

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

SECRETARIA GENERAL –
PROCESO SERVICIO A LA
CIUDADANÍA

Tabla de contenido

| | |
|--|-----------|
| 1. PETICIONES REGISTRADAS | 2 |
| 2. PETICIONES RECIBIDAS | 2 |
| 3. CANALES DE ATENCIÓN..... | 3 |
| 3.1. ATENCIONES POR LINEA WHATSAPP..... | 4 |
| 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 | 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 | 13 |
| 12. EVENTOS PARA LA CIUDADANÍA | 16 |
| 14. RECOMENDACIONES | 17 |

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.

Tomando como fuente el reporte de Gestión de Peticiones de la Alcaldía Mayor de Bogotá y la plataforma de la Veeduría Distrital, en el mes de enero de 2026 se registraron 103 peticiones ciudadanas en la entidad, como se muestra en la Gráfica 1, evidenciándose un aumento del 110% en comparación con el mes de diciembre de 2025, en el cual se reportaron 49 peticiones. Esto indica que durante el mes de enero hubo mayor participación ciudadana, cambio en factores externos o internos que puede deberse a eventos recientes, campañas de información, problemas que requieren atención, o una mayor visibilidad de los canales de atención.



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 enero 2026 la entidad recibió 17 peticiones ciudadanas de otras entidades, de la siguiente manera:

| ENTIDAD | NÚMERO DE PETICIONES |
|--|----------------------|
| EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A. | 3 |
| SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE | 1 |
| SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO | 1 |
| SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL | 6 |
| SECRETARIA GENERAL | 4 |
| SERVICIO CIVIL DISTRITAL - DASC | 1 |
| VEEDURÍA DISTRITAL | 1 |

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

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 (diciembre de 2025), se evidencia un aumento en el número de peticiones recibidas por la entidad. Mientras que en diciembre se registraron 15 solicitudes, en enero de 2026 el total fue de 17, lo que representa un aumento del 13,3 %. Este incremento refleja un moderado repunte en la actividad ciudadana, que podría estar asociado a la gestión de temas específicos o a un mayor involucramiento de la población durante este periodo. El comportamiento observado sugiere que, aunque el crecimiento es leve, existe una tendencia hacia un incremento sostenido en la presentación de solicitudes.

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

| Tipo de ingreso | Cantidad |
|------------------------|------------|
| Peticiones registradas | 103 |
| Peticiones recibidas | 17 |
| Total | 120 |

3. CANALES DE

ATENCIÓN

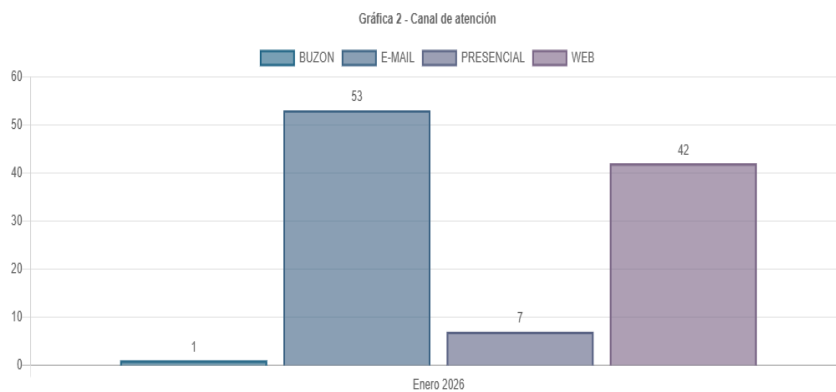
Teniendo en cuenta las 103 peticiones registradas, a continuación, se presentan los canales de atención que utilizaron los ciudadanos para interponer sus peticiones:

| CANAL DE ATENCIÓN | CANTIDAD DE PETICIONES | % |
|-------------------|------------------------|-----|
| BUZON | 1 | 1% |
| E-MAIL | 53 | 51% |
| PRESENCIAL | 7 | 7% |
| WEB | 42 | 41% |

Tabla No. 2. Canales de

atención

Fuente: Reporte de gestión de peticiones de enero 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 enero de 2026 los canales de atención más utilizados por la ciudadanía fueron el E-mail, con 53 peticiones, que representan el 51 %; luego el canal Web, con 42 peticiones, equivalente al 41 %; le sigue la atención presencial, que registró 7 peticiones, correspondiente al 7 %; y, finalmente, el Buzón, con 1 peticiones, equivalente al 1 % del total de solicitudes atendidas durante el periodo.

