

INFORME DE
GESTIÓN DE
PETICIONES EN
BOGOTÁ TE
ESCUCHA
MES DE MAYO 2026

SECRETARIA GENERAL –
PROCESO SERVICIO A LA
CIUDADANÍA

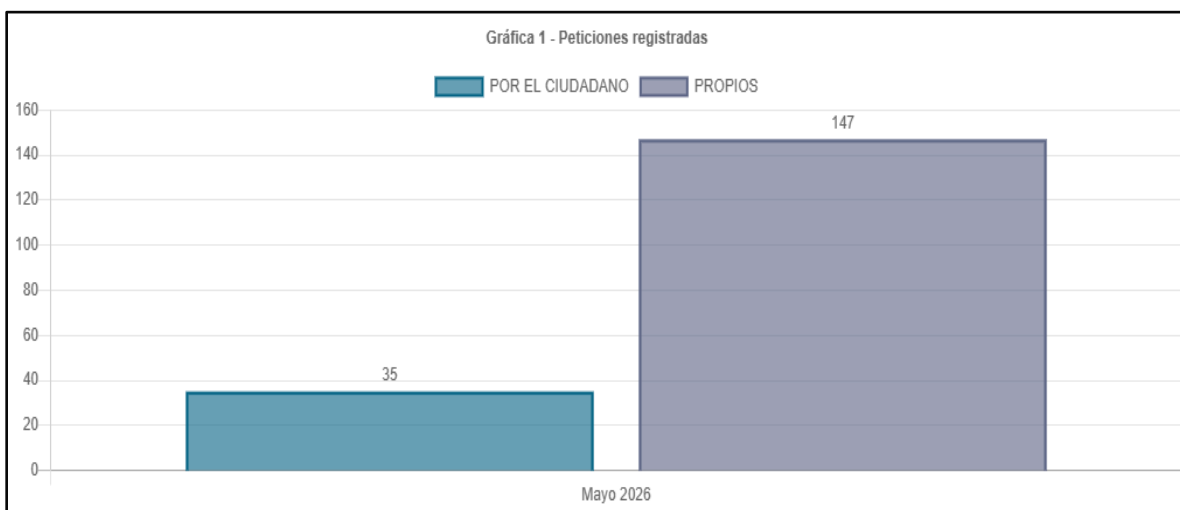
Tabla de contenido

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	5
3.4. CANAL PRESENCIAL	6
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	11
11. ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN CIUDADANA	12
12. EVENTOS PARA LA CIUDADANÍA	15
13. CONCLUSIONES.....	15
14. RECOMENDACIONES	16

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.

Con base en el reporte de Gestión de Peticiones de la Alcaldía Mayor de Bogotá y los datos consolidados por la Veeduría Distrital, en el mes de mayo de 2026 se registraron un total de 182 peticiones ciudadanas en la entidad como se muestra en la grafica1, Al comparar con el comportamiento del mes de abril de 2026 (periodo en el cual se reportaron 98 solicitudes), se evidencia un aumento del 86% en la demanda directa, lo anterior debido a que, mes de mayo se registraron las peticiones correspondientes a la Rendición de Cuentas que se realizó de manera presencial y vía Facebook live, en la cual la ciudadanía realizó diferentes solicitudes, sugerencias y felicitaciones al trabajo realizado por la entidad.



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 mayo de 2026 se recibieron 54 peticiones ciudadanas trasladadas por otras entidades, distribuidas de la siguiente manera:

ENTIDAD	NÚMERO DE PETICIONES
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	2
CAPITAL SALUD EPS-S S.A.S	1
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO - DADEP	5
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ EAAB - ESP	1
EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A.	2
INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO - IDIGER	1
INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRD	1
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	1
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	3
SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	1
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	7
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	5
SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	2
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	1
SECRETARIA GENERAL	11
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS -UAESP	10
TOTAL	54

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

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, se evidencia una disminución del 10% en las peticiones recibidas, teniendo en cuenta que en mayo 2026 se recibieron 54 y en el mes de abril 2026 fueron 60 peticiones.

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

Tipo de ingreso	Cantidad
Peticiones registradas	182
Peticiones recibidas	54
Total	236

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 10% (pasando de 60 en abril a 54 en mayo) 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.

