

INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES EN BOGOTÁ TE ESCUCHA

SEGUNDO TRIMESTRE 2026

SECRETARIA GENERAL –
PROCESO SERVICIO A LA
CIUDADANÍA

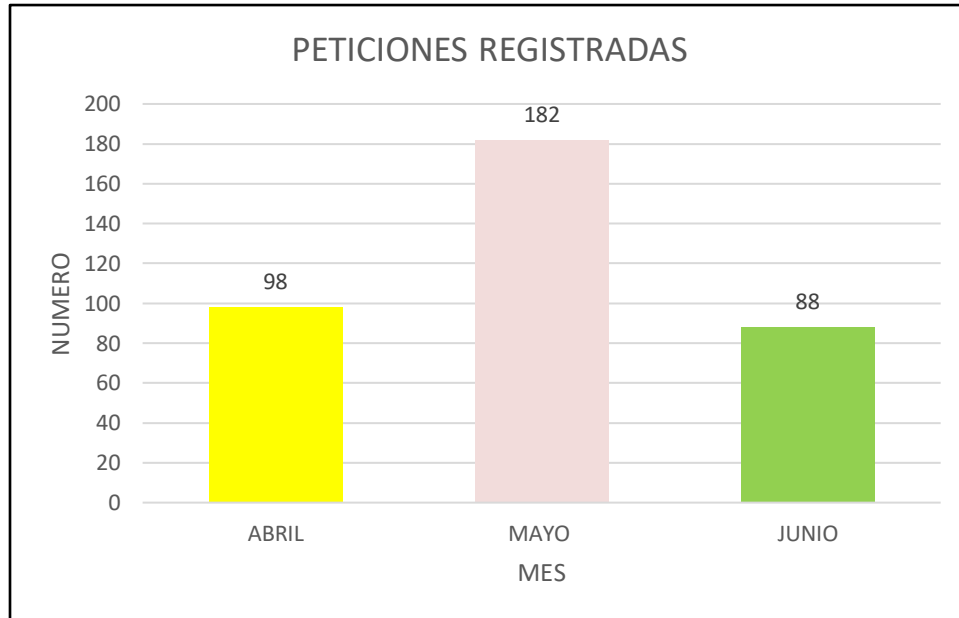
Tabla de contenido

1. PETICIONES REGISTRADAS.....	2
2. PETICIONES RECIBIDAS.....	2
3. CANALES DE ATENCIÓN.....	4
3.1. ATENCIONES POR LINEA WHATSAPP	5
3.2. ATENCIONES RED SOCIAL FACEBOOK	5
3.3. CANAL TELEFÓNICO	5
3.4 CANAL PRESENCIAL.....	6
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
7. CATEGORIAS Y SUB TEMAS MAS REITERADOS	8
8. PETICIONES CON GESTIÓN EXTEMPORÁNEA.....	8
9. SEGUIMIENTO ESCRITO DE RESPUESTAS EMITIDAS POR LA ENTIDAD	9
10. ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN CIUDADANA.....	9

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.

En el segundo trimestre del 2026, se registraron 368 peticiones ciudadanas en la entidad como se muestra en la gráfica 1.



