

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

SECRETARIA GENERAL –  
PROCESO SERVICIO A LA  
CIUDADANÍA

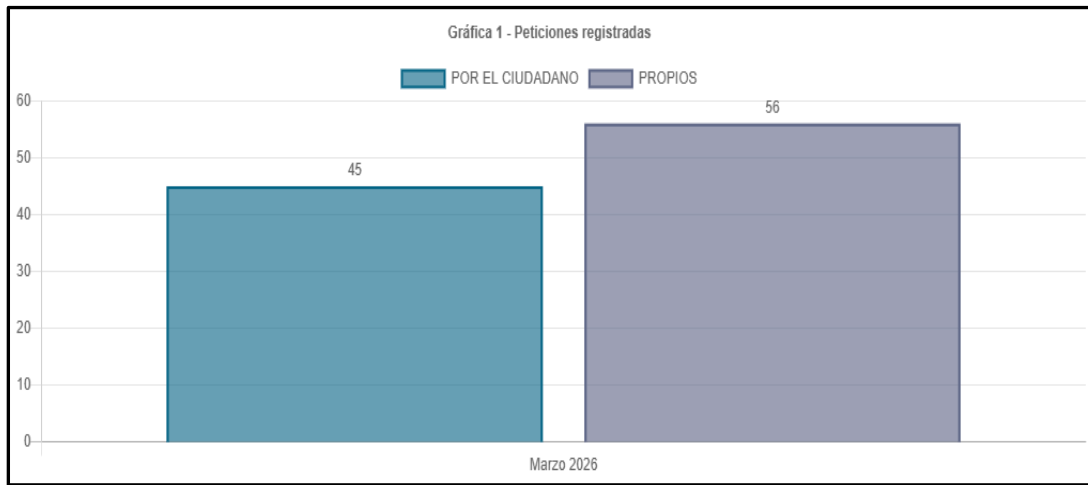
## Tabla de contenido

<b>1. PETICIONES REGISTRADAS .....</b>	<b>2</b>
<b>2. PETICIONES RECIBIDAS .....</b>	<b>2</b>
<b>3. CANALES DE ATENCIÓN.....</b>	<b>4</b>
<b>3.1. ATENCIONES POR LINEA WHATSAPP.....</b>	<b>5</b>
<b>3.2. RED SOCIAL FACEBOOK .....</b>	<b>5</b>
<b>3.3. CANAL TELEFÓNICO .....</b>	<b>5</b>
<b>3.5. CORREOS ELECTRÓNICOS.....</b>	<b>6</b>
<b>4. PETICIONES POR TIPOLOGÍA.....</b>	<b>6</b>
<b>5. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA. ....</b>	<b>7</b>
<b>6.1. RESPUESTAS GESTIONADAS POR LA ENTIDAD.....</b>	<b>8</b>
<b>6.2. PETICIONES CERRADAS EN EL MISMO PERIODO .....</b>	<b>9</b>
<b>6.3. PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES.....</b>	<b>10</b>
<b>7. CATEGORIAS Y SUB TEMAS MAS REITERADOS .....</b>	<b>10</b>
<b>8. TIEMPO DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS .....</b>	<b>11</b>
<b>9. PETICIONES CON GESTIÓN EXTEMPORÁNEA.....</b>	<b>12</b>
<b>10. SEGUIMIENTO ESCRITO DE RESPUESTAS EMITIDAS POR LA ENTIDAD .....</b>	<b>12</b>
<b>11. ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN CIUDADANA .....</b>	<b>13</b>
<b>12. EVENTOS PARA LA CIUDADANÍA .....</b>	<b>16</b>
<b>14. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>18</b>

## 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.

Con base en el reporte de Gestión de Peticiones de la Alcaldía Mayor de Bogotá y la información de la Veeduría Distrital, en marzo de 2026 se registraron 101 peticiones ciudadanas en la entidad (Gráfica 1), lo que representa un aumento del 4% respecto a febrero del mismo año, cuando se reportaron 97 solicitudes. Este comportamiento podría estar asociado tanto al fortalecimiento de los mecanismos de atención al ciudadano como a un mayor nivel de participación ciudadana, reflejado en el incremento de peticiones registradas durante el periodo.



