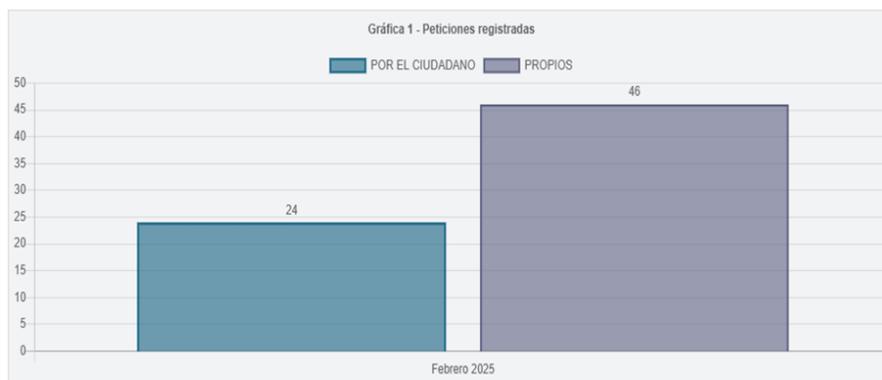
Tabla de contenido

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	5
3.3. CANAL TELEFÓNICO	5
3.4. CANAL PRESENCIAL.....	5
3.5. CORREOS ELECTRÓNICOS.....	6
4. PETICIONES POR TIPOLOGÍA.....	6
5. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA	7
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	12
11. ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN CIUDADANA	12
12. EVENTOS PARA LA CIUDADANÍA	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 febrero 2025 se registraron 70 peticiones ciudadanas en la entidad como se muestra en la gráfica 1, evidenciándose un aumento del 30% en el registro de peticiones respecto al mes de enero 2025, donde se registraron 54 peticiones. Lo anterior debido a que, en el mes de febrero aumentaron las peticiones de tipo anónimas en el Sistema Bogotá te Escucha.



Gráfica No. 1. Peticiones registradas
Fuente: Red Distrital de Quejas y Reclamos - Veeduría Distrital

2. PETICIONES RECIBIDAS

Se entiende como peticiones recibidas aquellas que IDIPRON recibió como traslado desde otras entidades por competencia.

Tomando como fuente el control de requerimientos ciudadanos que maneja la entidad, en el mes de febrero 2025 la entidad recibió 58 peticiones ciudadanas de otras entidades, de la siguiente manera:

ENTIDAD	NÚMERO DE PETICIONES
SECRETARIA INTEGRACION SOCIAL	15
CONCEJO DE BOGOTA	11
SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	10
SECRETARIA GENERAL	7
VEEDURIA DISTRITAL	7

TRANSMILENIO	4
SECRETARIA DE LA MUJER	2
SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD	1
SECRETARIA JURIDICA	1
TOTAL	58

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

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 (enero 2025) se evidencia un aumento del 100% en las peticiones recibidas, teniendo en cuenta que en febrero 2025 se recibieron 58 y en el mes de enero 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 febrero 2025:

Tipo de ingreso	Cantidad
Peticiones registradas	70
Peticiones recibidas	58
Total	128

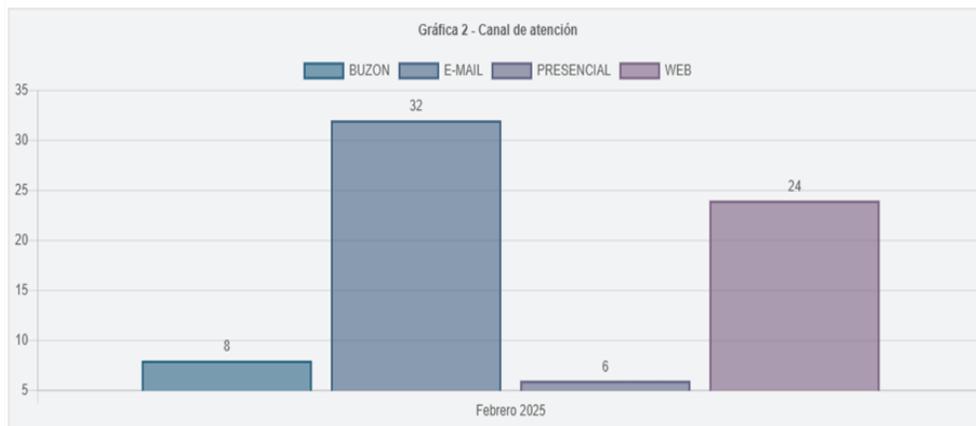
Las 128 peticiones que recibió la entidad se gestionaron en el mes de febrero, no obstante, y de acuerdo con la *Guía para la Generación y manejo del “REPORTE GESTIÓN DE PETICIONES”* de la Alcaldía Mayor de Bogotá, NO se presenta lo recibido por traslado de otras entidades, pues dichas peticiones serán 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 70 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	32	46%
WEB	24	34%
BUZON	8	11%
PRESENCIAL	6	9%
TOTAL	70	100%