En comparación con diciembre de 2025, se observa un incremento significativo en el uso del E-mail (de 18 a 53 peticiones) y del canal Web (de 17 a 41 peticiones), mientras que la atención presencial y el Buzón presentan una reducción en su participación relativa. Este comportamiento indica un mayor aprovechamiento de los canales digitales por parte de la ciudadanía, consolidando el E-mail y la Web como las principales vías de comunicación con la entidad.

3.1. ATENCIONES POR LINEA WHATSAPP

través de la línea de WhatsApp dispuesta por la entidad, durante el mes de enero de 2026 se logró la atención en tiempo real de 56 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 enero de 2026 se atendió a 11 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 enero 2025 se recibieron 125 llamadas al conmutador de la entidad. Las 2 dependencias que más recibieron llamadas fueron:

| DEPENDENCIA | CANTIDAD DE LLAMADAS |
|--------------------------|----------------------|
| DIRECCION | 24 |
| GERENCIA DE CONTRATACION | 18 |
| GERENCIA ADMINISTRATIVA | 18 |

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

En el mes de enero, 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 24 atenciones, la Gerencia Administrativa, con 18, y la Gerencia de Contratación, también con 18. 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 enero 2025 se registraron 54 atenciones de la siguiente manera:

| MES | CONSOLIDADO CANAL PRESENCIAL | | | | |
|-------|------------------------------|----------|---------|----------|----------------|
| | PRESENCIAL | | | | |
| | CALLE 15 | CALLE 61 | PERDOMO | CALLE 63 | DISTRITO JOVEN |
| Enero | 16 | 12 | 20 | 2 | 4 |

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

En los puntos de atención se evidenció un incremento del 14,9 % en las atenciones con respecto a diciembre de 2025, mes en el que se registraron 47, pasando a 54 atenciones en enero 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 ligero 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 299 correos electrónicos de la siguiente manera:

- Correo de atención a la ciudadanía: 297
- Correo de defensor del ciudadano: 2

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

4. PETICIONES POR TIPOLOGÍA

Teniendo en cuenta las 103 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 | % |
|---|------------------------|-----|
| CONSULTA | 4 | 4% |
| DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION | 1 | 1% |
| DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | 8 | 8% |
| DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 59 | 57% |
| FELICITACION | 2 | 2% |

| | | |
|--------------------------------------|------------|-------------|
| QUEJA | 15 | 15% |
| RECLAMO | 1 | 1% |
| SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION | 12 | 12% |
| SOLICITUD DE COPIA | 1 | 1% |
| TOTAL | 103 | 100% |

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

En la Tabla N° 5 se evidencia que, en el mes de enero de 2026, la tipología más utilizada por la ciudadanía fue el Derecho de Petición de Interés Particular, con 59 peticiones, que representan el 57 %; le sigue la Queja, con 15 peticiones, equivalentes al 15 %; luego la Solicitud de Acceso a la Información, con 12 peticiones, que corresponden al 12 %; continua el Derecho de Petición de Interés General, con 8 peticiones, equivalentes al 8 %; posteriormente, se encuentra la Consulta, con 4 peticiones, que representan el 4 %; finalmente, se registraron 2 Felicitaciones, 1 Denuncia por actos de corrupción, 1 Reclamo y 1 Solicitud de Copia, cada una correspondiente al 1-2 % del total de peticiones recibidas durante el mes.

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 enero 2026, de acuerdo con el tipo de requerimiento y la misionalidad de las entidades.

| ENTIDAD | NÚMERO DE PETICIONES TRASLADADAS | % |
|--|----------------------------------|-------------|
| SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL | 13 | 46% |
| SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD | 5 | 18% |
| SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO | 3 | 11% |
| INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRD | 2 | 7% |
| SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE | 1 | 4% |
| SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO, EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ EAAB - ESP | 1 | 4% |
| MINISTERIO DE EDUCACIÓN | 1 | 4% |
| POLICIA METROPOLITANA | 1 | 4% |
| SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA | 1 | 4% |
| TOTAL | 28 | 100% |

