

INFORME DE
GESTIÓN DE
PETICIONES EN
BOGOTÁ TE
ESCUCHA
TERCER TRIMESTRE 2026

SECRETARIA GENERAL –
PROCESO SERVICIO A LA
CIUDADANÍA

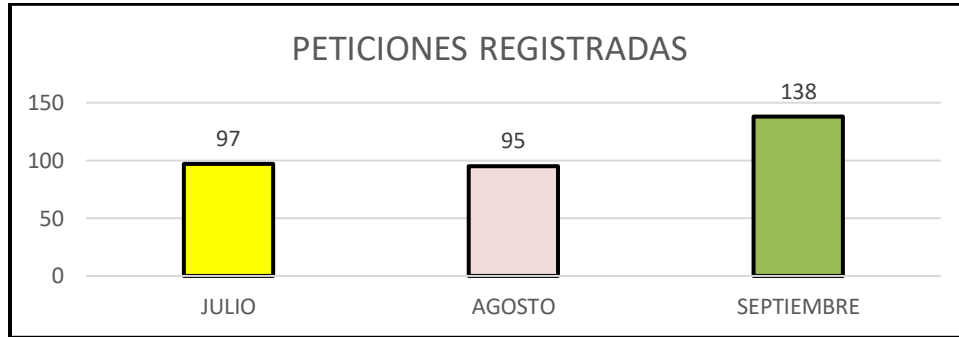
Tabla de contenido

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
9.1. JULIO.....	9
9.2. AGOSTO	9
9.3. SEPTIEMBRE	11
10. ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN CIUDADANA.....	12

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 segundo trimestre del 2026, se registraron 330 peticiones ciudadanas en la entidad como se muestra en la gráfica 1.



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

Se observa que el mes de septiembre tuvo el mayor número de peticiones registradas, representando el 42 % del total registrado, mientras que los meses de julio y agosto registraron el menor número, aportando el 29 % y 28,8 % respectivamente, del total del tercer trimestre de 2026.

2. PETICIONES RECIBIDAS

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

En el tercer trimestre de 2026, la entidad recibió 254 peticiones ciudadanas de otras entidades, de la siguiente manera:



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

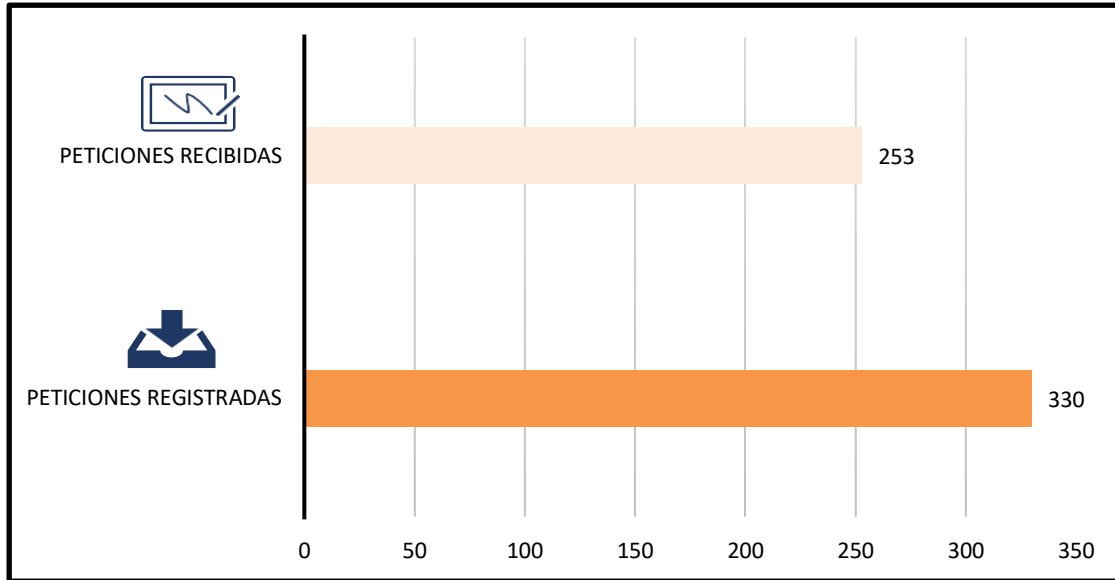
Se presentan las entidades de las cuales se recibieron las 254 peticiones durante el tercer trimestre 2026:

ENTIDAD	NUMERO DE PETICIONES
SECRETARIA GENERAL DE LA ALCALDIA MAYOR	49
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS -UAESP	46
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO - DADEP	25
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	22
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	20
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	17
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	15
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	11
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	10
EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A.	8
SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	5
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E.	5
SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	4
SERVICIO A LA CIUDADANÍA INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU	2
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ - UAECOB	2
VEEDURÍA DISTRITAL DE BOGOTÁ	2
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	1
SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	1
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ EAAB - ESP	1
INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO - IDIGER	1
INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL - IDPYBA	1
INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL - IPES	1
CONCEJO DE BOGOTÁ	1
INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL, IDPAC	1
CODENSA S.A. ESP	1
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE REHABILITACIÓN Y MANTENIMIENTO VIAL	1
TOTAL	253