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



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

De acuerdo con lo evidenciado en la gráfica 2, en el mes de febrero 2025 los canales de atención más utilizados por la ciudadanía fueron el e-mail con 32 peticiones que representan el 46%, le sigue la web con 24 peticiones que representan el 34%, luego el buzón de sugerencias con 8 peticiones que indican el 11% y finalmente el canal presencial con 6 peticiones que representa el 9% 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 febrero 2025 se logra la atención en tiempo real de 36 ciudadanos; con respecto al mes de enero 2025 se presentó un aumento del 71% con 21 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 febrero de 2025 se atendieron a 9 ciudadanos. En comparación con el mes de enero de 2025, se observó una disminución del 10%, ya que en enero se reportaron 10 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 febrero 2025 se recibieron 182 llamadas al conmutador de la entidad. Las 2 dependencias que más recibieron llamadas fueron:

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE LLAMADAS
GERENCIA DE CONTRATACIÓN	77
DIRECCIÓN GENERAL	26

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

En el mes de febrero el proceso Servicio a la Ciudadanía recibió 226 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 febrero, 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 febrero 2025 se registraron 179 atenciones de la siguiente manera:

MES	CONSOLIDADO CANAL PRESENCIAL				
	PRESENCIAL				
	CALLE 15	CALLE 61	PERDOMO	CALLE 63	DISTRITO JOVEN
FEBRERO	90	31	24	22	12

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

En los puntos de atención se evidenció un aumento del 111% respecto a enero 2025 con 85 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 238 correos electrónicos de la siguiente manera:

- Correo de atención a la ciudadanía: 233
- Correo de defensor del ciudadano: 5

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

4. PETICIONES POR TIPOLOGÍA

Teniendo en cuenta las 70 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	47	67%
QUEJA	8	11%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	5	7%
FELICITACION	5	7%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	3	4%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	1	1%
SUGERENCIA	1	1%

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

En la tabla No. 5 se evidencia que, en el mes de febrero la tipología más utilizada por los ciudadanos fue el derecho de petición de interés particular con 47 peticiones que representan el 67%, le sigue la queja con 8 peticiones que representan el 11%, luego el derecho de petición de interés general y la facilitación con 5 peticiones que indican el 7%, continua la solicitud de acceso a la información con 3 peticiones que indican el 4%, y luego la denuncia por actos de corrupción,

y la sugerencia 1 petición cada una que representa el 1% respectivamente del total registradas en el mes.

5. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

En la tabla No. 6 se muestra las 4 peticiones que se trasladaron por no competencia en el mes de febrero 2025, de acuerdo con el tipo de requerimiento y la misionalidad de las entidades.

ENTIDAD	NÚMERO DE PETICIONES TRASLADADAS	%
SECRETARIA DE GOBIERNO	1	25%
SERETARIA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	3	75%
TOTAL	4	100%

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

En el mes de febrero 2025 se trasladaron 4 peticiones ciudadanas por no competencia, a la Secretaría de Gobierno 1 petición que representan el 25% y a la Secretaría de Integración Social 3 peticiones que indican el 75% del total de peticiones trasladadas por no competencia.

