

2026

INFORME MENSUAL DE GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS FEBRERO 2026

Gestión y análisis de peticiones ciudadanas

Documento que presenta el análisis cuantitativo y cualitativo de las peticiones ciudadanas tramitadas por la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico durante el mes de febrero de 2026, a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha. Incluye el comportamiento por canales, tipologías, temas más reiterados, tiempos de respuesta, traslados por competencia y conclusiones orientadas a la mejora continua de la gestión institucional.

**Informe Mensual de Gestión de Peticiones Ciudadanas –
febrero 2026**

Bogotá Camina Segura 2024–2027

Revisado: Leidy Angelica Gómez Nombre / Profesional
Especializado / Dirección de Gestión Corporativa

Aprobado: Ana María Arias Díaz / Directora de Gestión
Corporativa (E)

Elaborado por: Diego Alejandro Constain/Profesional Universitario
/ Dirección de Gestión Corporativa

Fecha de elaboración: 10/03/2026

Secretaría Distrital de Desarrollo Económico
Vigencia 2026

TABLA DE CONTENIDO

Contenido	
Presentación	5
Total de peticiones recibidas y solucionadas en periodos anteriores	6
Canales de interacción	6
Tipologías o modalidades	7
Temas más reiterados	8
Total de peticiones de traslado por no competencia	9
Peticiones cerradas durante el periodo	10
Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia en días	12
Participación por localidad de los requerimientos registrados durante el periodo	14
Participación por estrato y tipo de requirente	14
Calidad del requirente	15
Sugerencias de ciudadanos	16
Conclusiones y recomendaciones	16

LISTADO DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Total de peticiones	6
Ilustración 2. Canales de Interacción.....	7
Ilustración 3. Tipologías	8
Ilustración 4. Participación por Estrato	15
Ilustración 5. Participación por tipo de requirente	15

LISTADO DE TABLAS

Tabla 1. Temas.....	8
Tabla 2. Peticiones trasladadas.....	9
Tabla 3. Peticiones cerradas del periodo actual	10
Tabla 4. Peticiones cerradas del periodo anterior.....	11
Tabla 5. Peticiones respondidas en términos por tipología	12
Tabla 6. Tiempo promedio por días gestionados.....	13
Tabla 7. Participación por localidad	14
Tabla 8. Calidad del requirente.....	15

Presentación

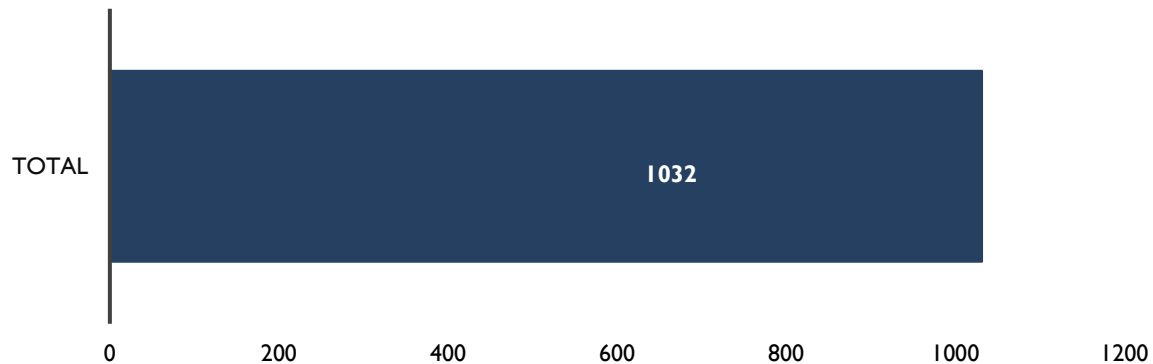
En cumplimiento de lo dispuesto en el numeral 3, Artículo 3 del Decreto 371 de 2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, y del Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico presenta el informe de gestión de PETICIONES ciudadanas tramitadas durante febrero de 2026.