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

Durante el mes de enero de 2026 se trasladaron 28 peticiones ciudadanas por no competencia. La Secretaría Distrital de Integración Social, con 13 peticiones, que equivalen al 46 %; le sigue la Secretaría Distrital de Salud, con 5 peticiones, que representan el 18 %; posteriormente, la Secretaría de Educación del Distrito, con 3 peticiones, equivalentes al 11 %; continúa el Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDR, con 2 peticiones, que corresponden al 7 %; y finalmente, la Secretaría Distrital de Ambiente, la Secretaría Distrital de Gobierno, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - EAAB - ESP, el Ministerio de Educación Nacional, la Policía Metropolitana de Bogotá y la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, con 1 petición cada una, lo que representa el 4 % respectivamente del total de peticiones remitidas por no competencia.

6. GESTIÓN DE RESPUESTAS

6.1. RESPUESTAS GESTIONADAS POR LA ENTIDAD

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

| TOTAL, PETICIONES | PETICIONES TRASLADADAS | PETICIONES GESTIONADAS EN LA ENTIDAD |
|-------------------|------------------------|--------------------------------------|
| 120 ¹ | 28 ² | 92 |

De acuerdo con lo anterior, en el mes de enero 2026 se recibieron 120 peticiones, de las cuales 28 peticiones se trasladaron por no competencia, lo que indica que en el mes de enero se gestionaron las siguientes peticiones:

| DEPENDENCIA/TIPO DE REQUERIMIENTO | DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS | DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR | FELICITACIÓN | QUEJA | RECLAMO | SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN | TOTAL |
|------------------------------------|--------------------------------|---|--------------|-------|---------|--------------------------------------|-------|
| DIRECCIÓN GENERAL | | 1 | | 1 | | | 2 |
| GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS | | 11 | | | | 2 | 13 |
| GERENCIA DE CONTRATACIÓN | | 19 | | | | | 19 |
| GERENCIA DE RECURSOS FÍSICOS | 1 | 1 | | | | | 2 |
| GERENCIA DE TALENTO HUMANO | 1 | 12 | | | | 4 | 17 |
| GERENCIA DE TERRITORIO | | 6 | | 3 | | 3 | 12 |

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 enero se trasladaron 28 peticiones ciudadanas.

| | | | | | | | |
|--|----------|-----------|----------|-----------|----------|-----------|-----------|
| GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD | | | | 4 | | | 4 |
| GERENCIA FINANCIERA | | 2 | | | | | 2 |
| GERENCIA INSERCCIÓN SOCIOECONÓMICA | | 2 | | | | | 2 |
| GERENCIA OPERATIVA | 2 | 1 | 1 | 4 | | 1 | 9 |
| GERNCIA ADMISTRATIVA | | | | | | 1 | 1 |
| JURÍDICA | | 1 | | | | | 1 |
| OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES | 1 | | | | | | 1 |
| SECRETARIA GENERAL | | | | | | 1 | 1 |
| SERVICIO A LA CIUDADANÍA | | 2 | 1 | 2 | 1 | | 6 |
| Total general | 5 | 58 | 2 | 14 | 1 | 12 | 92 |

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

6.2. PETICIONES CERRADAS EN EL MISMO PERIODO³

| DEPEDENCIAS | CERRADAS MISMO PERIODO | % |
|--|------------------------|-------------|
| COMUNICACIONES | 1 | 2.38 % |
| CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO | 1 | 2.38 % |
| GERENCIA ADMINISTRATIVA | 1 | 2.38 % |
| GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS | 7 | 16.67 % |
| GERENCIA DE CONTRATACION | 9 | 21.43 % |
| GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD | 2 | 4.76 % |
| GERENCIA FINANCIERA | 2 | 4.76 % |
| GERENCIA INSERCCION SOCIOECONOMICA | 1 | 2.38 % |
| GERENCIA OPERATIVA | 5 | 11.90 % |
| GERENCIA RECURSOS FISICOS | 2 | 4.76 % |
| GERENCIA TALENTO HUMANO | 6 | 14.29 % |
| GERENCIA TERRITORIO | 2 | 4.76 % |
| SERVICIO A LA CIUDADANIA | 3 | 7.14 % |
| TOTAL | 42 | 100% |

