

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

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

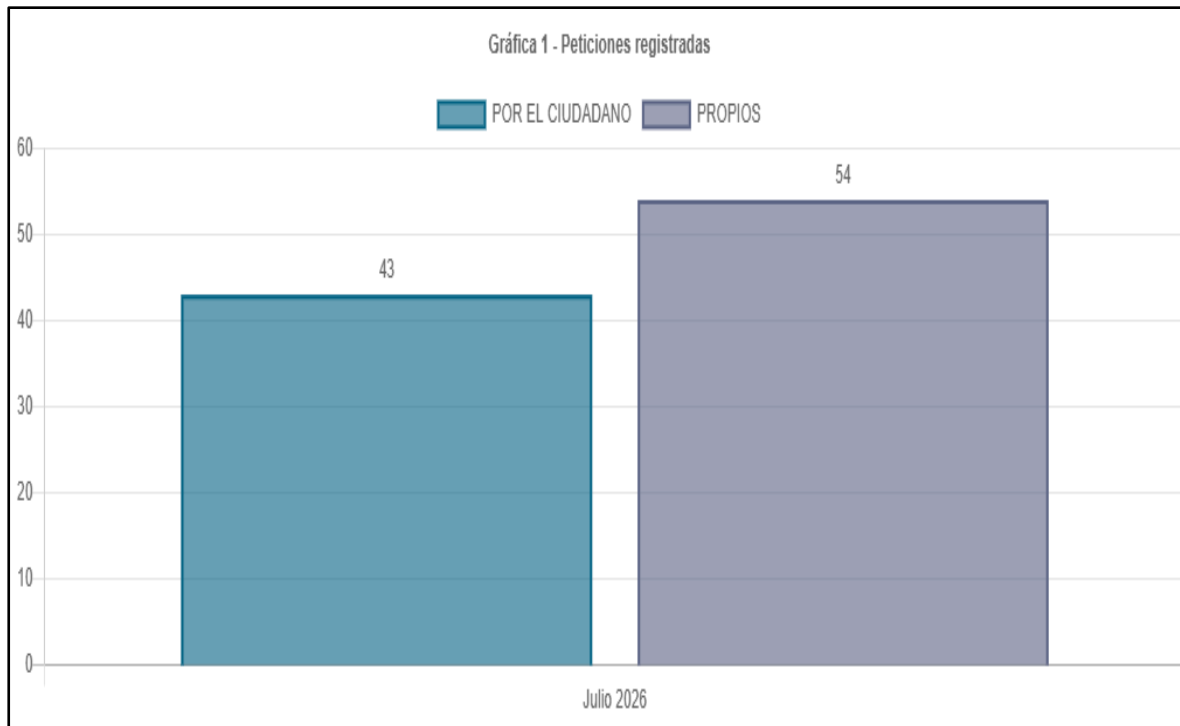
Tabla de contenido

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	10
8. TIEMPO DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS	11
9. PETICIONES CON GESTIÓN EXTEMPORÁNEA	12
10. SEGUIMIENTO ESCRITO DE RESPUESTAS EMITIDAS POR LA ENTIDAD	12
11. ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN CIUDADANA	12
12 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	15
13. EVENTOS PARA LA CIUDADANÍA.....	16
14. CONCLUSIONES.....	17
15. RECOMENDACIONES	18

1. PETICIONES REGISTRADAS

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

De acuerdo con el reporte de la Alcaldía Mayor y la Veeduría Distrital, en julio de 2026 se registraron 97 peticiones ciudadanas (Gráfica 1), lo que representa un aumento del 10% frente a las 88 solicitudes de junio. 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 julio de 2026 se recibieron 68 peticiones ciudadanas trasladadas por otras entidades, distribuidas de la siguiente manera:

ENTIDAD	NÚMERO DE PETICIONES
SECRETARIA GENERAL	14
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO - DADEP	10
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	7
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	7
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS -UAESP	7
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	5
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	5
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	5
SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	3
EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A.	1
INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL - IPES	1
SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	1
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E.	1
TOTAL	67

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

Las peticiones recibidas fueron tramitadas internamente para la proyección de su respectiva respuesta, siendo asignadas a las dependencias correspondientes o trasladadas por competencia a otras entidades. Frente al comportamiento del mes anterior, se evidenció un aumento del 70% en el volumen de solicitudes recibidas, considerando que en julio de 2026 se recibieron 68 peticiones, mientras que en junio de 2026 la cifra fue de 40.