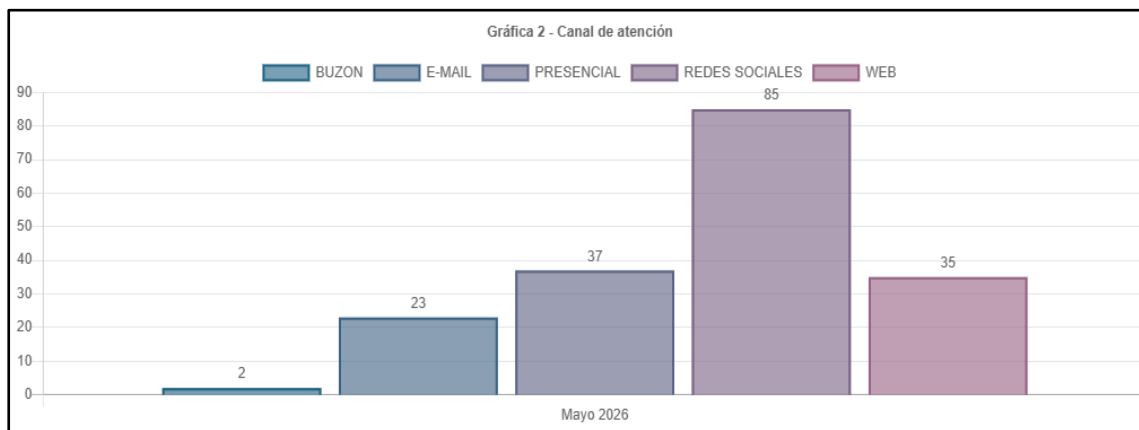
3. CANALES DE ATENCIÓN

Teniendo en cuenta las 182 peticiones registradas, a continuación, se presentan los canales de atención que utilizaron los ciudadanos para interponer sus peticiones:

CANAL DE ATENCIÓN	CANTIDAD DE PETICIONES	%
BUZON	2	1%
E-MAIL	23	13%
PRESENCIAL	37	20%
REDES SOCIALES	85	47%
WEB	35	19%

Tabla No. 2. Canales de atención

Fuente: Reporte de gestión de peticiones de mayo 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 el mes de mayo de 2026, se registró una notable reconfiguración en la radicación de solicitudes, evidenciando un vuelco masivo hacia los canales virtuales. El canal de Redes Sociales se consolidó como el predominante con el 47% de la participación (85 peticiones), desplazando sustancialmente al canal Presencial, que bajó al 20% (37

peticiones) tras haber sido el líder en abril (43%). Los canales Web y E-mail captaron el 19% y 13% respectivamente, mientras que el Buzón físico se mantuvo en un 1%.

Este marcado incremento en el entorno socio-digital revierte la tendencia física del mes anterior, lo que traslada la prioridad operativa hacia el fortalecimiento y monitoreo de las plataformas virtuales para garantizar los tiempos de respuesta institucionales.

3.1. ATENCIONES POR LINEA WHATSAPP

A través de la línea de WhatsApp dispuesta por la entidad, durante el mes de mayo de 2026 se logró la atención en tiempo real de 32 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 mayo de 2026 se atendieron 24 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 mayo 2026 se recibieron 94 llamadas al conmutador de la entidad. Las 2 dependencias que más recibieron llamadas fueron:

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE LLAMADAS
DIRECCION	21
GERENCIA DE CONTRATACION	19

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

En mayo de 2026 se registró un flujo de consultas telefónicas sobre oferta institucional y servicios. La mayor demanda se concentró en la Dirección (21) y la Gerencia de Contratación (19), con 100% de atención oportuna conforme a los protocolos establecidos.

3.4. CANAL PRESENCIAL

Durante el mes de mayo 2026 se registraron 55 atenciones de la siguiente manera:

MES	CONSOLIDADO CANAL PRESENCIAL				
	PRESENCIAL				
	CALLE 15	CALLE 61	PERDOMO	CALLE 63	DISTRITO JOVEN
MAYO	17	7	22	6	3

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

Durante mayo de 2026, los canales presenciales registraron 55 atenciones orientadas a solicitudes sobre el modelo pedagógico, modalidad de internado, vacantes laborales y certificados de cursos; esto representa una disminución del 5% frente a las 58 atenciones de abril. Estos requerimientos se resolvieron en tiempo real por el equipo de servicio, razón por la cual no requirieron su ingreso a la plataforma Bogotá Te Escucha.

