INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES EN BOGOTÁ TE ESCUCHA

MES DE FEBRERO 2026

SECRETARIA GENERAL – PROCESO SERVICIO A LA CIUDADANÍA

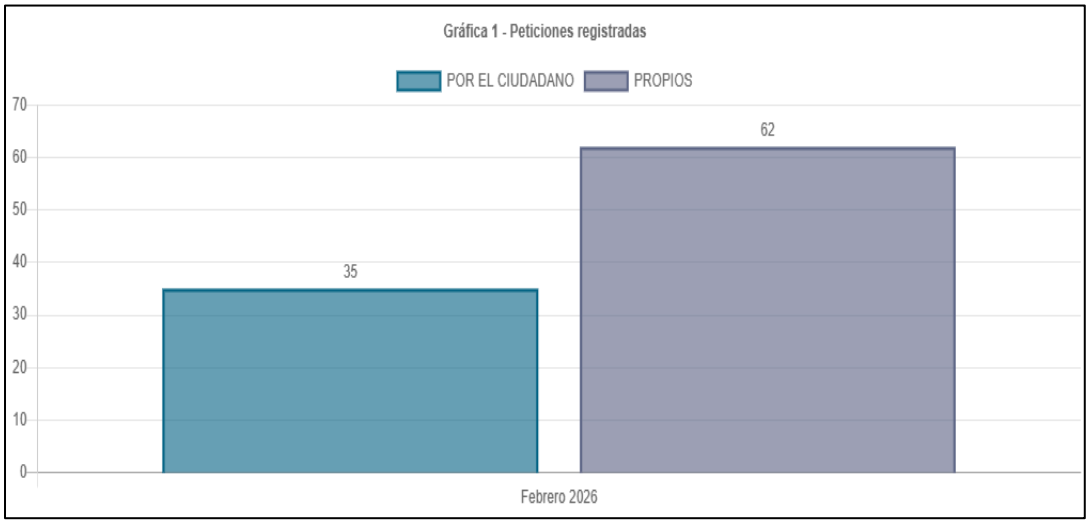
Tabla de contenido

1. PETICIONES REGISTRADAS 2
2. PETICIONES RECIBIDAS 2
3. CANALES DE ATENCIÓN 4
3.1. ATENCIONES POR LINEA WHATSAPP 5
3.2. RED SOCIAL FACEBOOK 5
3.3. CANAL TELEFÓNICO 5
3.5. 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
13. CONCLUSIONES **17**
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.

Con base en el reporte de Gestión de Peticiones de la Alcaldía Mayor de Bogotá y la información de la Veeduría Distrital, en febrero de 2026 se registraron 97 peticiones ciudadanas en la entidad (Gráfica 1), lo que representa una disminución del 6% respecto a enero del mismo año, cuando se reportaron 103 solicitudes. Este comportamiento podría estar asociado a una menor demanda de requerimientos por parte de la ciudadanía.



Grafica 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 febrero 2026 la entidad recibió 46 peticiones ciudadanas de otras entidades, de la siguiente manera:

ENTIDAD	NÚMERO DE PETICIONES
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS -UAESP	5
DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO - DADEP	1
EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A.	2
EMPRESA METRO DE BOGOTÁ S.A.	2
INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL - IPES	1
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	1
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	7
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	12
SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	1
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	3
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	2
SECRETARIA GENERAL	6
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	1
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E.	1
VEEDURÍA DISTRITAL	1
TOTAL	**46**

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

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 (enero de 2026), se evidencia un aumento en el número de peticiones recibidas por la entidad. Mientras que en enero se registraron 17 solicitudes, en febrero de 2026 el total fue de 46, lo que representa un aumento del 171 %. 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.