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

Tipo de ingreso	Cantidad
Peticiones registradas	97
Peticiones recibidas	67
Total	164

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 aumento del 70% (pasando de 40 en junio a 67 en julio) 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.

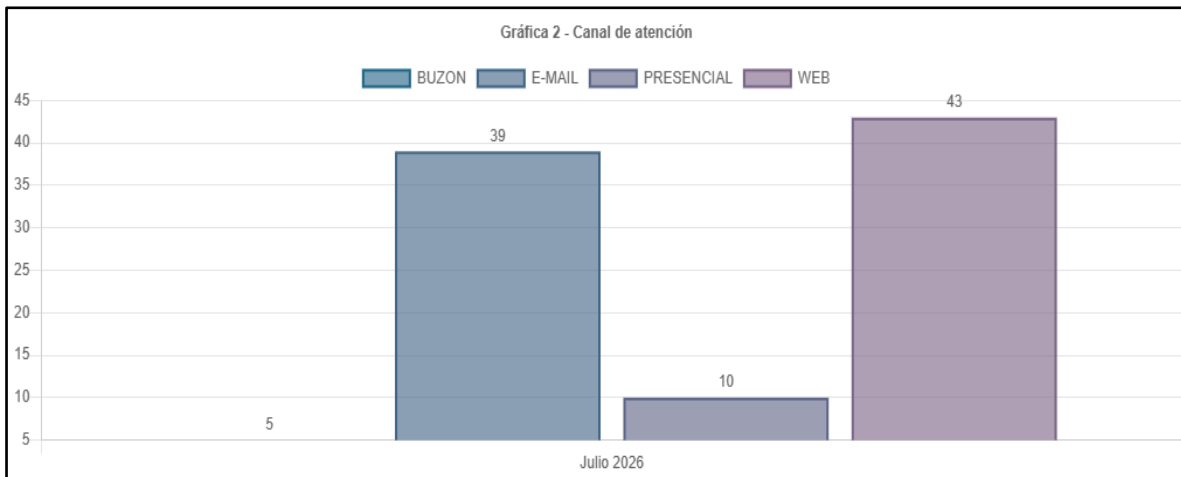
3. CANALES DE ATENCIÓN

Teniendo en cuenta las 97 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	42	43%
E-MAIL	39	40%
PRESENCIAL	11	11%
BUZON	5	5%
TOTALES	97	100%

Tabla No. 2. Canales de atención

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



Gráfica No. 2. Canales de atención

Fuente: Red Distrital de Quejas y Reclamos - Veeduría Distrital

De acuerdo con la Gráfica 2, durante julio de 2026 los canales virtuales oficiales de la entidad asumieron el mayor flujo de radicación. El canal Web fue el predominante con el 43% (42 peticiones), seguido por el E-mail con el 40% (39 peticiones). Por su parte, el canal Presencial mantuvo su estabilidad con el 11% (11 peticiones), repitiendo el porcentaje del mes anterior.

En contraste con junio, el uso del Buzón físico tuvo una disminución considerable, con el 5% (5 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 julio de 2026 se logró la atención en tiempo real de 55 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 julio 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 julio 2026 se recibieron 15 llamadas al conmutador de la entidad. Las 2 dependencias que más recibieron llamadas fueron:

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE LLAMADAS
DIRECCION	8
SECRETARIA GENERAL	7

Tabla No. 3. Dependencias que recibieron más llamadas en julio
Fuente: Elaboración propia – Datos puntos de atención

En julio de 2026 se registró un flujo de consultas telefónicas sobre oferta institucional y servicios. La mayor demanda se concentró en la Dirección (8) y la Secretaria General (7), con 100% de atención oportuna conforme a los protocolos establecidos.

