

**INFORME DE
GESTIÓN DE
PETICIONES EN
BOGOTÁ TE
ESCUCHA
MES DE ABRIL 026**

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

Tabla de contenido

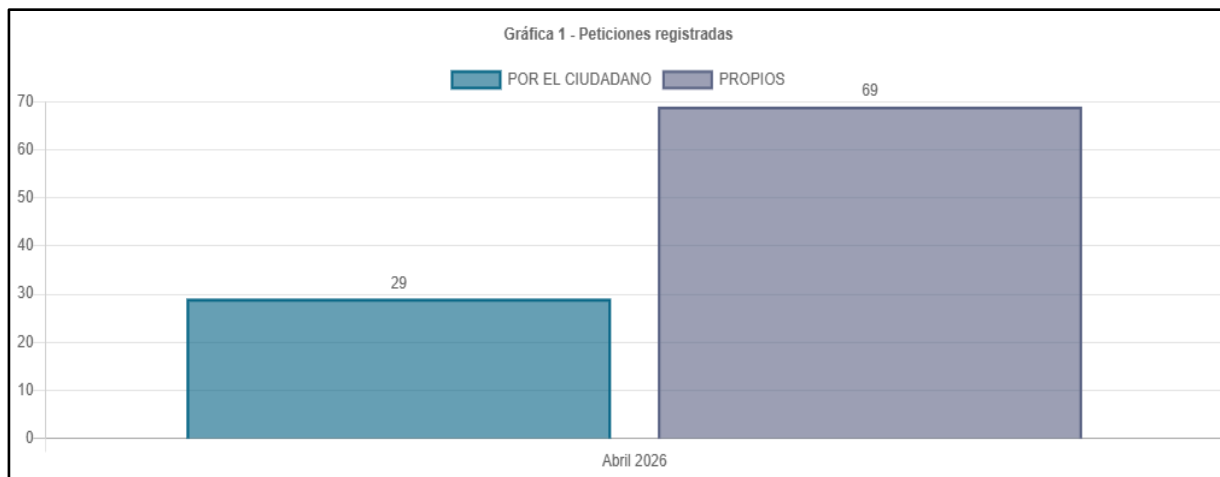
1. PETICIONES REGISTRADAS	2
2. PETICIONES RECIBIDAS	2
3. CANALES DE ATENCIÓN.....	4
3.1. ATENCIONES POR LINEA WHATSAPP	5
3.2. RED SOCIAL FACEBOOK	5
3.3. CANAL TELEFÓNICO	5
3.5. CORREOS ELECTRÓNICOS	6
4. PETICIONES POR TIPOLOGÍA.....	6
5. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA.....	7
6. GESTIÓN DE RESPUESTAS	7
6.1. RESPUESTAS GESTIONADAS POR LA ENTIDAD.....	7
6.2. PETICIONES CERRADAS EN EL MISMO PERIODO	8
6.3. PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES.....	9
7. CATEGORIAS Y SUB TEMAS MAS REITERADOS.....	10
8. TIEMPO DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS	10
9. PETICIONES CON GESTIÓN EXTEMPORÁNEA.....	11
10. SEGUIMIENTO ESCRITO DE RESPUESTAS EMITIDAS POR LA ENTIDAD	11
11. ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN CIUDADANA	11
12. EVENTOS PARA LA CIUDADANÍA	14
13. CONCLUSIONES.....	17
14. RECOMENDACIONES.....	¡Error! Marcador no definido.

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.

Con base en el reporte de Gestión de Peticiones de la Alcaldía Mayor de Bogotá y los datos consolidados por la Veeduría Distrital, en el mes de abril de 2026 se registraron un total de 98 peticiones ciudadanas en la entidad.