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

Tipo de ingreso	Cantidad
Peticiones registradas	97
Peticiones recibidas	46
Total	**143**

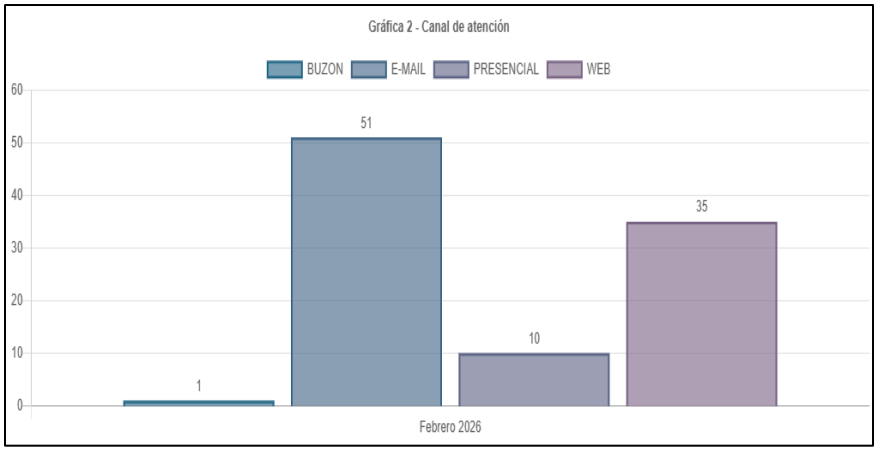
Las 46 peticiones que recibió la entidad se gestionaron en el mes de febrero, no obstante, y de acuerdo con la Guía para la Generación y manejo del "REPORTE GESTIÓN DE PETICIONES" de la Alcaldía Mayor de Bogotá, NO se presenta lo recibido por traslado de otras entidades, pues dichas peticiones serán 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	%
E-MAIL	52	54%
WEB	42	35%
PRESENCIAL	10	10%
BUZON	1	1%

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



Grafica 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 febrero de 2026 los canales de atención más utilizados por la ciudadanía fueron el E-mail, con 52 peticiones, que representan el 54%; luego el canal Web, con 42 peticiones, equivalente al 35%; le sigue la atención presencial, que registró 10 peticiones, correspondiente al 10%; y, finalmente, el Buzón, con 1 peticiones, equivalente al 1 % del total de solicitudes atendidas durante el periodo.

En comparación con enero de 2026, se observa que los canales digitales continúan concentrando la mayor proporción de solicitudes, especialmente el E-mail y la Web, los cuales en conjunto representan el 89% del total de peticiones recibidas. Este comportamiento evidencia la preferencia de la ciudadanía por los medios virtuales para la radicación de sus solicitudes, lo que contribuye a optimizar los tiempos de atención y facilita el acceso a los servicios de la entidad.

3.1. ATENCIONES POR LINEA WHATSAPP

A través de la línea de WhatsApp dispuesta por la entidad, durante el mes de febrero de 2026 se logró la atención en tiempo real de 74 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 febrero de 2026 se atendió a 58 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 febrero 2026 se recibieron 116 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 febrero
Fuente: Elaboración propia

En el mes de febrero, 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 febrero 2026 se registraron 78 atenciones de la siguiente manera:

MES	CONSOLIDADO CANAL PRESENCIAL				
	PRESENCIAL				
	CALLE 15	CALLE 61	PERDOMO	CALLE 63	DISTRITO JOVEN
Febrero	21	17	24	4	12

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

En los puntos de atención se evidenció un incremento del 44 % en las atenciones con respecto a enero de 2026, mes en el que se registraron 54, pasando a 78 atenciones en febrero 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 319 correos electrónicos de la siguiente manera:

- Correo de atención a la ciudadanía: 317
- Correo de defensor del ciudadano: 2

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

4. PETICIONES POR TIPOLOGÍA

Teniendo en cuenta las 97 peticiones registradas, a continuación, se presenta la clasificación por tipologías más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones:

TIPO DE PETICIÓN	CANTIDAD DE PETICIONES	%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	61	63%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	19	20%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	5	5%
QUEJA	4	4%
RECLAMO	3	3%
CONSULTA	3	3%
FELICITACION	1	1%
SOLICITUD DE COPIA	1	1%
TOTAL	**97**	**100%**