3.4. CANAL PRESENCIAL

Durante el mes de julio 2026 se registraron 60 atenciones de la siguiente manera:

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

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

Durante el mes de julio de 2026, los canales presenciales registraron 60 atenciones orientadas a solicitudes sobre el modelo pedagógico, modalidad de internado, vacantes laborales y certificados de cursos, lo que representa un aumento del 25% frente a las 48 atenciones de junio. 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 338 correos electrónicos de la siguiente manera:

- Correo de atención a la ciudadanía: 328
- Correo de defensor del ciudadano: 10

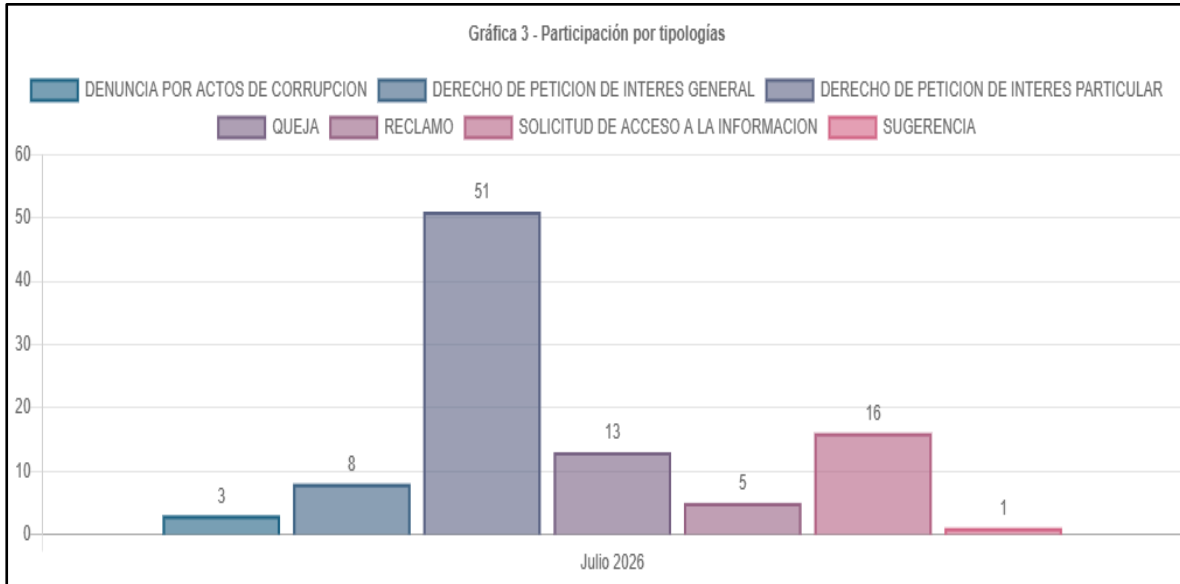
Cada uno de estos correos, fue gestionado y respondido oportunamente.

4. PETICIONES POR TIPOLOGÍA

Teniendo en cuenta las 97 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	51	53%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	16	16%
QUEJA	13	13%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	8	8%
RECLAMO	5	5%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	3	3%
SUGERENCIA	1	1%
TOTAL	97	100%

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



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

Durante el mes de julio de 2026, la modalidad predominante continuó siendo el Derecho de Petición de Interés Particular con un 53% de la participación (51 solicitudes), seguida por la solicitud de acceso a la información con el 16% (16 solicitudes) y la queja con el 13% (13 solicitudes) cada una; en tanto que el porcentaje restante se dividió entre el derecho de petición de interés general con el 8% (8 solicitudes) y el reclamo con 5% (5 solicitudes) cada una; en tanto que el porcentaje restante se registró de manera marginal, en denuncia por actos de corrupción con el 3% (3 solicitudes) y la sugerencia con el 1% (1 solicitud), Este comportamiento refleja una nueva concentración de la demanda ciudadana en las tipologías principales, con un incremento notable en las quejas y una reducción en la diversificación que se había registrado durante el mes de julio.

5. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA.

La tabla No. 6 registra las 34 peticiones que se trasladaron durante el mes de julio, a las diferentes entidades, por no competencia;

ENTIDAD	NÚMERO DE PETICIONES TRASLADADAS	%
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	22	65%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	4	12%
POLICIA METROPOLITANA	2	6%
INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRD	1	3%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	1	3%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	1	3%

SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	1	3%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS -UAESP	1	3%
SECRETARIA DE GOBIERNO	1	3%
	34	100%

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

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

6. GESTIÓN DE RESPUESTAS

6.1. RESPUESTAS GESTIONADAS POR LA ENTIDAD

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

TOTAL, PETICIONES	PETICIONES TRASLADADAS	PETICIONES GESTIONADAS EN LA ENTIDAD
164 ¹	34 ²	130

De acuerdo con lo anterior, en el mes de julio 2026 se recibieron 164 peticiones, de las cuales 34 peticiones se trasladaron por no competencia, lo que indica que en el mes de julio 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	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SUGERENCIA	TOTAL
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1		1					2
DIRECCIÓN		1	1	1				3
GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS						1		1
GERENCIA DE CONTRATACIÓN			10			1		11
GERENCIA DE TALENTO HUMANO		1	4			3		8

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 julio se trasladaron 30 peticiones.