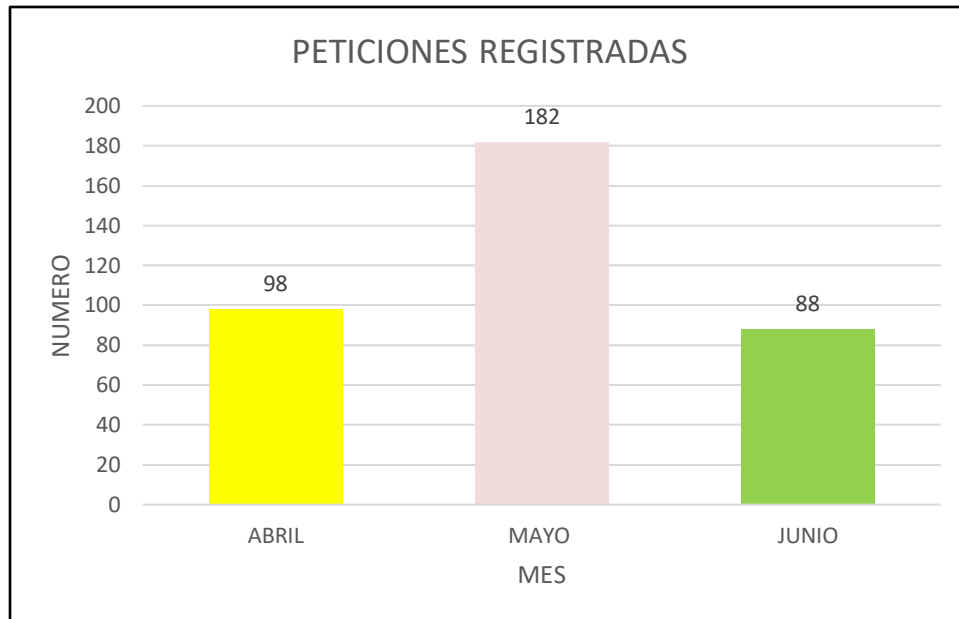
Grafica No. 1. Peticiones registradas segundo trimestre 2026
Fuente: Reporte de Gestión de Peticiones - Alcaldía Mayor de Bogotá

Se observa que el mes de mayo, tuvo el mayor número de peticiones registradas, representando el 49 % del total registrado mientras que los meses de abril y junio registraron el menor número, aportando el 27% y 24% respectivamente, del total del segundo trimestre de 2026.

2. PETICIONES RECIBIDAS

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

En el primer trimestre de 2026, la entidad recibió 154 peticiones ciudadanas de otras entidades, de la siguiente manera:



Grafica No. 2. Peticiones recibidas segundo trimestre 2026
Fuente: Reporte de Gestión de Peticiones - Alcaldía Mayor de Bogotá

Se presentan las entidades de las cuales se recibieron las 154 peticiones durante el segundo trimestre 2026:

ENTIDAD	NÚMERO DE PETICIONES
SECRETARIA GENERAL	30
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	20
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	18
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS -UAESP	15
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO - DADEP	12
SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	9
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	9
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	8
EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A.	7
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	5
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	3
SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	3
SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	3
INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRD	2
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	2
ATENCION AL CLIENTE LOTERÍA DE BOGOTÁ	1
CAPITAL SALUD EPS-S S.A.S	1
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ EAAB - ESP	1
EMPRESA METRO DE BOGOTÁ S.A.	1

INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO - IDIGER	1
INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL - IDPYBA	1
INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL - IPES	1
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	1
TOTAL	154

Tabla No. 1. Peticiones recibidas segundo trimestre 2026
Fuente: Elaboración propia - Control de requerimientos ciudadanos

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.

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

TIPO DE INGRESO		CANTIDAD
	Peticiones registradas	368
	Peticiones recibidas	154
TOTAL		522

Las 522 peticiones que recibió la entidad se gestionaron en el segundo trimestre, 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 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 368 peticiones registradas, a continuación, se presentan los canales de atención que utilizaron los ciudadanos para interponer sus peticiones en el segundo trimestre 2026:

CANAL DE ATENCION	CANTIDA DE PETICIONES	%
WEB	101	27,4%
PRESENCIAL	96	26,1%
REDES SOCIALES	87	23,6%
E-MAIL	67	18,2%
BUZON	16	4,3%
TELEFONO	1	0,3%
TOTAL	368	100%

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

Durante el segundo trimestre del 2026, con los canales de atención se evidencia una clara tendencia equitativa entre el uso de los mismos, teniendo que el canal web, concentra el 27% de las peticiones, seguido del canal presencial, con el 26%, sumando entre ellos el 53% de las peticiones en total, en contraste, los canales de las redes sociales con un 24%, el E-mail con el 18%, el buzón con 4% y el canal telefónico con el 0,3%, estos resultados evidencian una tendencia de uso equitativo de los canales ofrecidos a la ciudadanía para su atención.