Este reporte consolida los requerimientos tramitados a través del Sistema Distrital para la Gestión de PETICIONES Ciudadanas –‘Bogotá te Escucha’, el cual se constituye como una herramienta gerencial y de control que permite conocer las PETICIONES de la ciudadanía con respecto a la atención, trámites y servicios prestados por la entidad, posibilitando así evaluar, optimizar y adecuar constantemente la gestión institucional a las nuevas exigencias ciudadanas.

Total de peticiones recibidas y solucionadas en periodos anteriores

En el mes de febrero de 2026, se registraron un total de 810 peticiones ciudadanas nuevas a través del aplicativo 'Bogotá te escucha' y se dio trámite a 222 que venían de los periodos anteriores, para un total de 1032 peticiones.

Ilustración 1. Total de peticiones



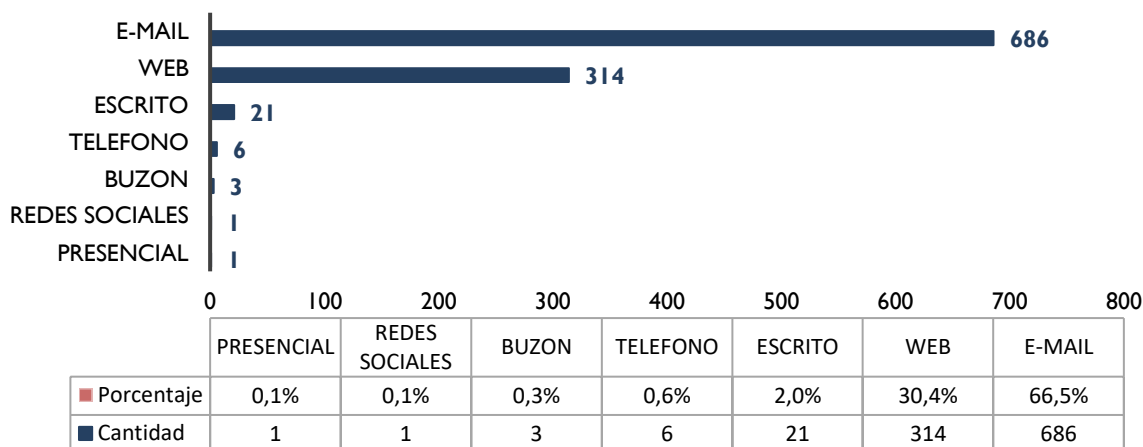
Fuente: Elaboración propia con base en la información del Sistema Distrital para la Gestión de PETICIONES Ciudadanas.

En la actualidad todos los requerimientos ciudadanos continúan siendo controlados mediante un mecanismo propio e interno correspondiente a una hoja de cálculo en Excel, a través del cual se generan alertas periódicas sobre la gestión y los tiempos de respuesta a los requerimientos recibidos en la entidad.

Canales de interacción

A continuación, se presenta la discriminación de peticiones por canales de interacción de acuerdo con lo estipulado en la Política Pública Distrital del Servicio a la Ciudadanía, contemplado en el Decreto 847 de 2019 y su respectivo análisis.

Ilustración 2. Canales de Interacción



Total 1032

Fuente: Elaboración propia con base en la información del Sistema Distrital para la Gestión de PETICIONES Ciudadanas

Los canales oficiales para la recepción de peticiones ciudadanas presentaron el siguiente comportamiento durante el periodo de recepción:

El canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el 'e-mail', con 686, las cuales representan el 66,5% del total de peticiones, seguido por el canal 'web' con 314 que representa el 30,4% de participación—, y, por último, el canal 'escrito' con 21 peticiones, que corresponde al 2%.