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

De acuerdo con la tabla N° 8. Durante el mes de enero de 2026 se cerraron 42 requerimientos dentro del mismo periodo. La dependencia con el mayor número de peticiones cerradas fue la Gerencia de Contratación, con 9 requerimientos, que representan el 21,43 %, seguida por la Gerencia de Capacidades y Derechos, con 7 peticiones, equivalentes al 16,67 %, y la Gerencia

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 Talento Humano, que cerró 6 peticiones, correspondientes al 14,29 %, posteriormente, la Gerencia Operativa registró 5 peticiones cerradas, representando el 11,90 %, mientras que el área de Servicio a la Ciudadanía cerró 3 peticiones, equivalentes al 7,14 %. Asimismo, la Gerencia de Estrategias de Corresponsabilidad, la Gerencia Financiera, la Gerencia de Recursos Físicos y la Gerencia de Territorio reportaron 2 peticiones cada una, correspondientes al 4,76 % respectivamente.

Finalmente, las dependencias de Comunicaciones, Control Interno Disciplinario, Gerencia Administrativa y Gerencia de Inserción Socioeconómica cerraron 1 petición cada una, lo que representa el 2,38 % del total de requerimientos cerrados durante el mes.

6.3. PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES⁴

| DEPENDENCIA | CERRADAS OTRO PERIODO | % |
|------------------------------------|-----------------------|-------------|
| DIRECCION | 1 | 7.14 % |
| GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS | 3 | 21.43 % |
| GERENCIA DE CONTRATACION | 1 | 7.14 % |
| GERENCIA OPERATIVA | 1 | 7.14 % |
| GERENCIA RECURSOS FISICOS | 1 | 7.14 % |
| GERENCIA TERRITORIO | 3 | 21.43 % |
| JURIDICA | 4 | 28.57 % |
| TOTAL | 14 | 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 enero de 2026 se cerraron 14 peticiones de periodos anteriores. La dependencia con el mayor número de cierres fue Jurídica, con 4 peticiones, que representan el 28,57 %; le siguen la Gerencia de Territorio y la Gerencia de Capacidades y Derechos, con 3 peticiones cada una, equivalente al 21,43 % respectivamente; seguida por la Dirección, la Gerencia de Contratación, la Gerencia Operativa y la Gerencia de Recursos Físicos, que registraron 1 petición cada una, correspondientes al 7,14 % respectivamente del total de peticiones cerradas de periodos anteriores durante el mes.

7. CATEGORIAS Y SUB TEMAS MAS REITERADOS

⁴ Las cifras de la columna "Cerradas otro 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. |

| SUBTEMA | TOTAL | % |
|--|-------|---------|
| CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE | 23 | 41.07 % |
| NINOS NINAS Y ADOLESCENTES VICTIMAS Y EN RIESGO DE EXPLOTACION COMERCIAL | 16 | 28.57 % |
| PRESENCIA NNAJ EN HABITABILIDAD DE CALLE | 11 | 19.64 % |
| TEMAS FINANCIEROS | 2 | 3.57 % |
| ATENCION Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS | 1 | 1.79 % |
| NUEVOS DATOS ABIERTOS | 1 | 1.79 % |
| RECLAMO DE DATOS HABEAS DATA | 1 | 1.79 % |
| TEMAS MISIONALES UPI REQUERIMIENTOS POR PRESENCIA DE LOS ASISTIDOS DE LAS UPI SUGERENCIAS DE LOS NNAJ EN LAS UPI SOLICITUDE DE CHARLAS SOLICITUD DE VINCULACION A INTERNADO O EXTERNADO. | 1 | 1.79 % |

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

De acuerdo con la tabla: 10. En el mes de enero, los subtemas más reiterados fueron Ciudadanos habitantes de calle, con 23 peticiones, que representan el 41,07 %; seguido por Niños, niñas y adolescentes víctimas y en riesgo de explotación comercial, con 16 peticiones, equivalentes al 28,57 %, continúa el subtema Presencia NNAJ en habitabilidad de calle, que registró 11 peticiones, correspondientes al 19,64 %. Asimismo, el subtema Temas financieros presentó 2 peticiones, representando el 3,57 %, posteriormente, los subtemas Atención y portafolio de servicios; Nuevos datos abiertos; Reclamo de datos habeas data; y Temas misionales UPI (requerimientos por presencia de los asistidos de las UPI, sugerencias de los NNAJ en las UPI, solicitud de charlas y solicitud de vinculación a internado o externado) registraron 1 petición cada uno, equivalentes al 1,79 % respectivamente del total.