Gráfica No. 1. Peticiones registradas  
Fuente: Red Distrital de Quejas y Reclamos - Veeduría Distrital

## 2. PETICIONES RECIBIDAS

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

Tomando como fuente el control de requerimientos ciudadanos que maneja la entidad, en el mes de marzo 2026 la entidad recibió 36 peticiones ciudadanas de otras entidades, de la siguiente manera:

ENTIDAD	NÚMERO DE PETICIONES
SECRETARIA GENERAL	8
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	5
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL - DASCD	3
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	3
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	3
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	2
SSECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	2
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO - DADEP	1
EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A.	1
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	1
SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE	1
SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	1
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	1
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	1
SSECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	1
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E.	1
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS -UAESP	1
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>

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

Las anteriores peticiones se gestionaron desde la entidad para generar la respectiva respuesta, las cuales fueron asignadas a las diferentes dependencias o trasladadas a otras entidades según competencia.

Frente al mes inmediatamente anterior (febrero de 2026), se evidencia una disminución en el número de peticiones recibidas por la entidad. Mientras que en febrero se registraron 46 solicitudes, en marzo de 2026 el total fue de 36, lo que representa una reducción del 22%. Esta disminución podría estar asociada a una variación en la dinámica de interacción de la ciudadanía con los canales de atención.

De acuerdo con lo anterior, se presenta el resumen de la totalidad de peticiones registradas y recibidas en el mes de marzo 2025:

Tipo de ingreso	Cantidad
Peticiones registradas	101
Peticiones recibidas	36
<b>Total</b>	<b>137</b>

Las 36 peticiones que recibió la entidad se gestionaron en el mes de marzo, 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 4 CÓD: A-GDO-FT-016 VR.12 – 04/10/2022 contabilización. En correspondencia a lo anterior, desde el IDIPRON se tomará en cuenta la cantidad de peticiones registradas para efectos del desarrollo del informe.

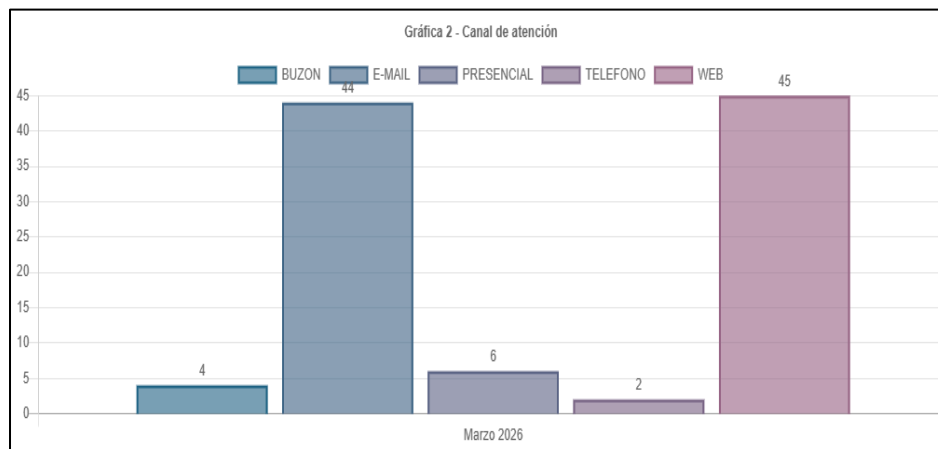
### 3. CANALES DE ATENCIÓN

Teniendo en cuenta las 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	%
BUZON	4	4%
E-MAIL	44	44%
PRESENCIAL	6	6%
TELEFONO	2	2%
WEB	45	45%

Tabla No. 2. Canales de atención

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



Gráfica No. 2. Canales de atención

Fuente: Red Distrital de Quejas y Reclamos - Veeduría Distrital

De acuerdo con lo evidenciado en la Gráfica 2, durante el mes de marzo de 2026 los canales de atención más utilizados por la ciudadanía fueron la WEB (45%) y el E-MAIL (44%), los cuales concentran el 89% del total de peticiones. En contraste, los canales tradicionales presentan una

participación menor, siendo el PRESENCIAL (6%), BUZÓN (4%) y TELÉFONO (2%), lo que evidencia una marcada tendencia hacia el uso de medios digitales en la atención a la ciudadanía.

### 3.1. ATENCIONES POR LINEA WHATSAPP

A través de la línea de WhatsApp dispuesta por la entidad, durante el mes de marzo de 2026 se logró la atención en tiempo real de 35 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 marzo de 2026 se atendió 86 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 la información se suministró de forma directa y en tiempo real.

### 3.3. CANAL TELEFÓNICO

En el mes de marzo 2025 se recibieron 131 llamadas al conmutador de la entidad. Las 2 dependencias que más recibieron llamadas fueron:

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE LLAMADAS
DIRECCION	28
GERENCIA DE CONTRATACION	12

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

En el mes de marzo, los ciudadanos realizaron consultas relacionadas con inscripciones educativas, misionalidad del programa, ingresos, requerimientos técnicos del área de sistemas, convenio Sena, acceso a vacantes laborales, temas de contratación y también solicitaron información sobre la Plataforma de Empleos de la Entidad.

