

2026

INFORME MENSUAL DE GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS MARZO 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 marzo 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 –
marzo 2026**

Bogotá Camina Segura 2024–2027

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

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

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

Fecha de elaboración: 09/04/2026

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.....	13
Participación por estrato y tipo de requirente	14
Calidad del requirente	16
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 Trasladas	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 GESTIÓNados	13
Tabla 7. Participación por localidad	14
Tabla 8. Calidad del requirente	16

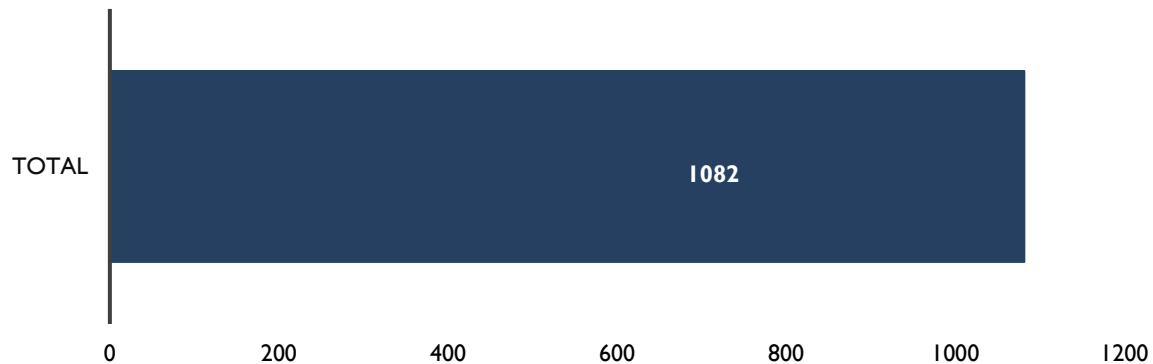
Presentación

Dando cumplimiento a lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, en concordancia con el derecho fundamental de petición consagrado en la Constitución Política de Colombia y reglamentado mediante la Ley 1755 de 2015, se presenta el informe de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico sobre la gestión de peticiones ciudadanas tramitadas durante marzo de 2026 a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – “Bogotá te Escucha”, herramienta gerencial y de control que permite conocer las peticiones de la ciudadanía respecto a la atención, trámites y servicios prestados por la entidad, posibilitando así evaluar, optimizar y adecuar continuamente la gestión institucional a las nuevas exigencias ciudadanas.

Total de peticiones recibidas y solucionadas en periodos anteriores

En el mes de marzo de 2026, se registraron un total de 610 peticiones ciudadanas nuevas a través del aplicativo 'Bogotá te escucha' y se dio trámite a 472 que venían de los periodos anteriores, para un total de 1082 peticiones.

Ilustración 1. Total de Peticiones



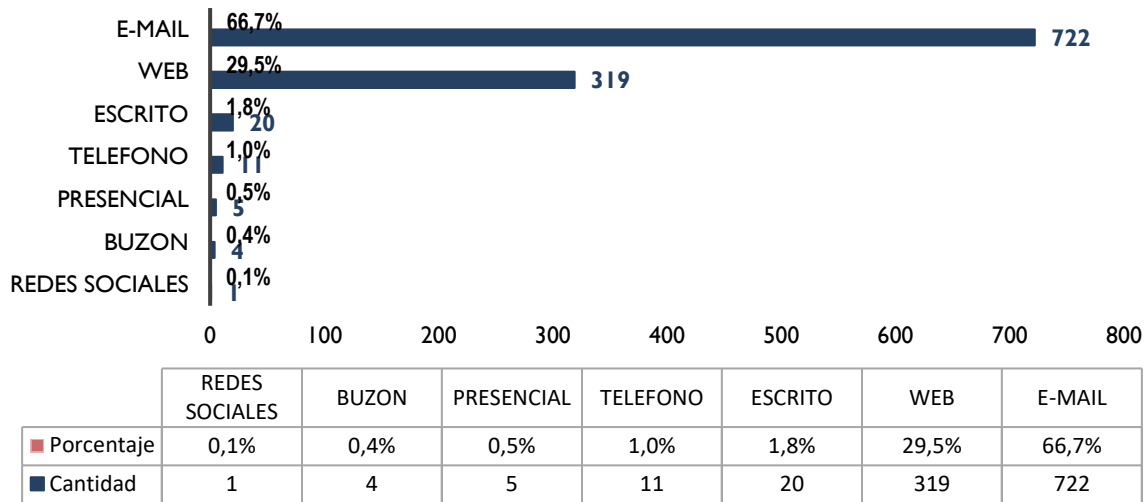
Fuente: *Elaboración propia con base en la información del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.*

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, en el marco del enfoque multicanal definido en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, compilada en el Decreto Distrital 640 de 2025, y en concordancia con lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015, la cual establece que las peticiones pueden presentarse a través de diversos medios, incluyendo canales presenciales, telefónicos, escritos y electrónicos.