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 particular | Felicitación | Queja | Reclamo | Sugerencia | Solicitud acceso información | Solicitud copia |
|-------------------------------|----------|----------------|----------------------------------|-------------------------------------|--------------|-------|---------|------------|------------------------------|-----------------|
| COMUNICACIONES | 0 | 0 | 13 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| DIRECCION | 0 | 0 | 12 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

| | | | | | | | | | | |
|--|---|---|----|-------|----|-----|---|---|-----|---|
| GERENCIA ADMINISTRATIVA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 |
| GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS | 0 | 0 | 0 | 6,5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2,5 | 0 |
| GERENCIA DE CONTRATACION | 0 | 0 | 0 | 4,9 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 9 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| GERENCIA FINANCIERA | 0 | 0 | 0 | 2,5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| GERENCIA INSERCCION SOCIOECONOMICA | 0 | 0 | 0 | 9 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| GERENCIA OPERATIVA | 0 | 0 | 0 | 13 | 11 | 9,5 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| GERENCIA RECURSOS FISICOS | 0 | 0 | 11 | 11 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 | 0 |
| GERENCIA TALENTO HUMANO | 0 | 0 | 4 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 |
| GERENCIA TERRITORIO | 0 | 0 | 11 | 12,33 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 | 0 |
| JURIDICA | 0 | 0 | 0 | 14,5 | 0 | 15 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SERVICIO A LA CIUDADANIA | 0 | 0 | 0 | 1 | 7 | 1 | 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 enero, las dependencias que tomaron más tiempo en responder las peticiones fueron la gerencia jurídica, la gerencia operativa, la gerencia de territorio y la gerencia de recursos físicos, 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 enero 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 12 respuestas enviadas por la entidad, de las cuales:

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

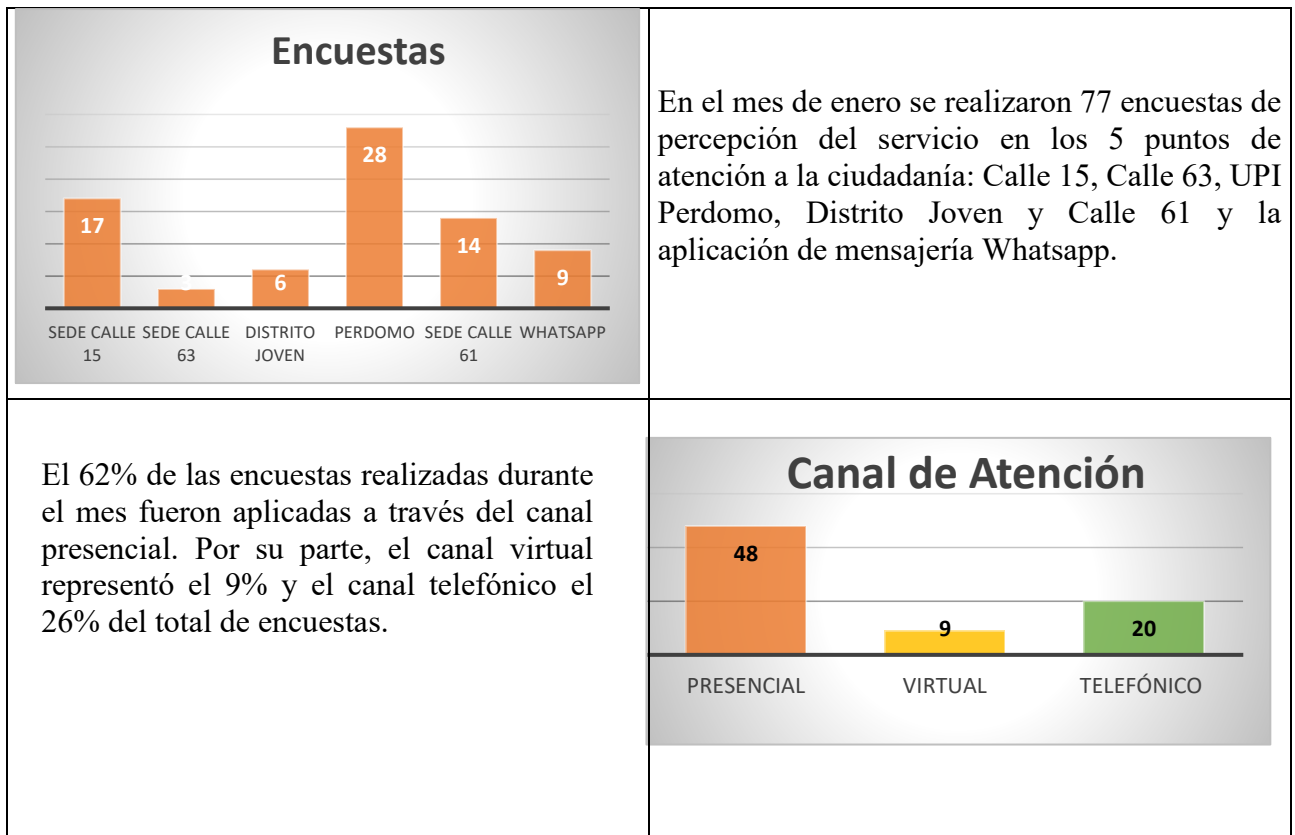
Coherencia: El 100% de las respuestas verificadas, responden a la ciudadanía en forma coherente.

