

2026

# INFORME MENSUAL DE GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - abril 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 abril 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 – Abril  
2026**

Bogotá Camina Segura 2024–2027

**Revisado:** Leidy Angélica Gómez / 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:** 13/05/2026

**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 .....	15
Sugerencias de ciudadanos.....	15
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 .....	14
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 .....	15

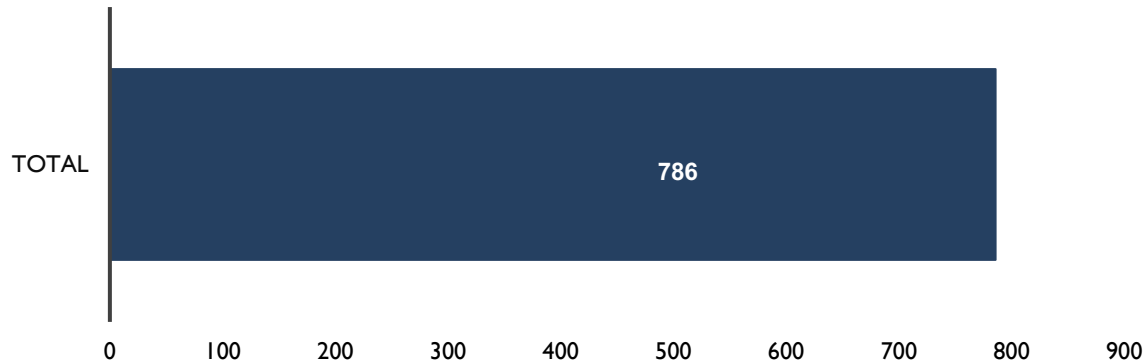
## Presentación

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 abril 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 abril de 2026, se registraron un total de 500 peticiones ciudadanas nuevas a través del aplicativo 'Bogotá te escucha' y se dio trámite a 286 que venían de los periodos anteriores, para un total de 786 peticiones.

*Ilustración 1. Total de Peticiones*



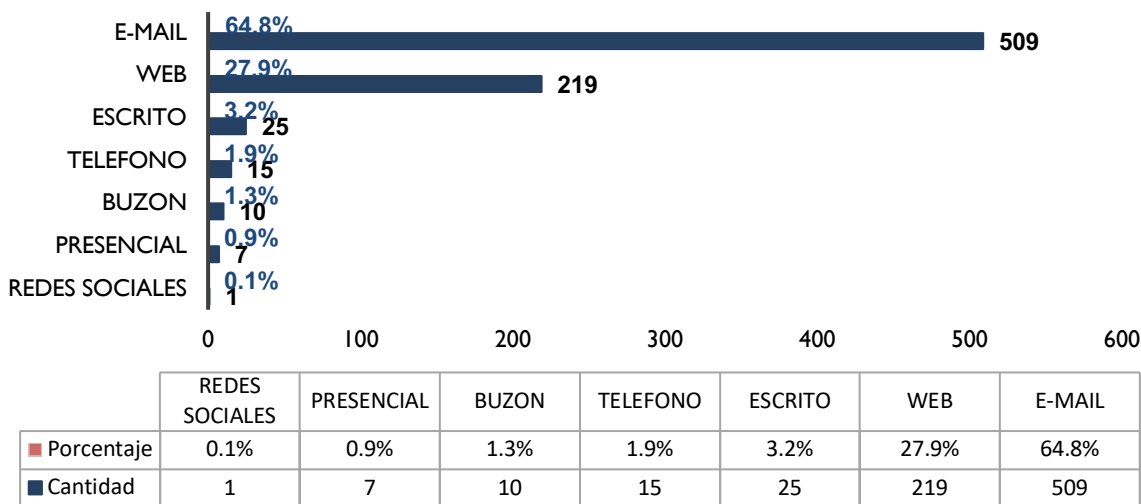
Fuente: Elaboración propia con base en la información del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

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**

**786**

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 análisis:

El canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el 'e-mail', con 509 peticiones, las cuales representan el 64,8% del total, seguido por el canal 'web' con 219 peticiones con el 27,9% de participación, y, por último, el canal 'escrito' con 25 peticiones representando el 3,2%.