Las dependencias que más recibieron llamadas fueron la Dirección, con 28 atenciones y la Gerencia de Contratación, con 12. Todas las dependencias contestaron oportunamente el

teléfono, de acuerdo con lo establecido en el protocolo de atención telefónica, garantizando la atención eficiente de los requerimientos de los ciudadanos.

### 3.4. CANAL PRESENCIAL

Durante el mes de marzo 2025 se registraron 54 atenciones de la siguiente manera:

MES	CONSOLIDADO CANAL PRESENCIAL				
	PRESENCIAL				
	CALLE 15	CALLE 61	PERDOMO	CALLE 63	DISTRITO JOVEN
MARZO	15	8	38	2	5

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

En los puntos de atención presencial se evidenció una disminución del 13% en las atenciones con respecto a febrero de 2026, pasando de 78 registros en dicho mes a 68 atenciones en marzo de 2026.

Los temas más consultados por la ciudadanía estuvieron relacionados con el acceso al modelo pedagógico, la solicitud de duplicados de la tarjeta Davivienda de los jóvenes vinculados por convenios, información sobre la modalidad de internado, el acceso a vacantes laborales y la obtención de certificados de asistencia a talleres y cursos. Este comportamiento indica un aumento en la interacción de los ciudadanos con los puntos de atención, reflejando una mayor utilización de estos servicios durante el mes.

Estas atenciones no fueron ingresadas a la plataforma Bogotá te Escucha debido a que se brindó información en tiempo real a la ciudadanía.

### 3.5. CORREOS ELECTRÓNICOS

En este mes, se recibieron en total 387 correos electrónicos de la siguiente manera:

- Correo de atención a la ciudadanía: 385
- Correo de defensor del ciudadano: 2

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

## 4. PETICIONES POR TIPOLOGÍA

Teniendo en cuenta las 101 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 PETICION DE INTERES PARTICULAR	46	46%
QUEJA	26	26%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	18	18%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	6	6%
CONSULTA	1	1%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	1	1%
RECLAMO	1	1%
SOLICITUD DE COPIA	1	1%
SUGERENCIA	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>101</b>	<b>100%</b>

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

En la Tabla N° 5 se evidencia que, durante marzo de 2026, la tipología más utilizada fue el Derecho de Petición de Interés Particular (46%), seguido de la Queja (26%) y la Solicitud de Acceso a la Información (18%). En menor proporción se registran el Derecho de Petición de Interés General (6%) y otras tipologías como Consulta, Denuncia por Actos de Corrupción, Reclamo, Solicitud de Copia y Sugerencia, cada una con el 1% del total.

## 5. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA.

En la tabla No. 6 se muestra las 28 peticiones que se trasladaron por no competencia en el mes de marzo 2026, de acuerdo con el tipo de requerimiento y la misionalidad de las entidades.

ENTIDAD	NÚMERO DE PETICIONES TRASLADADAS	%
EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A.	2	7%
POLICIA METROPOLITANA	3	11%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	3	11%
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	11	39%
SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	1	4%
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	1	4%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	5	18%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	2	7%
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

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

Durante el mes de marzo de 2026 se trasladaron 28 peticiones ciudadanas por no competencia. La Secretaría Distrital de Integración Social concentra el mayor número con 11 peticiones (39%), seguida de la Secretaría Distrital de Salud con 5 peticiones (18%). Posteriormente, se encuentran la Policía Metropolitana y la Secretaría de Educación del Distrito, con 3 peticiones cada una (11%), y la Empresa de Transporte del Tercer Milenio Transmilenio S.A. y la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, con 2 peticiones cada una (7%). Finalmente, la Secretaría Distrital de la Mujer y la Secretaría Distrital de Movilidad registran 1 petición cada una (4%).

## 6. GESTIÓN DE RESPUESTAS

### 6.1. RESPUESTAS GESTIONADAS POR LA ENTIDAD

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

TOTAL, PETICIONES	PETICIONES TRASLADADAS	PETICIONES GESTIONADAS EN LA ENTIDAD
137 <sup>1</sup>	28 <sup>2</sup>	109

De acuerdo con lo anterior, en el mes de marzo 2026 se recibieron 137 peticiones, de las cuales 28 peticiones se trasladaron por no competencia, lo que indica que en el mes de marzo se gestionaron las siguientes peticiones:

DEPENDENCIA/TIPO DE REQUERIMIENTO	CONSULTA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SUGERENCIA	TOTAL
CONTROL INTERNO DICIPLINARIO				1				1
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO				1				1
DIRECCION			1					1
GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS		1	7					8
GERENCIA DE CONTRATACIÓN			13	1				14

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> Traslados por no competencia: En el mes de marzo se trasladaron 28 peticiones ciudadanas, 3 de estas no se encuentran en el reporte de la alcaldía.