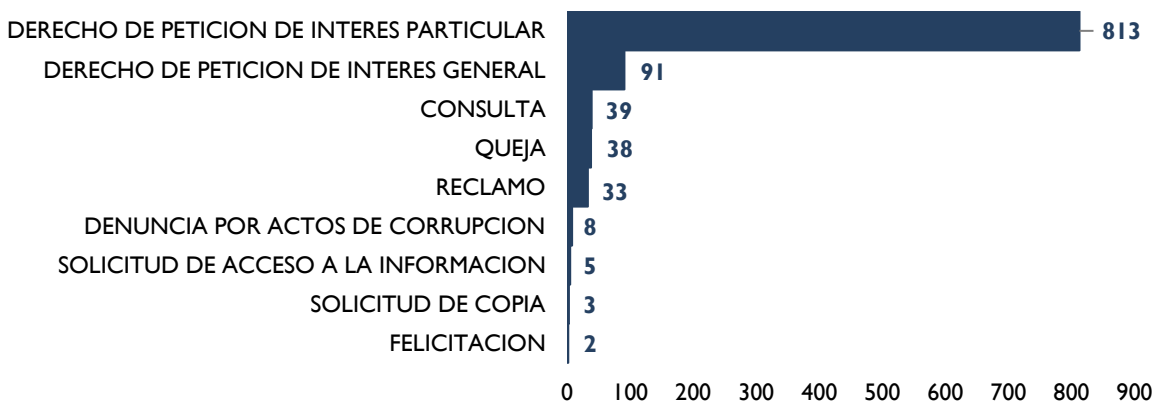
Por su parte, los canales no presenciales (*e-mail*, *web*, *redes sociales* y teléfono) son los más utilizados por la ciudadanía con 1007 peticiones, los cuales representan un 97,6% del total de peticiones, frente a los presenciales (escrito, buzón y presencial), su participación es de 25 PETICIONES que equivalen a un 2,4%. Lo cual confirma la tendencia del uso de los canales no presenciales que se ha evidenciado durante toda la vigencia del 2026.

Tipologías o modalidades

En esa sección se realiza la clasificación de las tipologías o modalidades actuales de las peticiones según se encuentran parametrizadas en Bogotá te Escucha, lo anterior, ajustado a la modalidad de peticiones de la Ley 1755 de 2015.

Tomando como base las peticiones solucionadas y registradas durante el periodo de estudio, se muestra su clasificación de acuerdo con las tipologías correspondientes, a continuación:

Ilustración 3. Tipologías



Total **1032**

Fuente: Elaboración propia con base en la información del Sistema Distrital para la Gestión de PETICIONES Ciudadanas.

Para este periodo, al igual que el mes anterior, el **'Derecho de Petición de Interés Particular'** fue el más utilizado por la ciudadanía para interponer o realizar sus peticiones con 813 peticiones que equivalen el 78,78% del total.

Temas más reiterados

Tabla 1. Temas

TEMA	TOTAL	PORCENTAJE
PROYECTO PRODUCTIVO FINANCIACIÓN Y NEGOCIOS	400	38,76%
EMPLEO	347	33,62%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	95	9,21%
ATENCIÓN DEL PERSONAL HACIA EL CIUDADANO	75	7,27%
RECURSO HUMANO Y CONTRATACIÓN	25	2,42%
INFORMACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTIÓN	23	2,23%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	13	1,26%
MERCADOS CAMPESINOS	12	1,16%
INTERMEDIACIÓN DE MERCADOS	10	0,97%
CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	9	0,87%
ANÁLISIS ECONÓMICOS ESTADÍSTICOS EDITORIALES BOLETINES E INVESTIGACIONES	7	0,68%
ATENCIÓN Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS	5	0,48%
TRASLADO A ENTIDADES PRIVADAS	3	0,29%
REACTIVACIÓN ECONÓMICA -HABILITACION MANUFACTURA COMERCIO Y SERVICIOS	2	0,19%
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES SERVIDORES-INCIDENCIA DISCIPLINARIA	2	0,19%

TEMA	TOTAL	PORCENTAJE
DESEO APORTAR UNA SUGERENCIA PARA MEJORAR EL SERVICIO QUE SE PRESTA EN LA ENTIDAD	1	0,10%
RECLAMO DE DATOS HABEAS DATA	1	0,10%
NUEVOS DATOS ABIERTOS	1	0,10%
TECNOLOGÍA DE RED CONECTIVIDAD Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN	1	0,10%
Total general	1032	100,00%

Fuente: Elaboración propia con base en la información del Sistema Distrital para la Gestión de PETICIONES Ciudadanas.

