INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES EN BOGOTÁ TE ESCUCHA

MES DE SEPTIEMBRE 2026

SECRETARIA GENERAL – PROCESO SERVICIO A LA CIUDADANÍA

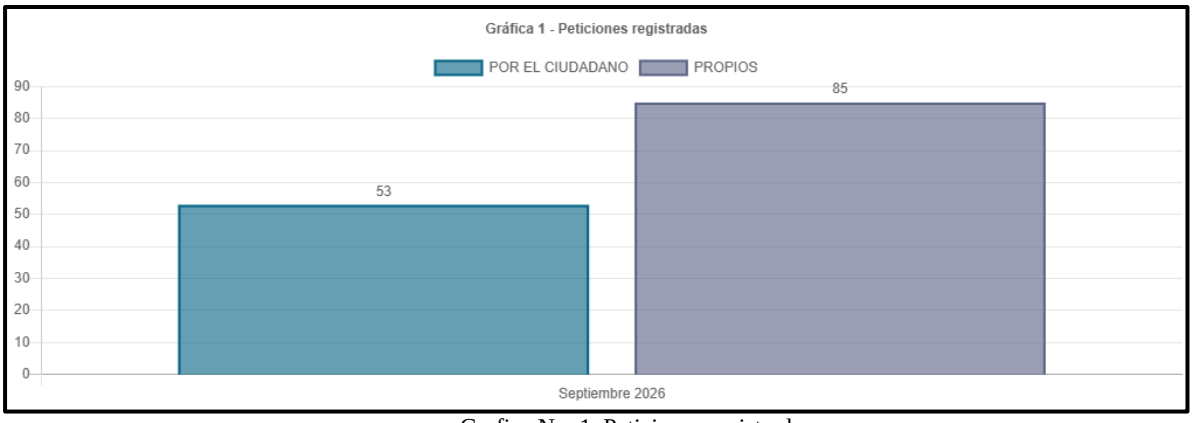
Tabla de contenido

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 5
3.5. CORREOS ELECTRÓNICOS 6
4. PETICIONES POR TIPOLOGÍA 6
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 11
8. TIEMPO DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS 11
9. PETICIONES CON GESTIÓN EXTEMPORÁNEA 12
10. SEGUIMIENTO ESCRITO DE RESPUESTAS EMITIDAS POR LA ENTIDAD 13
11. ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN CIUDADANA 14
12 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN 16
13. EVENTOS PARA LA CIUDADANÍA 17
14. CONCLUSIONES 18
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 septiembre de 2026 se registraron 138 peticiones ciudadanas (Gráfica 1), lo que representa un aumento importante, frente a las 95 solicitudes de agosto. Esta variación representa un comportamiento estadísticamente estable y dentro de los márgenes previstos para la interacción habitual de la ciudadanía con 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 septiembre de 2026 se recibieron 100 peticiones ciudadanas trasladadas por otras entidades, distribuidas de la siguiente manera:

ENTIDAD	NÚMERO DE PETICIONES
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS -UAESP	22
SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ	16
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	11
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	8

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO - DADEP	8
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	6
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD DE BOGOTÁ	5
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	3
EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A.	3
VEEDURÍA DISTRITAL DE BOGOTÁ	2
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E.	2
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	2
SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	2
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS DE BOGOTÁ	1
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ EAAB - ESP	1
INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL, IDPAC	1
CODENSA S.A. ESP	1
INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL IDPYBA	1
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE REHABILITACIÓN Y MANTENIMIENTO VIAL	1
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	1
SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	1
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU	1
INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO	1
TOTAL	**100**

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

Las peticiones recibidas se tramitaron internamente para la proyección de sus respuestas, siendo asignadas a las dependencias correspondientes o trasladadas por competencia a otras entidades. En relación con el mes anterior, se evidenció un aumento del 16% en el volumen de solicitudes recibidas, al pasar de 86 en agosto de 2026 a 100 en septiembre de 2026.

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

Tipo de ingreso	Cantidad
Peticiones registradas	138
Peticiones recibidas	100
Total	238