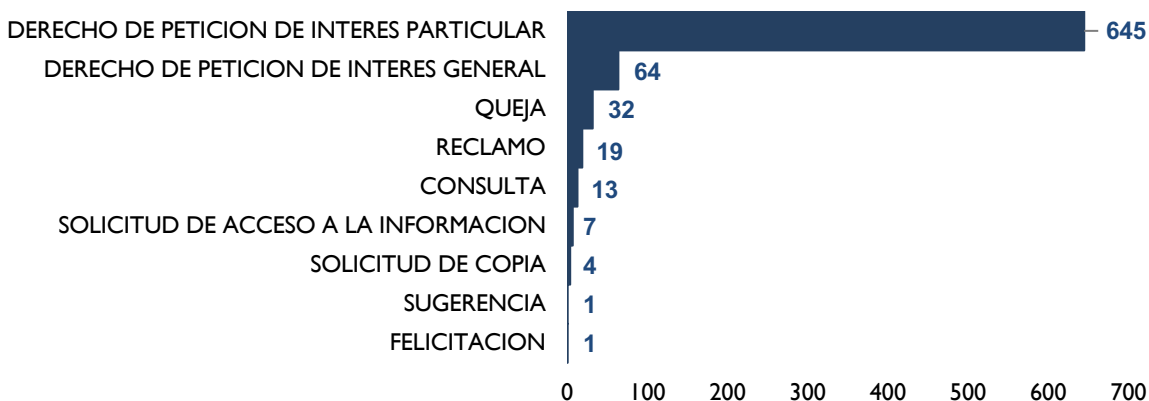
Por su parte, los canales no presenciales (*e-mail*, *web*, *redes sociales* y teléfono) son los más utilizados por la ciudadanía con 744 peticiones, que representan un 94,7% del total de peticiones, frente a los presenciales (escrito, buzón y presencial) con 36 peticiones que equivalen a un 5,3%. Lo 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** **786**

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 645 peticiones que representan el 82,06% del total de peticiones.

**Temas más reiterados**

**Tabla 1. Temas**

TEMA	TOTAL	PORCENTAJE
EMPLEO	332	42,24%
PROYECTO PRODUCTIVO FINANCIACIÓN Y NEGOCIOS	203	25,83%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	104	13,23%
ATENCIÓN DEL PERSONAL HACÍA EL CIUDADANO	49	6,23%
RECURSO HUMANO Y CONTRATACIÓN	28	3,56%
INFORMACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTIÓN	13	1,65%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	11	1,40%
INTERMEDIACIÓN DE MERCADOS	11	1,40%
ATENCIÓN Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS	8	1,02%
MERCADOS CAMPESINOS	7	0,89%
CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	6	0,76%
REACTIVACIÓN ECONÓMICA -HABILITACIÓN MANUFACTURA COMERCIO Y SERVICIOS	3	0,38%
INFORMACIÓN Y CONECTIVIDAD ABASTECIMIENTO PRODUCTORES DE PROYECTOS DE RURALIDAD	3	0,38%
PRESUPUESTO CONTABILIDAD Y TESORERIA	2	0,25%
ENTES DE CONTROL LICITACIONES CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS/INTERINSTITUCIONALES DE COOPERACION DESEMPEÑO RENTABILIDAD SOCIAL	1	0,13%
CAMPAÑAS EVENTOS INVITACIONES PUBLICACIONES	1	0,13%

TEMA	TOTAL	PORCENTAJE
BOGOTA CIELO ABIERTO	1	0,13%
ANÁLISIS ECONÓMICOS ESTADÍSTICOS EDITORIALES BOLETINES E INVESTIGACIONES	1	0,13%
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES SERVIDORES-INCIDENCIA DISCIPLINARIA	1	0,13%
TRASLADO A ENTIDADES PRIVADAS	1	0,13%
<b>TOTAL, GENERAL</b>	<b>786</b>	<b>100,00%</b>

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 42,24 % del total de peticiones (equivalente a 332 solicitudes). Estas correspondieron principalmente a requerimientos de apoyo al empleo.