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>1. Cómo califica el servicio recibido</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Puntuación</th> <th>Contador</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>2</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>75</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> | Puntuación | Contador | 1 | 0 | 2 | 0 | 3 | 2 | 4 | 75 | 5 | 0 | <p>El 97% de los(las) ciudadanos(as) califican de excelente el servicio recibido en los puntos de atención y finalmente el 3% bueno.</p> |
|--|---|------------|----------|---|---|---|---|---|---|----|-------------|-------------|--|
| Puntuación | Contador | | | | | | | | | | | | |
| 1 | 0 | | | | | | | | | | | | |
| 2 | 0 | | | | | | | | | | | | |
| 3 | 2 | | | | | | | | | | | | |
| 4 | 75 | | | | | | | | | | | | |
| 5 | 0 | | | | | | | | | | | | |
| <p>El 97% de los(las) ciudadanos(as) califican de excelente la amabilidad de la persona que lo atendió, finalmente el 3% bueno.</p> | <p>La persona que lo atendió fue amable</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Puntuación</th> <th>Contador</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>2</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>75</td> </tr> <tr> <td>NO RESPONDE</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> | Puntuación | Contador | 1 | 0 | 2 | 0 | 3 | 2 | 4 | 75 | NO RESPONDE | 0 |
| Puntuación | Contador | | | | | | | | | | | | |
| 1 | 0 | | | | | | | | | | | | |
| 2 | 0 | | | | | | | | | | | | |
| 3 | 2 | | | | | | | | | | | | |
| 4 | 75 | | | | | | | | | | | | |
| NO RESPONDE | 0 | | | | | | | | | | | | |
| <p>El servicio fue rápido</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Puntuación</th> <th>Contador</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>2</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>75</td> </tr> <tr> <td>NO RESPONDE</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> | Puntuación | Contador | 1 | 0 | 2 | 0 | 3 | 2 | 4 | 75 | NO RESPONDE | 0 | <p>El 97% de los(las) ciudadanos(as) califican que el servicio fue rápido y finalmente el 3% bueno.</p> |
| Puntuación | Contador | | | | | | | | | | | | |
| 1 | 0 | | | | | | | | | | | | |
| 2 | 0 | | | | | | | | | | | | |
| 3 | 2 | | | | | | | | | | | | |
| 4 | 75 | | | | | | | | | | | | |
| NO RESPONDE | 0 | | | | | | | | | | | | |
| <p>El 95% de los ciudadanos opinan que la solicitud fue resuelta y la información clara, el 4% bueno y finalmente el 1% no responde.</p> | <p>La solicitud fue resuelta y la información clara</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Puntuación</th> <th>Contador</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>3</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>73</td> </tr> <tr> <td>NO RESPONDE</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table> | Puntuación | Contador | 1 | 0 | 2 | 0 | 3 | 3 | 4 | 73 | NO RESPONDE | 1 |
| Puntuación | Contador | | | | | | | | | | | | |
| 1 | 0 | | | | | | | | | | | | |
| 2 | 0 | | | | | | | | | | | | |
| 3 | 3 | | | | | | | | | | | | |
| 4 | 73 | | | | | | | | | | | | |
| NO RESPONDE | 1 | | | | | | | | | | | | |