Durante este periodo, los subtemas más recurrentes fueron '**Proyecto Productivo, Financiación y Negocios**', que concentró el 38,76% del total de peticiones (estas dos categorías equivalentes a 400 solicitudes), las cuales corresponden principalmente a requerimientos de apoyo a proyectos productivos, formalización e intermediación de mercados.

En segundo lugar, se ubicó el subtema '**Empleo**', con un 33,62% (un total de 347 peticiones), que agrupa las solicitudes ciudadanas relacionadas con la búsqueda y acceso a oportunidades laborales.

Estos dos subtemas representaron en conjunto el 72,38% del total de peticiones recibidas durante el periodo. Tal como se ha evidenciado en meses anteriores, se mantiene la tendencia predominante en torno a las temáticas de financiación de proyectos y empleo, reafirmando el comportamiento previamente observado.

Total de peticiones de traslado por no competencia

De acuerdo con el análisis del Sistema SDQS, se evidenciaron 111 traslados por no competencia desagregados de la siguiente manera:

Tabla 2. Peticiones Trasladas

ENTIDAD TRASLADO	TOTAL ENTIDAD	PORCENTAJE
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	18	16,22%
ENTIDAD NACIONAL	16	14,41%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	14	12,61%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA - UAECOB	10	9,01%
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	8	7,21%
INSTITUTO PARA LA ECONOMIA SOCIAL - IPES	6	5,41%
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	5	4,50%
EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A.	5	4,50%
EMPRESA METRO DE BOGOTA S.A.	4	3,60%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL - UAECD	4	3,60%
SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	4	3,60%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	3	2,70%
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	2	1,80%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	2	1,80%
EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A. EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A.	1	0,90%

ENTIDAD TRASLADO	TOTAL ENTIDAD	PORCENTAJE
INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC	1	0,90%
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	1	0,90%
INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACION Y DEPORTE - IDRD INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACION Y DEPORTE - IDRD	1	0,90%
AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA - ATENEA	1	0,90%
INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACION Y DEPORTE - IDRD	1	0,90%
UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	1	0,90%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	1	0,90%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU	1	0,90%
TERMINAL DE TRANSPORTES S.A.	1	0,90%
Total	111	100,00%

Fuente: Elaboración propia con base en la información del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

Durante el período analizado, los traslados por falta de competencia se concentraron principalmente en la Secretaría Distrital de Salud con una participación del 16,22 %, seguidos por Entidades Nacionales, que representó el 14,41 %. De manera conjunta, estas entidades agruparon el 30,63 % del total de traslados efectuados.

Peticiones cerradas durante el periodo

Durante este periodo se recibieron 810 peticiones de las cuales se dio trámite en el mismo mes a 352, es decir un 43,46% del total de las recibidas. Por su parte, las solicitudes que hacen falta por atender de lo recibido corresponden a 458, lo que corresponde a un 56,54% del total de las recibidas en el periodo. Estas se encuentran en términos para proferir respuesta.

Las áreas que dieron respuesta al mayor número de requerimientos durante este periodo fueron, en primer lugar, Dirección de Gestión Corporativa, con 130 requerimientos, lo que representa el 16,05% del total recibido; seguida por la Subdirección Empleo y Formación, con 97 requerimientos, equivalente al 11,98%.

Tabla 3. Peticiones cerradas del periodo actual

DEPEDENCIAS Y/O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ACTUAL	PORCENTAJE
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	156	130	16,05%
SUBDIRECCIÓN DE EMPLEO Y FORMACIÓN	369	97	11,98%
SUBDIRECCIÓN DE EMPRENDIMIENTO Y NEGOCIOS	82	44	5,43%
SUBDIRECCIÓN DE FINANCIAMIENTO E INCLUSIÓN FINANCIERA	75	30	3,70%
SUBDIRECCIÓN DE INFORMACIÓN Y ESTADÍSTICAS	21	13	1,60%
SUBDIRECCIÓN DE INTERMEDIACIÓN FORMALIZACIÓN Y REGULACION EMPRESARIAL	10	4	0,49%
SUBDIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y PRODUCTIVIDAD	15	5	0,62%
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	8	5	0,62%
DESPACHO	5	0	0,00%