Tabla No. 1. Peticiones recibidas tercer 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 tercer trimestre del 2026:



Las 253 peticiones que recibió la entidad se gestionaron en el segundo 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 330 peticiones registradas, a continuación, se presentan los canales de atención que utilizaron los ciudadanos para interponer sus peticiones en el segundo trimestre 2026:

CANAL DE ATENCION	CANTIDA DE PETICIONES	%
WEB	127	38,48%
PRESENCIAL	68	20,61%
E-MAIL	115	34,85%
BUZON	19	5,76%
ESCRITO	1	0,30%
TOTAL	330	100,00%

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

Durante el tercer trimestre de 2026, se observa una alta concentración de las solicitudes en los medios digitales. El canal Web fue el más utilizado con el 38,48% de las peticiones, seguido muy de cerca por el E-mail con el 34,85%; entre ambos concentran el 73,33% del total recibido. Por su parte, el canal Presencial representó el 20,61%, mientras que los canales Buzón (5,76%) y Escrito (0,30%) registraron las participaciones más bajas.

3.1. ATENCIONES POR LINEA WHATSAPP

	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
ATENCIONES POR LINEA WHATSAPP	55	16	57	128

3.2. ATENCIONES RED SOCIAL FACEBOOK

	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
RED SOCIAL FACEBOOK	29	18	29	76

3.3. CANAL TELEFÓNICO

En el tercer trimestre 2026, se recibieron 27 llamadas al conmutador de la entidad. Las 3 dependencias que más recibieron llamadas fueron:

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE LLAMADAS
DIRECCIÓN GENERAL	15
SECRETARIA GENERAL	8
GERENCIA DE CONTRATACION	4

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

En este periodo, el proceso de Servicio a la Ciudadanía recibió un total de 292 llamadas telefónicas. La dependencia con el mayor número de llamadas recibidas fue la Dirección General, con 15 llamadas, asociadas a solicitudes de información sobre la misionalidad institucional, procesos generales y orientaciones sobre trámites. Le sigue la Secretaría General, con 8 llamadas, relacionadas con funciones propias de la dependencia. Finalmente, la Gerencia de Contratación registró 4 llamadas, en las cuales la ciudadanía realizó consultas principalmente relacionadas con vacantes laborales, procesos contractuales y requerimientos de proveedores y contratistas.

Se debe aclarar que, durante el tercer trimestre se presentaron inconvenientes con las líneas telefónicas, lo que generó dificultades para la atención de las llamadas telefónicas, lo que significa una disminución ostensible en la atención a través del canal.

3.4 CANAL PRESENCIAL

Durante el segundo trimestre 2026 se registraron 151 atenciones de la siguiente manera:

MES	CONSOLIDADO CANAL PRESENCIAL				
	PRESENCIAL				
	CALLE 15	CALLE 61	CALLE 63	DISTRITO JOVEN	PERDOMO
ABRIL	12	19	5	5	19
MAYO	9	10	6	4	20
JUNIO	5	16	4	4	13
TOTAL	12	19	5	5	19
TOTAL, TERCER TRIMESTRE	151				

Tabla No. 4. Atenciones canal presencial segundo 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 tercer trimestre, se recibieron en total 1.021 correos electrónicos de la siguiente manera:

- Correo de atención ciudadano: 1.000
- Correo de defensor del ciudadano: 21

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

4. PETICIONES POR TIPOLOGÍA

Teniendo en cuenta las 583 peticiones registradas y recibidas durante el tercer 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 JULIO	CANTIDAD DE PETICIONES AGOSTO	CANTIDAD DE PETICIONES SEPTIEMBRE	TOTAL	%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	75	74	87	236	40,48%

DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	36	39	59	134	22,98%
QUEJA	25	25	39	89	15,27%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	16	13	29	58	9,95%
RECLAMO	8	14	11	33	5,66%
FELICITACION	0	9	6	15	2,57%
SUGERENCIA	1	4	4	9	1,54%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	3	2	3	8	1,37%
CONSULTA	0	1	0	1	0,17%
TOTAL	164	181	238	583	100,00%

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

Durante el tercer trimestre de 2026 se evidencia que el tipo de petición más frecuente corresponde al Derecho de Petición de Interés Particular, con 236 registros (40,48%), seguido del Derecho de Petición de Interés General con 134 registros (22,98%) y la Queja con 89 peticiones (15,27%). En menor proporción se encuentran la Solicitud de Acceso a la Información con 58 registros (9,95%), el Reclamo con 33 (5,66%) y las demás tipologías, como Felicitación (15), Sugerencia (9) y Denuncia por Actos de Corrupción (8), que en conjunto representan el 5,48% restante. En términos mensuales, se observa un incremento progresivo y constante a lo largo del periodo, pasando de 164 peticiones en julio a 181 en agosto y alcanzando su punto máximo en septiembre con 238 requerimientos.

5. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

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

ENTIDAD	NÚMERO DE PETICIONES TRASLADADAS	%
SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL	41	40,20%
SECRETARIA DISTRITAL DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	15	14,71%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	12	11,76%
SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	8	7,84%
SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD	7	6,86%
SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	4	3,92%
POLICIA METROPOLITANA	3	2,94%
INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRD	3	2,94%
SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD	2	1,96%

EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A.	2	1,96%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS -UAESP	2	1,96%
SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE	1	0,98%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO - DADEP	1	0,98%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE REHABILITACIÓN Y MANTENIMIENTO VIAL	1	0,98%
TOTAL	102	100,00%

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

Durante el tercer trimestre de 2026 se trasladaron 102 peticiones ciudadanas por no competencia.

6. GESTIÓN DE RESPUESTAS

6.1. RESPUESTAS GESTIONADAS POR LA ENTIDAD

En el tercer trimestre 2026 se realizó la siguiente gestión:

TOTAL PETICIONES	PETICIONES TRASLADADAS	PETICIONES GESTIONADAS EN LA ENTIDAD
583	102	481

De acuerdo con lo anterior, en el tercer trimestre 2026 se recibieron 583 peticiones, de las cuales 102 se trasladaron por no competencia y 481 peticiones gestionó la entidad.

7. CATEGORIAS Y SUB-TEMAS MAS REITERADOS

En el TERCER 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

8. PETICIONES CON GESTIÓN EXTEMPORÁNEA

Considerando los términos establecidos en el Art. 14 de la Ley 1755 del 2015, durante el tercer trimestre de 2026, no se reportaron peticiones con gestión que superaran los términos legales establecidos.

9. SEGUIMIENTO ESCRITO DE RESPUESTAS EMITIDAS POR LA ENTIDAD

Por parte del proceso de servicio a la ciudadanía, se considera necesario desglosar el presente informe evaluando los resultados registrados para el presente punto, mes a mes, lo anterior entendiendo que se da un cambio a la dinámica de seguimiento a las respuestas emitidas por la entidad:

9.1. JULIO

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 15 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.

9.2. AGOSTO

Por parte del proceso de servicio a la ciudadanía, como implementación de acción de mejora y buenas prácticas, a partir del mes de agosto, 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
2212026	2026ER2759	SUBDIRECCION TECNICA DE OPORTUNIDADES	22/07/2026	El documento de respuesta cargado en el BTE no tiene radicado de salida	Se adjunta documento de respuesta sin radicado de salida. En el comentario registran el radicado 2026EE3025.
265392026	2026ER3163	GERENCIA DE CONTRATACIÓN	11/08/2026	Al revisar la respuesta asociada al radicado de la referencia, se evidencia que el documento cargado en el BTE no corresponde al petionario ni se	Afecta la oportunidad , la coherencia, la claridad y la calidez y el manejo del aplicativo BTE

				da respuesta a la petición y no coincide con el número de radicado asignado. Por lo anterior no se cumple ninguno de los criterios de calidad y a la fecha la petición se encuentra sin respuesta.	
701612026	2026ER2773	GERENCIA DE CONTRATACIÓN	28/07/2026	Oficios de respuesta parcial y de respuesta definitiva sin radicados de salida de correspondencia y sin firma de la gerencia (Circular 023 de 18/06/2024)	
4747082026	2026ER2885	GERENCIA DE TRABAJO HUMANO	29/07/2026	Oficio sin sello de radicado de salida	
4847632026	2026ER2907	GERENCIA DE TERRITORIO	23/07/2026	El oficio no tiene sello de radicación de salida. (Circular 023 de junio de 2024)	
764592026	2026ER3561	GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD	27/08/2026	Al revisar la respuesta asociada al radicado de la referencia, se evidencia una inconsistencia documental, ya que el archivo adjunto no corresponde al peticionario ni coincide con el número de radicado. La petición se encuentra sin respuesta oportuna ni de fondo	No cumple criterios de calidad ni manejo del sistema BTE. No se evidencia respuesta definitiva ni de fondo a la petición ya que el oficio cargado, es diferente a la petición.

El anterior seguimiento se hace en virtud del fortalecimiento al cumplimiento de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, para ello se tomaron 6 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.

9.3. SEPTIEMBRE

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 ADMINISTRATIVA	04/09/2026	LA PERSONA QUE COLOCA LA PETICION ES ANONIMA Y AL MOMENTO 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 Pública 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.

10. ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN CIUDADANA

Resumen del segundo trimestre a continuación

Julio: en la pregunta 1, de 55 ciudadanos que respondieron la encuesta el 96% califico el servicio con excelente y bueno, correspondiendo al nivel máximo de 4.0.

Agosto: en la pregunta 1, de 22 ciudadanos que respondieron la encuesta el 95% califico el servicio con excelente y bueno, correspondiendo al nivel máximo de 4.0.

Septiembre: en la pregunta 1, de 33 ciudadanos 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 consolidad y presentadas en el espacio trimestral del comité de gestión y desempeño.

Elaboró: Jorge Andrés Chaves Piñeros
Profesional Universitario.

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

Aprobó: Lina Marcela Flórez Cardenas
Secretaria General código 054 grado 02