| | |
|---|--|
| <p>Fue tratado con respeto, dignidad y humanidad</p> <p>0 0 2 73 2</p> <p>1 2 3 4 NO RESPONDE</p> | <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 3% bueno y finalmente el 3% no responde.</p> |
| <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> <p>0 0 0 48 0</p> <p>1 2 3 4 5</p> |
| <p>7. ¿Cómo le pareció la limpieza y organización del punto de atención?</p> <p>0 0 0 47 1</p> <p>1 2 3 4 NO RESPONDE</p> | <p>El 98% de los ciudadanos califican de excelente la limpieza y organización del punto de atención y finalmente el 2% no responde..</p> <p>La pregunta se aplica únicamente en la atención presencial</p> |

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Durante el mes de enero de 2026 se registró un aumento del 92,5 % en el número de ciudadanos encuestados, al pasar de 40 encuestas aplicadas en el mes de diciembre a 77 encuestas en el mes de enero. Se evidencia que la aplicación de encuestas presentó un incremento significativo frente al mes anterior, lo que permite ampliar el nivel de medición de la percepción ciudadana respecto a la atención y los servicios brindados por la entidad, de igual manera, Se evidencia que, el 98 % de los ciudadanos encuestados tienen una percepción en una escala de excelente sobre la entidad, consideran que la información fue clara y la inquietud resulta de forma satisfactoria, así mismo opinan que el servicio fue rápido y el trato por parte de los anfitriones fue amable y respetuoso.

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

¿Cómo podemos mejorar la prestación del servicio?

- “MAS ASESORIA JURIDICA PARA LOS EX EGRESADOS”

12. EVENTOS PARA LA CIUDADANÍA

Durante el mes de enero 2026 no hubo ningún evento o feria en el proceso Servicio a la Ciudadanía

13. CONCLUSIONES

- En el mes de enero de 2026 se registraron 103 peticiones ciudadanas en la entidad, evidenciándose un aumento del 110% en comparación con el mes de diciembre de 2025, en el cual se reportaron 49 peticiones. Esto indica que durante el mes de enero hubo mayor participación ciudadana.
- En el mes de enero 2026 la entidad recibió 17 peticiones ciudadanas de otras entidades.
- En el mes de enero 2026 se recibieron 120 peticiones, de las cuales 28 peticiones se trasladaron por no competencia lo que indica que se gestionaron 92 peticiones en la entidad.
- Durante el mes de enero de 2026 los canales de atención más utilizados por la ciudadanía fueron el E-mail, con 53 peticiones, que representan el 51 %; luego el canal Web, con 42 peticiones, equivalente al 41 %; le sigue la atención presencial, que registró 7 peticiones, correspondiente al 7 %; y, finalmente, el Buzón, con 1 peticiones, equivalente al 1 % del total de solicitudes atendidas durante el periodo.
- En el mes de enero de 2026, la tipología más utilizada por la ciudadanía fue el Derecho de Petición de Interés Particular, con 59 peticiones, que representan el 57 %; le sigue la Queja, con 15 peticiones, equivalentes al 15 %; luego la Solicitud de Acceso a la Información, con 12 peticiones, que corresponden al 12 %; continua el Derecho de Petición de Interés General, con 8 peticiones, equivalentes al 8 %; posteriormente, se encuentra la Consulta, con 4 peticiones, que representan el 4 %; finalmente, se registraron 2 Felicitaciones, 1 Denuncia por actos de corrupción, 1 Reclamo y 1 Solicitud de Copia, cada una correspondiente al 1-2 % del total de peticiones recibidas durante el mes.
- Respecto a la gestión de traslados de peticiones adelantada por el IDIPRON, las cifras indican que en el mes de enero se trasladaron 28 peticiones por no competencia a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta.
- En el mes de enero se registra que todos los procesos contestaron oportunamente el teléfono, cumpliendo con lo establecido en el protocolo telefónico de la entidad.
- Respecto a las encuestas de percepción ciudadana, el 98% de los encuestados tienen una percepción positiva de la entidad con una calificación de excelente.
- 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 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

Aprobó: Harly Rafael Leudo Paz
Secretario General