Al comparar con el comportamiento del mes de marzo de 2026 (periodo en el cual se reportaron 101 solicitudes), se evidencia una disminución del 3% en la demanda directa. 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 abril de 2026 se recibieron 60 peticiones ciudadanas trasladadas por otras entidades, distribuidas de la siguiente manera:

ENTIDAD	NÚMERO DE PETICIONES
ATENCION AL CLIENTE LOTERÍA DE BOGOTÁ	1
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO - DADEP	4
EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A.	5
EMPRESA METRO DE BOGOTÁ S.A.	1
INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL - IPES	1
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	2
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	3
SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	1
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	10
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	7
SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	2
SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	2
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	4
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	2
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	2
SECRETARIA GENERAL	9
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS -UAESP	4
TOTAL	60

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

Con respecto al mes de marzo de 2026 (donde se registraron 36 traslados), se evidencia un incremento del 66.7% en el volumen de peticiones recibidas. Lo anterior, generó, impactó en la capacidad operativa inicial de asignación y trámite en el proceso de Servicio a la Ciudadanía. Con el fin de no generar una doble contabilización en los reportes distritales (siguiendo los lineamientos de la Alcaldía Mayor de Bogotá), se diferencia el origen de los flujos. El consolidado total de requerimientos que ingresaron a la entidad en abril se compone así:

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

Tipo de ingreso	Cantidad
Peticiones registradas	98
Peticiones recibidas	60
Total	158

En concordancia con la *Guía para la Generación y Manejo del “Reporte Gestión de Peticiones” de la Alcaldía Mayor de Bogotá*, las 60 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. El incremento del **66.7%** (pasando de 36 en marzo a 60 en abril) evidencia un cambio significativo en la tendencia de distribución de peticiones en el Distrito, lo que representó una mayor presión sobre la capacidad institucional de respuesta para el reparto y radicación inicial durante el periodo.

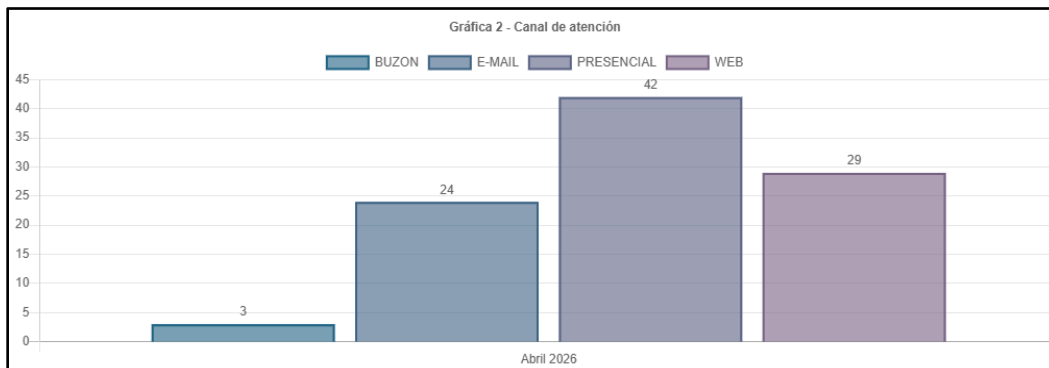
3. CANALES DE ATENCIÓN

Teniendo en cuenta las 98 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	3	3%
E-MAIL	24	24%
PRESENCIAL	42	43%
WEB	29	30%

Tabla No. 2. Canales de atención

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



Gráfica No. 2. Canales de atención

Fuente: Red Distrital de Quejas y Reclamos - Veeduría Distrital

De acuerdo con la Gráfica 2, Se evidencia un cambio estructural en la distribución de los canales de atención durante el mes de abril de 2026, consolidándose el canal Presencial (43%) como el canal predominante para la radicación de solicitudes. Este comportamiento contrasta significativamente con la tendencia observada en el mes de marzo, periodo en el cual predominaba el uso de los canales digitales (Web y E-mail). El desplazamiento hacia el canal físico refleja una mayor demanda de

atención presencial por parte de la ciudadanía, lo que exige concentrar esfuerzos operativos en los puntos de servicio directo para mantener los estándares de oportunidad.