DEPEDENCIAS Y/O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ACTUAL	PORCENTAJE
DIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	31	7	0,86%
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	11	4	0,49%
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	7	5	0,62%
OFICINA JURÍDICA	9	4	0,49%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	8	1	0,12%
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE DESARROLLO ECONÓMICO	1	1	0,12%
DIRECCIÓN DE COMPETITIVIDAD BOGOTA REGIÓN	1	1	0,12%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	1	0,12%
Total	810	352	43,46%

Fuente: Elaboración propia con base en la información del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas

Respectivo al número de peticiones recibidas en periodos anteriores y cerradas durante el periodo se presenta la siguiente información:

Tabla 4. Peticiones cerradas del periodo anterior

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	TOTAL DE REQUERIMIENTOS PENDIENTES DE LOS PERIODOS ANTERIORES	TOTAL DE REQUERIMIENTOS CERRADOS DE PERIODOS ANTERIORES	%
SUBDIRECCIÓN DE EMPLEO Y FORMACIÓN	58	58	26,13%
SUBDIRECCIÓN DE FINANCIAMIENTO E INCLUSIÓN FINANCIERA	35	35	15,77%
SUBDIRECCIÓN DE EMPRENDIMIENTO Y NEGOCIOS	36	36	16,22%
DIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	22	22	9,91%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	17	17	7,66%
SUBDIRECCIÓN DE INFORMACIÓN Y ESTADÍSTICAS	5	5	2,25%
SUBDIRECCIÓN DE INTERMEDIACIÓN FORMALIZACIÓN Y REGULACIÓN EMPRESARIAL	4	4	1,80%
SUBDIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y PRODUCTIVIDAD	10	10	4,50%
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	11	11	4,95%
OFICINA JURÍDICA	2	2	0,90%
DESPACHO	1	1	0,45%
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	11	11	4,95%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	9	9	4,05%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	1	1	0,45%
Total	222	222	100%

Fuente: Elaboración propia con base en la información del Sistema Distrital para la Gestión de PETICIONES Ciudadanas.

En este periodo, se resolvieron 222 peticiones de periodos anteriores con respuesta definitiva, lo que representa el 100%.

Cabe recordar que la información de este informe tiene como fecha de corte el 28 de febrero de 2026.

Asimismo, es importante destacar que no todas las peticiones recibidas en el mes deben ser atendidas dentro del mismo, ya que, dependiendo de su tipología y fecha de recepción, la respuesta puede extenderse a periodos posteriores sin que esto implique vencimiento.

Tabla 5. Peticiones respondidas en términos por tipología

TIPO DE PETICIÓN	TOTAL RESPUESTAS	RESPUESTA DENTRO DE LOS TÉRMINOS	PORCENTAJE DE RESPUESTA DENTRO DE LOS TÉRMINOS
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	441	436	98,87%
CONSULTA	24	24	100,00%
RECLAMO	15	15	100,00%
QUEJA	26	25	96,15%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	54	53	98,15%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	5	5	100,00%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	5	5	100,00%
SOLICITUD DE COPIA	2	2	100,00%
FELICITACIÓN	2	2	100,00%
Total general	574	567	98,78%

Fuente: Elaboración propia con base en la información del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

De las 574 Peticiones a las que se le dio respuesta en el mes analizado, 567 se respondieron dentro de los términos legales de acuerdo con su tipología. Dichos términos se discriminan de la siguiente manera:

- Consulta 30 días hábiles.
- Denuncia por actos de corrupción 15 días hábiles.
- Derecho de petición de interés general 15 días hábiles.
- Derecho de petición de interés particular 15 días hábiles.
- Queja 15 días hábiles.
- Reclamo 15 días hábiles.
- Solicitud de acceso a la información 10 días hábiles.
- Solicitud de copia 10 días hábiles.
- Sugerencia 15 días hábiles.

Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia en días

A continuación, se detalla el tiempo promedio por días de respuesta teniendo en cuenta la tipología y dependencia:

Tabla 6. Tiempo promedio por días gestionados

DEPENDENCIA	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	FELICITACIÓN	Total general
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO		7								7
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES			18							18
OFICINA JURÍDICA				3						3
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	3		2	3	3	1	3	1	6	3
DIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO			12	11	16	15				11
SUBDIRECCIÓN DE EMPLEO Y FORMACIÓN	10		10	10	11	10	8			10
SUBDIRECCIÓN DE EMPRENDIMIENTO Y NEGOCIOS			3	10	13					10
DESPACHO				15						15
SUBDIRECCIÓN DE FINANCIAMIENTO E INCLUSIÓN FINANCIERA				11						11
SUBDIRECCIÓN DE INTERMEDIACIÓN FORMALIZACIÓN Y REGULACION EMPRESARIAL	8			10						10
SUBDIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y PRODUCTIVIDAD	14		8	14			10			13
DIRECCIÓN DE COMPETITIVIDAD BOGOTA REGIÓN				10						10
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN			15	12						13
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	30		15	12						14
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO			4	10	14					10
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE DESARROLLO ECONÓMICO				7						7
SUBDIRECCIÓN DE INFORMACIÓN Y ESTADÍSTICAS			4	11			4			10
OFICINA DE CONTROL INTERNO				4						4
Total general	6	7	5	9	5	7	6	1	6	8

Fuente: Elaboración propia con base en la información del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

En general el tiempo promedio para el cierre de peticiones ciudadanas fue de ocho (8) días.

Participación por localidad de los requerimientos registrados durante el periodo

Dentro de la información suministrada por la ciudadanía en el registro de sus peticiones, persiste el no registrar o en blanco de la ubicación de su petición, lo que representa el 86,05% de las peticiones, esto debido a que no es un campo obligatorio dentro de la herramienta de Bogotá te Escucha.

No obstante, las localidades de Kennedy (2,33%), Bosa (1,84%) y Engativá (1,65%) son las más representativas respecto al total recibido.

Tabla 7. Participación por localidad

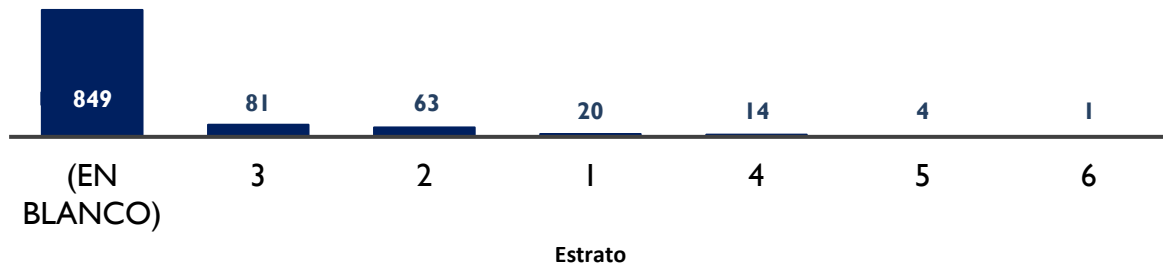
LOCALIDAD	NÚMERO DE PETICIONES	PORCENTAJE
(en blanco)	888	86,05%
08 - KENNEDY	24	2,33%
07 - BOSA	19	1,84%
10 - ENGATIVA	17	1,65%
11 - SUBA	14	1,36%
19 - CIUDAD BOLIVAR	11	1,07%
18 - RAFAEL URIBE URIBE	8	0,78%
01 - USAQUEN	7	0,68%
02 - CHAPINERO	7	0,68%
03 - SANTA FE	7	0,68%
09 - FONTIBON	6	0,58%
13 - TEUSAQUILLO	6	0,58%
04 - SAN CRISTOBAL	6	0,58%
14 - LOS MARTIRES	3	0,29%
06 - TUNJUELITO	3	0,29%
17 - LA CANDELARIA	2	0,19%
12 - BARRIOS UNIDOS	2	0,19%
05 - USME	1	0,10%
16 - PUENTE ARANDA	1	0,10%
Total general	1032	100,00%

Fuente: Elaboración propia con base en la información del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

Participación por estrato y tipo de requirente

Al igual que el punto anterior, este campo no es obligatorio cuando el ciudadano diligencia la información en la herramienta Bogotá te Escucha, por lo que el siguiente gráfico se realizó con la información reportada (peticionarios que diligenciaron el campo de datos demográficos), donde la mayor participación se encuentra en los estratos 3 y 2 con el 7,85% y 6,10% respectivamente de las peticiones recibidas para este periodo.