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

En la Tabla Nº 5 se evidencia que, en el mes de febrero de 2026, la tipología más utilizada por la ciudadanía fue el Derecho de Petición de Interés Particular, con 61 peticiones, que representan el 63 %; le sigue la Solicitud de Acceso a la Información, con 19 peticiones, equivalentes al 20 %; luego el Derecho de Petición de Interés General, con 5 peticiones, que corresponden al 5 %; posteriormente, se encuentra la Queja, con 4 peticiones, equivalentes al 4 %; continúa el Reclamo, con 3 peticiones, que representan el 3 %; de igual forma, la Consulta registra 3 peticiones, correspondientes al 3 %; finalmente, se registraron 1 Felicitación y 1 Solicitud de Copia, cada una correspondiente al 1 % del total de peticiones recibidas durante el mes.

5. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA.

En la tabla No. 6 se muestra las 18 peticiones que se trasladaron por no competencia en el mes de febrero 2026, de acuerdo con el tipo de requerimiento y la misionalidad de las entidades.

ENTIDAD	NÚMERO DE PETICIONES TRASLADADAS	%
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	5	28%
SECRETARIA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	2	11%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	2	11%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	2	11%
ENEL COLOMBIA S.A. ESP	1	6%
POLICIA METROPOLITANA	1	6%
SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	1	6%
SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	1	6%

SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	1	6%
SECRETARIA GENERAL	1	6%
EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A.	1	6%
TOTAL	**18**	**100%**

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

Durante el mes de febrero de 2026 se trasladaron 18 peticiones ciudadanas por no competencia. La Secretaría Distrital de Integración Social, con 5 peticiones, que equivalen al 28 %; le siguen la Secretaría de Educación del Distrito, la Secretaría Distrital de Gobierno y la Secretaría Distrital de Salud, con 2 peticiones cada una, que representan el 11 % respectivamente; posteriormente, se encuentran Enel Colombia S.A. ESP, la Policía Metropolitana, la Secretaría Distrital de la Mujer, la Secretaría Distrital de Planeación, la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, la Secretaría General y la Empresa de Transporte del Tercer Milenio Transmilenio S.A. con 1 petición cada una, lo que corresponde al 6 % del total de peticiones remitidas por no competencia durante el mes.

6. GESTIÓN DE RESPUESTAS

6.1. RESPUESTAS GESTIONADAS POR LA ENTIDAD

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

TOTAL, PETICIONES	PETICIONES TRASLADADAS	PETICIONES GESTIONADAS EN LA ENTIDAD
143[1]	18[2]	125

De acuerdo con lo anterior, en el mes de febrero 2026 se recibieron 143 peticiones, de las cuales 18 peticiones se trasladaron por no competencia, lo que indica que en el mes de febrero 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	SOLICITUD DE COPIA	TOTAL
DIRECCIÓN GENERAL			3					3

[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 febrero se trasladaron 18 peticiones ciudadanas.

GERENCIA ADMINISTRATIVA			1	1				2
GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS			19			2		21
GERENCIA DE CONTRATACIÓN	1		13					14
GERENCIA DE INSERCIÓN SOCIOECONÓMICA			1					1
GERENCIA DE RECURSOS FÍSICOS			1					1
GERENCIA DE TALENTO HUMANO			7			9		16
GERENCIA DE TERRITORIO	1	8	12			5		26
GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD		1	1	2		1		5
GERENCIA INSERCCIÓN SOCIOECONÓMICA			1					1
GERENCIA OPERATIVA			3	1			1	5
JURÍDICA			2					2
PLANEACIÓN			1			1		2
SERVICIO A LA CIUDADANÍA		14	6	3	1	1	1	26
TOTAL	**2**	**23**	**71**	**7**	**1**	**19**	**2**	**125**

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

6.2. PETICIONES CERRADAS EN EL MISMO PERIODO[3]

DEPEDENCIAS	CERRADAS MISMO PERIODO	%
GERENCIA TERRITORIO	15	23.44 %
GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	14	21.88 %
GERENCIA TALENTO HUMANO	11	17.19 %
SERVICIO A LA CIUDADANIA	8	12.50 %
GERENCIA DE CONTRATACION	7	10.94 %
GERENCIA INSERCCION SOCIOECONOMICA	2	3.13 %
JURIDICA	2	3.13 %
PLANEACION	2	3.13 %
DIRECCION	1	1.56 %
GERENCIA OPERATIVA	1	1.56 %
GERENCIA RECURSOS FISICOS	1	1.56 %
TOTAL	**64**	**100%**

