

**INFORME DE
GESTIÓN DE
PETICIONES EN
BOGOTÁ TE
ESCUCHA
MES DE JUNIO 2026**

**SECRETARIA GENERAL –
PROCESO SERVICIO A LA
CIUDADANÍA**

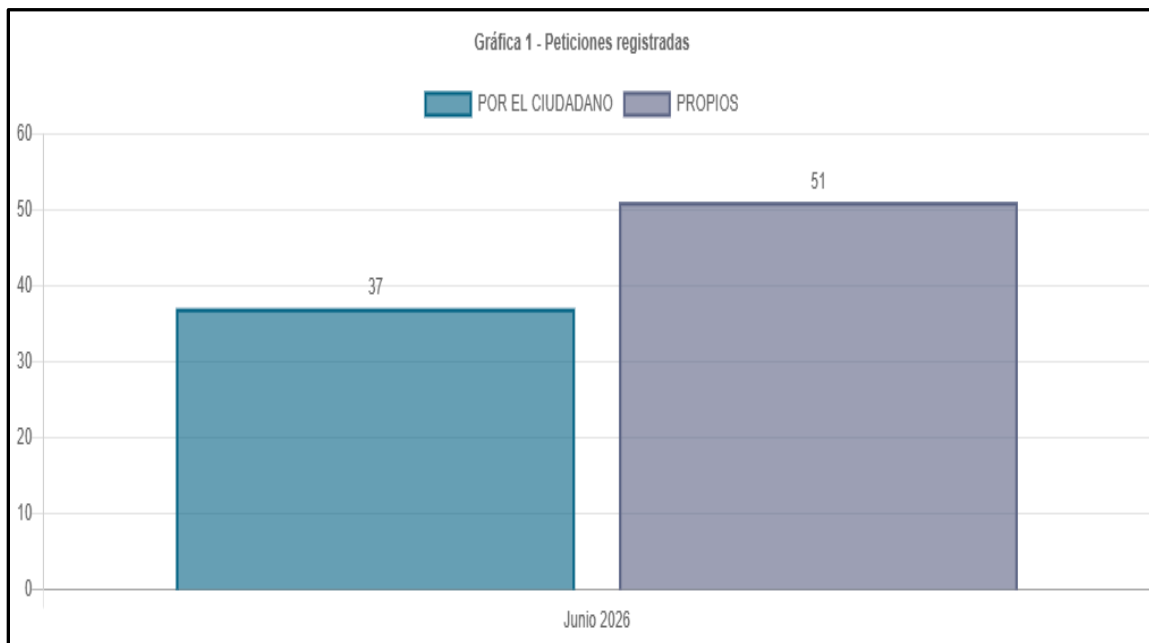
Tabla de contenido

1. PETICIONES REGISTRADAS	2
2. PETICIONES RECIBIDAS	2
3. CANALES DE ATENCIÓN	4
3.1. ATENCIONES POR LINEA WHATSAPP	5
3.2. RED SOCIAL FACEBOOK	5
3.3. CANAL TELEFÓNICO	6
3.4. CANAL PRESENCIAL	6
3.5. CORREOS ELECTRÓNICOS	6
4. PETICIONES POR TIPOLOGÍA	7
5. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA.	7
6. GESTIÓN DE RESPUESTAS	8
6.1. RESPUESTAS GESTIONADAS POR LA ENTIDAD	8
6.2. PETICIONES CERRADAS EN EL MISMO PERIODO	9
6.3. PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES	10
7. CATEGORIAS Y SUB TEMAS MAS REITERADOS	10
8. TIEMPO DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS	11
9. PETICIONES CON GESTIÓN EXTEMPORÁNEA	12
10. SEGUIMIENTO ESCRITO DE RESPUESTAS EMITIDAS POR LA ENTIDAD	12
11. ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN CIUDADANA	13
12 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	15
13. EVENTOS PARA LA CIUDADANÍA	16
14. CONCLUSIONES	17
15. RECOMENDACIONES	18

1. PETICIONES REGISTRADAS

Se consideran peticiones registradas aquellas solicitudes de la ciudadanía con destino al IDIPRON ingresadas directamente a través de los canales institucionales o mediante la plataforma distrital Bogotá Te Escucha.

De acuerdo con el reporte de la Alcaldía Mayor y la Veeduría Distrital, en junio de 2026 se registraron 88 peticiones ciudadanas (Gráfica 1), lo que representa una disminución del 52% frente a las 182 solicitudes de mayo. Esta reducción se debe a que en mayo se concentraron las peticiones, sugerencias y felicitaciones derivadas de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas (presencial y Facebook Live).