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

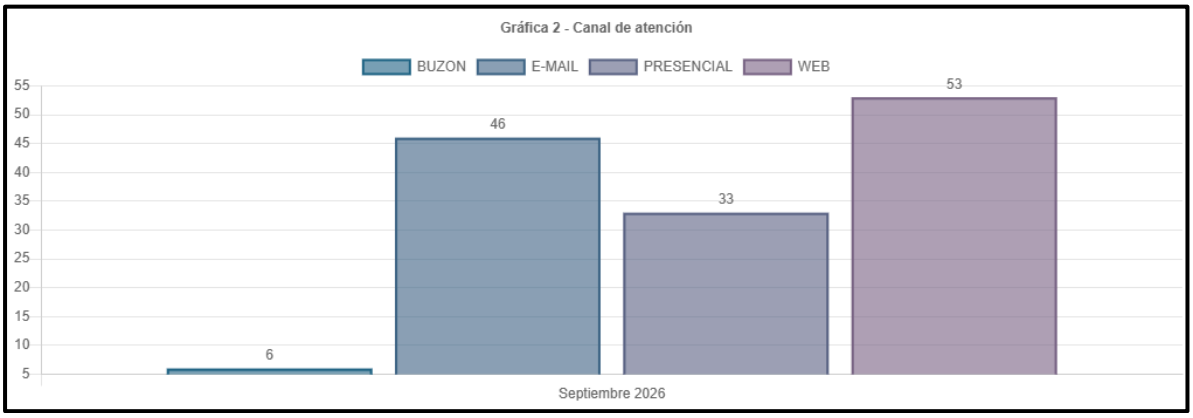
análisis de los canales institucionales directos, con el fin de evitar la doble contabilización en los sistemas distritales. El 100% de estas peticiones fueron gestionadas conforme a los lineamientos establecidos, procediendo con su asignación interna a las dependencias competentes o su traslado a terceros según la misionalidad requerida. Por su parte, el incremento del 16% (al pasar de 86 en agosto a 100 en septiembre) evidencia un cambio en la tendencia de distribución de peticiones en el Distrito; no obstante, la gestión de estos flujos continuó representando una exigencia significativa para la capacidad institucional de respuesta en el reparto y la radicación inicial durante el periodo.

3. CANALES DE ATENCIÓN

Teniendo en cuenta las 138 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	53	38%
E-MAIL	46	33%
PRESENCIAL	33	24%
BUZÓN DE SUGERENCIAS	6	4%
TOTALES	138	100%

Tabla No. 2. Canales de atención
Fuente: Reporte de gestión de peticiones de septiembre 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 septiembre de 2026 los canales virtuales oficiales de la entidad asumieron el mayor flujo de radicación. El canal Web fue el predominante con el 38% (53 peticiones), seguido por el E-mail con el 33% (46 peticiones). Por ultimo, el canal Presencial tuvo un desempeño del 24% (33 peticiones) obteniendo un repunte frente al mes anterior .

Frente al uso del Buzon de Sugerencia, se evidencia un flujo de radicación del 4% con 6 peticiones.

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 septiembre de 2026 se logró la atención en tiempo real de 57 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 septiembre de 2026 se atendieron 29 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 septiembre 2026 se recibieron 40 llamadas al conmutador de la entidad, es de anotar que las llamadas fueron gestionadas y atendidas por el proceso de servicio a la ciudadanía, atendiendo a que el daño en la infraestructura telefónica impidió el traslado de las llamadas a las dependencias competentes

3.4. CANAL PRESENCIAL

Durante el mes de septiembre de 2026 se registraron 42 atenciones de la siguiente manera:

MES	CONSOLIDADO CANAL PRESENCIAL				
	PRESENCIAL				
	CALLE 15	CALLE 61	CALLE 63	DISTRITO JOVEN	PERDOMO
SEPTIEMBRE	5	16	4	4	13

Tabla No. 4. Atenciones canal presencial

Fuente: Elaboración propia – Datos atención puntos

Durante el mes de septiembre de 2026, los canales presenciales registraron 42 atenciones orientadas a solicitudes sobre el modelo pedagógico, modalidad de internado, vacantes laborales y certificados de cursos, lo que representa una disminución del 14% frente a las 49 atenciones de julio. 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 381 correos electrónicos de la siguiente manera:

- Correo de atención a la ciudadanía: 376
- Correo de defensor del ciudadano: 5

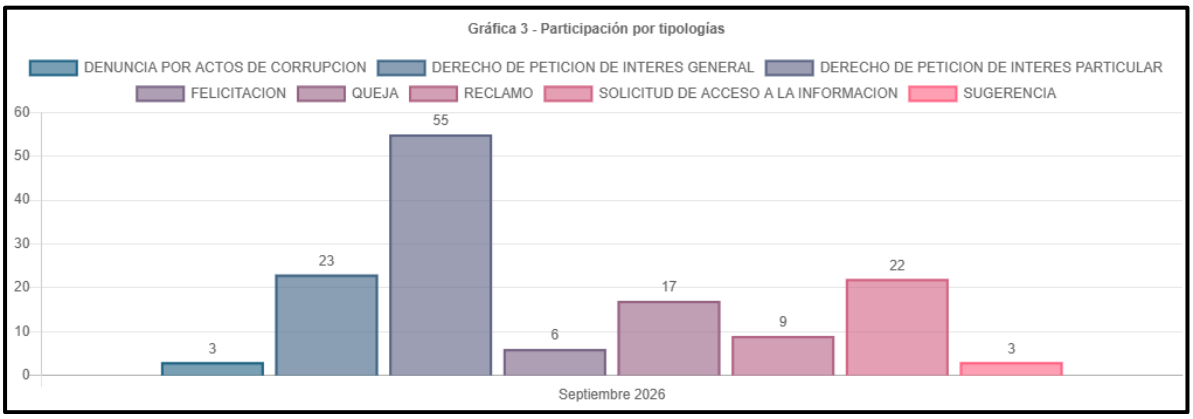
Cada uno de estos correos, fue gestionado y respondido oportunamente.