3.1. ATENCIONES POR LINEA WHATSAPP

A través de la línea de WhatsApp dispuesta por la entidad, durante el mes de abril de 2026 se logró la atención en tiempo real de 39 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 abril de 2026 se atendieron 19 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 abril 2026 se recibieron 164 llamadas al conmutador de la entidad. Las 2 dependencias que más recibieron llamadas fueron:

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE LLAMADAS
DIRECCION	33
GERENCIA DE CONTRATACION	24

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

En abril de 2026 se registró un flujo de consultas telefónicas sobre oferta institucional y servicios. La mayor demanda se concentró en la Dirección (33) y la Gerencia de Contratación (24), con 100% de atención oportuna conforme a los protocolos establecidos.

3.4. CANAL PRESENCIAL

Durante el mes de abril 2026 se registraron 54 atenciones de la siguiente manera:

MES	CONSOLIDADO CANAL PRESENCIAL				
	PRESENCIAL				
	CALLE 15	CALLE 61	PERDOMO	CALLE 63	DISTRITO JOVEN
ABRIL	14	11	25	4	4

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

Durante abril de 2026, los canales presenciales registraron 58 atenciones orientadas a solicitudes sobre el modelo pedagógico, duplicados de tarjetas Davivienda para jóvenes de convenios, modalidad de internado, vacantes laborales y certificados de cursos; esto representa una disminución del 15% frente a las 68 atenciones de marzo. Estos requerimientos se resolvieron en tiempo real por el equipo de servicio, razón por la cual no requirieron su ingreso a la plataforma Bogotá Te Escucha.

3.5. CORREOS ELECTRÓNICOS

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

- Correo de atención a la ciudadanía: 383
- Correo de defensor del ciudadano: 4

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

4. PETICIONES POR TIPOLOGÍA

Teniendo en cuenta las 98 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	41	42%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	19	19%
QUEJA	14	14%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	13	13%
FELICITACION	8	8%
SUGERENCIA	2	2%
RECLAMO	1	1%
TOTAL	98	100%

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

En abril de 2026 predominó el Derecho de Petición de Interés Particular (42%), seguido de Interés General (19%), Quejas (14%) y Solicitudes de Información (13%). Se evidencia una mayor diversificación en los requerimientos ciudadanos frente a marzo.

5. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA.

La tabla No. 6 registra las 20 peticiones que se trasladaron durante el mes de abril, a las diferentes entidades, por no competencia;

ENTIDAD	NÚMERO DE PETICIONES TRASLADADAS	%
SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL	7	35 %
SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	5	25 %
SECRETARIA DISTRITAL DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	2	10 %
SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	2	10%
AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACION SUPERIOR LA CIENCIA Y LA TECNOLOGIA - ATENEA	1	5%
SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	1	5%
SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD	1	5%
SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD	1	5%
TOTAL	20	100%

Tabla No. 6. Peticiones trasladadas por no competencia
Fuente: Reporte de gestión de peticiones abril 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 la Secretaría de Educación del Distrito.

6. GESTIÓN DE RESPUESTAS

6.1. RESPUESTAS GESTIONADAS POR LA ENTIDAD

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

TOTAL, PETICIONES	PETICIONES TRASLADADAS	PETICIONES GESTIONADAS EN LA ENTIDAD
158 ¹	20 ²	138

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 abril se trasladaron 20 peticiones, incluyendo 3 peticiones que se recibieron y se registraron en el mes de marzo: # 2334382026, 2341902026, 2352902026.