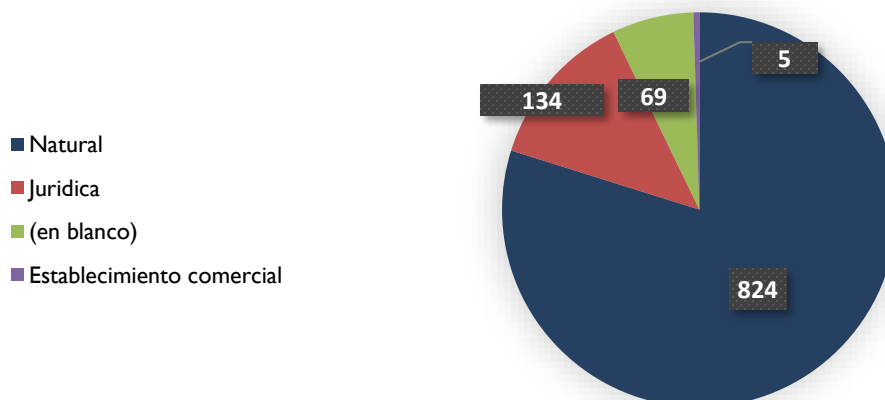
Ilustración 4. Participación por Estrato



Fuente: Elaboración propia con base en la información del Sistema Distrital para la Gestión de PETICIONES Ciudadanas

En cuanto al tipo de requirente, tal como se evidencia en la siguiente gráfica, el 78,8% de las peticiones fueron presentadas por personas naturales, seguido por personas jurídicas con un 6,7% y establecimientos comerciales con un 0,48%. Por su parte, el 13% de las solicitudes no registra información sobre el tipo de requirente.

Ilustración 5. Participación por tipo de requirente



Fuente: Elaboración propia con base en la información del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas

Calidad del requirente

Del total de Peticiones presentadas por la ciudadanía, se observa que el 93% corresponde a ciudadanos identificados y tan solo el 7% a Peticiones anónimas.

Tabla 8. Calidad del requirente

NOMBRE PETICIONARIO	Total	%
IDENTIFICADO	963	93%
ANONIMO	69	7%
TOTAL	1032	100%

Fuente: Elaboración propia con base en la información del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

Sugerencias de ciudadanos

En cumplimiento del numeral 2 del Artículo 54 de la Ley 190 de 1995, el cual establece que, se debe informar sobre las “*Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública*”, se destaca que durante el periodo no se recibieron sugerencias.

Conclusiones y recomendaciones

El análisis correspondiente al mes de febrero de 2026, evidencia un adecuado desempeño institucional en la gestión de las peticiones ciudadanas tramitadas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te Escucha, manteniendo una tendencia estable en los indicadores de oportunidad, eficiencia y control frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía.

Durante el periodo analizado, se gestionaron 1.032 Peticiones ciudadanas, de las cuales 810 corresponden a solicitudes recibidas en el mes y 222 a peticiones provenientes de periodos anteriores. Este volumen refleja una participación activa de la ciudadanía en el uso de los mecanismos institucionales de interacción con la entidad.

Con relación a los canales de interacción, se mantiene una marcada preferencia por los medios no presenciales, los cuales representaron el 97,6 % del total de peticiones, siendo el correo electrónico el canal más utilizado con 686 solicitudes (66,5 %), seguido del canal web con 314 peticiones (30,4 %). Este comportamiento reafirma la consolidación de los medios digitales como principal mecanismo de contacto entre la ciudadanía y la entidad, por lo que resulta necesario continuar fortaleciendo los mecanismos de seguimiento y control de estos canales para garantizar la atención oportuna de los requerimientos.