6. GESTIÓN DE RESPUESTAS

6.1. RESPUESTAS GESTIONADAS POR LA ENTIDAD

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

TOTAL PETICIONES	PETICIONES TRASLADADAS	PETICIONES GESTIONADAS EN LA ENTIDAD
128 ¹	4	124

De acuerdo con lo anterior, en el mes de febrero 2025 se recibieron 128 peticiones, de las cuales 4 peticiones se trasladaron por no competencia, lo que indica que en el mes de febrero se gestionaron 124 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	DERECHO PETICION	DERECHO PETICION	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA	SOLICITUD ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE	SUGERENCIA	TOTAL
DIRECCIÓN GENERAL				2	3	4						9
GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS				11	1					1		12
GERENCIA DE CONTRATACIÓN			1	19								21
GERENCIA DE INSERCIÓN SOCIOECONÓMICA				1								1
GERENCIA DE RECURSOS FÍSICOS				1								1
GERENCIA DE TALENTO HUMANO				3								3
GERENCIA DE TERRITORIO			2	3				1				6
GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD			1	2		2	2					7
GERENCIA FINANCIERA				3					1			3
GERENCIA OPERATIVA			1	2	1						1	5
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO		3				1						4
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES			1	1								2
OFICINA JURÍDICA				7		35						42
SERVICIO A LA CIUDADANÍA	1		1	8								10
TOTAL	1	3	7	64	5	42	2	1	1	1	1	124

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

6.2. PETICIONES CERRADAS EN EL MISMO PERIODO³

DEPEDENCIAS	CERRADAS MISMO PERIODO	%
GERENCIA DE CONTRATACION	11	26.19 %
GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	10	23.81 %
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	4	9.52 %

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.

GERENCIA TERRITORIO	4	9.52 %
GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD	3	7.14 %
GERENCIA FINANCIERA	2	4.76 %
DIRECCION	2	4.76 %
GERENCIA TALENTO HUMANO	2	4.76 %
SISTEMAS	2	4.76 %
GERENCIA INSERCCION SOCIOECONOMICA	1	2.38 %
GERENCIA OPERATIVA	1	2.38 %
TOTAL	42	100%

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

En el mes se cerraron 42 requerimientos que se recibieron durante el mes de febrero, las dependencias que más cerraron peticiones fueron la Gerencia de Contratación con un 26.19%, le sigue la Gerencia de Capacidades y Derechos que representan el 23.19%, luego Control Interno Disciplinario y Gerencia de territorio con el 9.52% respectivamente del total de peticiones cerradas en el mismo periodo.

6.3. PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES⁴

DEPENDENCIAS	CERRADAS OTROS PERIODOS	%
GERENCIA DE CONTRATACION	12	54.55 %
SECRETARIA GENERAL	3	13.64 %
GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	2	9.09 %
GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD	2	9.09 %
GERENCIA TERRITORIO	2	9.09 %
GERENCIA RECURSOS FISICOS	1	4.55 %
TOTAL	22	100%

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

De acuerdo con la tabla No. 9 se cerraron 22 peticiones de los periodos anteriores; la Gerencia de Contratación con el 54.55%, le sigue la Gerencia General con el 13.64%, continua Gerencia de Capacidades y Derechos, la Gerencia de corresponsabilidad y la gerencia de territorio con el

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.

9.09%% respectivamente y luego la Gerencia de Recursos Físicos con el 4.55% del total de peticiones cerradas de periodos anteriores.

7. CATEGORIAS Y SUB TEMAS MAS REITERADOS

En el mes de febrero los subtemas más reiterados fueron niños, niñas y adolescentes victimas en riesgo de explotación comercial con un 56.25%, le sigue ciudadanos habitantes de calle con el 16.63%, continua convenios con el 9.38%, luego presencia NNAJ en habitabilidad de calle con el 7.81%, luego Administración del talento humano certificaciones, reclamaciones laborales, capacitación, solicitud de trabajo solicitud de desvinculación, con el 4.69%, le sigue el funcionamiento operativo upis con el 3.13%, entre tanto la Administración de baños públicos y los temas financieros con el 1.56% respectivamente, como se evidencia en la tabla No.10.