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

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

De acuerdo con la tabla Nº 8. Durante febrero de 2026, de las 97 peticiones registradas, 37 fueron atendidas y cerradas en el mismo periodo. La mayor participación en los cierres se presentó en la Gerencia Operativa, la Gerencia de Inserción Socioeconómica y el área de Servicio a la Ciudadanía, las cuales reúnen el mayor número de requerimientos gestionados

6.3. PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

DEPENDENCIA	CERRADAS OTRO PERIODO	%
DIRECCION	1	2.22 %
GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	6	13.33 %
GERENCIA DE CONTRATACION	9	20.00 %
GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD	3	6.67 %
GERENCIA INSERCCION SOCIOECONOMICA	1	2.22 %
GERENCIA OPERATIVA	4	8.89 %
GERENCIA TALENTO HUMANO	8	17.78 %
GERENCIA TERRITORIO	9	20.00 %
JURIDICA	2	4.44 %
SECRETARIA GENERAL	2	4.44 %
TOTAL	**45**	**100%**

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

De acuerdo con la tabla Nº 9, en el mes de febrero de 2026 se cerraron 45 peticiones de periodos anteriores. La dependencia con el mayor número de cierres fue la Gerencia de Contratación y la Gerencia de Territorio, con 9 peticiones cada una, que representan el 20,00 % respectivamente; les sigue la Gerencia de Talento Humano, con 8 peticiones, equivalente al 17,78 %, y la Gerencia de Capacidades y Derechos, con 6 peticiones, correspondientes al 13,33 %.

Posteriormente, la Gerencia Operativa registró 4 peticiones (8,89 %), seguida por la Gerencia de Estrategias de Corresponsabilidad, con 3 peticiones (6,67 %). Finalmente, la Oficina Jurídica y la Secretaría General cerraron 2 peticiones cada una (4,44 %), mientras que la Dirección y la Gerencia de Inserción Socioeconómica registraron 1 petición cada una, equivalentes al 2,22 % del total de peticiones cerradas de periodos anteriores durante el mes.

7. CATEGORIAS Y SUB TEMAS MAS REITERADOS

SUBTEMA	TOTAL	%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO CERTIFICACIONES RECLAMACIONES LABORALES CAPACITACIONES SOLICITUD DE TRABAJO SOLICITUD DE DESVINCULACION	6	5.50 %
CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	52	47.71 %
CONVENIOS	1	0.92 %

FUNCIONAMIENTO OPERATIVO UPIS	1	0.92 %
NINOS NINAS Y ADOLESCENTES VICTIMAS Y EN RIESGO DE EXPLOTACION COMERCIAL	11	10.09 %
PRESENCIA NNAJ EN HABITABILIDAD DE CALLE	38	34.86 %

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

De acuerdo con la tabla Nº 10, en el mes de febrero de 2026 los subtemas más reiterados fueron Ciudadanos habitantes de calle, con 52 peticiones, que representan el 47,71 %; seguido por Presencia NNAJ en habitabilidad de calle, con 38 peticiones, equivalentes al 34,86 %, y Niños, niñas y adolescentes víctimas y en riesgo de explotación comercial, con 11 peticiones, correspondientes al 10,09 %.