De acuerdo con lo anterior, en el mes de abril 2026 se recibieron 158 peticiones, de las cuales 18 peticiones se trasladaron por no competencia, lo que indica que en el mes de abril se gestionaron las siguientes peticiones:

DEPENDENCIA/TIPO DE REQUERIMIENTO	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SUGERENCIA	TOTAL
SERVICIO A LA CIUDADANÍA	13	14		7				34
GERENCIA OPERATIVA	5	12	5	3		1	2	28
GERENCIA DE TERRITORIO	6	6	2	2	1	5		22
GERENCIA DE TALENTO HUMANO	2	3				7		12
GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS		11						11
GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD	1	2	1	5				9
GERENCIA RECURSOS FÍSICOS	1	2		4				7
GERENCIA ADMINISTRATIVA		3		1				4
GERENCIA INSERCCIÓN SOCIOECONÓMICA	4							4
OFICINA JURÍDICA	1	2						3
DIRECCION				1		1		2
GERENCIA DE CONTRATACIÓN		2						2
GERENCIA FINANCIERA		1						1
SISTEMAS	1							1
TOTAL	34	58	8	23	1	14	2	140

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

6.2. PETICIONES CERRADAS EN EL MISMO PERIODO³

DEPEDENCIAS	CERRADAS MISMO PERIODO	%
GERENCIA OPERATIVA	15	22.06 %
GERENCIA TERRITORIO	9	13.24 %
GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	8	11.76 %
GERENCIA TALENTO HUMANO	8	11.76 %

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

GERENCIA RECURSOS FISICOS	7	10.29 %
GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD	7	10.29 %
GERENCIA INSERCCION SOCIOECONOMICA	5	7.35 %
SERVICIO A LA CIUDADANIA	3	4.41 %
GERENCIA DE CONTRATACION	2	2.94 %
JURIDICA	2	2.94 %
DIRECCION	1	1.47 %
GERENCIA FINANCIERA	1	1.47 %
TOTAL	68	100%

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

De acuerdo con la tabla N° 8. Durante abril de 2026, de las 98 peticiones registradas, 68 fueron atendidas y cerradas en el mismo periodo. La mayor participación en los cierres se presentó en la Gerencia Operativa, las cuales reúnen el mayor número de requerimientos gestionados

6.3. PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

DEPENDENCIA	CERRADAS OTRO PERIODO	%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	2.78 %
GERENCIA ADMINISTRATIVA	1	2.78 %
GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	4	11.11 %
GERENCIA DE CONTRATACION	2	5.56 %
GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD	4	11.11 %
GERENCIA FINANCIERA	1	2.78 %
GERENCIA OPERATIVA	3	8.33 %
GERENCIA TALENTO HUMANO	7	19.44 %
GERENCIA TERRITORIO	9	25.00 %
SERVICIO A LA CIUDADANIA	3	8.33 %
SISTEMAS	1	2.78 %
TOTAL	36	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 abril de 2026 se cerraron 36 peticiones de periodos anteriores. La dependencia con el mayor número de cierres fue la Gerencia de Territorio con 9 peticiones que equivalen al 25%, del total de peticiones cerradas de periodos anteriores durante el mes.

7. CATEGORIAS Y SUB TEMAS MAS REITERADOS

SUBTEMA	TOTAL	%
CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	56	53.85 %
PRESENCIA NNAJ EN HABITABILIDAD DE CALLE	41	39.42 %
TEMAS FINANCIEROS	2	1.92 %
INFRAESTRUCTURA E INSTALACIONES	1	0.96 %
OFERTA ACADEMICA Y/O RECREATIVA	1	0.96 %
CONVENIOS	1	0.96 %
VEEDURIAS CIUDADANAS	1	0.96 %
ATENCION Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS	1	0.96 %

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

En abril se registraron 104 requerimientos, con una alta concentración (93,27%) en problemáticas de habitabilidad en calle, principalmente en ciudadanos habitantes de calle y NNAJ. Los demás temas presentan una participación marginal.