4. PETICIONES POR TIPOLOGÍA

Teniendo en cuenta las 138 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	55	40%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	23	17%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	22	16%
QUEJA	17	12%
RECLAMO	9	7%
FELICITACIÓN	6	4%
SUGERENCIA	3	2%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	3	2%
TOTAL	**138**	**100%**

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



Grafica No. 3. Participación por tipologías
Fuente: Red Distrital de Quejas y Reclamos - Veeduría Distrital

Durante el mes de septiembre de 2026, la tipología con mayor participación continuó siendo el Derecho de Petición de Interés Particular, representando el 40% de la demanda ciudadana (55 solicitudes). A esta le siguió el Derecho de Petición de Interés General con el 17% (23 solicitudes) y la Solicitud de Acceso a la Información con el 16% (22 solicitudes).

En menor proporción se registraron la Queja con el 12% (17 solicitudes), el Reclamo con el 7% (9 solicitudes) y la Felicitación con el 4% (6 solicitudes). Por último, la Sugerencia y la Denuncia por Actos de Corrupción representaron cada una el 2% de las atenciones (3 solicitudes cada una), para un total consolidado de 138 peticiones (100%).

Este comportamiento refleja la habitual concentración de la demanda en los derechos de petición de interés particular y general, así como en las solicitudes de información, mientras que las quejas, reclamos y denuncias mantuvieron una participación residual dentro del volumen general de solicitudes del mes.

5. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA.

La tabla No. 6 registra las 42 peticiones que se trasladaron durante el mes de septiembre, a las diferentes entidades, por no competencia;

ENTIDAD	NÚMERO DE PETICIONES TRASLADADAS	%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	12	29%
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	8	19%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	6	14%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	6	14%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	2	5%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD DE BOGOTÁ	2	5%

EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A.	2	5%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS - UAESP	1	2%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE REHABILITACIÓN Y MANTENIMIENTO VIAL	1	2%
SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE	1	2%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO - DADEP	1	2%
TOTAL	**42**	100%

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

Como se evidencia en la tabla las dos entidades con mayor número de traslados fueron la Secretaria Distrital de Convivencia y Justicia y la Secretaria Distrital de Integración Social.

6. GESTIÓN DE RESPUESTAS

6.1. RESPUESTAS GESTIONADAS POR LA ENTIDAD

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

TOTAL, PETICIONES	PETICIONES TRASLADADAS	PETICIONES GESTIONADAS EN LA ENTIDAD
238[1]	42[2]	196

De acuerdo con lo anterior, en el mes de septiembre 2026 se recibieron 238 peticiones, de las cuales 42 peticiones se trasladaron por no competencia, lo que indica que se gestionaron las siguientes peticiones:

DEPENDENCIA/TIPO DE REQUERIMIENTO	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	SUGERENCIA	TOTAL
SERVICIO A LA CIUDADANÍA		37	29		28	5	5		104
SUBDIRECCION TECNICA POBLACIONAL		1	6	4	5		9	2	27

[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 septiembre se trasladaron 42 peticiones.

GERENCIA DE CONTRATACIÓN		4	20						24
GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS		1	8		1		5		15
GERENCIA DE TALENTO HUMANO		2	7				4		13
GERENCIA DE TERRITORIO		5	5		1				11
GERENCIA DE RECURSOS FÍSICOS		3	1		1	3	1		9
GERENCIA DE ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD		1		1	1	2		2	7
GERENCIA OPERATIVA			3	1	1	1			6
DIRECCION		2	1						3
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	3								3
OFICINA JURÍDICA			3						3
GERENCIA DE INSERCIÓN SOCIOECONÓMICA		2	1						3
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN			1				2		3
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES			1				2		3
GERENCIA ADMINISTRATIVA					1		1		2
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES		1							1
GERENCIA FINANCIERA			1						1
TOTAL	**3**	**59**	**87**	**6**	**39**	**11**	**29**	**4**	**238**

Tabla No. 7. Peticiones asignadas para respuesta por dependencia septiembre
Fuente: Elaboración propia – Control de Requerimientos

6.2. PETICIONES CERRADAS EN EL MISMO PERIODO[3]

DEPEDENCIAS	CERRADAS MISMO PERIODO	%
GERENCIA DE CONTRATACION	18	19.78 %
SUBDIRECCION TECNICA POBLACIONAL	17	18.68 %
GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	11	12.09 %
GERENCIA RECURSOS FISICOS	8	8.79 %
GERENCIA TALENTO HUMANO	8	8.79 %
GERENCIA OPERATIVA	6	6.59 %