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

2. PETICIONES RECIBIDAS

Se consideran peticiones recibidas aquellos requerimientos ciudadanos que fueron radicados inicialmente en otros organismos públicos y que ingresaron al IDIPRON mediante la figura de traslado por competencia sectorial.

Tomando como fuente el control de requerimientos ciudadanos de la entidad, durante el mes de junio de 2026 se recibieron 40 peticiones ciudadanas trasladadas por otras entidades, distribuidas de la siguiente manera:

ENTIDAD	NÚMERO DE PETICIONES
SECRETARIA GENERAL	10
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	6
SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	5
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	4
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	3
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO - DADEP	3
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	2
INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL - IDPYBA	1
INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRD	1
SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	1
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	1
SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	1
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	1
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS -UAESP	1
TOTAL	40

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

Las peticiones recibidas fueron tramitadas internamente para la proyección de su respectiva respuesta, siendo asignadas a las dependencias correspondientes o trasladadas por competencia a otras entidades. Frente al comportamiento del mes anterior, se evidenció una disminución del 26% en el volumen de solicitudes recibidas, considerando que en junio de 2026 se recibieron 40 peticiones, mientras que en mayo de 2026 la cifra fue de 54.

De acuerdo con lo anterior, se presenta el resumen de la totalidad de peticiones registradas y recibidas en el mes de junio de 2026:

Tipo de ingreso	Cantidad
Peticiones registradas	88
Peticiones recibidas	40
Total	128

En concordancia con la Guía para la Generación y Manejo del “*Reporte Gestión de Peticiones*” de la Alcaldía Mayor de Bogotá, las solicitudes recibidas por traslado no se consolidan dentro del análisis de los canales institucionales directos, con el fin de evitar la doble contabilización en los sistemas distritales. El 100% de estas peticiones fueron gestionadas conforme a los lineamientos establecidos, procediendo con su asignación interna a las dependencias competentes o su traslado a terceros según la misionalidad requerida. Por su parte, la disminución del 26% (pasando de 54 en mayo a 40 en junio) evidencia un cambio en la tendencia de distribución de peticiones en el Distrito; sin embargo, la gestión de estos flujos continuó representando una exigencia significativa sobre la capacidad institucional de respuesta para el reparto y radicación inicial durante el periodo.

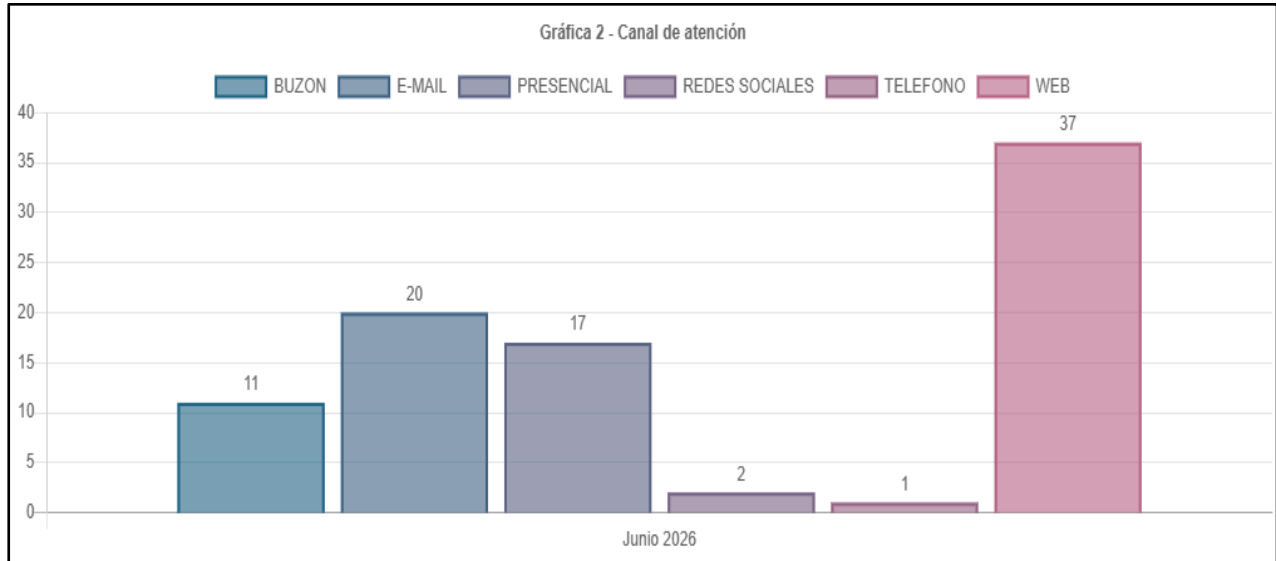
3. CANALES DE ATENCIÓN

Teniendo en cuenta las 88 peticiones registradas, a continuación, se presentan los canales de atención que utilizaron los ciudadanos para interponer sus peticiones:

CANAL DE ATENCIÓN	CANTIDAD DE PETICIONES	%
WEB	37	42%
E-MAIL	20	23%
PRESENCIAL	17	19%
BUZON	11	13%
REDES SOCIALES	2	2%
TELEFONO	1	1%
TOTALES	88	100%

Tabla No. 2. Canales de atención

Fuente: Reporte de gestión de peticiones de junio Bogotá te Escucha



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

De acuerdo con la Gráfica 2, durante junio de 2026 los canales virtuales oficiales de la entidad asumieron el mayor flujo de radicación. El canal Web fue el predominante con el 42% (37 peticiones), seguido por el E-mail con el 23% (20 peticiones). Por su parte, el canal Presencial mantuvo su estabilidad con el 19% (17 peticiones), repitiendo el porcentaje del mes anterior.

En contraste con mayo, el uso de Redes Sociales bajó drásticamente al 2% (2 peticiones), mientras que el Buzón físico subió al 13% (11 peticiones) y el canal Telefónico registró el 1% (1 petición). Este retorno a los canales formales directos (Web y Correo) prioriza el esfuerzo operativo en estas plataformas para garantizar los tiempos de respuesta.

3.1. ATENCIONES POR LINEA WHATSAPP

A través de la línea de WhatsApp dispuesta por la entidad, durante el mes de junio de 2026 se logró la atención en tiempo real de 25 ciudadanos. La ciudadanía utiliza esta red social para consultar sobre el acceso al modelo pedagógico del instituto, ofertas académicas, inscripciones a los programas del IDIPRON y la forma de acceder a ofertas laborales. Estas atenciones no fueron registradas en el Sistema de Peticiones Bogotá te Escucha, dado que la información fue suministrada de forma inmediata.

3.2. RED SOCIAL FACEBOOK

Durante el mes de junio de 2026 se atendieron 11 ciudadanos a través de la red social Facebook, a quienes se brindó información de manera inmediata y en tiempo real.

Las consultas realizadas por la ciudadanía estuvieron principalmente relacionadas con el acceso a vacantes laborales y aspectos del modelo pedagógico del Instituto. Estas atenciones no fueron registradas en la plataforma Bogotá Te Escucha, dado que las respuestas se suministraron de forma directa y en tiempo real.

3.3. CANAL TELEFÓNICO

En el mes de junio 2026 se recibieron 34 llamadas al conmutador de la entidad. Las 2 dependencias que más recibieron llamadas fueron:

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE LLAMADAS
DIRECCION	17
SECRETARIA GENERAL	10

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

En junio de 2026 se registró un flujo de consultas telefónicas sobre oferta institucional y servicios. La mayor demanda se concentró en la Dirección (17) y la Secretaria General (10), con 100% de atención oportuna conforme a los protocolos establecidos.

3.4. CANAL PRESENCIAL

Durante el mes de junio 2026 se registraron 48 atenciones de la siguiente manera:

MES	CONSOLIDADO CANAL PRESENCIAL				
	PRESENCIAL				
	CALLE 15	CALLE 61	PERDOMO	CALLE 63	DISTRITO JOVEN
JUNIO	12	7	19	5	5

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

Durante el mes de junio de 2026, los canales presenciales registraron 48 atenciones orientadas a solicitudes sobre el modelo pedagógico, modalidad de internado, vacantes laborales y certificados de cursos, lo que representa una disminución del 13% frente a las 55 atenciones de mayo. Estos requerimientos se resolvieron en tiempo real por el equipo de servicio, por lo cual no requirieron su ingreso a la plataforma Bogotá Te Escucha.

3.5. CORREOS ELECTRÓNICOS

En este mes, se recibieron en total 308 correos electrónicos de la siguiente manera:

- Correo de atención a la ciudadanía: 305
- Correo de defensor del ciudadano: 3

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

4. PETICIONES POR TIPOLOGÍA

Teniendo en cuenta las 88 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	42	48%
QUEJA	17	19%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	9	10%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	9	10%
FELICITACION	4	5%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	4	5%
SOLICITUD DE COPIA	1	1%
SUGERENCIA	1	1%
CONSULTA	1	1%
TOTAL	88	100%

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

Durante el mes de junio de 2026, la modalidad predominante continuó siendo el Derecho de Petición de Interés Particular con un 48% de la participación (42 solicitudes), seguida por las Quejas con el 19% (17 solicitudes), el Derecho de Petición de Interés General y la Solicitud de Acceso a la Información con el 10% (9 solicitudes) cada una; en tanto que el porcentaje restante se distribuyó entre Felicitaciones y Denuncias por Actos de Corrupción con el (5%) respectivamente, y de manera marginal, Solicitudes de Copia, Sugerencias y Consultas con un 1% cada una. Este comportamiento refleja una nueva concentración de la demanda ciudadana en las tipologías principales, con un incremento notable en las quejas y una reducción en la diversificación que se había registrado durante el mes de mayo.

5. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA.

La tabla No. 6 registra las 23 peticiones que se trasladaron durante el mes de mayo, a las diferentes entidades, por no competencia;

ENTIDAD	NÚMERO DE PETICIONES TRASLADADAS	%
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	13	57%
POLICIA METROPOLITANA	3	13%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	2	9%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	2	9%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	1	4%
SECRETARIA DE GOBIERNO	1	4%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	1	4%
	23	100%

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

Como se evidencia en la tabla las dos entidades con mayor número de traslados fueron La Secretaría Distrital de Integración Social y le sigue la Policía Metropolitana.

6. GESTIÓN DE RESPUESTAS

6.1. RESPUESTAS GESTIONADAS POR LA ENTIDAD

En el mes de mayo 2026 se realizó la siguiente gestión:

TOTAL, PETICIONES	PETICIONES TRASLADADAS	PETICIONES GESTIONADAS EN LA ENTIDAD
128 ¹	23 ²	105

De acuerdo con lo anterior, en el mes de junio 2026 se recibieron 128 peticiones, de las cuales 23 peticiones se trasladaron por no competencia, lo que indica que en el mes de mayo 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	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	TOTAL
CONTROL INTERNO DICIPLINARIO		4									4
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO				1							1

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 Traslados por no competencia: En el mes de junio se trasladaron 23 peticiones.

DIRECCIÓN				1		1					2
GERENCIA ADMINISTRATIVA				1						1	2
GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS								1			1
GERENCIA DE CONTRATACIÓN				7					1		8
GERENCIA DE TALENTO HUMANO				3				1			4
GERENCIA DE TERRITORIO			1	9		1		4			15
GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD				1		1					2
GERENCIA FINANCIERA				1							1
GERENCIA OPERATIVA			6	11	3	7		2			29
GERENCIA RECURSOS FÍSICOS				1		2					3
JURÍDICA				3							3
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES				1							1
PLANEACIÓN								1			1
SERVICIO A LA CIUDADANÍA	2		9	12	1	2	1	1			28
TOTAL	2	4	16	52	4	14	1	10	1	1	105

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

6.2. PETICIONES CERRADAS EN EL MISMO PERIODO³

DEPEDENCIAS	CERRADAS MISMO PERIODO	%
GERENCIA OPERATIVA	15	33.33 %
GERENCIA TERRITORIO	11	24.44 %
GERENCIA DE CONTRATACION	5	11.11 %
GERENCIA RECURSOS FISICOS	3	6.67 %
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	3	6.67 %
DIRECCION	2	4.44 %
GERENCIA ADMINISTRATIVA	1	2.22 %
GERENCIA FINANCIERA	1	2.22 %
JURIDICA	1	2.22 %
PLANEACION	1	2.22 %
SERVICIO A LA CIUDADANIA	1	2.22 %
SISTEMAS	1	2.22 %
TOTAL	45	100%

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

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.

De acuerdo con la tabla N° 8. Durante el mes de junio de 2026, de las 88 peticiones registradas, 45 fueron atendidas y cerradas en el mismo periodo. La mayor participación en los cierres se presentó en la Gerencia Operativa, las cuales reúnen el mayor número de requerimientos gestionados

6.3. PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

DEPENDENCIA	CERRADAS OTRO PERIODO	%
GERENCIA TERRITORIO	20	19.05 %
GERENCIA OPERATIVA	18	17.14 %
PLANEACION	17	16.19 %
GERENCIA INSERCCION SOCIOECONOMICA	8	7.62 %
GERENCIA RECURSOS FISICOS	8	7.62 %
SERVICIO A LA CIUDADANIA	8	7.62 %
GERENCIA DE CONTRATACION	7	6.67 %
GERENCIA ADMINISTRATIVA	4	3.81 %
JURIDICA	4	3.81 %
GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD	4	3.81 %
DIRECCION	2	1.90 %
GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	2	1.90 %
GERENCIA TALENTO HUMANO	1	0.95 %
SECRETARIA GENERAL	1	0.95 %
SISTEMAS	1	0.95 %
TOTAL	105	100%

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

De acuerdo con la tabla N° 9, en el mes de junio de 2026 se cerraron 105 peticiones de periodos anteriores. La dependencia con el mayor número de cierres fue la Gerencia de Territorio con 20 peticiones que equivalen al 19.05%, del total de peticiones cerradas de periodos anteriores durante el mes.