Asimismo, el subtema Administración del talento humano (certificaciones, reclamaciones laborales, capacitaciones, solicitudes de trabajo y desvinculación) presentó 6 peticiones, representando el 5,50 %. Finalmente, los subtemas Convenios y Funcionamiento operativo UPIS registraron 1 petición cada uno, equivalentes al 0,92 % 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 corrupción	Derecho petición interés general	Derecho petición interés particular	Felicitación	Queja	Reclamo	Sugerencia	Solicitud acceso información	Solicitud copia
DIRECCION	0	0	0	7	0	0	0	0	0	0
GERENCIA DE CAPACIDADES Y DERECHOS	0	0	0	8	0	0	0	0	4	0
GERENCIA DE CONTRATACION	0	0	0	9,56	0	0	0	0	0	0
GERENCIA ESTRATEGIAS DE CORRESPONSABILIDAD	0	0	0	13	0	12	0	0	0	0
GERENCIA INSERCCION SOCIOECONOMICA	0	0	0	7,67	0	0	0	0	0	0
GERENCIA OPERATIVA	0	0	13	12	0	0	0	0	8	0
GERENCIA RECURSOS FISICOS	0	0	0	14	0	0	0	0	0	0
GERENCIA TALENTO HUMANO	0	0	0	7,9	0	0	0	0	7	0

GERENCIA TERRITORIO	8	0	10,25	12,4	0	12,33	0	0	7,33	0
JURIDICA	0	0	0	15	0	0	0	0	0	0
PLANEACION	0	0	0	3	0	0	0	0	5	0
SECRETARIA GENERAL	0	0	0	0	0	15	0	0	6	0
SERVICIO A LA CIUDADANIA	0	0	1	1	0	0	1	0	1	1

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 febrero, 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 febrero 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 Publica Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Teniendo en cuenta lo anterior, se revisan 30 respuestas enviadas por la entidad, de las cuales:

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

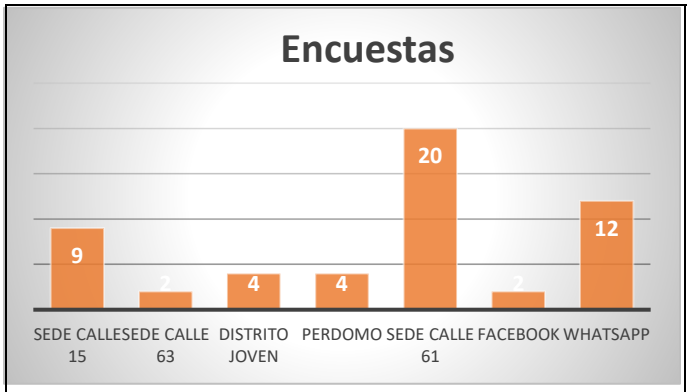
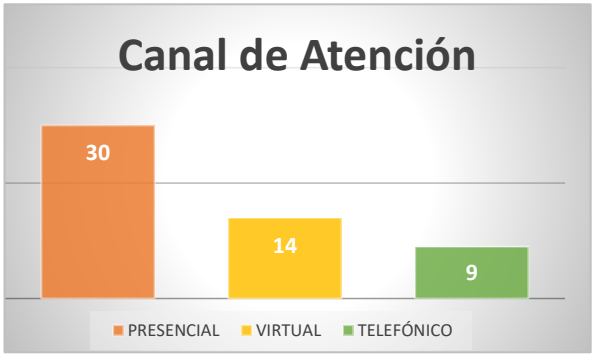
Coherencia: El 100% de las respuestas verificadas**,** responden a la ciudadanía en forma coherente.