GERENCIA DE TERRITORIO		5	4	1		2		12
GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD			3	2				5
GERENCIA INSERCCIÓN SOCIOECONÓMICA		1						1
GERENCIA OPERATIVA		4		1				5
JURÍDICA			2			1		3
SERVICIO A LA CIUDADANÍA		20	14	10	3			47
SISTMAS						1		1
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA POBLACIONAL			18	5		7	1	31
TOTAL	1	32	57	20	3	16	1	130

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

6.2. PETICIONES CERRADAS EN EL MISMO PERIODO³

DEPEDENCIAS	CERRADAS MISMO PERIODO	%
GERENCIA TERRITORIO	9	21.43 %
GERENCIA TALENTO HUMANO	7	16.67 %
SUBDIRECCION TECNICA POBLACIONAL	7	16.67 %
GERENCIA DE CONTRATACION	6	14.29 %
GERENCIA OPERATIVA	5	11.90 %
GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD	3	7.14 %
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	2.38 %
GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	1	2.38 %
GERENCIA INSERCCION SOCIOECONOMICA	1	2.38 %
JURIDICA	1	2.38 %
SERVICIO A LA CIUDADANIA	1	2.38 %
TOTAL	42	100%

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

³ Las cifras de la columna "Cerradas mismo periodo", en cada dependencia, pueden ser mayores con respecto a las cifras consignadas en el numeral 1 "Peticiones registradas", teniendo en cuenta que se toma la cantidad total de peticiones, las cuales corresponden a las peticiones **registradas más** las peticiones **recibidas** y que le son asignadas al IDIPRON por traslado desde otras entidades.

De acuerdo con la tabla N° 8. Durante el mes de julio de 2026, de las 97 peticiones registradas, 42 fueron atendidas y cerradas en el mismo periodo. La mayor participación en los cierres se presentó en la Gerencia Territorio, las cuales reúnen el mayor número de requerimientos gestionados

6.3. PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

DEPENDENCIA	CERRADAS OTRO PERIODO	%
GERENCIA OPERATIVA	9	25.71 %
GERENCIA TERRITORIO	5	14.29 %
SUBDIRECCION TECNICA POBLACIONAL	5	14.29 %
GERENCIA TALENTO HUMANO	4	11.43 %
GERENCIA DE CONTRATACION	3	8.57 %
GERENCIA ADMINISTRATIVA	2	5.71 %
GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD	2	5.71 %
JURIDICA	2	5.71 %
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	2.86 %
PLANEACION	1	2.86 %
SERVICIO A LA CIUDADANIA	1	2.86 %
TOTAL	35	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 julio de 2026 se cerraron 35 peticiones de periodos anteriores. La dependencia con el mayor número de cierres fue la Gerencia de Territorio con 20 peticiones que equivalen al 25.71%, del total de peticiones cerradas de periodos anteriores durante el mes.

7. CATEGORIAS Y SUB TEMAS MAS REITERADOS

SUBTEMA	TOTAL	%
CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	46	59.74 %
PRESENCIA NNAJ EN HABITABILIDAD DE CALLE	24	31.17 %
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO CERTIFICACIONES RECLAMACIONES LLABORALES CAPACITACIONES SOLICITUD DE TRABAJO SOLICITUD DE DESVINCULACION	3	3.90 %
NINOS NINAS Y ADOLESCENTES VICTIMAS Y EN RIESGO DE EXPLOTACION COMERCIAL	2	2.60 %
ABUSO DE AUTORIDAD POR ACTO ARBITRARIO E INJUSTO POR PARTE DE UN SERVIDOR	1	1.30 %
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	1	1.30 %
TOTAL	77	100%