GERENCIA DE TALENTO HUMANO			8	1		11		20
GERENCIA DE TERRITORIO		2	7	1		7		17
GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD		2	2	7	1	1		13
GERENCIA FINANCIERA			1			1		2
GERENCIA OPERATIVA	1		3	5		1		10
JURÍDICA			1					1
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES		1	1					2
PLANEACIÓN			1					1
SERVICIO A LA CIUDADANÍA		5	9	3			1	18
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>54</b>	<b>20</b>	<b>1</b>	<b>21</b>	<b>1</b>	<b>109</b>

Tabla No. 7. Peticiones asignadas para respuesta por dependencia marzo  
Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

## 6.2. PETICIONES CERRADAS EN EL MISMO PERIODO<sup>3</sup>

DEPEDENCIAS	CERRADAS MISMO PERIODO	%
GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	4	6.56 %
GERENCIA DE CONTRATACION	12	19.67 %
GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD	9	14.75 %
GERENCIA FINANCIERA	1	1.64 %
GERENCIA OPERATIVA	7	11.48 %
GERENCIA RECURSOS FISICOS	1	1.64 %
GERENCIA TALENTO HUMANO	13	21.31 %
GERENCIA TERRITORIO	8	13.11 %
JURIDICA	1	1.64 %
PLANEACION	1	1.64 %
SERVICIO A LA CIUDADANIA	3	4.92 %
SISTEMAS	1	1.64 %
<b>TOTAL</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>

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

De acuerdo con la tabla N° 8. Durante marzo de 2026, de las 101 peticiones registradas, 61 fueron atendidas y cerradas en el mismo periodo. La mayor participación en los cierres se presentó en la Gerencia de Talento Humano, las cuales reúnen el mayor número de requerimientos gestionados

<sup>3</sup> 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.

### 6.3. PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

DEPENDENCIA	CERRADAS OTRO PERIODO	%
GERENCIA ADMINISTRATIVA	1	2.33 %
GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	7	16.28 %
GERENCIA DE CONTRATACION	6	13.95 %
GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD	6	13.95 %
GERENCIA INSERCCION SOCIOECONOMICA	1	2.33 %
GERENCIA OPERATIVA	4	9.30 %
GERENCIA TALENTO HUMANO	5	11.63 %
GERENCIA TERRITORIO	13	30.23 %
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>	<b>100%</b>

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

De acuerdo con la tabla N° 9, en el mes de marzo de 2026 se cerraron 43 peticiones de periodos anteriores. La dependencia con el mayor número de cierres fue la Gerencia de Territorio con 13 peticiones que equivalen al 30.23%, del total de peticiones cerradas de periodos anteriores durante el mes.

### 7. CATEGORIAS Y SUB TEMAS MAS REITERADOS

SUBTEMA	TOTAL	%
ADMINISTRACION BANOS PUBLICOS	1	0.96 %
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO CERTIFICACIONES RECLAMACIONES LABORALES CAPACITACIONES SOLICITUD DE TRABAJO SOLICITUD DE DESVINCULACION	5	4.81 %
CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	47	45.19 %
CONVENIOS	2	1.92 %
FUNCIONAMIENTO OPERATIVO UPIS	1	0.96 %
NINOS NINAS Y ADOLESCENTES VICTIMAS Y EN RIESGO DE EXPLOTACION COMERCIAL	2	1.92 %
PRESENCIA NNAJ EN HABITABILIDAD DE CALLE	44	42.31 %
TEMAS FINANCIEROS	2	1.92 %

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

De acuerdo con la tabla N° 10, en el mes de marzo se evidencia que, los subtemas más recurrentes corresponden a Ciudadanos Habitantes de Calle (45,19%) y Presencia de NNAJ en

habitabilidad de calle (42,31%), concentrando la mayor proporción de los registros. En menor medida, se presentan temas relacionados con Administración del Talento Humano (4,81%), mientras que los demás subtemas, como Convenios, Temas Financieros, Niños, Niñas y Adolescentes víctimas y en riesgo de explotación comercial, Administración de Baños Públicos y Funcionamiento Operativo UPIS, registran participaciones individuales inferiores al 2%.