7. CATEGORIAS Y SUB TEMAS MAS REITERADOS

SUBTEMA	TOTAL	%
CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	79	52.67 %
PRESENCIA NNAJ EN HABITABILIDAD DE CALLE	56	37.33 %
NINOS NINAS Y ADOLESCENTES VICTIMAS Y EN RIESGO DE EXPLOTACION COMERCIAL	6	4.00 %
CONVENIOS	2	1.33 %

ADMINISTRACION BANOS PUBLICOS	1	0.67 %
ABUSO DE AUTORIDAD POR ACTO ARBITRARIO E INJUSTO POR PARTE DE UN SERVIDOR	1	0.67 %
COMEDORES COMUNITARIOS	1	0.67 %
FUNCIONAMIENTO OPERATIVO UPIS	1	0.67 %
OFERTA ACADEMICA Y/O RECREATIVA	1	0.67 %
SISTEMA DE RESPONSABILIDAD PENAL ADOLESCENTE	1	0.67 %
TEMAS FINANCIEROS	1	0.67 %

Tabla No. 10. Subtemas más reiterados mes de junio
Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

En el mes de junio se registraron 88 requerimientos, con una alta concentración en problemáticas de habitabilidad en calle, principalmente en ciudadanos habitantes de calle y NNAJ. Los demás temas presentan una participación marginal.

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	6	0	6	0	0	0	0	0	0
DIRECCION	0	0	0	8,67	0	5	0	0	0	0
GERENCIA ADMINISTRATIVA	0	0	0	13,67	0	0	0	14	9	0
GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	0	0	0	9	0	0	0	0	0	0
GERENCIA DE CONTRATACION	0	0	0	12,33	0	0	0	0	7,5	9
GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD	0	0	0	0	0	11	0	0	0	0
GERENCIA FINANCIERA	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0
GERENCIA INSERCCION SOCIOECONOMICA	0	0	14	14	0	0	0	14	0	0
GERENCIA OPERATIVA	0	0	11,67	12,38	8,5	9,67	0	12,5	6	0
GERENCIA RECURSOS FISICOS	0	0	13,5	12	0	13	0	10	0	0
GERENCIA TALENTO HUMANO	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0
GERENCIA TERRITORIO	0	0	12,5	11,5	14	13	0	12,75	8,38	0
JURIDICA	0	0	0	14	0	0	0	0	10,5	0
PLANEACION	0	0	10	9,43	10	0	0	13	6,86	0
SECRETARIA GENERAL	0	0	0	0	0	0	0	12	0	0
SERVICIO A LA CIUDADANIA	0	0	0	1	11,25	0	0	0	0	0
SISTEMAS	0	0	15	11	0	0	0	0	0	0

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

Durante el mes de junio de 2026, el IDIPRON presentó mayores tiempos de respuesta en la Oficina Jurídica, así como en las gerencias Administrativa, Territorio, Operativa, Inserción Socioeconómica, Recursos Físicos y la Oficina de Sistemas para los trámites, destacándose esta última con el promedio más alto al registrar 15 días en derechos de petición de interés general. 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.

9. PETICIONES CON GESTIÓN EXTEMPORÁNEA

Considerando los términos establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, durante el mes de junio de 2026 NO se reporta petición 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 29 respuestas enviadas por la entidad, de las cuales:

Oportunidad: El 100 % de las respuestas verificadas fueron emitidas oportunamente a la ciudadanía.

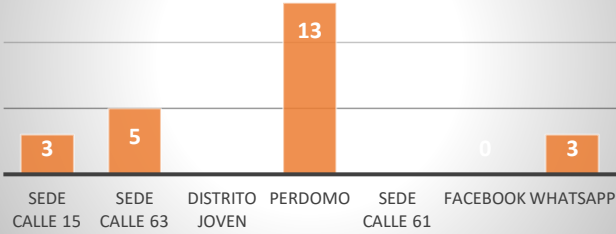
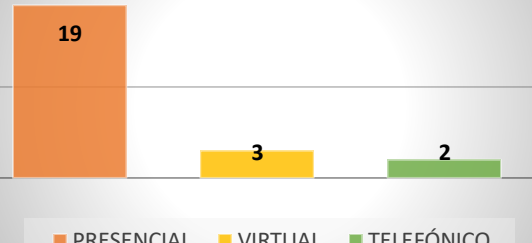
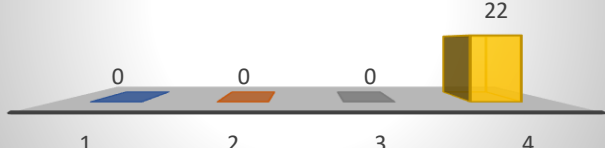
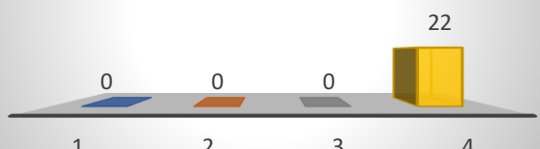
Coherencia: El 100% de las respuestas verificadas, responden a la ciudadanía en forma coherente.

