

INFORME DE
GESTIÓN DE
PETICIONES EN
BOGOTÁ TE
ESCUCHA

PRIMER TRIMESTRE 2026

SECRETARIA GENERAL –
PROCESO SERVICIO A LA
CIUDADANÍA

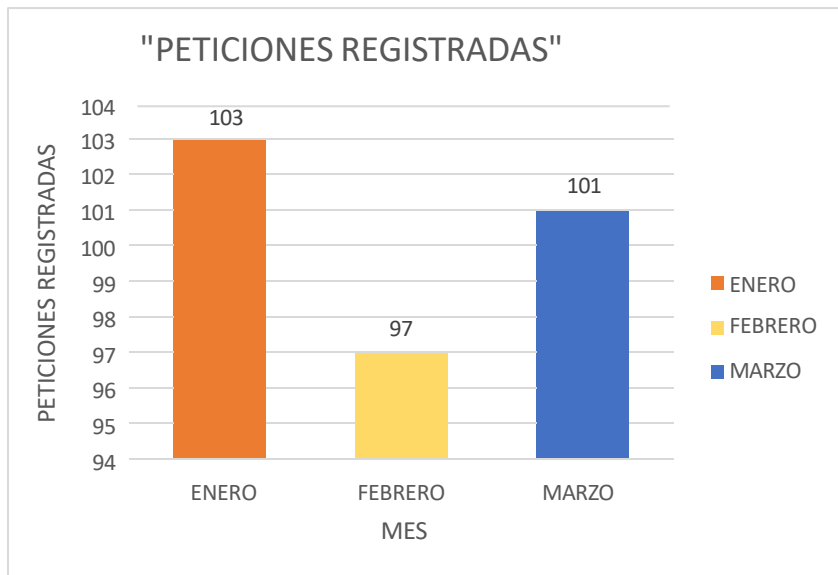
Tabla de contenido

1. PETICIONES REGISTRADAS.....	2
2. PETICIONES RECIBIDAS	2
3. CANALES DE ATENCIÓN	4
3.1. ATENCIONES POR LINEA WHATSAPP	5
3.2. ATENCIONES 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.....	8
6.1. RESPUESTAS GESTIONADAS POR LA ENTIDAD	8
7. CATEGORIAS Y SUB TEMAS MAS REITERADOS.....	8
8. PETICIONES CON GESTIÓN EXTEMPORÁNEA.....	8
9. SEGUIMIENTO ESCRITO DE RESPUESTAS EMITIDAS POR LA ENTIDAD	9
10. ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN CIUDADANA	9

1. PETICIONES REGISTRADAS

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

En el primer trimestre del 2026, se registraron 301 peticiones ciudadanas en la entidad como se muestra en la gráfica 1.



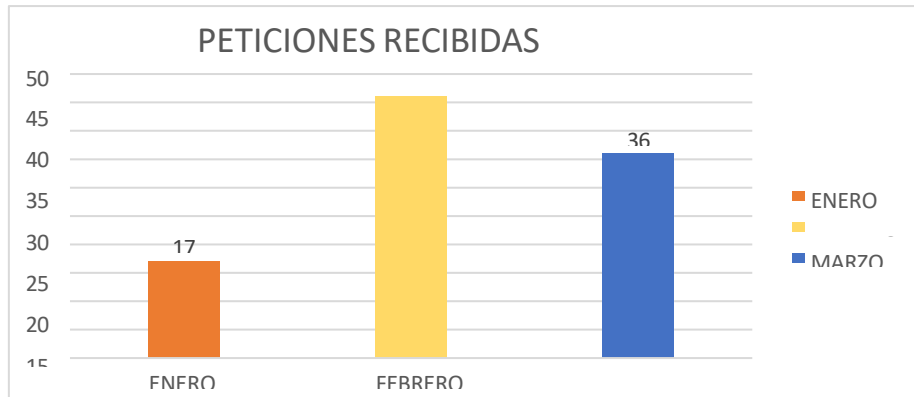
Grafica No. 1. Peticiones registradas primer trimestre 2026
Fuente: Reporte de Gestión de Peticiones - Alcaldía Mayor de Bogotá

Se observa que los meses de enero y marzo, tuvieron el mayor número de peticiones registradas, representando el 67,7% del total registrado mientras que febrero registró el menor número, aportando el 32% del total del primer trimestre de 2026.

2. PETICIONES RECIBIDAS

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

En el primer trimestre de 2026, la entidad recibió 99 peticiones ciudadanas de otras entidades, de la siguiente manera:



Grafica No. 2. Peticiones recibidas primer trimestre 2026
Fuente: Reporte de Gestión de Peticiones - Alcaldía Mayor de Bogotá

Se presentan las entidades de las cuales se recibieron las 99 peticiones durante el primer trimestre 2026:

ENTIDAD	NÚMERO DE PETICIONES
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	23
SECRETARÍA GENERAL	18
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	13
EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A.	6
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	5
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS - UAESP	6
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	4
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	4
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL - DASCD	4
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	3
DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO - DADEP	2
EMPRESA METRO DE BOGOTÁ S.A.	2
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E.	2
VEEDURÍA DISTRITAL	2
INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL - IPES	1
SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	1
SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE	1
SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	1
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	1
TOTAL	99

Tabla No. 1. Peticiones recibidas primer trimestre 2026
Fuente: Elaboración propia - Control de requerimientos ciudadanos

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.