Ilustración 2. Canales de Interacción



Total **1082**

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 722 peticiones, las cuales representan el 66,7% del total, seguido por el canal 'web' con 319 peticiones con el 29,5% de participación, y, por último, el canal 'escrito' con 20 peticiones representando el 1,8%.

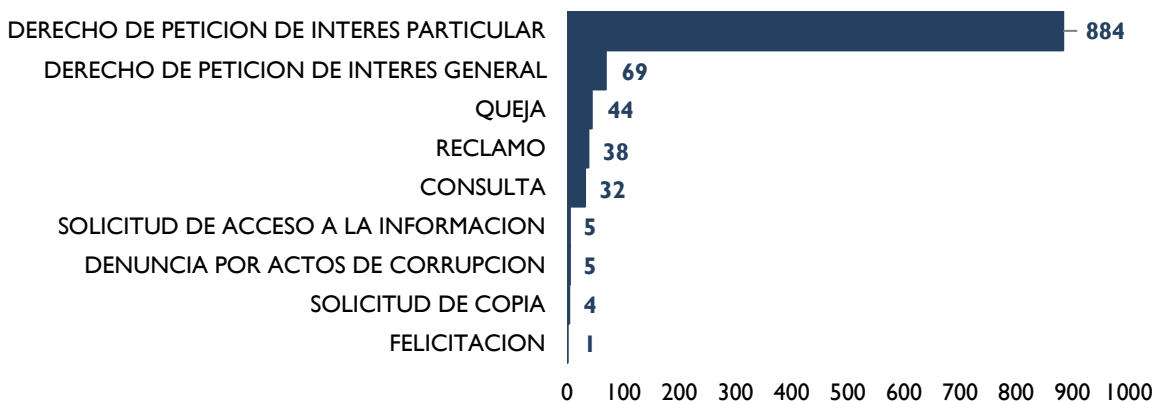
Por su parte, los canales no presenciales (*e-mail*, *web*, *redes sociales* y teléfono) son los más utilizados por la ciudadanía con 1053 peticiones, que representan un 97,3% del total de peticiones, frente a los presenciales (*escrito*, *buzón* y *presencial*) con 29 peticiones que equivalen a un 2,7%. 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 las modalidades de petición establecidas en la ley 1755 de 2015.

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

Ilustración 3. Tipologías



Total 1082

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

Para este periodo, al igual que los meses anteriores, el '**Derecho de Petición de Interés Particular**' fue el más utilizado por la ciudadanía para interponer o realizar sus peticiones, con 884 peticiones que representan el 81,70% del total de peticiones.

Temas más reiterados

Tabla 1. Temas

TEMA	TOTAL	PORCENTAJE
EMPLEO	459	42,42%
PROYECTO PRODUCTIVO FINANCIACIÓN Y NEGOCIOS	361	33,36%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	85	7,86%
ATENCIÓN DEL PERSONAL HACIA EL CIUDADANO	57	5,27%
INFORMACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTIÓN	32	2,96%
RECURSO HUMANO Y CONTRATACION	29	2,68%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	16	1,48%
INTERMEDIACIÓN DE MERCADOS	10	0,92%
ATENCIÓN Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS	8	0,74%
ANÁLISIS ECONÓMICOS ESTADÍSTICOS EDITORIALES BOLETINES E INVESTIGACIONES	4	0,37%
CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	4	0,37%
MERCADOS CAMPESINOS	4	0,37%
TRASLADO A ENTIDADES PRIVADAS	2	0,18%
REACTIVACIÓN ECONÓMICA -HABILITACIÓN MANUFACTURA COMERCIO Y SERVICIOS	2	0,18%
TECNOLOGÍA DE RED CONECTIVIDAD Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN	2	0,18%
INFORMACIÓN Y CONECTIVIDAD ABASTECIMIENTO PRODUCTORES DE PROYECTOS DE RURALIDAD	2	0,18%