## 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
GERENCIA ADMINISTRATIVA	0	0	0	0	0	13	0	0	0	0
GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	0	0	12	7,4	0	0	0	0	0	0
GERENCIA DE CONTRATACION	0	0	0	7,5	0	0	0	0	0	0
GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD	0	0	7,5	9	0	10,38	8	0	7,5	0
GERENCIA FINANCIERA	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0
GERENCIA INSERCCION SOCIOECONOMICA	0	0	0	14	0	0	0	0	0	0
GERENCIA OPERATIVA	0	0	0	11,5	0	12,6	0	0	7	8
GERENCIA RECURSOS FISICOS	0	0	0	0	0	12	0	0	0	0
GERENCIA TALENTO HUMANO	0	0	0	9,86	0	0	0	0	6,91	0
GERENCIA TERRITORIO	0	0	12,17	11,78	0	0	0	0	7,5	0
JURIDICA	0	0	0	13	0	0	0	0	0	0
PLANEACION	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0
SERVICIO A LA CIUDADANIA	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
SISTEMAS	0	0	0	9	0	0	0	0	0	0

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

En la tabla 11, durante el mes de marzo, las dependencias que tomaron más tiempo en responder las peticiones fueron la Gerencia Jurídica, la Gerencia de Recursos Físicos, la Gerencia de Estrategias de Corresponsabilidad y la Gerencia de Territorio, principalmente en las tipologías de derecho de petición de interés particular, derecho de petición de interés general, queja y solicitud de acceso a información.

La información corresponde al tiempo promedio desde que llega la petición al IDIPRON, se asigna a la dependencia correspondiente y se emite la respuesta definitiva. Este análisis no contempla las peticiones gestionadas de manera extemporánea, las cuales serán abordadas en el numeral siguiente del informe.

## 9. PETICIONES CON GESTIÓN EXTEMPORÁNEA

Considerando los términos establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, durante el mes de marzo de 2026 no se reportaron peticiones 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 23 respuestas enviadas por la entidad, de las cuales:

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

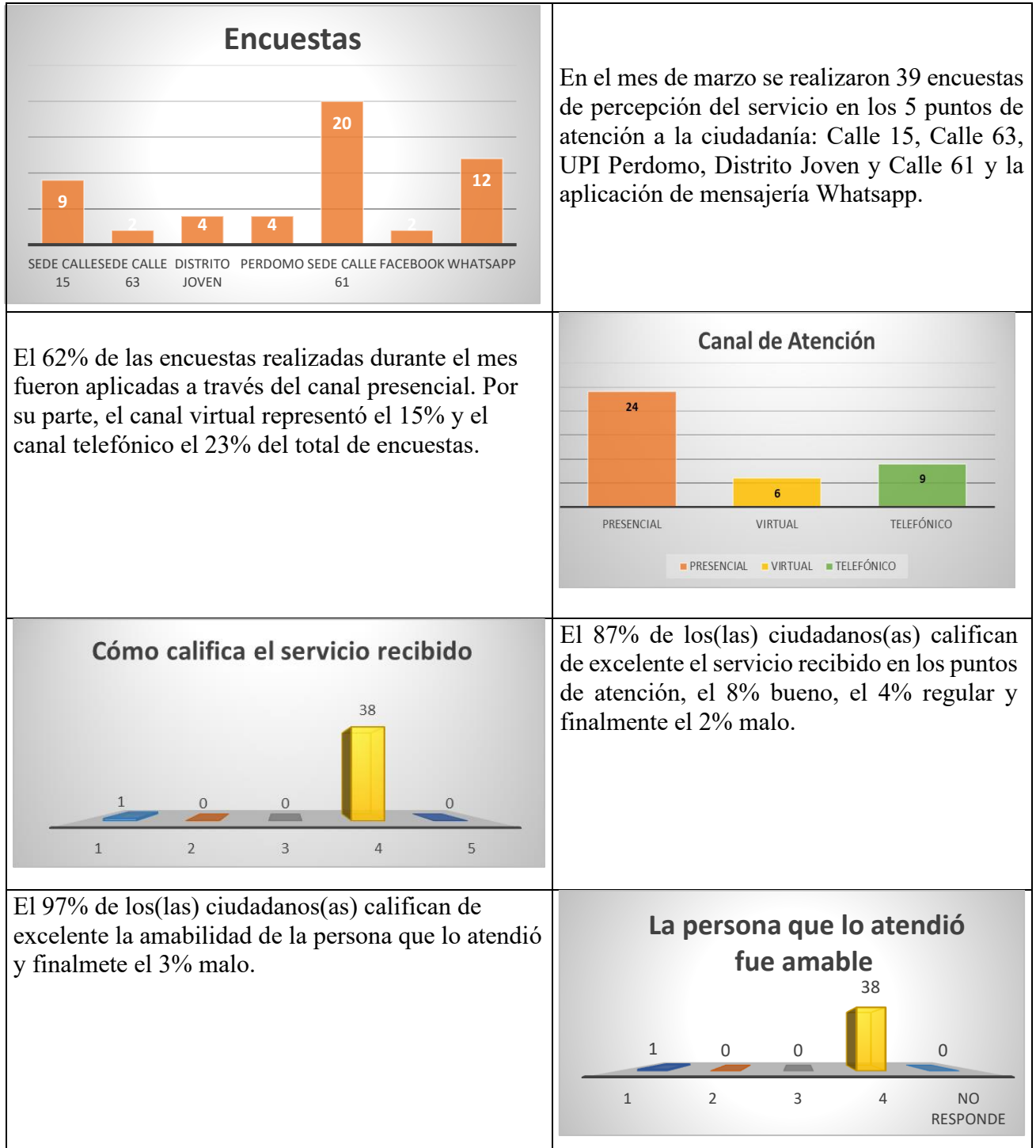
**Coherencia:** El 100% de las respuestas verificadas, responden a la ciudadanía en forma coherente.