3.5. CORREOS ELECTRÓNICOS

En este mes, se recibieron en total 574 correos electrónicos de la siguiente manera:

- Correo de atención a la ciudadanía: 573
- Correo de defensor del ciudadano: 1

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

4. PETICIONES POR TIPOLOGÍA

Teniendo en cuenta las 182 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	81	45%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	28	15%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	21	12%
QUEJA	21	12%
SUGERENCIA	16	9%
FELICITACION	13	7%
CONSULTA	1	1%
RECLAMO	1	1%
TOTAL	182	100%

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

Durante el mes de mayo de 2026, la modalidad predominante fue el Derecho de Petición de Interés Particular, concentrando el 45% de las solicitudes. En orden de participación, le siguieron las Solicitudes de Información (15%), el Derecho de Petición de Interés General (12%) y las Quejas (12%). El porcentaje restante se distribuyó entre Sugerencias (9%), Felicitaciones (7%), y marginalmente, Consultas y Reclamos con un 1% cada una. Se evidencia una mayor diversificación en los requerimientos ciudadanos frente a abril.

5. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA.

La tabla No. 6 registra las 30 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	8	27%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	5	17%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	4	13%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	4	13%
EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A.	2	7%
POLICIA METROPOLITANA	2	7%
INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR	1	3%
INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACIÓN Y DEPORTE - IDR D	1	3%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	1	3%
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	1	3%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	1	3%
TOTAL	30	100%

Tabla No. 6. Peticiones trasladadas por no competencia
Fuente: Reporte de gestión de peticiones mayo 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 la Secretaría de Educación del Distrito.

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
236 ¹	30 ²	206

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 mayo se trasladaron 31 peticiones, incluyendo 1 petición que se recibió en el mes de mayo con el # 3110352026.

De acuerdo con lo anterior, en el mes de mayo 2026 se recibieron 236 peticiones, de las cuales 30 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	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SUGERENCIA	TOTAL
GERENCIA RECURSOS FÍSICOS		2	5		1			1	9
COMUNICACIONES								1	1
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO			1						1
DIRECCIÓN			7		2		2		11
GERENCIA ADMINISTRATIVA		1	2				1		4
GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS			6	1			1		8
GERENCIA DE CONTRATACIÓN			13				1		14
GERENCIA DE TALENTO HUMANO			5				3		8
GERENCIA DE TERRITORIO		2	9	1	5		7	4	28
GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD			3		4		1	1	9
GERENCIA FINANCIERA			1						1
GERENCIA INSERCCIÓN SOCIOECONÓMICA		3	3					1	7
GERENCIA OPERATIVA		10	13	2	3	1	3	4	36
JURÍDICA							1		1
OFICINA JURÍDICA			2						2
PLANEACIÓN		1	11	1			8	2	23
SECRETARIA GENERAL								1	1
SERVICIO A LA CIUDADANÍA	1	13	11	8	9				42
TOTAL	1	32	92	13	24	1	28	15	206

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

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

6.2. PETICIONES CERRADAS EN EL MISMO PERIODO³

DEPEDENCIAS	CERRADAS MISMO PERIODO	%
GERENCIA OPERATIVA	17	23.29 %
GERENCIA DE CONTRATACION	10	13.70 %
GERENCIA TERRITORIO	9	12.33 %
PLANEACION	8	10.96 %
GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD	8	10.96 %
GERENCIA TALENTO HUMANO	6	8.22 %

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 DE CAPACIDADES Y DERECHOS	6	8.22 %
GERENCIA RECURSOS FISICOS	5	6.85 %
COMUNICACIONES	1	1.37 %
GERENCIA ADMINISTRATIVA	1	1.37 %
SERVICIO A LA CIUDADANIA	1	1.37 %
GERENCIA FINANCIERA	1	1.37 %
TOTAL	73	100%

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

De acuerdo con la tabla N° 8. Durante el mes de mayo de 2026, de las 182 peticiones registradas, 73 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	15	34.88 %
GERENCIA OPERATIVA	11	25.58 %
GERENCIA ADMINISTRATIVA	3	6.98 %
GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	3	6.98 %
GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD	2	4.65 %
GERENCIA RECURSOS FISICOS	2	4.65 %
GERENCIA TALENTO HUMANO	2	4.65 %
JURIDICA	2	4.65 %
SISTEMAS	1	2.33 %
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	2.33 %
DIRECCION	1	2.33 %
TOTAL	43	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 mayo de 2026 se cerraron 43 peticiones de periodos anteriores. La dependencia con el mayor número de cierres fue la Gerencia de Territorio con 15 peticiones que equivalen al 34.88%, del total de peticiones cerradas de periodos anteriores durante el mes.