TEMA	TOTAL	PORCENTAJE
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES SERVIDORES-INCIDENCIA DISCIPLINARIA	2	0,18%
RECEPCIONAMIENTO DE CORRESPONDENCIA Y RADICACIÓN DE DOCUMENTACIÓN	1	0,09%
CAMPANAS EVENTOS INVITACIONES PUBLICACIONES	1	0,09%
NUEVOS DATOS ABIERTOS	1	0,09%
Total, general	1082	100,00%

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

Durante este periodo, el subtema más recurrente fue Empleo, el cual concentró el 42,42 % del total de peticiones (equivalente a 459 solicitudes). Estas correspondieron principalmente a requerimientos de apoyo al empleo, destacándose para este mes el programa “Salvavidas al Empleo”.

En segundo lugar, se ubicó el subtema de Proyecto Productivo, Financiación y Negocios, con un 33,36 % (equivalente a 361 peticiones), el cual agrupa las solicitudes ciudadanas relacionadas con el apoyo a emprendedores y proyectos productivos.

En conjunto, estos dos subtemas representaron el 75,78 % 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 empleo y financiación de proyectos, reafirmando el comportamiento previamente observado.

Total de peticiones de traslado por no competencia

De acuerdo con el análisis del Sistema SDQS, se evidenciaron 103 traslados por no competencia desagregados de la siguiente manera:

Tabla 2. Peticiones Trasladas

ENTIDAD TRASLADO	TOTAL ENTIDAD	PORCENTAJE
ENTIDAD NACIONAL	18	17,48%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	16	15,53%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	13	12,62%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA - UAECOB	13	12,62%
INSTITUTO PARA LA ECONOMIA SOCIAL - IPES	7	6,80%
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	6	5,83%
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	5	4,85%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	5	4,85%
SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	4	3,88%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	3	2,91%
EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A.	2	1,94%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO - DADEP	1	0,97%
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTA EAAB - ESP	1	0,97%

ENTIDAD TRASLADO	TOTAL ENTIDAD	PORCENTAJE
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU	1	0,97%
ENEL COLOMBIA S.A. ESP	1	0,97%
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA S.A. - ETB - ESP	1	0,97%
PERSONERÍA DE BOGOTA D.C.	1	0,97%
EMPRESA METRO DE BOGOTA S.A.	1	0,97%
INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRD	1	0,97%
AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA - ATENEA	1	0,97%
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	1	0,97%
TERMINAL DE TRANSPORTES S.A.	1	0,97%
Total	103	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 Entidades nacionales con una participación del 17,48 %, seguidos por la Secretaría Distrital de Gobierno, que representó el 15,53 %. De manera conjunta, estas entidades agruparon el 33,01 % del total de traslados efectuados.

Peticiones cerradas durante el periodo

Durante este periodo se recibieron 610 peticiones de las cuales se dio trámite en el mismo mes a 331, es decir un 54,26% del total de recibidas. Por su parte, las solicitudes que hacen falta por atender de lo recibido corresponden a 279, lo que equivale a un 45.74% del total de 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, la Dirección de Gestión Corporativa con 127 requerimientos, lo que representa el 20,82% del total recibido; seguida por la Subdirección Empleo y Formación, con 100 requerimientos, equivalente al 16,39%.

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	135	127	20,82%
SUBDIRECCIÓN DE EMPLEO Y FORMACIÓN	252	100	16,39%
SUBDIRECCIÓN DE EMPRENDIMIENTO Y NEGOCIOS	63	37	6,07%
SUBDIRECCIÓN DE FINANCIAMIENTO E INCLUSIÓN FINANCIERA	44	18	2,95%
SUBDIRECCIÓN DE INFORMACIÓN Y ESTADÍSTICAS	14	6	0,98%
SUBDIRECCIÓN DE INTERMEDIACIÓN DE FORMALIZACIÓN Y REGULACION EMPRESARIAL	8	4	0,66%
SUBDIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y PRODUCTIVIDAD	6	3	0,49%
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	4	4	0,66%
DESPACHO	6	2	0,33%
DIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	34	11	1,80%

SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	19	8	1,31%
DIRECCIÓN DE ECONOMIA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	6	1	0,16%
OFICINA JURÍDICA	7	5	0,82%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	7	1	0,16%
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE DESARROLLO ECONÓMICO	1	1	0,16%
DIRECCIÓN DE COMPETITIVIDAD BOGOTA REGIÓN	1	1	0,16%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	2	1	0,16%
SUBDIRECCIÓN DE INFORMATICA Y SISTEMAS	1	1	0,16%
Total	610	331	54.26%

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	%
SUBDIRECCION DE EMPLEO Y FORMACION	288	287	60,81%
SUBDIRECCION DE FINANCIAMIENTO E INCLUSION FINANCIERA	50	48	10,17%
SUBDIRECCION DE EMPRENDIMIENTO Y NEGOCIOS	37	37	7,84%
DIRECCION DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	23	23	4,87%
DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	19	19	4,03%
SUBDIRECCION DE INFORMACION Y ESTADISTICAS	8	8	1,69%
SUBDIRECCION DE INTERMEDIACION FORMALIZACION Y REGULACION EMPRESARIAL	4	4	0,85%
SUBDIRECCION DE INNOVACION Y PRODUCTIVIDAD	10	10	2,12%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	7	7	1,48%
OFICINA JURIDICA	7	7	1,48%
DESPACHO	4	4	0,85%
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	3	3	0,64%
DIRECCION DE ECONOMIA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	4	4	0,85%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	7	7	1,48%
SUBDIRECCION DE INFORMATICA Y SISTEMAS	1	1	0,21%
Total	472	469	100%

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

En este mes, se resolvieron 469 peticiones de periodos anteriores con respuesta definitiva, lo que representa el 99,36%.

Cabe recordar que la información de este informe tiene como fecha de corte el 31 de marzo 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 TERMINOS	PORCENTAJE DE RESPUESTA DENTRO DE LOS TERMINOS
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	627	623	99,36%
CONSULTA	29	29	100,00%
RECLAMO	35	35	100,00%
QUEJA	37	37	100,00%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	59	57	96,61%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	5	5	100,00%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	4	4	100,00%
SOLICITUD DE COPIA	3	3	100,00%
FELICITACION	1	1	100,00%
Total, general	800	794	98,78%

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

De las 800 peticiones a las que se le dio respuesta en el mes analizado, 794 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		11		10						11
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES				10						10
OFICINA JURIDICA			3	7						7
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	5		4	3	1	3		7	1	3
DIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO			16	13						14
SUBDIRECCIÓN DE EMPLEO Y FORMACIÓN	13		13	12	13	12	7			12
SUBDIRECCIÓN DE EMPRENDIMIENTO Y NEGOCIOS	7		13	9	3					9
DESPACHO	17		12	9						12
SUBDIRECCIÓN DE FINANCIAMIENTO E INCLUSIÓN FINANCIERA	8			12	11	14				12
SUBDIRECCIÓN DE INTERMEDIACIÓN FORMALIZACIÓN Y REGULACION EMPRESARIAL				9						9
SUBDIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y PRODUCTIVIDAD				12		14				12
DIRECCIÓN DE COMPETITIVIDAD BOGOTA REGION				2						2
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN			12	11						11
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA			14	10		14				11
DIRECCIÓN DE ECONOMIA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	12			3						5
SUBDIRECCIÓN DE INFORMATICA Y SISTEMAS				14						14
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE DESARROLLO ECONOMICO							9			9
SUBDIRECCIÓN DE INFORMACIÓN Y ESTADISTICAS				9			9			9
Total general	10	11	10	10	6	9	8	7	1	10

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

El tiempo promedio para el cierre de peticiones ciudadanas fue de diez (10) 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, la sección de la ubicación de su petición, representado por el 84,66%, esto debido a que no es un campo obligatorio dentro de la herramienta de Bogotá te Escucha.

No obstante, las localidades de Bosa (2,22%), Kennedy (1,94%) y Suba (1,57%) fueron las más representativas respecto al total recibido.