8. TIEMPO DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS

A continuación, se presenta el tiempo promedio de gestión de respuestas del IDIPRON emitidas en Bogotá Te Escucha:

Dependencia	Consulta	Denuncia actos corrupción	Derecho petición interés general	Derecho petición interés particular	Felicitación	Queja	Reclamo	Sugerencia	Solicitud acceso información	Solicitud copia
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0	0	0	0	15	0	0	0	0
DIRECCION	0	0	0	0	0	11	0	0	0	0
GERENCIA ADMINISTRATIVA	0	0	0	15	0	0	0	0	0	0
GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	0	0	0	7,09	0	14	0	0	0	0
GERENCIA DE CONTRATACION	0	0	0	5,5	0	0	0	0	0	0
GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD	0	0	9,5	12,67	5	9,6	0	0	0	0
GERENCIA FINANCIERA	0	0	0	1	0	0	0	0	2	0
GERENCIA INSERCCION SOCIOECONOMICA	0	0	9,6	0	0	0	0	0	0	0
GERENCIA OPERATIVA	27	0	13	11,88	10	15	0	9	10	0
GERENCIA RECURSOS FISICOS	0	0	7	6,5	0	7,75	0	0	0	0

GERENCIA TALENTO HUMANO	0	0	0	6,67	0	13	0	0	5,5	0
GERENCIA TERRITORIO	0	0	10,67	11,71	12	11	0	0	7,75	0
JURIDICA	0	0	14	7	0	0	0	0	0	0
SERVICIO A LA CIUDADANIA	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0
SISTEMAS	0	0	15	0	0	0	0	0	0	0

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

Durante el mes de abril de 2026, el IDIPRON presentó mayores tiempos de respuesta en la Gerencia Operativa, especialmente en Consultas (27 días), y también en Quejas e Interés General. Se identificaron picos de demora en varias áreas, mientras que Servicio a la Ciudadanía y la Gerencia Financiera destacaron por su rapidez (1 a 2 días). No se registraron trámites para Reclamos ni Denuncias de corrupción.

9. PETICIONES CON GESTIÓN EXTEMPORÁNEA

Considerando los términos establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, durante el mes de abril 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 14 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.

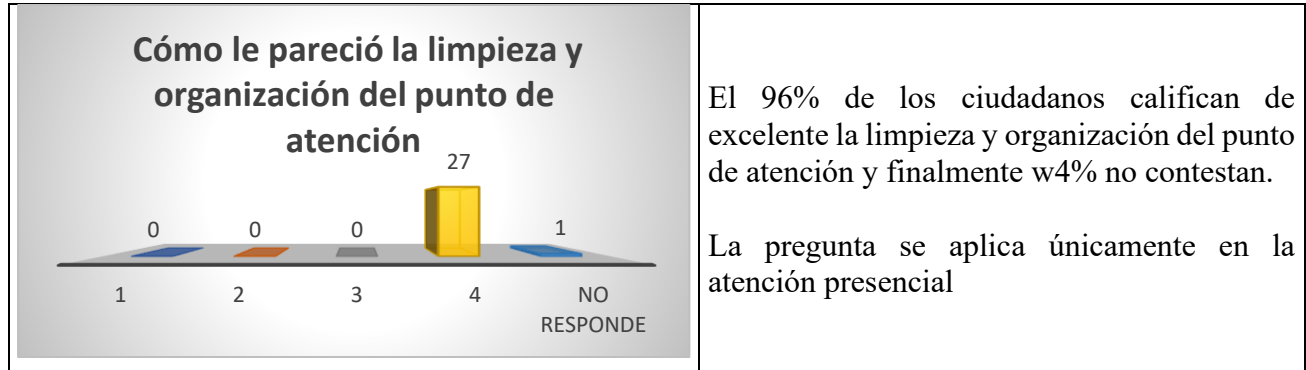
Calidez: El 100% de las respuestas emitidas por el IDIPRON, fueron escritas de una manera cálida.