3.1. ATENCIONES POR LINEA WHATSAPP

	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
ATENCIONES POR LINEA WHATSAPP	39	32	25	96

3.2. ATENCIONES RED SOCIAL FACEBOOK

	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
RED SOCIAL FACEBOOK	19	24	11	54

3.3. CANAL TELEFÓNICO

En el segundo trimestre 2026, se recibieron 292 llamadas al conmutador de la entidad. Las 3 dependencias que más recibieron llamadas fueron:

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE LLAMADAS
DIRECCIÓN GENERAL	71
GERENCIA DE CONTRATACIÓN	43
SECRETARIA GENERAL	10

Tabla No. 3. Dependencias que recibieron más llamadas en el segundo trimestre 2026
Fuente: Elaboración propia – datos puntos de atención 2026

En este periodo, el proceso de Servicio a la Ciudadanía recibió un total de 292 llamadas telefónicas. La dependencia con el mayor número de llamadas recibidas fue a Dirección General, con 71 llamadas, asociadas a solicitudes de información sobre la misionalidad institucional, procesos generales y orientaciones sobre trámites, le sigue la Gerencia de Contratación, con 43 llamadas, en las cuales la ciudadanía realizó consultas principalmente relacionadas con vacantes laborales, procesos contractuales

y requerimientos de proveedores y contratistas, Finalmente, la Secretaría General registró 10 llamadas, relacionadas con funciones propias de la Secretaría General.

3.4 CANAL PRESENCIAL

Durante el segundo trimestre 2026 se registraron 161 atenciones de la siguiente manera:

MES	CONSOLIDADO CANAL PRESENCIAL				
	PRESENCIAL				
	CALLE 15	CALLE 61	CALLE 63	DISTRITO JOVEN	PERDOMO
ABRIL	14	11	4	4	25
MAYO	17	7	6	3	22
JUNIO	12	7	5	5	19
TOTAL	43	25	15	12	66
TOTAL, SEGUNDO TRIMESTRE	161				

Tabla No. 4. Atenciones canal presencial segundo trimestre 2026

Fuente: Elaboración propia - datos puntos de atención 2026

La ciudadanía indaga la forma para acceder al modelo pedagógico del instituto, ofertas académicas, inscripciones a los programas y como acceder a ofertas laborales.

3.5. CORREOS ELECTRÓNICOS

En el segundo trimestre, se recibieron en total 1.269 correos electrónicos de la siguiente manera:

- Correo de atención ciudadano: 1.261
- Correo de defensor del ciudadano: 8

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

4. PETICIONES POR TIPOLOGÍA

Teniendo en cuenta las 368 peticiones registradas y recibidas durante el segundo trimestre 2026, a continuación, se presenta la clasificación por tipologías más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones:

TIPO DE PETICIÓN	CANTIDAD DE PETICIONES ABRIL	CANTIDAD DE PETICIONES MAYO	CANTIDAD DE PETICIONES JUNIO	TOTAL	%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	41	81	42	164	44,57%
QUEJA	14	21	17	52	14,13%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	13	28	9	50	13,59%

DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	19	21	9	49	13,32%
FELICITACIÓN	8	13	4	25	6,79%
SUGERENCIA	2	16	1	19	5,16%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	0	0	4	4	1,09%
CONSULTA	0	1	1	2	0,54%
RECLAMO	1	1	0	2	0,54%
SOLICITUD DE COPIA	0	0	1	1	0,27%
TOTAL	98	182	88	368	100%

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

Durante el segundo trimestre de 2026 evidencia que el tipo de petición más frecuente corresponde al Derecho de Petición de Interés Particular, con 164 registros (44,57%), seguido de la Queja con 52 peticiones (14,13%) y la Solicitud de Acceso a la Información con 50 (13,59%). En menor proporción se encuentran el Derecho de Petición de Interés General con 49 (13,32%) y las demás tipologías, como Consulta, Reclamo, Solicitud de Copia, Felicitación, Denuncia por Actos de Corrupción y Sugerencia, que en conjunto representan un porcentaje reducido. En términos mensuales, se observa un incremento general del mes de abril (98) a mayo (182), con una leve disminución en junio (88), manteniéndose una demanda constante en la gestión de peticiones.

5. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

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

ENTIDAD	NÚMERO DE PETICIONES TRASLADADAS	%
SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL	28	38%
SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	12	16%
SECRETARIA DISTRITAL DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	7	10%
SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	7	10%
POLICIA METROPOLITANA	5	7%
SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD	4	5%
SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD	2	3%
EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A.	2	3%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	2	3%
AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACION SUPERIOR LA CIENCIA Y LA TECNOLOGIA - ATENEA	1	1%
SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	1	1%
INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR	1	1%
INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACIÓN Y DEPORTE - IDR	1	1%
TOTAL	73	100%

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

Durante el primer segundo de 2026 se trasladaron 73 peticiones ciudadanas por no competencia.

6. GESTIÓN DE RESPUESTAS

6.1. RESPUESTAS GESTIONADAS POR LA ENTIDAD

En el segundo trimestre 2026 se realizó la siguiente gestión:

TOTAL PETICIONES	PETICIONES TRASLADADAS	PETICIONES GESTIONADAS EN LA ENTIDAD
522	73	449

De acuerdo con lo anterior, en el segundo trimestre 2026 se recibieron 522 peticiones, de las cuales 73 se trasladaron por no competencia y 449 peticiones gestionó la entidad.

7. CATEGORIAS Y SUB-TEMAS MAS REITERADOS

En el segundo trimestre 2026, los subtemas más reiterados de acuerdo las peticiones de los ciudadanos fueron los siguientes:

SUBTEMA
PRESENCIA NNAJ EN HABITABILIDAD DE CALLE
CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE
NINOS NINAS Y ADOLESCENTES VICTIMAS Y EN RIESGO DE EXPLOTACION COMERCIAL
PRESENCIA NNAJ EN HABITABILIDAD DE CALLE
TEMAS FINANCIEROS

8. PETICIONES CON GESTIÓN EXTEMPORÁNEA

Considerando los términos establecidos en el Art. 14 de la Ley 1755 del 2015, durante el segundo trimestre de 2026, se reportaron 2 requerimientos con gestión extemporánea,

Número petición	Dependencia	Administrador Bogotá te Escucha	Canal	Tipo petición	Fecha ingreso	Fecha vencimiento	Fecha cierre	Días gestión	Días de vencimiento
2784592026	GERENCIA ADMINISTRATIVA	DANIEL ARTURO OSPINA RODRIGUEZ	WEB	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	20/05/2026	10/05/2026	11/05/2026	16	1
3218402026	GERENCIA OPERATIVA	HAROL DAVID BALAGUERA MATEUS	WEB	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	05/05/2026	27/05/2026	28/05/2026	16	1

9. 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 realiza revisión a 83 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, el proceso Servicio a la Ciudadanía continuó generando las alertas enviadas a las diferentes dependencias para seguir cumpliendo con los criterios y brindar una atención oportuna de acuerdo con los tiempos establecidos por ley.

10. ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN CIUDADANA

Resumen del segundo trimestre a continuación

Abril: en la pregunta 1, de 42 ciudadanos que respondieron la encuesta el 100% calificó el servicio con excelente y bueno, correspondiendo al nivel máximo de 4.0.

Mayo: en la pregunta 1, de 17 ciudadanos que respondieron la encuesta el 94% calificó el servicio con excelente y bueno, correspondiendo al nivel mínimo de 4.0.

Junio: en la pregunta 1, de 22 ciudadanos que respondieron la encuesta el 100% calificó el servicio con excelente y bueno, correspondiendo al nivel aceptable de 4.0.

Dando cumplimiento al indicador de gestión del proceso de Servicio a la Ciudadanía.

La recomendación y oportunidades de mejora recolectadas durante la encuesta de satisfacción será consolidada y presentadas en el espacio trimestral del comité de gestión y desempeño.

Elaboró: Jorge Andrés Chaves Piñeros
Profesional Universitario.

Revisó: Fanny Lucia Rugeles de Hernández
CPS Servicio a la Ciudadanía

Aprobó: Lina Marcela Flórez Cardenas
Secretaria (E) General código 054 grado 02