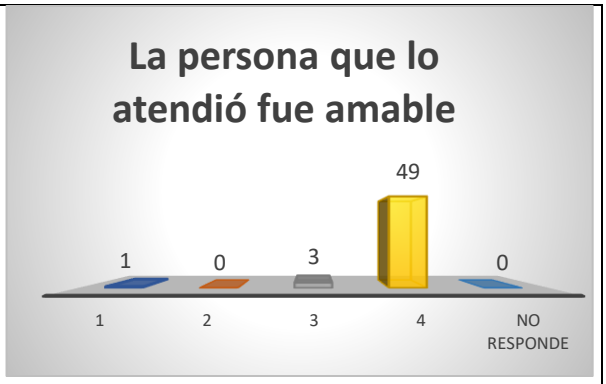
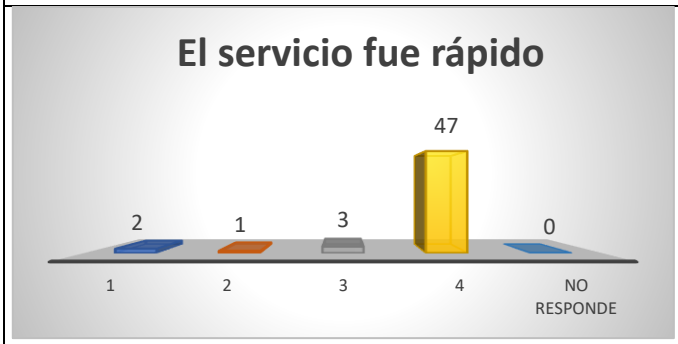
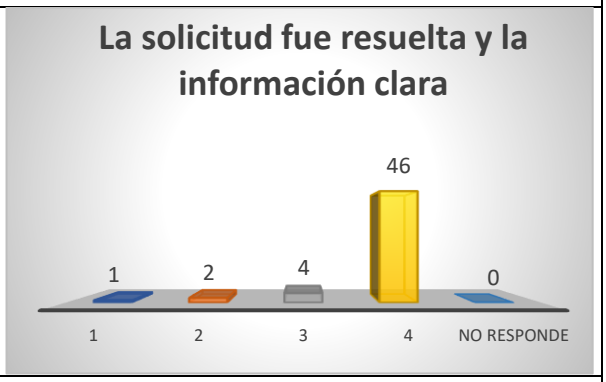
Solución de fondo: El 100% de las respuestas emitidas brindaron a la ciudadanía una respuesta de fondo.

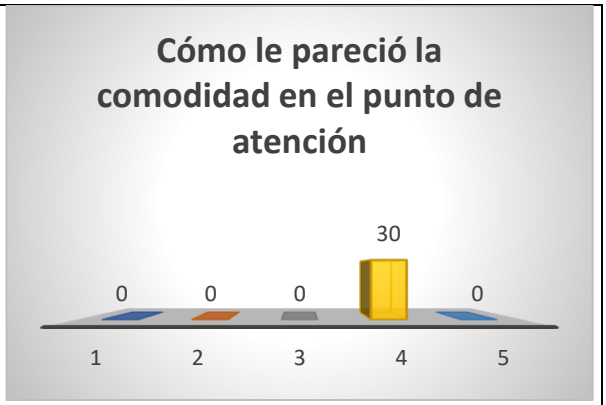
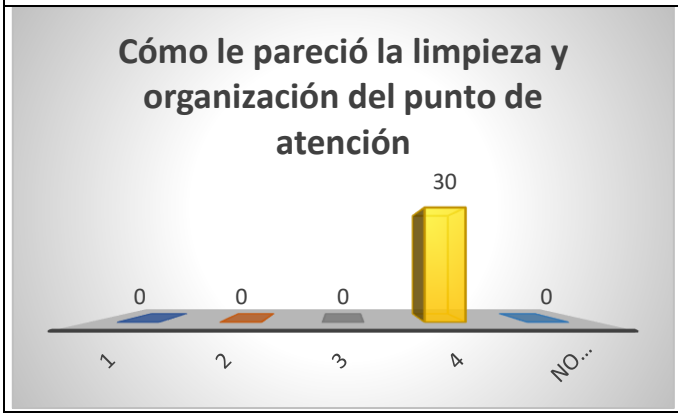
Calidez: El 100% de las respuestas emitidas por el IDIPRON, fueron escritas de una manera cálida.

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

<table>
<tr>
<td> 
</td>
<td>En el mes de febrero se realizaron 53 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/Facebook.</td>
</tr>
<tr>
<td>El 57% de las encuestas realizadas durante el mes de febrero fueron aplicadas a través del canal presencial. Por su parte, el canal virtual representó el 26% y el canal telefónico el 17% del total de encuestas.</td>
<td> 
</td>
</tr>
<tr>
<td>
</td>
<td>El 87% de los(las) ciudadanos(as) califican de excelente el servicio recibido en los puntos de atención, el 8% bueno, el 4% regular y finalmente el 2% malo.</td>
</tr>
</table>