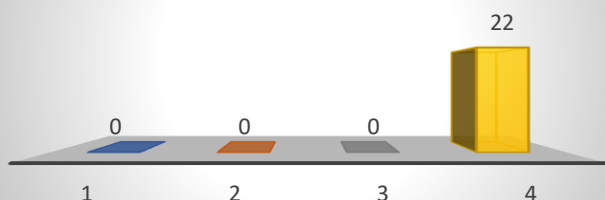
Solución de fondo: El 100% de las respuestas emitidas brindaron a la ciudadanía una respuesta de fondo.

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.

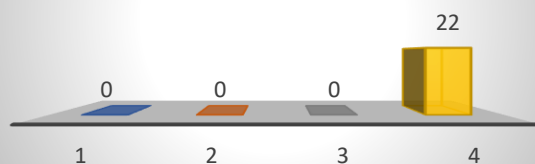
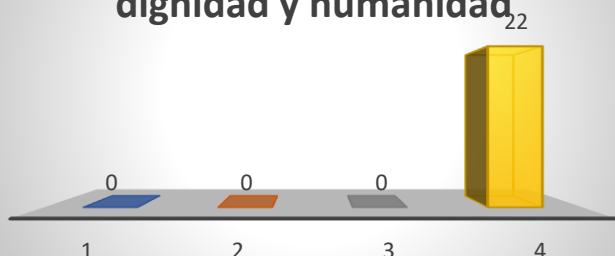
11. ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN CIUDADANA

Encuestas  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Lugar</th> <th>Número de Encuestas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SEDE CALLE 15</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>SEDE CALLE 63</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>DISTRITO JOVEN</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>PERDOMO</td> <td>13</td> </tr> <tr> <td>SEDE CALLE 61</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>FACEBOOK</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>WHATSAPP</td> <td>3</td> </tr> </tbody> </table>	Lugar	Número de Encuestas	SEDE CALLE 15	3	SEDE CALLE 63	5	DISTRITO JOVEN	0	PERDOMO	13	SEDE CALLE 61	0	FACEBOOK	0	WHATSAPP	3	En el mes de junio se realizaron 24 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 Facebook/Whatsapp.
Lugar	Número de Encuestas																
SEDE CALLE 15	3																
SEDE CALLE 63	5																
DISTRITO JOVEN	0																
PERDOMO	13																
SEDE CALLE 61	0																
FACEBOOK	0																
WHATSAPP	3																
El 79% de las encuestas realizadas durante el mes fueron aplicadas a través del canal presencial. Por su parte, el canal virtual representó el 13% y el canal telefónico el 8% del total de encuestas.	Canal de Atención  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Canal</th> <th>Número de Encuestas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>PRESENCIAL</td> <td>19</td> </tr> <tr> <td>VIRTUAL</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>TELEFÓNICO</td> <td>2</td> </tr> </tbody> </table>	Canal	Número de Encuestas	PRESENCIAL	19	VIRTUAL	3	TELEFÓNICO	2								
Canal	Número de Encuestas																
PRESENCIAL	19																
VIRTUAL	3																
TELEFÓNICO	2																
1. En general, Cómo califica el servicio recibido  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Calificación</th> <th>Número de Ciudadanos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>22</td> </tr> </tbody> </table>	Calificación	Número de Ciudadanos	1	0	2	0	3	0	4	22	El 100% de los(las) ciudadanos(as) califican de excelente el servicio recibido en los puntos de atención.						
Calificación	Número de Ciudadanos																
1	0																
2	0																
3	0																
4	22																
El 100% de los(las) ciudadanos(as) califican de excelente la amabilidad de la persona que lo atendió.	2. La persona que lo atendió fue amable  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Calificación</th> <th>Número de Ciudadanos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>22</td> </tr> </tbody> </table>	Calificación	Número de Ciudadanos	1	0	2	0	3	0	4	22						
Calificación	Número de Ciudadanos																
1	0																
2	0																
3	0																
4	22																

3. El servicio fue rápido

El 100% de los(las) ciudadanos(as) califican de excelente que el servicio fue rápido.