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

En el mes de junio se registraron 77 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	Derecho petición interés general	Derecho petición interés	Felicitación	Queja	Reclamo	Sugerencia	Solicitud acceso información	Solicitud copia
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	6,5	0	0	0	0	0	0	0	0
GERENCIA ADMINISTRATIVA	0	0	0	21,5	0	0	0	0	0	0
GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0
GERENCIA DE CONTRATACION	0	0	0	9	0	0	0	0	16	0
GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD	0	0	0	11,67	0	10	0	0	0	0
GERENCIA INSERCCION SOCIOECONOMICA	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0
GERENCIA OPERATIVA	0	0	7,29	9	9	11,25	0	0	7	0
GERENCIA TALENTO HUMANO	0	0	14	9,43	0	0	0	0	6,33	0
GERENCIA TERRITORIO	0	0	6	7,33	0	0	0	0	5,33	0
JURIDICA	0	0	0	14	0	0	0	0	10	0
PLANEACION	0	0	0	0	0	0	0	0	12	0
SERVICIO A LA CIUDADANIA	0	0	0	0	5	1	0	0	0	0
SUBDIRECCION TECNICA POBLACIONAL	0	0	0	13,4	0	14	0	0	9	0

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

Durante el mes de julio de 2026, el IDIPRON presentó mayores tiempos de respuesta en la Gerencia Administrativa, la Gerencia de Contratación, la Subdirección Técnica Poblacional, la Oficina Jurídica, la Gerencia de Talento Humano y la Gerencia de Estrategias de Corresponsabilidad para diferentes tipologías de requerimientos ciudadanos. Se destaca la Gerencia Administrativa

con el promedio más alto al registrar 21,5 días en los Derechos de Petición de Interés Particular, seguida de la Gerencia de Contratación con 16 días en Solicitudes de Acceso a la Información y la Subdirección Técnica Poblacional con 14 días en la atención de Quejas.

9. PETICIONES CON GESTIÓN EXTEMPORÁNEA

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

10. SEGUIMIENTO ESCRITO DE RESPUESTAS EMITIDAS POR LA ENTIDAD

Se realiza seguimiento a las respuestas emitidas por la entidad con el fin de verificar cumplimiento de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Teniendo en cuenta lo anterior, se revisan 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.

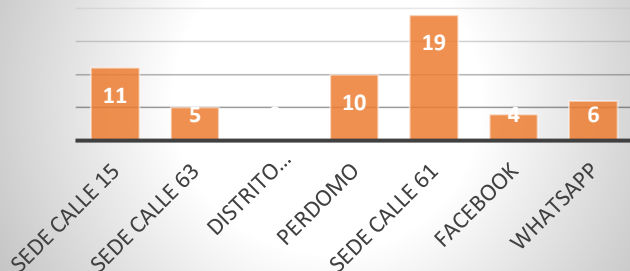
Solución de fondo: El 100% de las respuestas emitidas brindaron a la ciudadanía una respuesta de fondo.

Calidez: El 100% de las respuestas emitidas por el IDIPRON, fueron escritas de una manera cálida.

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

11. ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN CIUDADANA

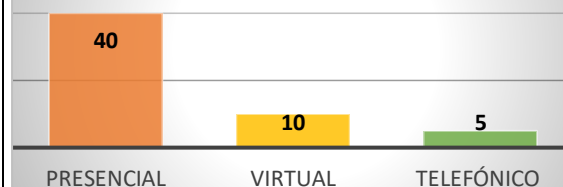
Encuestas



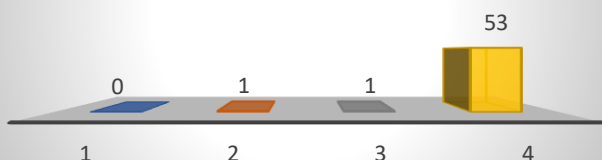
En el mes de julio se realizaron 55 encuestas de percepción del servicio en los 5 puntos de atención a la ciudadanía: Calle 15, Calle 63, UPI Perdomo, Distrito Joven y Calle 61 y la aplicación de mensajería Facebook/WhatsApp.

El 73% de las encuestas realizadas durante el mes de julio fueron aplicadas a través del canal presencial. Por su parte, el canal virtual representó el 18% y el canal telefónico el 9% del total de encuestas.

Canal de Atención



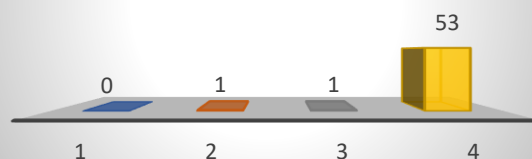
En general, ¿Cómo califica el servicio recibido?