7. CATEGORIAS Y SUB TEMAS MAS REITERADOS

SUBTEMA	TOTAL	%
CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	68	58.62 %
PRESENCIA NNAJ EN HABITABILIDAD DE CALLE	40	34.48 %
NINOS NINAS Y ADOLESCENTES VICTIMAS Y EN RIESGO DE EXPLOTACION COMERCIAL	3	2.59 %
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO CERTIFICACIONES RECLAMACIONES LABORALES CAPACITACIONES SOLICITUD DE TRABAJO SOLICITUD DE DESVINCULACION	2	1.72 %
INFRAESTRUCTURA E INSTALACIONES	1	0.86 %
SISTEMA DE RESPONSABILIDAD PENAL ADOLESCENTE	1	0.86 %
TEMAS FINANCIEROS	1	0.86 %

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

En el mes de mayo se registraron 182 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	Felicitación	Queja	Reclamo	Sugerencia	Solicitud acceso información	Solicitud copia
COMUNICACIONES	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0
DIRECCION	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0
GERENCIA ADMINISTRATIVA	0	0	9	15	0	11	0	0	0	0
GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	0	0	0	8,29	3	0	0	0	4	0
GERENCIA DE CONTRATACION	0	0	0	6,7	0	0	0	0	0	0
GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD	0	0	0	5,33	0	9,75	0	5,5	4	0
GERENCIA FINANCIERA	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0
GERENCIA OPERATIVA	0	0	11,6	13,33	12	11,83	9	11,33	8	0
GERENCIA RECURSOS FISICOS	0	0	7,33	12,67	0	5	0	0	0	0
GERENCIA TALENTO HUMANO	0	0	7	8,67	0	0	0	0	7	0
GERENCIA TERRITORIO	0	0	12	13,56	0	11,8	10	0	8,4	0
JURIDICA	0	0	29	14	0	0	0	0	0	0
PLANEACION	0	0	0	7,2	0	0	0	0	7,67	0
SERVICIO A LA CIUDADANIA	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0

SISTEMAS	0	0	13	0	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 mayo de 2026, el IDIPRON presentó mayores tiempos de respuesta en la oficina Jurídica, también en las gerencias Administrativa, Territorio y Operativa para los trámites. 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 mayo de 2026 se reporta (2) peticiones con gestión extemporánea. De acuerdo con la información presentada en la tabla N°12.

Número petición	Dependencia	Administrador Bogotá te Escucha	Canal	Tipo petición	Fecha ingreso	Fecha vencimiento	Fecha cierre	Días gestión	Días de vencimiento
2784592026	GERENCIA ADMINISTRATIVA	DANIEL ARTURO OSPINA RODRIGUEZ	WEB	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	20/05/2026	10/05/2026	11/05/2026	16	1
3218402026	GERENCIA OPERATIVA	HAROL DAVID BALAGUERA MATEUS	WEB	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	05/05/2026	27/05/2026	28/05/2026	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 Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Teniendo en cuenta lo anterior, se revisan 40 respuestas enviadas por la entidad, de las cuales:

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

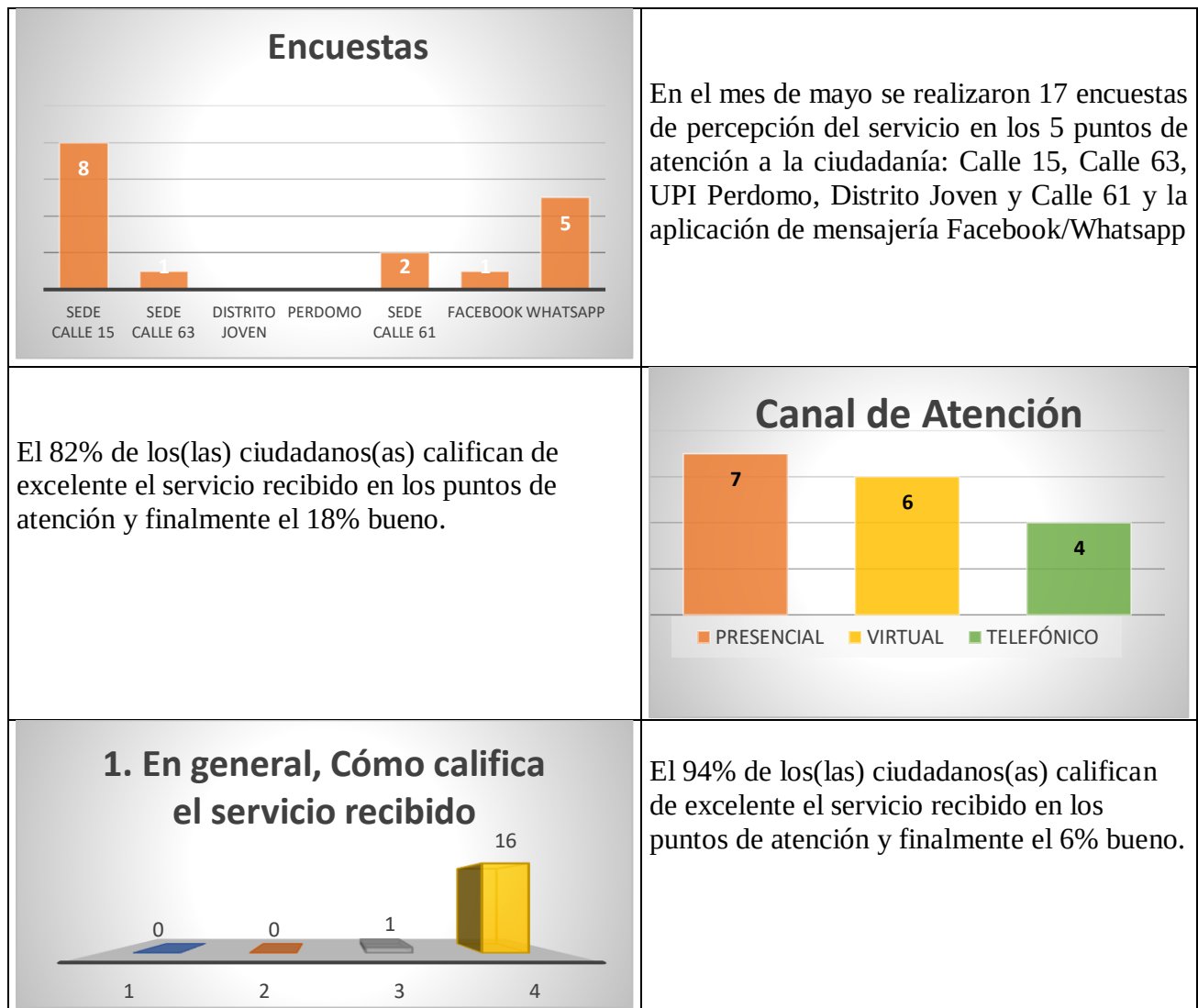
Coherencia: El 100% de las respuestas verificadas, responden a la ciudadanía en forma coherente.

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.

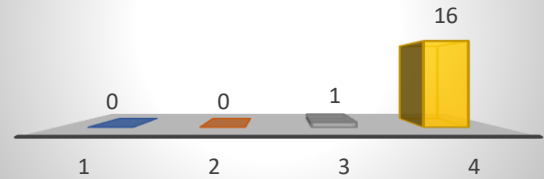
Por lo anterior, desde el proceso Servicio a la Ciudadanía se recomienda seguir implementando las estrategias correspondientes para cumplir con todos los criterios de calidad en las respuestas emitidas a la ciudadanía y realizar acciones de control para cumplir con los tiempos de respuesta de las peticiones.

11. ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN CIUDADANA

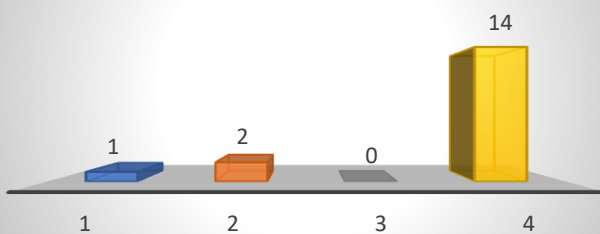


El 94% de los(las) ciudadanos(as) califican de excelente la amabilidad de la persona que lo atendió y finalmente el 6% bueno.