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

<h3 style="text-align: center;">Encuestas</h3> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Canal</th> <th>Cantidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SEDE CALLE 15</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>SEDE CALLE 63</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>DISTRITO JOVEN</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>PERDOMO</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>SEDE CALLE 61</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>FACEBOOK</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>WHATSAPP</td> <td>6</td> </tr> </tbody> </table>	Canal	Cantidad	SEDE CALLE 15	12	SEDE CALLE 63	6	DISTRITO JOVEN	0	PERDOMO	10	SEDE CALLE 61	8	FACEBOOK	0	WHATSAPP	6	<p>En el mes de abril se realizaron 42 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 WhatsApp.</p>
Canal	Cantidad																
SEDE CALLE 15	12																
SEDE CALLE 63	6																
DISTRITO JOVEN	0																
PERDOMO	10																
SEDE CALLE 61	8																
FACEBOOK	0																
WHATSAPP	6																
<p>El 67% de las encuestas realizadas durante el mes fueron aplicadas a través del canal presencial. Por su parte, el canal virtual representó el 14% y el canal telefónico el 19% del total de encuestas.</p>	<h3 style="text-align: center;">Canal de Atención</h3> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Canal</th> <th>Cantidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>PRESENCIAL</td> <td>28</td> </tr> <tr> <td>VIRTUAL</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>TELEFÓNICO</td> <td>8</td> </tr> </tbody> </table>	Canal	Cantidad	PRESENCIAL	28	VIRTUAL	6	TELEFÓNICO	8								
Canal	Cantidad																
PRESENCIAL	28																
VIRTUAL	6																
TELEFÓNICO	8																
<h3 style="text-align: center;">Cómo califica el servicio recibido</h3> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Calificación</th> <th>Cantidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>41</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	Calificación	Cantidad	1	1	2	0	3	0	4	41	5	0	<p>El 98% de los(las) ciudadanos(as) califican de excelente el servicio recibido en los puntos de atención y finalmente 2% malo.</p>				
Calificación	Cantidad																
1	1																
2	0																
3	0																
4	41																
5	0																
<p>El 98% de los(las) ciudadanos(as) califican de excelente la amabilidad de la persona que lo atendió y finalmente el 2% malo.</p>	<h3 style="text-align: center;">La persona que lo atendió fue amable</h3> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Calificación</th> <th>Cantidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>41</td> </tr> <tr> <td>NO RESPONDE</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	Calificación	Cantidad	1	1	2	0	3	0	4	41	NO RESPONDE	0				
Calificación	Cantidad																
1	1																
2	0																
3	0																
4	41																
NO RESPONDE	0																

<p>El servicio fue rápido</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Calificación</th> <th>Cantidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>40</td> </tr> <tr> <td>NO RESPONDE</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	Calificación	Cantidad	1	1	2	1	3	0	4	40	NO RESPONDE	0	<p>El 96% de los(las) ciudadanos(as) califican que el servicio fue rápido, el 2% malo y finalmente el 2% regular.</p>
Calificación	Cantidad												
1	1												
2	1												
3	0												
4	40												
NO RESPONDE	0												
<p>El 96% de los ciudadanos opinan que la solicitud fue resuelta y la información clara, el 2% malo y finalmete 2% no contestan.</p>	<p>La solicitud fue resuelta y la información clara</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Calificación</th> <th>Cantidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>40</td> </tr> <tr> <td>NO RESPONDE</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>	Calificación	Cantidad	1	1	2	0	3	0	4	40	NO RESPONDE	1
Calificación	Cantidad												
1	1												
2	0												
3	0												
4	40												
NO RESPONDE	1												
<p>Fue tratado con respeto, dignidad y humanidad</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Calificación</th> <th>Cantidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>40</td> </tr> <tr> <td>NO RESPONDE</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>	Calificación	Cantidad	1	1	2	0	3	0	4	40	NO RESPONDE	1	<p>El 96% de los ciudadanos se sintieron tratados con respeto, dignidad y humanidad por parte de la persona que lo atendió desde la entidad, el 2% malo y finalmete 2% no contestan.</p>
Calificación	Cantidad												
1	1												
2	0												
3	0												
4	40												
NO RESPONDE	1												
<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>Cómo le pareció la comodidad en el punto de atención</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>28</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	Calificación	Cantidad	1	0	2	0	3	0	4	28	5	0
Calificación	Cantidad												
1	0												
2	0												
3	0												
4	28												
5	0												



ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Durante el mes de abril de 2026, se registró la aplicación de 42 encuestas de percepción del servicio distribuidas en los puntos físicos de Calle 15, Calle 63, UPI Perdomo, Distrito Joven, Calle 61, y el canal de WhatsApp. Esto representa un avance frente a las 39 muestras obtenidas en marzo, manteniendo el canal presencial como el de mayor participación (67%), por encima del telefónico (19%) y el virtual (14%).