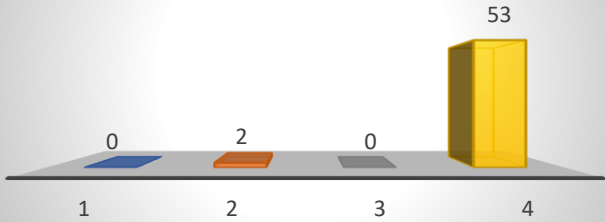
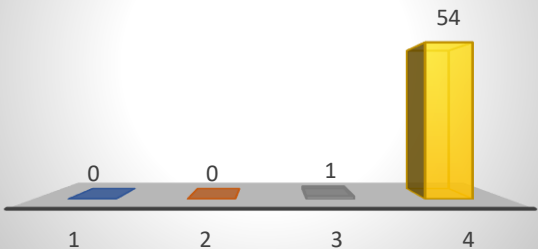
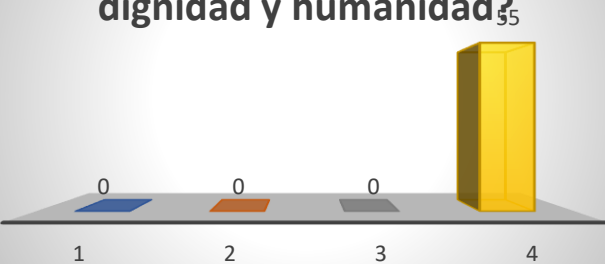
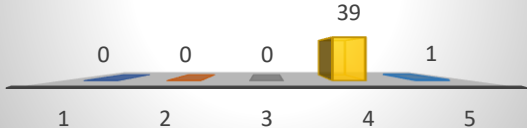


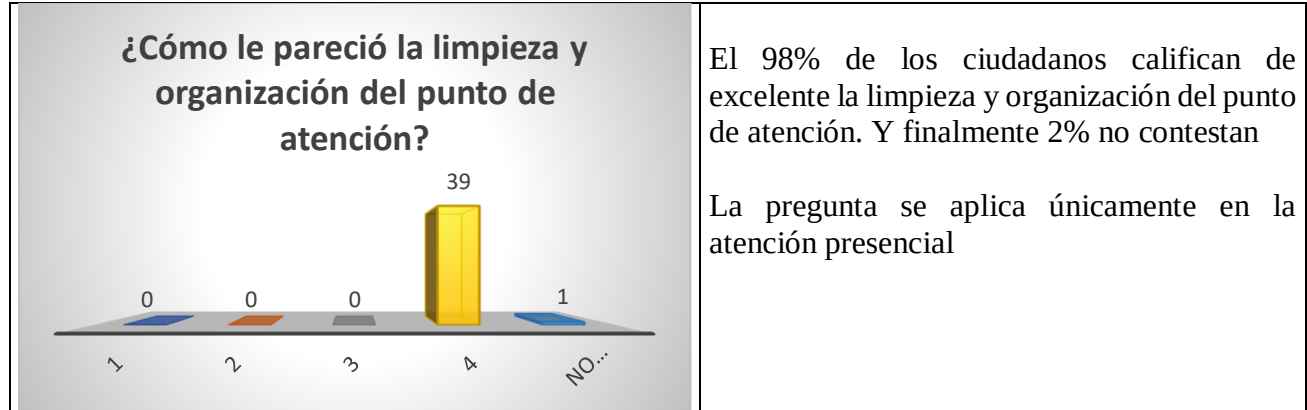
El 96% de los(las) ciudadanos(as) califican de excelente el servicio recibido en los puntos de atención, 2% bueno y finalmente 2% regular.

El 96% de los(las) ciudadanos(as) califican de excelente la amabilidad de la persona que lo atendió, 2% bueno y finalmente 2% regular.

¿La persona que lo atendió fue amable?