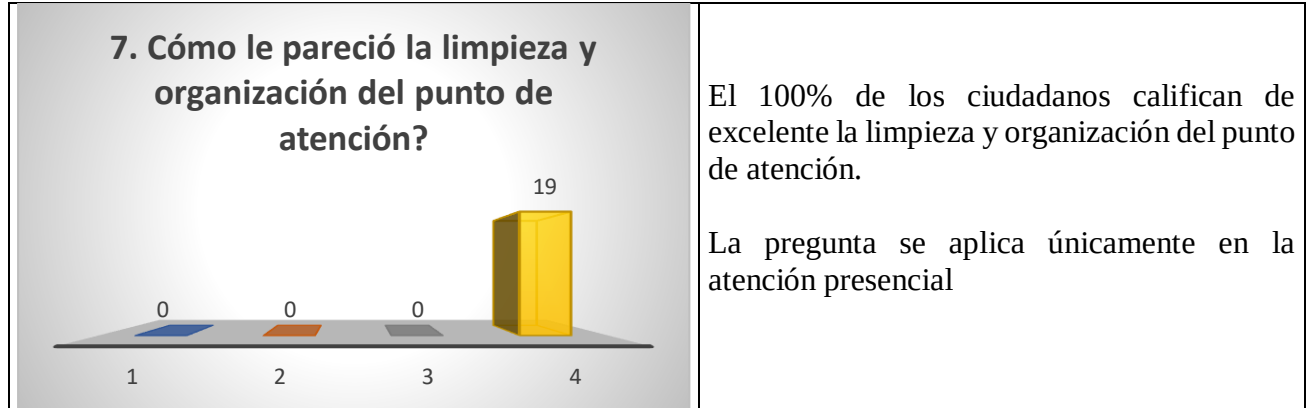
El 100% de los ciudadanos califican de excelente que la solicitud fue resuelta y la información clara.

4. ¿La solicitud fue resuelta y la información clara?**5. Fue tratado con respeto, dignidad y humanidad**

El 100% de los ciudadanos califican de excelente que sintieron tratados con respeto, dignidad y humanidad por parte de la persona que lo atendió desde la entidad.

El 100% de los ciudadanos califican de excelente la comodidad en los puntos de atención.
La pregunta se aplica únicamente en la atención presencial

6. Cómo le pareció la comodidad en el punto de atención



12 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Durante el mes de junio de 2026, se registró la aplicación de 24 encuestas de percepción del servicio, distribuidas en los puntos físicos de Calle 15, Calle 63, UPI Perdomo, Distrito Joven, Calle 61, y los canales virtuales (Facebook/WhatsApp) y telefónicos. Esto representa un incremento del 41.1% en la captación de muestras frente a las 17 obtenidas en el mes de mayo. En cuanto a la distribución por canales, el entorno presencial concentró la mayor participación con el 79% del total, seguido por el canal virtual con un 13% y el canal telefónico con el 8% restante.

Los aspectos evaluados por la ciudadanía arrojaron los siguientes resultados destacados para el periodo reportado:

- **Calidad General y Calidez:** El 92% de los usuarios calificó como "excelente" tanto el servicio recibido en los puntos de atención como la amabilidad del personal que los atendió, registrándose en ambos ítems un 8% de ciudadanos que optaron por no contestar. Al comparar con mayo, la calificación de excelencia en la calidad general subió 10 puntos porcentuales (del 82% al 92%).
- **Oportunidad y Efectividad:** La rapidez en la atención, así como la efectividad en la resolución de la solicitud y la claridad de la información compartida, obtuvieron un unánime 92% de valoración "excelente" (con un 8% que no contestó). Este comportamiento refleja una evolución favorable en la percepción de agilidad respecto a mayo, donde la rapidez había registrado un 12% regular y un 6% malo.
- **Enfoque de Derechos:** El 92% de los ciudadanos calificó como "excelente" el haberse sentido tratado con total respeto, dignidad y humanidad por parte de los servidores de la entidad, mientras que el 8% omitió responder la pregunta.
- **Infraestructura Presencial:** En lo que respecta exclusivamente a los entornos físicos de atención, las variables de comodidad en las instalaciones, al igual que la limpieza y organización de los puntos, alcanzaron un estándar perfecto con el 100% de calificación "excelente".

Los datos de junio reflejan un avance significativo en la experiencia del usuario en los entornos físicos, logrando optimizar la percepción de comodidad y aseo al 100% en comparación con las alertas de mejora identificadas en mayo. Asimismo, se evidencia una notable estabilización al alza

en los criterios de oportunidad, efectividad y calidez, consolidando márgenes de excelencia superiores al 90% en la gestión del servicio al ciudadano.

13. EVENTOS PARA LA CIUDADANÍA

Durante el mes de mayo 2026 el proceso de Servicio a la Ciudadanía participó en (2) dos ferias de Servicio a la ciudadanía.

- 1- 4 de junio de 2026 - parqueadero del Centro Administrativo distrital (CAD), ubicado en la CRA 30 # 25-90



El día 4 de junio de 2026. El Proceso de Servicio a la Ciudadanía participo en la Feria de servicios incluyentes de catastro Bogotá, en el parqueadero del Centro Administrativo distrital (CAD), ubicado en la CRA 30 # 25-90, y se realizaron 4 atenciones.