En cuanto a las tipologías de las peticiones, el Derecho de Petición de Interés Particular continúa siendo la modalidad predominante, representando el 78,78 % del total, lo cual evidencia que la mayoría de los requerimientos ciudadanos corresponden a solicitudes de carácter individual que requieren análisis específico y respuestas fundamentadas conforme a la normativa vigente.

Desde el punto de vista temático, se observa una alta concentración en los asuntos relacionados con proyectos productivos, financiación y negocios (38,76 %) y empleo (33,62 %), que en conjunto representan el 72,38 % del total de peticiones recibidas. Esta tendencia confirma que las principales demandas de la ciudadanía hacia la entidad se relacionan con el acceso a oportunidades laborales, fortalecimiento empresarial y apoyo a iniciativas productivas, lo cual constituye un insumo relevante para la orientación de la oferta institucional y las estrategias de divulgación de programas y servicios.

Respecto a los traslados por falta de competencia, se registraron 84 casos, los cuales se concentraron principalmente en entidades del orden distrital y nacional, destacándose la Secretaría Distrital de Salud y otras entidades del distrito. Este comportamiento evidencia la necesidad de continuar fortaleciendo los procesos de orientación inicial al ciudadano, con el fin de direccionar adecuadamente las solicitudes y reducir reprocesos administrativos.

En materia de cumplimiento de términos legales, se evidencia un desempeño favorable, ya que el 98,78 % de las peticiones fueron respondidas dentro de los plazos establecidos, lo cual refleja una gestión eficiente por parte de las dependencias responsables de la atención de los requerimientos ciudadanos. No obstante, se

recomienda mantener el seguimiento permanente mediante los mecanismos de control interno implementados, con el propósito de continuar fortaleciendo el cumplimiento oportuno de las respuestas.

Con relación al tiempo promedio de respuesta, se registró un promedio general de ocho (8) días, indicador que se encuentra dentro de los márgenes establecidos por la normatividad vigente y que demuestra una adecuada capacidad de gestión institucional frente al volumen de solicitudes recibidas.

En cuanto a la caracterización territorial, se identificó que el 86,05 % de las peticiones no registran localidad, debido a que este campo no es obligatorio dentro del sistema Bogotá te Escucha. Esta situación limita el análisis territorial de la demanda ciudadana; por lo tanto, se recomienda promover el diligenciamiento de esta información cuando sea posible, con el fin de mejorar la calidad de los datos y fortalecer el análisis estadístico para la toma de decisiones institucionales.

Por otra parte, frente a la calidad del requirente, se observa que el 93 % de las peticiones fueron presentadas por ciudadanos identificados, mientras que el 7 % corresponden a solicitudes anónimas, lo cual evidencia un nivel importante de confianza de la ciudadanía en los canales institucionales de atención.

Así mismo, se resalta la importancia de continuar fortaleciendo los espacios de seguimiento y articulación con las dependencias responsables de la atención de peticiones, así como la participación en las mesas de trabajo institucionales orientadas a mejorar la calidad, coherencia técnica y oportunidad de las respuestas dirigidas a la ciudadanía.

Finalmente, se recomienda mantener el registro oportuno y completo de los requerimientos en el Sistema Distrital Bogotá te Escucha y en el Sistema de Gestión Documental – GESDOC, garantizando la correcta trazabilidad de la información y la adecuada gestión documental de los radicados de entrada y salida.

En términos generales, la gestión del periodo evaluado presenta resultados favorables en oportunidad, eficiencia y control, no obstante, se hace necesario continuar fortaleciendo los mecanismos de seguimiento, la calidad del registro de información y la articulación entre dependencias, con el propósito de consolidar una gestión institucional cada vez más efectiva, transparente y orientada al servicio de la ciudadanía.

ana maría arias díaz
ANA MARÍA ARIAS DÍAZ
Directora de Gestión Corporativa (E)
Secretaría Distrital de Desarrollo Económico



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE
DESARROLLO
ECONÓMICO