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

TIPO DE INGRESO		CANTIDAD
	Peticiones registradas	301
	Peticiones recibidas	99
TOTAL		400

Las 400 peticiones que recibió la entidad se gestionaron en el primer trimestre, no obstante, y de acuerdo con la *Guía para la Generación y manejo del “REPORTE GESTIÓN DE PETICIONES”* de la Alcaldía Mayor de Bogotá, NO se presenta lo recibido por traslado de otras entidades, pues dichas peticiones serán reportadas por la entidad que la registró inicialmente, evitando doble contabilización. En correspondencia a lo anterior, desde el IDIPRON se tomará en cuenta la cantidad de peticiones registradas para efectos del desarrollo del informe.

3. CANALES DE ATENCIÓN

Teniendo en cuenta las 301 peticiones registradas, a continuación, se presentan los canales de atención que utilizaron los ciudadanos para interponer sus peticiones en el primer trimestre 2026:

CANAL DE ATENCION	CANTIDA DE PETICIONES	%
BUZON	6	2%
E- MAIL	149	50%
PRESENCIAL	23	8%
WEB	121	40%
TELEFONICO	2	1%
TOTAL	301	100%

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

Durante el primer trimestre del 2026, con los canales de atención se evidencia una clara predominancia de los medios digitales, especialmente el E-mail, que concentra el 50% de las peticiones, seguido del canal Web con el 40%, sumando en conjunto el 90% del total. En contraste, los canales tradicionales presentan una participación menor, siendo el Presencial (8%), el Buzón (2%) y el Telefónico (1%) los menos utilizados. Estos resultados reflejan una marcada preferencia de la ciudadanía por canales virtuales para la gestión de sus solicitudes.

3.1. ATENCIONES POR LINEA WHATSAPP

	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
ATENCIONES POR LINEA WHATSAPP	56	74	35	165

3.2. ATENCIONES RED SOCIAL FACEBOOK

	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
RED SOCIAL FACEBOOK	11	58	17	86

3.3. CANAL TELEFÓNICO

En el primer trimestre 2026, se recibieron 372 llamadas al conmutador de la entidad. Las 3 dependencias que más recibieron llamadas fueron:

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE LLAMADAS
DIRECCIÓN GENERAL	80
GERENCIA DE CONTRATACIÓN	42
GERENCIA ADMINISTRATIVA	18

Tabla No. 3. Dependencias que recibieron más llamadas en el primer trimestre 2026
Fuente: Elaboración propia – datos puntos de atención 2026

En este periodo, el proceso de Servicio a la Ciudadanía recibió un total de 372 llamadas telefónicas. La dependencia con el mayor número de llamadas recibidas fue a Dirección General, con 80 llamadas, asociadas a solicitudes de información sobre la misionalidad institucional, procesos generales y orientaciones sobre trámites, le sigue la Gerencia de Contratación, con 42 llamadas, en las cuales la ciudadanía realizó consultas principalmente relacionadas con vacantes laborales, procesos contractuales y requerimientos de proveedores y contratistas, luego, la Gerencia

Administrativa registró 18 llamadas, relacionadas con consultas y otros trámites propios de la gestión de la Gerencia Administrativa.

3.4 CANAL PRESENCIAL

Durante el primer trimestre 2026 se registraron 193 atenciones de la siguiente manera:

MES	CONSOLIDADO CANAL PRESENCIAL				
	PRESENCIAL				
	CALLE 15	CALLE 61	CALLE 63	DISTRITO JOVEN	PERDOMO
ENERO	16	12	2	4	20
FEBRERO	21	17	4	5	24
MARZO	15	8	2	5	38
TOTAL	52	37	8	14	82
TOTAL PRIMER TRIMESTRE	193				

Tabla No. 4. Atenciones canal presencial primer trimestre 2026
Fuente: Elaboración propia - datos puntos de atención 2026

La ciudadanía indaga la forma para acceder al modelo pedagógico del instituto, ofertas académicas, inscripciones a los programas y como acceder a ofertas laborales.