[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	4.40 %
GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD	3	3.30 %
PLANEACION	3	3.30 %
COMUNICACIONES	2	2.20 %
DIRECCION	2	2.20 %
GERENCIA ADMINISTRATIVA	2	2.20 %
JURIDICA	2	2.20 %
SERVICIO A LA CIUDADANIA	2	2.20 %
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	1.10 %
GERENCIA FINANCIERA	1	1.10 %
SISTEMAS	1	1.10 %
TOTAL	91	100%

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

De acuerdo con la tabla N.º 8. Durante el mes de septiembre de 2026, de las 138 peticiones registradas, 91 fueron atendidas y cerradas en el mismo periodo. La mayor participación en los cierres se presentó en la Gerencia de Contratación, la cual reúne el mayor número de requerimientos gestionados

6.3. PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

DEPENDENCIA	CERRADAS OTRO PERIODO	%
SUBDIRECCION TECNICA POBLACIONAL	11	28.21 %
GERENCIA TERRITORIO	9	23.08 %
GERENCIA DE CONTRATACION	5	12.82 %
GERENCIA TALENTO HUMANO	3	7.69 %
GERENCIA ADMINISTRATIVA	2	5.13 %
GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	2	5.13 %
SISTEMAS	2	5.13 %
CONTROL INTERNO	1	2.56 %
DIRECCION	1	2.56 %
GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD	1	2.56 %
GERENCIA INSERCCION SOCIOECONOMICA	1	2.56 %
JURIDICA	1	2.56 %
TOTAL	**39**	**100%**

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

De acuerdo con la tabla Nº 9, en el mes de septiembre de 2026 se cerraron 39 peticiones de periodos anteriores. La dependencia con el mayor número de cierres fue la Subdirección Técnica

Poblacional con 11 peticiones que equivalen al 28.21%, del total de peticiones cerradas de periodos anteriores durante el mes.

7. CATEGORIAS Y SUB-TEMAS MAS REITERADOS

SUBTEMA	TOTAL	%
CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	72	55.38 %
PRESENCIA NNAJ EN HABITABILIDAD DE CALLE	38	29.23 %
NINOS NINAS Y ADOLESCENTES VICTIMAS Y EN RIESGO DE EXPLOTACION COMERCIAL	7	5.38 %
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO CERTIFICACIONES RECLAMACIONES LABORALES CAPACITACIONES SOLICITUD DE TRABAJO SOLICITUD DE DESVINCULACION	6	4.62 %
ATENCION Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS	2	1.54 %
PAGINA WEB Y SISTEMAS DE INFORMACION	2	1.54 %
CONVENIOS	1	0.77 %
INFRAESTRUCTURA E INSTALACIONES	1	0.77 %
TEMAS FINANCIEROS	1	0.77 %
TOTAL	**130**	**100%**

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

En el mes de septiembre se registraron 130 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	0	0	0	0	0	0	0	4	0
DIRECCION	0	0	0	13	0	0	0	0	0	0
GERENCIA ADMINISTRATIVA	0	0	0	0	0	7	0	0	0	0
GERENCIA DE CONTRATACION	0	0	5	2	0	0	0	0	0	0
GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD	0	0	14	0	0	14	0	0	13,5	0

GERENCIA FINANCIERA	0	0	5	6,33	0	11	0	0	4	0
GERENCIA INSERCCION SOCIOECONOMICA	0	0	9	8,85	0	0	0	0	0	0
GERENCIA OPERATIVA	0	0	0	0	13	14	7	2	0	0
GERENCIA RECURSOS FISICOS	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0
GERENCIA TALENTO HUMANO	0	0	0	0	10	0	0	0	0	0
GERENCIA TERRITORIO	0	0	0	7,67	3	5	5	0	0	0
JURIDICA	0	0	7,33	11	0	10	8,33	0	0	0
SERVICIO A LA CIUDADANIA	0	0	0	6,86	0	0	0	0	7,25	0
SISTEMAS	0	0	9	6	0	7	0	0	7	0
SUBDIRECCION TECNICA POBLACIONAL	0	0	0	13,33	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 septiembre de 2026, el IDIPRON presentó los mayores tiempos promedio de respuesta en la **Gerencia Estrategias de Corresponsabilidad**, la **Gerencia Operativa**, la **Dirección** y la **Subdirección Técnica Poblacional**:

- Gerencia Estrategias de Corresponsabilidad: Registró los promedios más altos en *Derecho de petición interés general* (14 días), *Queja* (14 días) y *Solicitud acceso información* (13,5 días).