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

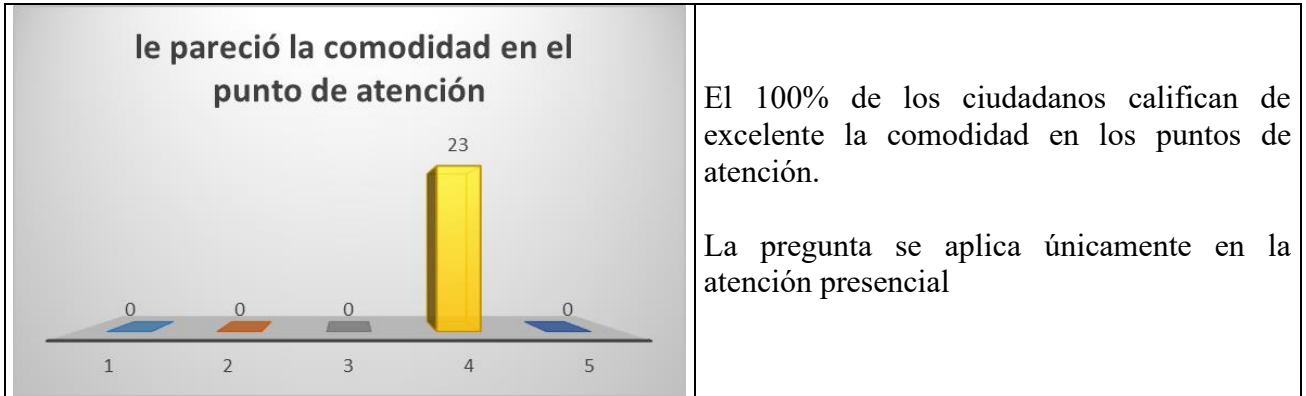
**Calidez:** El 100% de las respuestas emitidas por el IDIPRON, fueron escritas de una manera cálida.

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



<p><b>El servicio fue rápido</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Calificación</th> <th>Cantidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>37</td> </tr> <tr> <td>NO RESPONDE</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	Calificación	Cantidad	1	0	2	1	3	1	4	37	NO RESPONDE	0	<p>El 94% de los(las) ciudadanos(as) califican que el servicio fue rápido, el 3% bueno y finalmente el 3% regular.</p>
Calificación	Cantidad												
1	0												
2	1												
3	1												
4	37												
NO RESPONDE	0												
<p>El 97% de los ciudadanos opinan que la solicitud fue resuelta y la información clara y finalmete el 3% regular.</p>	<p><b>La solicitud fue resuelta y la información clara</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Calificación</th> <th>Cantidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>38</td> </tr> <tr> <td>NO RESPONDE</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	Calificación	Cantidad	1	0	2	1	3	0	4	38	NO RESPONDE	0
Calificación	Cantidad												
1	0												
2	1												
3	0												
4	38												
NO RESPONDE	0												
<p><b>Fue tratado con respeto, dignidad y humanidad</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Calificación</th> <th>Cantidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>36</td> </tr> <tr> <td>NO RESPONDE</td> <td>2</td> </tr> </tbody> </table>	Calificación	Cantidad	1	0	2	1	3	0	4	36	NO RESPONDE	2	<p>El 92% de los ciudadanos se sintieron tratados con respeto, dignidad y humanidad por parte de la persona que lo atendió desde la entidad, el 3% regular y finalmete el 5% no contestan.</p>
Calificación	Cantidad												
1	0												
2	1												
3	0												
4	36												
NO RESPONDE	2												
<p>El 100% de los ciudadanos califican de excelente la comodidad en los puntos de atención.</p> <p>La pregunta se aplica únicamente en la atención presencial</p>	<p><b>Cómo le pareció la comodidad en el punto de atención</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Calificación</th> <th>Cantidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>30</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	Calificación	Cantidad	1	0	2	0	3	0	4	30	5	0
Calificación	Cantidad												
1	0												
2	0												
3	0												
4	30												
5	0												



## ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Durante el mes de marzo de 2026 se realizaron 39 encuestas de percepción del servicio en los puntos de atención y canales virtuales, evidenciando una disminución del 31,2 % frente a febrero; sin embargo, se mantiene una medición representativa. Los resultados muestran una percepción mayoritariamente positiva, donde el 87 % de los ciudadanos calificó como excelente el servicio recibido, el 97 % la amabilidad, el 94 % la rapidez y el 97% la claridad y resolución de las solicitudes, mientras que el 92 % destacó el trato respetuoso. Así mismo, el 100 % calificó como excelente la comodidad, limpieza y organización en los puntos de atención presencial, evidenciando que, pese a ligeras variaciones, se mantiene un alto nivel de satisfacción ciudadana.

Respecto a las preguntas abiertas de la encuesta de percepción, la ciudadanía expresó lo siguiente:

### ¿Qué propone para lograr mayor participación por parte de la ciudadanía?

- “Conciencia”

### Escriba su observación

- “las respuestas a las solicitudes se den con oportunidad y se resuelva las mismas de fondo”

## 12. EVENTOS PARA LA CIUDADANÍA

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



El día 27 de marzo de 2026, el Proceso de Servicio a la Ciudadanía participó en la Feria a tu servicio en el Parque ubicado en la localidad de Rafael Uribe Uribe, convocado por la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y se realizaron 15 atenciones.

## 13. CONCLUSIONES

- Con base en el reporte de Gestión de Peticiones de la Alcaldía Mayor de Bogotá y la información de la Veeduría Distrital, en marzo de 2026 se registraron 101 peticiones ciudadanas en la entidad (Gráfica 1), lo que representa un aumento del 4% respecto a febrero del mismo año, cuando se reportaron 97 solicitudes. Este comportamiento podría estar asociado tanto al fortalecimiento de los mecanismos de atención al ciudadano como a un mayor nivel de participación ciudadana, reflejado en el incremento de peticiones registradas durante el periodo.
- En el mes de marzo 2026 la entidad recibió 36 peticiones ciudadanas de otras entidades.
- Frente al mes inmediatamente anterior (febrero de 2026), se evidencia una disminución en el número de peticiones recibidas por la entidad. Mientras que en febrero se registraron 46 solicitudes, en marzo de 2026 el total fue de 36, lo que representa una reducción del 22%. Esta disminución podría estar asociada a una variación en la dinámica de interacción de la ciudadanía con los canales de atención.
- En el mes de marzo de 2026 se recibieron 137 peticiones, de las cuales 28 peticiones se trasladaron por no competencia lo que indica que se gestionaron 111 peticiones en la entidad.