¿El servicio fue rápido?  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Calificación</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>53</td> </tr> </tbody> </table>	Calificación	Porcentaje	1	0	2	2	3	0	4	53	El 96% de los(las) ciudadanos(as) califican de excelente que el servicio fue rápido y finalmente 4% regular.		
Calificación	Porcentaje												
1	0												
2	2												
3	0												
4	53												
El 98% de los ciudadanos califican de excelente que la solicitud fue resuelta y la información clara y finalmente 2% bueno.	¿La solicitud fue resuelta y la información clara?  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Calificación</th> <th>Porcentaje</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>54</td> </tr> </tbody> </table>	Calificación	Porcentaje	1	0	2	0	3	1	4	54		
Calificación	Porcentaje												
1	0												
2	0												
3	1												
4	54												
¿Fue tratado con respeto, dignidad y humanidad?  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Calificación</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>55</td> </tr> </tbody> </table>	Calificación	Porcentaje	1	0	2	0	3	0	4	55	El 100% de los ciudadanos califican de excelente que se sintieron tratados con respeto, dignidad y humanidad por parte de la persona que lo atendió desde la entidad,		
Calificación	Porcentaje												
1	0												
2	0												
3	0												
4	55												
El 98% de los ciudadanos califican de excelente la comodidad en los puntos de atención y finalmente 2% no contestan La pregunta se aplica únicamente en la atención presencial	¿Cómo le pareció la comodidad en el punto de atención?  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Calificación</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>39</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>	Calificación	Porcentaje	1	0	2	0	3	0	4	39	5	1
Calificación	Porcentaje												
1	0												
2	0												
3	0												
4	39												
5	1												



12 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Durante el mes de junio de 2026, se registró la aplicación de 55 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 julio se obtuvieron 55 encuestas, lo que representa un incremento de 129,2% en la captación de muestras respecto al mes anterior, donde se registraron un total de 24 encuestas.

En cuanto a la distribución por canales de atención, el canal presencial concentró la mayor participación con el 72,7% del total de las encuestas (40 registros), seguido por el canal virtual con el 18,2% (10 registros) y el canal telefónico con el 9,1% (5 registros).

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 96% de los usuarios calificó como "excelente" tanto el servicio recibido en los puntos de atención como la amabilidad del personal que los atendió, registrándose en ambos ítems un 4% de ciudadanos que percibieron como regular el servicio. Al comparar con mayo, la calificación de excelencia en la calidad general subió 4 puntos porcentuales (del 92% al 96%).
- **Oportunidad y Efectividad:** La rapidez en la atención, obtuvo un total de 96% presentando una evolución favorable respecto al mes anterior donde el mismo ítem surtió una evaluación del 92%, sumando 4 puntos porcentuales, frente a la efectividad en la

resolución de la solicitud y la claridad de la información compartida, se obtuvo un total de 98% de valoración “excelente”, Este comportamiento refleja una evolución favorable al obtener 4 puntos porcentuales superiores al mes anterior.

- **Enfoque de Derechos:** El 100% de los ciudadanos calificó como "excelente" el haberse sentido tratado con total respeto, dignidad y humanidad por parte de los servidores de la entidad.
- **Infraestructura Presencial:** En lo que respecta exclusivamente a los entornos físicos de atención, las variables de comodidad en las instalaciones, al igual que la limpieza y organización de los puntos, alcanzaron un estándar satisfactorio con el 98% de calificación "excelente".

Los datos de junio reflejan un avance significativo en la experiencia del usuario en los entornos físicos, logrando optimizar la percepción de comodidad y aseo al 100%. Asimismo, se evidencia una notable estabilización al alza en los criterios de oportunidad, efectividad y calidez, consolidando márgenes de excelencia superiores al 90% en la gestión del servicio al ciudadano.

13. EVENTOS PARA LA CIUDADANÍA

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

- 1- 17 de julio de 2026 – Parque San Fernando, ubicado en la Calle 72 con Carrera 57A



El día 17 de julio de 2026. El Proceso de Servicio a la Ciudadanía participo en la Feria de servicios, organizada por la Alcaldía Mayor, en el Parque San Fernando-Localidad de Barrios Unidos en la Calle 72 con Carrera 57A y se realizaron 6 atenciones.