- Gerencia Operativa: Concentró tiempos de respuesta elevados en *Queja* (14 días), *Felicitación* (13 días) y *Reclamo* (7 días).

- Subdirección Técnica Poblacional: Tuvo su mayor tiempo de respuesta en *Derecho de petición interés particular* con 13,33 días.

- Dirección: Registró un tiempo promedio de 13 días en *Derecho de petición interés particular*.

Asimismo, destacan la Gerencia Financiera con 11 días en *Queja*, la Oficina Jurídica con 11 días en *Derecho de petición interés particular* y 10 días en *Queja*, y la Gerencia Talento Humano con 10 días en *Felicitación*.

9. PETICIONES CON GESTIÓN EXTEMPORÁNEA

Considerando los términos establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, durante el mes de septiembre de 2026 NO se reporta petición con gestión extemporánea.

10. SEGUIMIENTO ESCRITO DE RESPUESTAS EMITIDAS POR LA ENTIDAD

Por parte del proceso de servicio a la ciudadanía, como implementación de acción de mejora y buenas prácticas, se implementó el seguimiento individualizado a las respuestas emitidas por las dependencias. Como resultado de este ejercicio se han encontrado las siguientes observaciones:

No de petición	Radicado ingreso IDIPRON	Dependencia asignada	Fecha respuesta	Observación	Criterio
5581562026	2026ER3374	Subdirección técnica poblacional	31/08/2026	LA RESPUESTA QUE LE ESTAN BRINDO AL JOVEN NO TIENE NADA QUE VER CON LO QUE EL PIDE	COHERENCIA
5738032026	2026ER3460	GERENCIA ADMINITRATIVA	04/09/2026	LA PERSONA QUE COLOCA LA PETICION ES ANONIMA Y AL MONENTO DE DAR RESPUESTA SE DIRIGEN A MI COMPAÑERA ISABEL DAVILA COMO SI ELLA HUBIESE COLOCADO LA PETICION	COHERENCIA
5764592026	2026ER3599	GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD	17/08/2026	En la evaluación de la calidad se identifica que la respuesta cargada no cumple criterios de coherencia, ni claridad, ni calidez y que, por supuesto se impacta la oportunidad, toda vez que, si no hay respuesta de fondo, la petición continúa sin resolver y los términos de Ley se encuentran vencidos	VARIOS

El anterior seguimiento se hace en virtud del fortalecimiento al cumplimiento de la Política Publica Distrital de Servicio a la Ciudadanía, para ello se tomaron 3 respuestas sobre las cuales se encontraron observaciones que fueron puestas en conocimiento de cada una de las dependencias y se les solicito que se adelantaran planes de mejoramiento, puntos de control y acciones orientadas a las buenas prácticas institucionales a fin de que se mitiguen las observaciones encontradas.

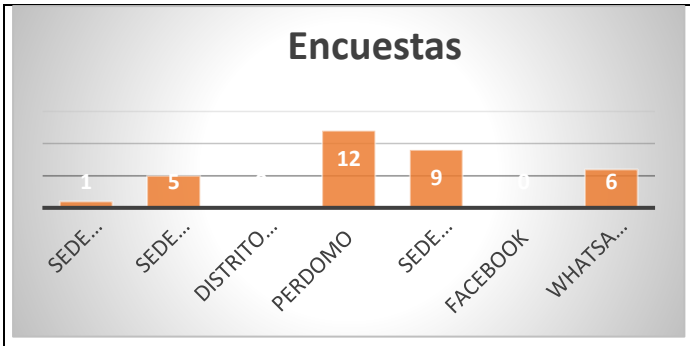
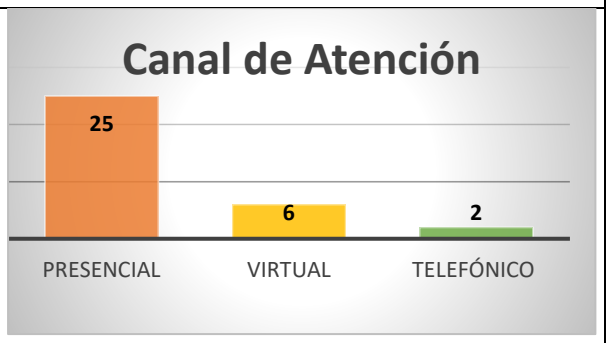
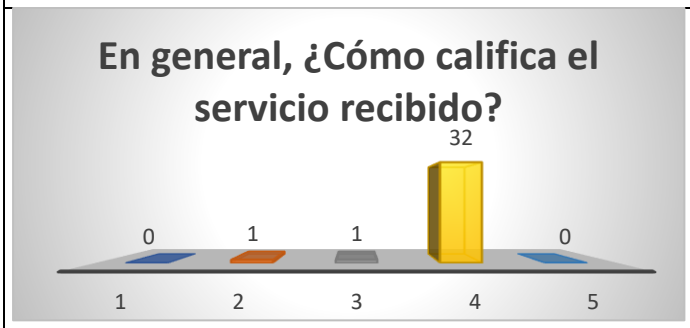
Así mismo se socializaron los resultados de la revisión de calidad adelantada por el proceso de servicio a la ciudadanía en el primer trimestre de 2026, obteniendo los siguientes resultados:

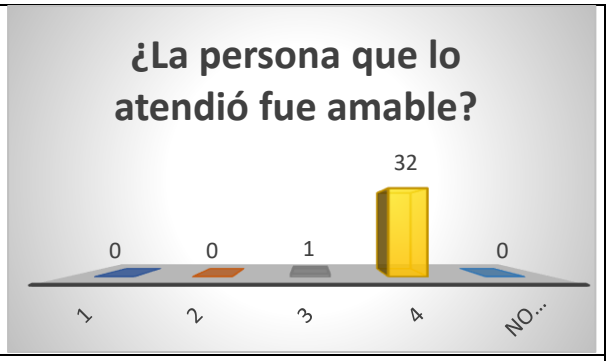
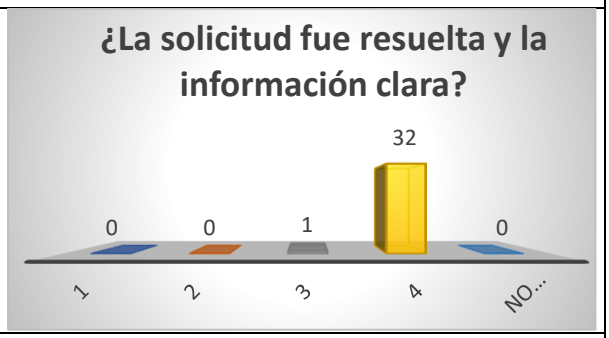
DEPENDENCIA	CRITERIOS DE CALIDAD	CRITERIOS DE MANEJO DEL SISTEMA
Jurídica	100	100
Socioeconómica	100	100
Contratación	100	100

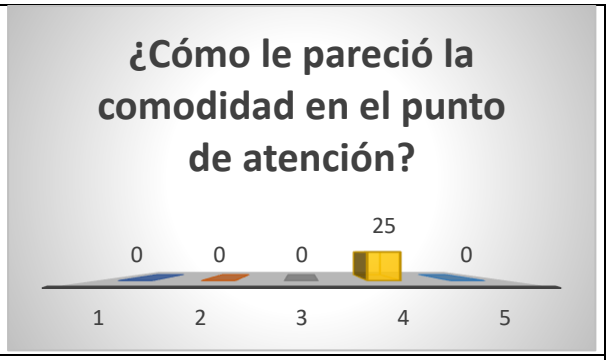
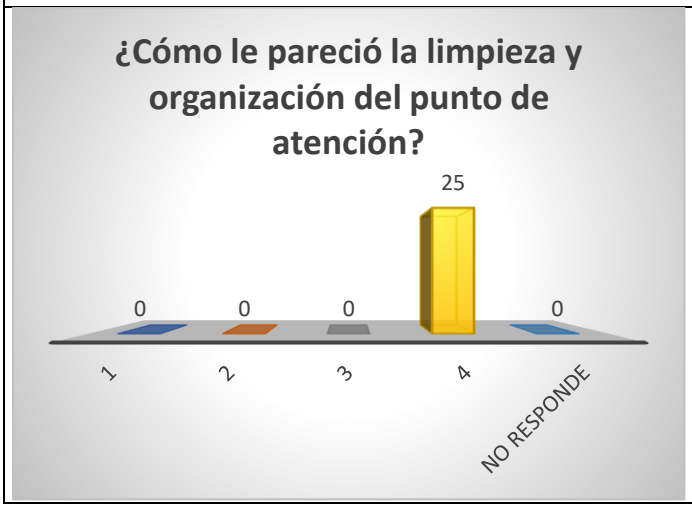
Capacidades y derechos	92	100
Corresponsabilidad	89	89
Territorio	83	83
Administrativa	100	50
Talento humano	21	93

Por lo anterior, desde el proceso Servicio a la Ciudadanía se continuarán adelantado controles a la calidad, oportunidad, calidez, coherencia y termino de las respuestas otorgadas por parte del Instituto, salvaguardando el cumplimiento de la Política Publica Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

11. ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN CIUDADANA

<table>
<tr>
<td>
</td>
<td>En el mes de septiembre se realizaron 33 encuestas de percepción del servicio en los 4 puntos de atención a la ciudadanía: Calle 15, Calle 63, UPI Perdomo, Calle 61 y la aplicación de mensajería WhatsApp.</td>
</tr>
<tr>
<td>En el mes de septiembre, el 75,8% de las encuestas realizadas fueron aplicadas a través del canal presencial (25 encuestas). Por su parte, el canal virtual representó el 18,2% (6 encuestas) y el canal telefónico el 6,1% (2 encuestas). Se presenta una disminución considerable en el canal telefónico, este último afectado por las dificultades presentadas en el funcionamiento del servicio durante el mes</td>
<td>
</td>
</tr>
<tr>
<td>
</td>
<td>El 97% de los(las) ciudadanos(as) califican de excelente el servicio recibido en los puntos de atención y finalmente 3% regular.</td>
</tr>
</table>

El 97% de los(las) ciudadanos(as) califican de excelente la amabilidad de la persona que lo atendió, el 3% restante afirma que fue regular.	
	El 91% de los(las) ciudadanos(as) califican de excelente que el servicio fue rápido y finalmente 9% regular.
El 97% de los ciudadanos califican de excelente que la solicitud fue resuelta y la información clara y finalmete 3% califican como regular.	
	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	
	El 100% de los ciudadanos califican de excelente la limpieza y organización del punto de atención. La pregunta se aplica únicamente en la atención presencial

12 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Durante el mes de septiembre de 2026, se registró la aplicación de 33 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.

Con base en los datos presentados, en septiembre se obtuvieron 33 encuestas, lo que representa un aumento considerable del 50% en la captación de muestras respecto al mes anterior, donde se registraron un total de 22 encuestas.

El aumento obedece a la participación masiva de carácter presencial en los diferentes puntos de atención por parte de la ciudadanía, permitiendo captar mas opiniones de esta frente a la atención del proceso de servicio a la ciudadanía

La participación por canal de atención se concentró principalmente en el medio presencial con un 75.8%, seguido por el canal virtual con un 18.2%. Cabe precisar que no se registraron encuestas a través de la vía telefónica, dada la contingencia presentada en el funcionamiento del servicio durante el mes.

Estos resultados evidencian una marcada preferencia de los usuarios por la atención presencial como principal medio de interacción.

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

• **Calidad General y Calidez:** El 97% de los usuarios calificó como "excelente" el servicio recibido en los puntos de atención (un 3% lo percibió como regular). De igual forma, el 97% de los ciudadanos calificó de "excelente" la amabilidad del personal que los atendió, mientras que el 3% restante afirmó que fue regular. Esta calificación demuestra una tendencia alta de satisfacción frente a la excelencia en la atención y la calidez del talento humano.

• **Oportunidad y Efectividad:** Frente a la rapidez en la atención, se obtuvo un 91% de valoración "excelente" (y 9% regular). Por su parte, la efectividad en la resolución de la solicitud y la claridad de la información compartida alcanzó un 97% de percepción "excelente" (y 3% regular).

• **Enfoque de Derechos:** El 100% de los ciudadanos calificó como "excelente" el haberse sentido tratado con total respeto, dignidad y humanidad por parte del personal de la entidad.

• **Infraestructura Presencial:** En los aspectos evaluados exclusivamente para el canal presencial, tanto la comodidad de las instalaciones como la limpieza y organización de los puntos de atención alcanzaron la máxima valoración con un 100% de calificación "excelente".

Los datos del mes de septiembre reflejan una alta valoración en la experiencia de la ciudadanía en los entornos físicos, consolidando un 100% de percepción "excelente" en la comodidad, limpieza y organización de los puntos de atención. Asimismo, se evidencia una notable solidez en los criterios de calidez (97%), efectividad y claridad de la información (97%) y oportunidad en la atención (91%), manteniendo márgenes de excelencia superiores al 90% en la gestión del servicio al ciudadano.

13. EVENTOS PARA LA CIUDADANÍA

Durante el mes de septiembre de 2026 el proceso de Servicio a la Ciudadanía participó en una (1) una feria de Servicio a la ciudadanía.

1- 18 de septiembre de 2026 – Localidad de Tunjuelito Parque Venencia Diagonal 49 sur # 53a-92, en un horario de 8:00 am a 2:00 pm





El día 18 de septiembre de 2026. El Proceso de Servicio a la Ciudadanía participo en la Feria de servicios, organizada por la Alcaldía Mayor, en el Parque Venencia Diagonal 49 sur # 53a-92 localidad de Tunjuelito y se realizaron un total de 8 atenciones.

14. CONCLUSIONES

- De acuerdo con el reporte de la Alcaldía Mayor y la Veeduría Distrital, en septiembre de 2026 se registraron 138 peticiones ciudadanas, lo que representa un incremento significativo frente a las 95 solicitudes registradas en agosto. Esta variación representa un comportamiento estadísticamente estable y dentro de los márgenes previstos para la interacción habitual de la ciudadanía con la entidad.
- • En el mes de septiembre de 2026 la entidad recibió 100 peticiones ciudadanas trasladadas por otras entidades (lo que representa un aumento del 16% respecto a las 86 recibidas en agosto). Como se evidencia en los registros, la entidad con mayor número de solicitudes remitidas fue la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos (UAESP) con 22 requerimientos, seguida de la Secretaría General con 16.