2. La persona que lo atendió fue amable



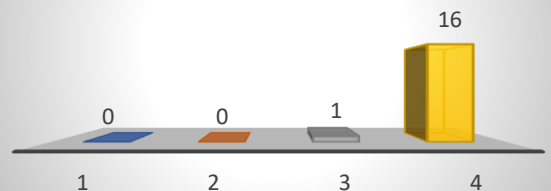
3. El servicio fue rápido



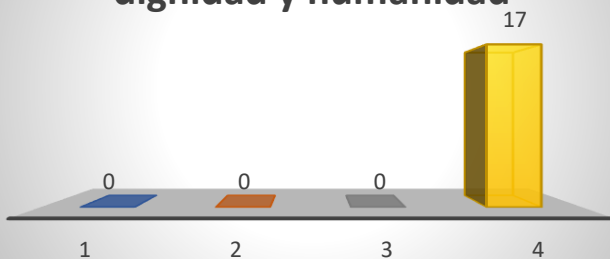
El 82% de los(las) ciudadanos(as) califican de excelente que el servicio fue rápido, el 12% regular y finalmente el 6% malo.

El 94% de los ciudadanos califican de excelente que la solicitud fue resuelta y la información clara y finalmente 6% bueno.

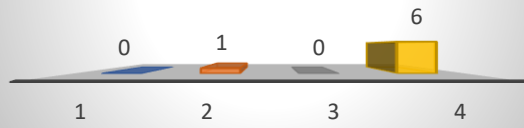
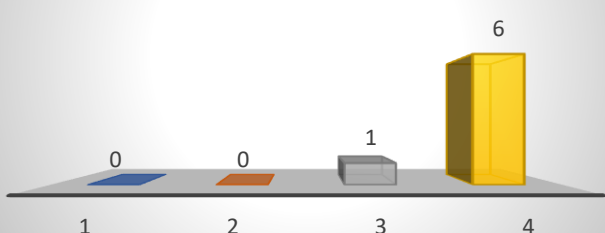
4. La solicitud fue resuelta y la información clara



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 86% de los ciudadanos califican de excelente la comodidad en los puntos de atención y finalmente 14% regular.	6. Cómo le pareció la comodidad en el punto de atención  <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>1</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>6</td> </tr> </tbody> </table>	Calificación	Cantidad	1	0	2	1	3	0	4	6
Calificación	Cantidad										
1	0										
2	1										
3	0										
4	6										
7. Cómo le pareció la limpieza y organización del punto de atención  <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>1</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>6</td> </tr> </tbody> </table>	Calificación	Cantidad	1	0	2	0	3	1	4	6	El 86% de los ciudadanos califican de excelente la limpieza y organización del punto de atención y finalmente 14% bueno.
Calificación	Cantidad										
1	0										
2	0										
3	1										
4	6										

12 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Durante el mes de mayo de 2026, se registró la aplicación de 17 encuestas de percepción del servicio distribuidas en los puntos físicos de Calle 15, Calle 63, UPI Perdomo, Distrito Joven, Calle 61, y la aplicación de mensajería Facebook/WhatsApp. Esto representa una disminución frente a las 42 muestras obtenidas en abril, manteniendo la medición de la experiencia del usuario tanto en entornos presenciales como virtuales. Los aspectos evaluados por la ciudadanía arrojaron los siguientes resultados destacados para el informe:

Calidad General y Calidez: El 82% de los usuarios calificó como excelente el servicio recibido en los puntos de atención (dejando el 18% restante como "bueno"), mientras que la amabilidad de la persona que los atendió alcanzó un 94% de valoración excelente y un 6% bajo la percepción de "bueno".

Oportunidad y Efectividad: La efectividad en la resolución de la solicitud y la claridad de la información compartida obtuvieron un 88% de aprobación excelente (con un 12% como "bueno"). Por su parte, la rapidez en la atención registró un 82% de calificación excelente, frente a un 12% regular y un 6% percibido como "malo".

Enfoque de Derechos: El 100% de los ciudadanos manifestó de manera unánime haberse sentido tratado con total respeto, dignidad y humanidad por parte de la persona que lo atendió desde la entidad.