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

- **Calidad General y Calidez:** El 98% de los usuarios calificó como excelente tanto el servicio recibido como la amabilidad del personal que los atendió, dejando solo un 2% bajo la percepción de "malo".
- **Oportunidad y Efectividad:** La rapidez en la atención y la efectividad en la resolución y claridad de la información compartieron un 96% de aprobación excelente.
- **Enfoque de Derechos:** El 96% de los ciudadanos manifestó haberse sentido tratado con total respeto, dignidad y humanidad por parte de la entidad.
- **Infraestructura Presencial:** En los puntos físicos, la comodidad conservó su estándar perfecto del 100% de calificación excelente, mientras que las condiciones de limpieza y organización se situaron en un 96%.

Los datos de abril muestran una tendencia al alza en los indicadores de satisfacción general (subiendo del 87% al 98% de excelencia en el servicio global) y mantienen la sólida consistencia institucional en el trato humano y la infraestructura física con respecto a marzo.

12. EVENTOS PARA LA CIUDADANÍA

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



El día 24 de abril de 2026, el Proceso de Servicio a la Ciudadanía participó en la Feria a tu servicio en el Parque Santafé, ubicado en la localidad de los Mártires, convocado por la secretaria general de la Alcaldía Mayor de Bogotá y se realizaron 30 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 el mes de abril de 2026 se registraron 98 peticiones ciudadanas en la entidad. En comparación con el mes de marzo de 2026, en el que se registraron 101 peticiones, se evidencia una disminución del 3% en el número de solicitudes.
- En el mes de abril 2026 la entidad recibió 60 peticiones ciudadanas de otras entidades.
- Durante abril se trasladaron 20 peticiones por no competencia, concentradas principalmente en la Secretaria de Integración Social con 7 peticiones que representa el 35% y la Secretaría de Educación con 5 peticiones que equivale al 25%, el porcentaje restante se dividió en la Secretaría Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia y la Secretaría Distrital de Gobierno con 2 peticiones que corresponde al 10% cada una, y las entidades ATENEA, Mujer, Movilidad y Salud con 1 petición que equivale al 5% cada una del total de las peticiones trasladadas por no competencia.

- Durante el mes de abril de 2026 los canales de atención más utilizados por la ciudadanía fueron el presencial (43%) y la Web (30%), los cuales concentran el 73% del total de peticiones. En contraste, los demás canales presentan una participación menor, siendo el E-mail (24%) y el buzón (3%), lo que evidencia un cambio en la tendencia del periodo con un predominio e incremento en el uso del canal físico por parte de la ciudadanía.
- Durante abril de 2026, la tipología más utilizada fue el Derecho de Petición de Interés Particular (42%), seguido del Derecho de Petición de Interés General (19%), la Queja (14%) y la Solicitud de Acceso a la Información (13%). En menor proporción se registran la Felicitación (8%), Sugerencia (2%) y el Reclamo (1%), lo que evidencia una mayor diversificación en las necesidades de la ciudadanía.
- En el mes de abril se registra que todos los procesos contestaron oportunamente el teléfono, garantizando la atención eficiente de los requerimientos de acuerdo con lo establecido en el protocolo de atención telefónica de la entidad.
- Considerando los términos establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, durante el mes de abril de 2026 no se reportaron peticiones con gestión extemporánea.
- Se realizó seguimiento al cumplimiento de los criterios de calidad de 14 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 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.
- Respecto a las encuestas de percepción ciudadana, el 98% de los encuestados calificaron de excelente el servicio recibido en los puntos de atención y la amabilidad de la persona que lo atendió, reflejando altos niveles de satisfacción general frente a la entidad.

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 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