SUBTEMA	TOTAL	%
NINOS NINAS Y ADOLESCENTES VICTIMAS Y EN RIESGO DE EXPLOTACION COMERCIAL	36	56.25 %
CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	10	15.63 %
CONVENIOS	6	9.38 %
PRESENCIA NNAJ EN HABITABILIDAD DE CALLE	5	7.81 %
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO CERTIFICACIONES RECLAMACIONES LABORALES CAPACITACIONES SOLICITUD DE TRABAJO SOLICITUD DE DESVINCULACION	3	4.69 %
FUNCIONAMIENTO OPERATIVO UPIS	2	3.13 %
ADMINISTRACION BAÑOS PUBLICOS	1	1.56 %
TEMAS FINANCIEROS	1	1.56 %

Tabla No. 10. Sub temas más reiterados febrero
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	7	0	0	0	10	0	0	0	0
DIRECCION	0	0	0	8,5	0	0	0	0	0	0
GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	0	0	8	9,3	9	0	0	0	0	0
GERENCIA DE CONTRATACION	0	0	10	12,57	0	0	0	0	0	9
GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD	0	0	0	7	0	10	10	0	0	0
GERENCIA FINANCIERA	0	0	0	7	0	0	0	0	10	0
GERENCIA INSERCCION SOCIOECONOMICA	0	0	0	10	0	0	0	0	0	0
GERENCIA OPERATIVA	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0
GERENCIA RECURSOS FISICOS	0	0	0	14	0	0	0	0	0	0
GERENCIA TALENTO HUMANO	0	0	0	8	0	0	0	0	0	0
GERENCIA TERRITORIO	0	0	5	10	0	0	0	0	9	0
SECRETARIA GENERAL	0	0	13	0	0	2	0	0	0	0
SISTEMAS	0	0	7	1	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 febrero 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 febrero no se reporta 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 14 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



En el mes de febrero se realizaron 122 encuestas de percepción del servicio en 5 puntos de atención a la ciudadanía.

<p>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.</p>	<h3 style="text-align: center;">Canal de Atención</h3> <table border="1"> <thead> <tr> <th>SEDE</th> <th>VIRTUAL</th> <th>TELEFÓNICO</th> <th>ESCRITO</th> <th>UNIDAD</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>122</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	SEDE	VIRTUAL	TELEFÓNICO	ESCRITO	UNIDAD	122	0	0	0	0
SEDE	VIRTUAL	TELEFÓNICO	ESCRITO	UNIDAD							
122	0	0	0	0							
<h3 style="text-align: center;">Seguridad en el Punto de Atención</h3> <table border="1"> <thead> <tr> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>122</td> </tr> </tbody> </table>	1	2	3	4	0	0	0	122	<p>El 100% de los ciudadanos califican de excelente la seguridad en los puntos de atención.</p>		
1	2	3	4								
0	0	0	122								
<p>El 100% de los ciudadanos califican de excelente la comodidad en los puntos de atención.</p>	<h3 style="text-align: center;">Comodidad en el Punto de Atención</h3> <table border="1"> <thead> <tr> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>122</td> </tr> </tbody> </table>	1	2	3	4	0	0	0	122		
1	2	3	4								
0	0	0	122								
<h3 style="text-align: center;">Limpieza e Higiene del Punto de Atención</h3> <table border="1"> <thead> <tr> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>122</td> </tr> </tbody> </table>	1	2	3	4	0	0	0	122	<p>El 100% de los ciudadanos califican de excelente la limpieza e higiene de los puntos de atención.</p>		
1	2	3	4								
0	0	0	122								