Infraestructura Presencial: En los puntos físicos, las condiciones de limpieza y organización se situaron en un 86% de calificación excelente y un 14% como "bueno", mientras que la comodidad

en las instalaciones obtuvo un 86% de percepción excelente frente a un 14% calificado como "regular".

Los datos de mayo reflejan la consolidación del enfoque de derechos con un estándar perfecto en el trato humano y digno hacia la ciudadanía, manteniendo márgenes altamente favorables en la amabilidad del personal y abriendo oportunidades de mejora para el monitoreo continuo en los tiempos de espera y la comodidad de la infraestructura física con respecto a abril.

12. EVENTOS PARA LA CIUDADANÍA

Durante el mes de mayo 2026 no se realizó feria de servicio.

13. CONCLUSIONES

- Con base en el reporte de Gestión de Peticiones de la Alcaldía Mayor de Bogotá y la información de la Veeduría Distrital, en el mes de mayo de 2026 se registraron 182 peticiones ciudadanas en la entidad. En comparación con el mes de abril de 2026, en el que se registraron 98 peticiones, se evidencia un aumento del 86% en el número de solicitudes, atribuido a la radicación de requerimientos en el marco de la jornada de Rendición de Cuentas institucional. ·
- En el mes de mayo de 2026 la entidad recibió 54 peticiones ciudadanas trasladadas por otras entidades.
- Durante mayo se trasladaron 31 peticiones por no competencia, concentradas principalmente en la Secretaría Distrital de Integración Social con 8 peticiones que representan el 25.81% y la Secretaría de Educación del Distrito con 5 peticiones que equivalen al 16.13%; el porcentaje restante se dividió entre la Secretaría Distrital de Gobierno y la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia con 4 peticiones (12.90% cada una), Transmilenio S.A., Policía Metropolitana y Secretaría de Ambiente con 2 peticiones (6.45% cada una), y las entidades de carácter Nacional, IDRD, Movilidad y Salud con 1 petición que equivale al 3.23% cada una del total de solicitudes remitidas externamente. ·
- Durante el mes de mayo de 2026 los canales de atención más utilizados por la ciudadanía fueron las Redes Sociales (46.7%) y el canal Presencial (20.3%), los cuales concentran el 67% del total de peticiones. En contraste, los demás canales presentan una participación menor, siendo la página Web (19.2%), el E-mail (12.6%) y el buzón de sugerencias (1.1%), lo que evidencia un marcado predominio y preferencia hacia las interacciones virtuales y plataformas digitales interactivas por parte de la ciudadanía. ·
- Durante mayo de 2026, la tipología más utilizada fue el Derecho de Petición de Interés General (44.5%), seguido de la Solicitud de Acceso a la Información (15.4%), el Derecho de Petición de Interés Particular (11.5%) y la Queja (11.5%). En menor proporción se registraron la Sugerencia (8.8%), la Felicitación (7.1%), cerrando con el Reclamo (0.5%) y la Consulta (0.5%), lo que refleja las necesidades dinámicas de la ciudadanía en relación con los espacios de control social y rendición de cuentas. ·
- En el mes de mayo 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 mayo de 2026, se reporta (2) dos peticiones con gestión extemporánea.

- En seguimiento a la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, se auditaron 40 respuestas emitidas por la entidad, registrando un **100% de cumplimiento** en:
 - **Oportunidad y Coherencia:** Respuestas emitidas a tiempo y con hilo conductor claro.
 - **Fondo y Calidez:** Resolución real de la solicitud bajo un lenguaje empático y respetuoso.
 - Se recomienda seguir implementando las acciones de control y estrategias del proceso para salvaguardar estos excelentes márgenes de atención.
-
- Respecto a las encuestas de percepción ciudadana aplicada a 17 usuarios, el 82% de los encuestados calificó de excelente el servicio global recibido en las sedes físicas y canales digitales, mientras que el 94% valoró con excelencia la amabilidad de la persona que lo atendió, reflejando consistencia en la satisfacción general frente a la entidad y un cumplimiento unánime del 100% en el trato digno, con respeto y enfoque humano hacia la ciudadanía.

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 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 Lucia Rugeles de Hernández
CPS. Profesional
Aprobó: Lina Marcela Flórez Cardenas
Secretario General (E)