2 – 26 de junio - Plazoleta Alameda (Bosa)



El día 26 de junio de 2026. El Proceso de Servicio a la Ciudadanía participo en la Feria a tu servicio en el Parque la Alameda ubicado en la localidad de Bosa, convocado por la Secretaría General de la Alcaldía mayor de Bogotá y se realizaron 13 atenciones.

14. CONCLUSIONES

- De acuerdo con el reporte de la Alcaldía Mayor y la Veeduría Distrital, en junio de 2026 se registraron 88 peticiones ciudadanas, lo que representa una disminución del 52% frente a las 182 solicitudes de mayo. Esta reducción se debe a que en mayo se concentraron las peticiones, sugerencias y felicitaciones derivadas de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas (presencial y Facebook Live).
- En el mes de junio de 2026 la entidad recibió 40 peticiones ciudadanas trasladadas por otras entidades.
- Como se evidencia en la tabla las dos entidades con mayor número de traslados fueron La Secretaría Distrital de Integración Social y le sigue la Policía Metropolitana.
- Durante junio se trasladaron 23 peticiones por no competencia, las dos entidades con mayor número de traslados fueron La Secretaría Distrital de Integración Social y le sigue la Policía Metropolitana.

- Durante junio de 2026 los canales virtuales oficiales de la entidad asumieron el mayor flujo de radicación. El canal Web fue el predominante con el 42% (37 peticiones), seguido por el E-mail con el 23% (20 peticiones). Por su parte, el canal Presencial mantuvo su estabilidad con el 19% (17 peticiones), repitiendo el porcentaje del mes anterior.
- Durante el mes de junio de 2026, la modalidad predominante continuó siendo el Derecho de Petición de Interés Particular con un 49% de la participación (42 solicitudes), seguida por las Quejas con el 20% (17 solicitudes), el Derecho de Petición de Interés General y la Solicitud de Acceso a la Información con el 10% (9 solicitudes) cada una; en tanto que el porcentaje restante se distribuyó entre Felicitaciones (5%), Denuncias por Actos de Corrupción (3%), y de manera marginal, Solicitudes de Copia, Sugerencias y Consultas con un 1% cada una. Este comportamiento refleja una nueva concentración de la demanda ciudadana en las tipologías principales, con un incremento notable en las quejas y una reducción en la diversificación que se había registrado durante el mes de mayo.
- En el mes de junio se registra de manera preliminar que todos los procesos y dependencias contestaron oportunamente los canales de contacto, garantizando la atención eficiente de los requerimientos de acuerdo con lo establecido en el protocolo de atención institucional.
- Considerando los términos establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, durante el mes de junio no se reportan peticiones con gestión extemporánea.
- En seguimiento a la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, se revisaron 29 respuestas emitidas por la entidad, registrando un 100% de cumplimiento en los siguientes componentes:
- Oportunidad, Coherencia y Solución de fondo: Respuestas coherentes, oportunas y con resolución clara de la solicitud.
- Calidez: Lenguaje respetuoso y empático en el 100% de los casos.
- Se recomienda continuar con las acciones de control e implementación de estrategias para sostener estos niveles de calidad y oportunidad.
- Respecto a las encuestas de percepción ciudadana aplicadas a 24 usuarios, el 92% de los encuestados calificó de excelente el servicio global recibido en las sedes físicas y canales digitales, misma proporción (92%) que valoró con excelencia la amabilidad de la persona que lo atendió, el trato digno con enfoque de derechos y la efectividad en la solución, registrando en estos criterios un 8% restante que omitió responder. Esto refleja un incremento en la satisfacción general frente al mes anterior y consolida una tendencia de alta calidad en la atención.

15. 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 socializar las 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 estos.
- Se recomienda a los administradores de la plataforma Bogotá te Escucha asistir a las capacitaciones, charlas y/o sensibilizaciones que se programen desde la Gerencia de Talento Humano o desde el proceso Servicio a la Ciudadanía y que el objetivo sea fortalecer las competencias de las personas en atención a la ciudadanía y el sistema Bogotá te Escucha.
- Se recomienda a los funcionarios(as) y contratistas de la entidad cumplir con los lineamientos establecidos en la Circular 023 de 2024 del 18 de junio de 2024, respecto a la atención de PQRSFD – (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias) y demás requerimientos de información.

Elaboró: Aida Esther León Díaz
Profesional Universitario 219-03
Revisó: Fanny Lucía Rugeles de Hernández
CPS. Profesional
Aprobó: Lina Marcela Flórez Cardenas
Secretario General (E)