Tabla 7. Participación por localidad

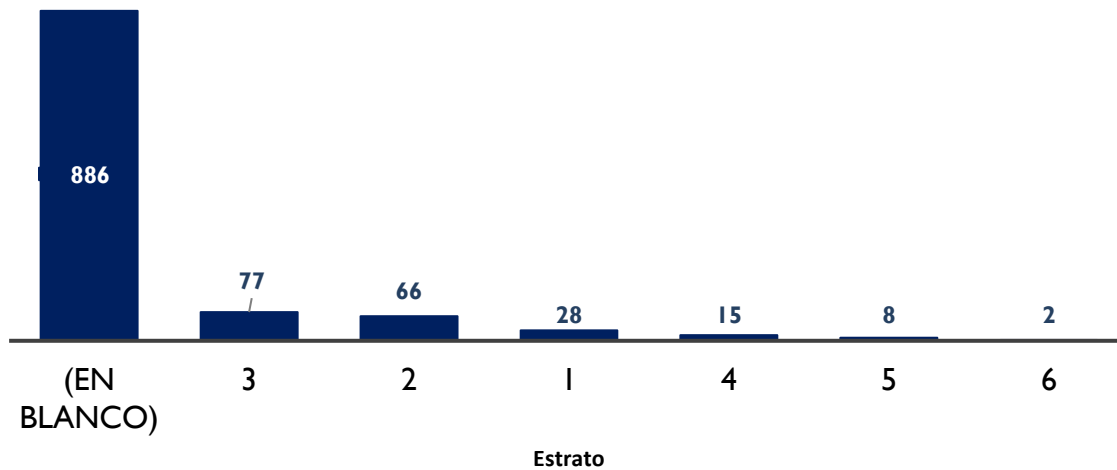
LOCALIDAD	NÚMERO DE PETICIONES	PORCENTAJE
(en blanco)	916	84,66%
07 - BOSA	24	2,22%
08 - KENNEDY	21	1,94%
11 - SUBA	17	1,57%
10 - ENGATIVA	16	1,48%
01 - USAQUEN	15	1,39%
19 - CIUDAD BOLIVAR	13	1,20%
03 - SANTA FE	10	0,92%
02 - CHAPINERO	9	0,83%
18 - RAFAEL URIBE URIBE	8	0,74%
13 - TEUSAQUILLO	7	0,65%
09 - FONTIBON	7	0,65%
04 - SAN CRISTOBAL	5	0,46%
05 - USME	5	0,46%
16 - PUENTE ARANDA	3	0,28%
17 - LA CANDELARIA	2	0,18%
14 - LOS MARTIRES	2	0,18%
06 - TUNJUELITO	2	0,18%
Total general	1082	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 (petitionarios que diligenciaron el campo de datos demográficos), donde la mayor participación se encuentra en los estratos 3 y 2 con el 7,12% y 6,10% respectivamente de las peticiones recibidas para este periodo.

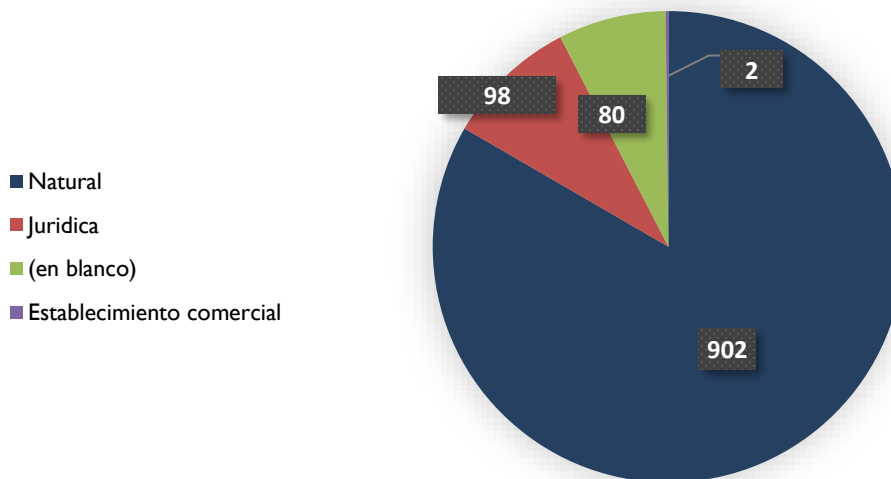
Ilustración 4. Participación por Estrato



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 83,4% de las peticiones fueron presentadas por personas naturales, seguido por personas jurídicas con un 7,4% y establecimientos comerciales con un 0,18%. Por su parte, el 9,1% 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	1002	93%
ANÓNIMO	80	7%
TOTAL	1082	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 marzo de 2026 evidencia un desempeño institucional favorable en la gestión de las peticiones ciudadanas tramitadas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te Escucha, manteniendo niveles adecuados de oportunidad y eficiencia en la atención de los requerimientos.