- Durante el mes de marzo de 2026 los canales de atención más utilizados por la ciudadanía fueron la WEB (45%) y el E-MAIL (44%), los cuales concentran el 89% del total de peticiones. En contraste, los canales tradicionales presentan una participación menor, siendo el PRESENCIAL (6%), BUZÓN (4%) y TELÉFONO (2%), lo que evidencia una marcada tendencia hacia el uso de medios digitales en la atención a la ciudadanía.
- Durante marzo de 2026, la tipología más utilizada fue el Derecho de Petición de Interés Particular (46%), seguido de la Queja (26%) y la Solicitud de Acceso a la Información (18%). En menor proporción se registran el Derecho de Petición de Interés General (6%) y otras tipologías como Consulta, Denuncia por Actos de Corrupción, Reclamo, Solicitud de Copia y Sugerencia, cada una con el 1% del total.
- Durante el mes de marzo de 2026 se trasladaron 28 peticiones ciudadanas por no competencia. La Secretaría Distrital de Integración Social concentra el mayor número con 11 peticiones (39%), seguida de la Secretaría Distrital de Salud con 5 peticiones (18%). Posteriormente, se encuentran la Policía Metropolitana y la Secretaría de Educación del Distrito, con 3 peticiones cada una (11%), y la Empresa de Transporte del Tercer Milenio Transmilenio S.A. y la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, con 2 peticiones cada una (7%). Finalmente, la Secretaría Distrital de la Mujer y la Secretaría Distrital de Movilidad registran 1 petición cada una (4%).
- En el mes de marzo se registra que todos los procesos contestaron oportunamente el teléfono, cumpliendo con lo establecido en el protocolo telefónico de la entidad.
- Durante el mes de marzo, las dependencias que tomaron más tiempo en responder las peticiones fueron la Gerencia Jurídica, la Gerencia de Recursos Físicos, la Gerencia de Estrategias de Corresponsabilidad y la Gerencia de Territorio, principalmente en las tipologías de derecho de petición de interés particular, derecho de petición de interés general, queja y solicitud de acceso a información.
- Considerando los términos establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, durante el mes de marzo de 2026 no se reportaron peticiones con gestión extemporánea.
- Se realizó seguimiento al cumplimiento de los criterios de calidad de 23 respuestas emitidas por la entidad, de las cuales:
  - Oportunidad:** 100 % de las respuestas fueron emitidas oportunamente a la ciudadanía.
  - Coherencia:** 100% de las respuestas cumplen con el criterio de coherencia
  - Solución de fondo:** 100% de las respuestas emitidas brindaron respuesta de fondo.
  - Calidez:** 100% de las respuestas emitidas cumplieron el criterio de calidez.

Se recomienda seguir implementando las estrategias para cumplir con los criterios de calidad en las respuestas emitidas a la ciudadanía y realizar acciones de control para hacer seguimiento a los tiempos de respuesta de las peticiones.
- Respecto a las encuestas de percepción ciudadana, el 95% de los encuestados tienen una percepción positiva de la entidad con una calificación de excelente y bueno.
- Respecto a lo expresado por la ciudadanía en las encuestas de percepción, desde el proceso Servicio a la Ciudadanía se presentará al Comité Institucional de Gestión y Desempeño las respuestas a las preguntas abiertas, para la mejora continua y la toma de decisiones.

## 14. RECOMENDACIONES

- Se recomienda a los responsables de las Unidades de Protección Integral, que en caso de que un beneficiario tenga una petición, dirigirlo al buzón de sugerencia que se encuentra instalado en cada UPI.
- Se recomienda a los operadores de la plataforma Bogotá te Escucha, que en caso de presentar alguna inquietud o novedad sobre una petición en particular comunicarse a través del grupo de WhatsApp “Plataforma Bogotá te Escucha”, para que en conjunto con los operadores funcionales de las dependencias sea aclarada la inquietud.
- Se recomienda a todas las dependencias actualizar los delegados del manejo del SDQS, con el fin de la asignación y gestión de peticiones y así mismo programar las capacitaciones a las que haya lugar.
- Se recomienda a los procesos misionales que, si tienen algún evento en territorio, pueden solicitar acompañamiento del proceso Servicio a la Ciudadanía para brindar información y dar a conocer la oferta de servicios.
- Se recomienda a todos los procesos socializar las acciones de mejora que están implementando para dar respuesta bajo los criterios de coherencia, claridad y calidez que deben tener las respuestas.
- Se recomienda a todos los procesos continuar con las acciones que tienen establecidas para dar cumplimiento a los términos establecidos en el Art. 14 de la Ley 1755 del 2015, con el fin de dar respuesta oportuna a las peticiones y evitar respuestas extemporáneas.
- Se recomienda a los responsables de las UPIS y sedes administrativas, informar al correo [atencionciudadano@idipron.gov.co](mailto:atencionciudadano@idipron.gov.co) si en los buzones de sugerencias se encuentran peticiones, con el fin que desde el proceso Servicio a la Ciudadanía se programe la apertura de estos.
- Se recomienda a los administradores de la plataforma Bogotá te Escucha asistir a las capacitaciones, charlas y/o sensibilizaciones que se programen desde la Gerencia de Talento Humano o desde el proceso Servicio a la Ciudadanía y que el objetivo sea fortalecer las competencias de las personas en atención a la ciudadanía y el sistema Bogotá te Escucha.
- Se recomienda a los funcionarios(as) y contratistas de la entidad cumplir con los lineamientos establecidos en la Circular 023 de 2024 del 18 de junio de 2024, respecto a la atención de PQRSFD – (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias) y demás requerimientos de información.

Elaboró: Aida Esther León Díaz  
Profesional Universitario 219-03  
Revisó: Fanny Lucia Rugeles de Hernández  
CPS. Profesional  
Aprobó: Harly Rafael Leudo Paz  
Secretario General