El 92% de los(las) ciudadanos(as) califican de excelente la amabilidad de la persona que lo atendió, el 6% bueno y finalmente el 2% malo.	
	El 89% de los(las) ciudadanos(as) califican que el servicio fue rápido, el 6% bueno, el 2% regular y finalmente el 4% malo.
El 87% de los ciudadanos opinan que la solicitud fue resuelta y la información clara, el 8% bueno, el 4% regular y finalmente el 2% malo.	
	El 94% de los ciudadanos se sintieron tratados con respeto, dignidad y humanidad por parte de la persona que lo atendió desde la entidad, el 6% bueno.

El 100% de los ciudadanos califican de excelente la comodidad en los puntos de atención. La pregunta se aplica únicamente en la atención presencial	
	El 100% de los ciudadanos califican de excelente la limpieza y organización del punto de atención.

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Durante el mes de febrero de 2026 se realizaron 53 encuestas de percepción del servicio en los puntos de atención y canales virtuales, evidenciando una disminución del 31,2 % frente a enero; 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 92 % la amabilidad, el 89 % la rapidez y el 87 % la claridad y resolución de las solicitudes, mientras que el 94 % 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:

¿Cómo podemos mejorar la prestación del servicio?

- *"Mas información en la pagina"*

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

- *"convocatorias"*

Escriba su observación

- *"Hola mi nombre es Catalina arteta romero oriunda de galapa Atlántico y me párese una buena información pero me encantaría q ubiese más información carteles o en la alcaldía para aprovechar estás oportunidades y me gustaría q en mi pueblo haigan estás oportunidades pero se q por la corrupción no las hay 😢😔"*

12. EVENTOS PARA LA CIUDADANÍA

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

El día 13 de febrero de 2026, el Proceso de Servicio a la Ciudadanía participó en la Feria a tu servicio en el parque Santo Domingo ubicado en la localidad de Ciudad Bolivar- Bogotá D.C., convocado por la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y se realizaron 14 atenciones.

13. CONCLUSIONES

- En el mes de febrero de 2026 se registraron 97 peticiones ciudadanas en la entidad, lo que representa una disminución del 6% respecto a enero del mismo año, cuando se reportaron 103 solicitudes. Este comportamiento podría estar asociado a una menor demanda de requerimientos por parte de la ciudadanía.
- En el mes de febrero 2026 la entidad recibió 46 peticiones ciudadanas de otras entidades.
- En el mes de febrero 2026 se recibieron 143 peticiones, de las cuales 18 peticiones se trasladaron por no competencia lo que indica que se gestionaron 125 peticiones en la entidad.
- Durante el mes de febrero de 2026 los canales de atención más utilizados por la ciudadanía fueron el E-mail, con 52 peticiones, que representan el 54%; luego el canal Web, con 42 peticiones, equivalente al 35%; le sigue la atención presencial, que registró 10 peticiones, correspondiente al 10%; y, finalmente, el Buzón, con 1 peticiones, equivalente al 1 % del total de solicitudes atendidas durante el periodo.
- En el mes de febrero de 2026, la tipología más utilizada por la ciudadanía fue el Derecho de Petición de Interés Particular, con 61 peticiones, que representan el 63 %; le sigue la Solicitud de Acceso a la Información, con 19 peticiones, equivalentes al 20 %; luego el Derecho de Petición de Interés General, con 5 peticiones, que corresponden al 5 %; posteriormente, se encuentra la Queja, con 4 peticiones, equivalentes al 4 %; continúa el Reclamo, con 3 peticiones, que representan el 3 %; de igual forma, la Consulta registra 3 peticiones, correspondientes al 3 %; finalmente, se registraron 1 Felicitación y 1 Solicitud de Copia, cada una correspondiente al 1 % 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 febrero se trasladaron 18 peticiones por no competencia a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta.
- En el mes de febrero 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 87% 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 Diaz
Profesional Universitario 219-03

Reviso: Fanny Lucia Rugeles de Hernández
CPS. Profesional

Aprobó: Harly Rafael Leudo Paz
Secretario General