<p>El 100% de los ciudadanos califican de excelente la organización en los puntos de atención.</p>	<p>Oganización en el Punto de Atención</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Calificación</th> <th>Cantidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>122</td> </tr> </tbody> </table>	Calificación	Cantidad	1	0	2	0	3	0	4	122		
Calificación	Cantidad												
1	0												
2	0												
3	0												
4	122												
<p>Cómo califica el servicio recibido?</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Calificación</th> <th>Cantidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>122</td> </tr> </tbody> </table>	Calificación	Cantidad	1	0	2	0	3	0	4	122	<p>El 100% de los ciudadanos califican de excelente el servicio recibido en los puntos de atención.</p>		
Calificación	Cantidad												
1	0												
2	0												
3	0												
4	122												
<p>El 100% de los ciudadanos califican de excelente la amabilidad de las personas que atendieron al ciudadano(a).</p>	<p>La persona que lo atendió fue amable?</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Calificación</th> <th>Cantidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>122</td> </tr> </tbody> </table>	Calificación	Cantidad	1	0	2	0	3	0	4	0	5	122
Calificación	Cantidad												
1	0												
2	0												
3	0												
4	0												
5	122												
<p>¿La solicitud fue resuelta y la información clara?</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Calificación</th> <th>Cantidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>122</td> </tr> </tbody> </table>	Calificación	Cantidad	1	0	2	0	3	0	4	122	<p>El 100% de los ciudadanos opinan que la solicitud fue resuelta y la información clara</p>		
Calificación	Cantidad												
1	0												
2	0												
3	0												
4	122												

<p>El 100% de los ciudadanos opinan la atención en el servicio fue rápida</p>	<p>¿El servicio fue rápido?</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>122</td> </tr> </tbody> </table>	Calificación	Número de Respuestas	1	0	2	0	3	0	4	122
Calificación	Número de Respuestas										
1	0										
2	0										
3	0										
4	122										
<p>Horario de Atención</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>122</td> </tr> </tbody> </table>	Calificación	Número de Respuestas	1	0	2	0	3	0	4	122	<p>El 100% de los ciudadanos opinan el horario de atención es excelente.</p>
Calificación	Número de Respuestas										
1	0										
2	0										
3	0										
4	122										
<p>El 100% de los ciudadanos manifiestan que la atención recibida fue respetuosa, digna y Humana.</p>	<p>La atención recibida fue respetuosa, digna y humana?</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>122</td> </tr> </tbody> </table>	Calificación	Número de Respuestas	1	0	2	0	3	0	4	122
Calificación	Número de Respuestas										
1	0										
2	0										
3	0										
4	122										

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Durante el mes, aumento en un 114% el número de ciudadanos encuestados pasando de 57 encuestas aplicadas en el mes de enero a 122 en el mes de febrero 2025, lo anterior debido a que, en el mes de febrero, ya se contaba la atención a la ciudadanía en todos 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 CIUDADANÍA



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 febrero 2025 se registraron 70 peticiones ciudadanas en la entidad, evidenciándose un aumento del 30% en el registro de peticiones respecto al mes de enero 2025, donde se registraron 54 peticiones. Lo anterior debido a que, en el mes de febrero aumentaron las peticiones de tipo anónimas en el Sistema Bogotá te Escucha.
- En el mes de febrero 2025 la entidad recibió 58 peticiones ciudadanas de otras entidades.
- En el mes de febrero 2025 se recibieron 128 peticiones, de las cuales 4 peticiones se trasladaron por no competencia, lo que indica que en el mes de febrero se gestionaron 124 peticiones.

- En el mes de febrero 2025 los canales de atención más utilizados por la ciudadanía fueron el e-mail con 32 peticiones que representan el 42%, le sigue la web con 24 peticiones que representan el 34%, luego el buzón de sugerencias con 8 peticiones que indican el 11% y finalmente el canal presencial con 6 peticiones que representa el 9% del total de peticiones registradas.
- en el mes de febrero la tipología más utilizada por los ciudadanos fue el derecho de petición de interés particular con 47 peticiones que representan el 67%, le sigue la queja con 8 peticiones que representan el 11%, luego el derecho de petición de interés general y la facilitación con 5 peticiones que indican el 7%, continua la solicitud de acceso a la información con 3 peticiones que indican el 4%, y luego la denuncia por actos de corrupción, y la sugerencia 1 petición cada una que representa el 1% 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 febrero se trasladaron 4 peticiones por no competencia a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta.
- En febrero, 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: Aida Esther Leon Diaz
Profesional Universitario 219-03

Revisó: Karen Viviana Rojas Pérez
Profesional CPS Servicio a la Ciudadanía

Aprobó: Harly Rafael Leudo Paz
Secretario General