3.5. CORREOS ELECTRÓNICOS

En el primer trimestre, se recibieron en total 1.005 correos electrónicos de la siguiente manera:

- Correo de atención ciudadano: 999
- Correo de defensor del ciudadano: 6

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

4. PETICIONES POR TIPOLOGÍA

Teniendo en cuenta las 400 peticiones registradas y recibidas durante el primer trimestre 2026, a continuación, se presenta la clasificación por tipologías más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones:

TIPO DE PETICIÓN	CANTIDAD DE PETICIONES ENERO	CANTIDAD DE PETICIONES FEBRERO	CANTIDAD DE PETICIONES MARZO	TOTAL	%
CONSULTA	4	3	2	9	2,25%

DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	1	0	1	2	0,50%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	9	28	14	51	12,75%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	68	76	60	204	51,00%
FELICITACIÓN	2	1	0	3	0,75%
QUEJA	22	10	35	67	16,75%
RECLAMO	1	4	2	7	1,75%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	12	19	21	52	13,00%
SOLICITUD DE COPIA	1	2	1	4	1,00%
SUGERENCIA	0	0	1	1	0,25%
TOTAL	120	143	137	400	100%

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

Durante el primer trimestre de 2026 evidencia que el tipo de petición más frecuente corresponde al Derecho de Petición de Interés Particular, con 204 registros (51%), seguido de la Queja con 67 peticiones (16,75%) y la Solicitud de Acceso a la Información con 52 (13%). En menor proporción se encuentran el Derecho de Petición de Interés General (12,75%) y las demás tipologías, como Consulta, Reclamo, Solicitud de Copia, Felicitación, Denuncia por Actos de Corrupción y Sugerencia, que en conjunto representan un porcentaje reducido. En términos mensuales, se observa un incremento general de enero (120) a febrero (143), con una leve disminución en marzo (137), manteniéndose una demanda constante en la gestión de peticiones.

5. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

En la tabla No. 6 se muestra las peticiones que se trasladaron por no competencia en el primer trimestre 2026, de acuerdo con el tipo de requerimiento y la misionalidad de las entidades.

ENTIDAD	NÚMERO DE PETICIONES TRASLADADAS	%
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	29	39%
SECRETARIA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	8	11%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	3	4%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	12	16%
ENEL COLOMBIA S.A. ESP	1	1%
POLICIA METROPOLITANA	5	7%
SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	2	3%
SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	1	1%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	4	5%
SECRETARIA GENERAL	1	1%
EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A.	3	4%
INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACION Y DEPORTE IDR	2	3%

SECRETARIA DISTRITAL DEL AMBIENTE	1	1%
MINISTERIO DE EDUCACION	1	1%
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	1	1%
TOTAL	74	100%

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

Durante el primer trimestre de 2026 se trasladaron 74 peticiones ciudadanas por no competencia.

6. GESTIÓN DE RESPUESTAS

6.1. RESPUESTAS GESTIONADAS POR LA ENTIDAD

En el primer trimestre 2026 se realizó la siguiente gestión:

TOTAL PETICIONES	PETICIONES TRASLADADAS	PETICIONES GESTIONADAS EN LA ENTIDAD
400	74	326

De acuerdo con lo anterior, en el primer trimestre 2026 se recibieron 400 peticiones, de las cuales 74 se trasladaron por no competencia y 326 peticiones gestionó la entidad.

7. CATEGORIAS Y SUB-TEMAS MAS REITERADOS

En el primer trimestre 2026, los subtemas más reiterados de acuerdo las peticiones de los ciudadanos fueron los siguientes:

SUBTEMA
PRESENCIA NNAJ EN HABITABILIDAD DE CALLE
CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE
NINOS NINAS Y ADOLESCENTES VICTIMAS Y EN RIESGO DE EXPLOTACION COMERCIAL
PRESENCIA NNAJ EN HABITABILIDAD DE CALLE
TEMAS FINANCIEROS

8. PETICIONES CON GESTIÓN EXTEMPORÁNEA

Considerando los términos establecidos en el Art. 14 de la Ley 1755 del 2015, durante el primer trimestre de 2026, NO se reportaron requerimientos con gestión extemporánea,

9. 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 realiza revisión a 65 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, el proceso Servicio a la Ciudadanía continuó generando las alertas enviadas a las diferentes dependencias para seguir cumpliendo con los criterios y brindar una atención oportuna de acuerdo con los tiempos establecidos por ley.

10. ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN CIUDADANA

Resumen del primer trimestre a continuación

Enero: en la pregunta 1, de 77 ciudadano que respondieron la encuesta el 100% califico el servicio con excelente y bueno, correspondiendo al nivel máximo de 4.0.

Febrero: en la pregunta 1, de 53 ciudadano que respondieron la encuesta el 94% califico el servicio con excelente y bueno, correspondiendo al nivel mínimo de 4.0.

Marzo: en la pregunta 1, de 39 ciudadano que respondieron la encuesta el 97% califico el servicio con excelente y bueno, correspondiendo al nivel aceptable de 4.0.

Dando cumplimiento al indicador de gestión del proceso de Servicio a la Ciudadanía.

La recomendación y oportunidades de mejora recolectadas durante la encuesta de satisfacción será consolidada y presentadas en el espacio trimestral del comité de gestión y desempeño.

Elaboró: Aida Esther Leon Diaz
Profesional Universitario.

Revisó: Fanny Lucia Rugeles de Hernández
CPS Servicio a la Ciudadania

Aprobó: Harly Rafael Leudo Paz
Secretario General código 054 grado 02