Durante el periodo se gestionaron un total de 1.082 peticiones, de las cuales 610 corresponden a solicitudes nuevas y 472 a peticiones provenientes de periodos anteriores, lo que refleja un alto volumen de interacción ciudadana y una adecuada capacidad institucional para atender tanto la demanda actual como los rezagos acumulados.

En relación con los canales de interacción, se mantiene la tendencia predominante hacia el uso de medios no presenciales, los cuales representaron el 97,3 % del total de peticiones, siendo el correo electrónico el canal más utilizado (66,7 %), seguido del canal web (29,5 %). Este comportamiento confirma la consolidación de los canales digitales como principal mecanismo de comunicación con la ciudadanía, por lo cual se hace necesario continuar fortaleciendo su gestión, seguimiento y capacidad de respuesta.

Respecto a las tipologías, el Derecho de Petición de Interés Particular continúa siendo la modalidad predominante, con una participación del 81,70 %, lo que evidencia que la mayoría de los requerimientos corresponden a solicitudes individuales que requieren análisis específico y respuestas detalladas.

Desde el punto de vista temático, se observa una alta concentración en los subtemas de empleo (42,42 %) y proyectos productivos, financiación y negocios (33,36 %), los cuales en conjunto representan el 75,78 % del total de peticiones. Esta tendencia reafirma que las principales necesidades de la ciudadanía están orientadas al acceso a oportunidades laborales y al fortalecimiento de iniciativas productivas, constituyéndose en un insumo clave para la focalización de la oferta institucional.

En cuanto a los traslados por falta de competencia, se registraron 103 casos, concentrados principalmente en entidades nacionales y distritales. Esta situación evidencia la necesidad de continuar fortaleciendo los procesos de orientación al ciudadano desde el primer contacto, con el fin de reducir reprocesos y mejorar la eficiencia en la gestión.

En materia de cumplimiento de términos, se evidencia un desempeño altamente satisfactorio, con un 98,78 % de respuestas emitidas dentro de los plazos legales, lo que demuestra una gestión eficiente por parte de las dependencias responsables. Asimismo, el tiempo promedio de respuesta fue de 10 días, indicador que se encuentra dentro de los términos normativos.

Frente a la gestión operativa, se destaca que del total de peticiones recibidas en el periodo (610), se dio cierre al 54,26 % durante el mismo mes, mientras que el restante 45,74 % continúa en trámite dentro de los términos legales. Adicionalmente, se logró el cierre del 99,36 % de las peticiones provenientes de periodos anteriores, lo cual evidencia una adecuada gestión del rezago.

En relación con la calidad de la información, se mantiene una alta proporción de peticiones sin registro de localidad (84,66 %), lo que limita el análisis territorial. Por ello, se recomienda promover el diligenciamiento de esta información para fortalecer la toma de decisiones basada en datos.

Finalmente, se resalta que el 93 % de las peticiones fueron presentadas por ciudadanos identificados, lo cual refleja un nivel significativo de confianza en los canales institucionales.

Recomendaciones

- Continuar optimizando la gestión de los canales digitales, especialmente el correo electrónico, dada su alta demanda.
- Implementar estrategias de divulgación focalizadas en programas de empleo y apoyo a emprendimientos, en respuesta a la alta demanda en estos temas.
- Promover el diligenciamiento de información demográfica (localidad, estrato) para mejorar la calidad del análisis estadístico.
- Mantener el seguimiento permanente a los tiempos de respuesta mediante herramientas de control interno, asegurando el cumplimiento de los términos legales.
- Fortalecer la articulación entre dependencias para mejorar la eficiencia en la gestión y calidad de las respuestas.
- Garantizar el registro completo y oportuno de las peticiones en los sistemas institucionales (Bogotá te Escucha y GESDOC), asegurando la trazabilidad de la información.

En términos generales, la gestión del periodo presenta resultados positivos en eficiencia, oportunidad y control; no obstante, se identifican oportunidades de mejora en la calidad del registro de la información, la orientación al ciudadano y la optimización de los procesos internos, con el fin de consolidar una atención cada vez más efectiva y centrada en las necesidades 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