- Durante septiembre se trasladaron 42 peticiones por no competencia a otras instituciones; las dos entidades con mayor número de traslados fueron la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia (29%) y la Secretaría Distrital de Integración Social (19%).
- Durante septiembre de 2026 los canales virtuales oficiales de la entidad asumieron el mayor flujo de radicación. El canal Web fue el predominante con el 38% (53 peticiones), seguido por el E-mail con el 33% (46 peticiones). Por su parte, el canal Presencial representó el 24% (33 peticiones), evidenciando un repunte frente al mes anterior, y el Buzón de Sugerencias un 4% (6 peticiones).
- Durante el mes de septiembre de 2026, la modalidad predominante continuó siendo el Derecho de Petición de Interés Particular con un 40% de la participación (55 solicitudes), seguida por el Derecho de Petición de Interés General con el 17% (23 solicitudes) y la Solicitud de Acceso a la Información con el 16% (22 solicitudes); en tanto que el porcentaje restante se distribuyó entre Quejas (12%), Reclamos (7%), Felicitaciones (4%), Sugerencias (2%) y Denuncias por Actos de Corrupción (2%). Este comportamiento refleja la habitual concentración de la demanda en los derechos de petición particulares y generales y en las solicitudes de información, manteniendo las quejas, reclamos y denuncias en niveles residuales.
- En el mes de septiembre se gestionaron un total de 196 peticiones en la entidad (de 238 recibidas/registradas en total, tras descontar 42 trasladadas por no competencia) y se lograron cerrar 91 peticiones registradas en el mismo periodo, así como 39 peticiones correspondientes a periodos anteriores.
- Considerando los términos establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, durante el mes de septiembre de 2026 no se reportan peticiones con gestión extemporánea.
- En seguimiento a la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, se revisaron 3 respuestas emitidas por la entidad, identificando observaciones en los criterios de coherencia, claridad y calidez, por lo cual se solicitaron planes de mejoramiento y puntos de control a las dependencias involucradas (Subdirección Técnica Poblacional, Gerencia Administrativa y Gerencia de Estrategias de Corresponsabilidad) para mitigar los hallazgos y sostener los estándares de oportunidad y calidad.
- Respecto a las encuestas de percepción ciudadana aplicadas a 33 usuarios en los puntos presenciales, canales virtuales y telefónicos (lo que representó un incremento del 50% en la captación de muestras respecto a las 22 del mes anterior), el 97% de los encuestados calificó de excelente el servicio global recibido, el 97% la amabilidad del personal y el 91% la rapidez en la atención. Asimismo, el 100% destacó el trato digno con enfoque de derechos y las condiciones de comodidad, limpieza y organización en los puntos presenciales.

•15. RECOMENDACIONES

Se recomienda a los responsables de las Unidades de Protección Integral (UPI), que en caso de que un beneficiario tenga una petición, dirigirlo al buzón de sugerencias 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 optimizar la asignación y gestión de peticiones, así como programar las capacitaciones a las que haya lugar.

• Se recomienda a los procesos misionales que, si realizan eventos en territorio o ferias institucionales, soliciten el 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 e implementar las acciones de mejora resultantes de los seguimientos cualitativos a las respuestas, garantizando que todos los oficios incluyan los sellos de radicación de salida, firmas correspondientes y cumplan con los criterios de coherencia, claridad y calidez.

• Se recomienda a todos los procesos continuar con las acciones establecidas para mantener el cumplimiento estricto de los términos legales fijados en el Art. 14 de la Ley 1755 de 2015, evitando la generación de respuestas extemporáneas.

• Se recomienda a los responsables de las UPI y sedes administrativas, informar oportunamente al correo atencionciudadano@idipron.gov.co en caso de encontrarse peticiones en los buzones físicos, con el fin de que el proceso Servicio a la Ciudadanía programe su apertura oficial.

• Se recomienda a los administradores y gestores de la plataforma Bogotá Te Escucha asistir a las capacitaciones, charlas y sensibilizaciones que se programen desde la Gerencia de Talento Humano o el proceso Servicio a la Ciudadanía para fortalecer las competencias en atención al ciudadano y uso del sistema.

• Se recomienda a los funcionarios(as) y contratistas de la entidad dar estricto cumplimiento a los lineamientos de la Circular 023 del 18 de junio de 2024, en lo relativo a la gestión formal de PQRSFD y requerimientos de información.

Elaboró: Jorge Andres Chaves Piñeros
Profesional Universitario 219-03
Reviso: Fanny Lucia Rugeles de Hernández
CPS. Profesional
Aprobó: Lina Marcela Flórez Cárdenas
Secretaria General