14. CONCLUSIONES

- De acuerdo con el reporte de la Alcaldía Mayor y la Veeduría Distrital, en julio de 2026 se registraron 97 peticiones ciudadanas, lo que representa un aumento del 10% frente a las 88 solicitudes de junio. 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 julio de 2026 la entidad recibió 67 peticiones ciudadanas trasladadas por otras entidades. Como se evidencia en los registros, la entidad con mayor número de solicitudes remitidas fue la Secretaría General con 14 requerimientos, seguida del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP con 10.
- Durante julio se trasladaron 34 peticiones por no competencia a otras instituciones; las dos entidades con mayor número de traslados fueron la Secretaría Distrital de Integración Social (65%) y la Secretaría Distrital de Salud (12%).
- Durante julio de 2026 los canales virtuales oficiales de la entidad asumieron el mayor flujo de radicación. El canal Web fue el predominante con el 43% (42 peticiones), seguido por el E-mail con el 40% (39 peticiones). Por su parte, el canal Presencial representó el 11% (11 peticiones) y el Buzón un 5% (5 peticiones).
- Durante el mes de julio de 2026, la modalidad predominante continuó siendo el Derecho de Petición de Interés Particular con un 53% de la participación (51 solicitudes), seguida por la Solicitud de Acceso a la Información con el 16% (16 solicitudes) y las Quejas con el 13% (13 solicitudes); en tanto que el porcentaje restante se distribuyó entre Derechos de Petición de Interés General (8%), Reclamos (5%), Denuncias por Actos de Corrupción (3%) y Sugerencias (1%). Este comportamiento refleja una concentración de la demanda en las tipologías principales y un incremento en las solicitudes de información y quejas.
- En el mes de julio se gestionaron un total de 130 peticiones en la entidad y se lograron cerrar 42 peticiones registradas en el mismo periodo, así como 35 peticiones correspondientes a periodos anteriores.
- Considerando los términos establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, durante el mes de julio de 2026 no se reportan peticiones con gestión extemporánea.
- En seguimiento a la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, se revisaron 15 respuestas emitidas por la entidad, registrando un 100% de cumplimiento en los componentes de Oportunidad, Coherencia, Solución de fondo y Calidez. Se recomienda

continuar con las acciones de control e implementación de estrategias para sostener estos niveles de calidad.

- Respecto a las encuestas de percepción ciudadana aplicadas a 55 usuarios (lo que representó un incremento del 129,2% en la captación de muestras respecto al mes anterior), el 96% de los encuestados calificó de excelente el servicio global recibido, la amabilidad del personal y la rapidez en la atención. Asimismo, el 100% destacó el trato digno con enfoque de derechos y las condiciones de comodidad y aseo en los puntos presenciales.

15. RECOMENDACIONES

- Se recomienda a los responsables de las Unidades de Protección Integral, que en caso de que un beneficiario tenga una petición, dirigirlo al buzón de sugerencia que se encuentra instalado en cada UPI.
- Se recomienda a los operadores de la plataforma Bogotá te Escucha, que en caso de presentar alguna inquietud o novedad sobre una petición en particular comunicarse a través del grupo de WhatsApp “Plataforma Bogotá te Escucha”, para que en conjunto con los operadores funcionales de las dependencias sea aclarada la inquietud.
- Se recomienda a todas las dependencias actualizar los delegados del manejo del SDQS, con el fin de la asignación y gestión de peticiones y así mismo programar las capacitaciones a las que haya lugar.
- Se recomienda a los procesos misionales que, si tienen algún evento en territorio, pueden solicitar acompañamiento del proceso Servicio a la Ciudadanía para brindar información y dar a conocer la oferta de servicios.
- Se recomienda a todos los procesos socializar las acciones de mejora que están implementando para dar respuesta bajo los criterios de coherencia, claridad y calidez que deben tener las respuestas.
- Se recomienda a todos los procesos continuar con las acciones que tienen establecidas para dar cumplimiento a los términos establecidos en el Art. 14 de la Ley 1755 del 2015, con el fin de dar respuesta oportuna a las peticiones y evitar respuestas extemporáneas.
- Se recomienda a los responsables de las UPIS y sedes administrativas, informar al correo atencionciudadano@idipron.gov.co si en los buzones de sugerencias se encuentran peticiones, con el fin que desde el proceso Servicio a la Ciudadanía se programe la apertura de estos.
- Se recomienda a los administradores de la plataforma Bogotá te Escucha asistir a las capacitaciones, charlas y/o sensibilizaciones que se programen desde la Gerencia de Talento Humano o desde el proceso Servicio a la Ciudadanía y que el objetivo sea fortalecer las competencias de las personas en atención a la ciudadanía y el sistema Bogotá te Escucha.

- Se recomienda a los funcionarios(as) y contratistas de la entidad cumplir con los lineamientos establecidos en la Circular 023 de 2024 del 18 de junio de 2024, respecto a la atención de PQRSFD – (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias) y demás requerimientos de información.

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