En segundo lugar, se ubicó el subtema de Proyecto Productivo, Financiación y Negocios, con un 25,83% (equivalente a 203 peticiones), el cual agrupa las solicitudes ciudadanas relacionadas con el apoyo a emprendedores y proyectos productivos.

En conjunto, estos dos subtemas representaron el 68,07 % 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 116 traslados por falta de competencia, desagregados de la siguiente manera:

**Tabla 2. Peticiones Trasladas**

ENTIDAD TRASLADO	TOTAL ENTIDAD	PORCENTAJE
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	19	16,38%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	17	14,66%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA - UAECOB	14	12,07%
ENTIDAD NACIONAL	12	10,34%
INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL - IPES	12	10,34%
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	8	6,90%
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	6	5,17%
INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACION Y DEPORTE - IDR	5	4,31%
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL	3	2,59%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	3	2,59%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO - DADEP	2	1,72%
EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A.	2	1,72%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	2	1,72%

ENTIDAD TRASLADO	TOTAL ENTIDAD	PORCENTAJE
INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL - IDPAC	2	1,72%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	2	1,72%
SECRETARÍA DE EDUCACION DEL DISTRITO	1	0,86%
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E.	1	0,86%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU	1	0,86%
INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO - IDT	1	0,86%
VANTI S.A. ESP	1	0,86%
TERMINAL DE TRANSPORTES S.A.	1	0,86%
PERSONERÍA DE BOGOTA D.C.	1	0,86%
<b>TOTAL</b>	<b>116</b>	<b>100,00%</b>

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 SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD con una participación del 16,38%, seguidos por la SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO, que representó el 14,66 %. De manera conjunta, estas entidades agruparon el 31.04% del total de traslados efectuados.

### Peticiones cerradas durante el periodo

Durante este periodo se recibieron 500 peticiones de las cuales se dio trámite en el mismo mes a 309, es decir un 61,80% del total de recibidas. Por su parte, las solicitudes que hacen falta por atender de lo recibido corresponden a 191, lo que equivale a un 38,20% 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 143 requerimientos, lo que representa el 28,60% del total recibido; seguida por la Subdirección Empleo y Formación, con 90 requerimientos, equivalente al 18,00%.

**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	155	143	28,60%
SUBDIRECCIÓN DE EMPLEO Y FORMACIÓN	199	90	18,00%
SUB DIRECCIÓN DE EMPRENDIMIENTO Y NEGOCIOS	50	28	5,60%
SUBDIRECCIÓN DE FINANCIAMIENTO E INCLUSIÓN FINANCIERA	34	13	2,60%
SUBDIRECCIÓN DE INFORMACIÓN Y ESTADÍSTICAS	1	0	0,00%
SUBDIRECCIÓN DE INTERMEDIACION FORMALIZACION Y REGULACION EMPRESARIAL	12	7	1,40%
SUBDIRECCIÓN DE INNOVACION Y PRODUCTIVIDAD	6	4	0,80%
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	1	1	0,20%
DESPACHO	2	0	0,00%
DIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	10	8	1,60%

SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	11	5	1,00%
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	8	6	1,20%
OFICINA JURÍDICA	7	4	0,80%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	2	0	0,00%
DIRECCIÓN DE COMPETITIVIDAD BOGOTA REGION	2	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>500</b>	<b>309</b>	<b>61,80%</b>

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 FORMACION	153	151	52,79%
SUBDIRECCIÓN DE FINANCIAMIENTO E INCLUSION FINANCIERA	28	28	9,79%
SUBDIRECCIÓN DE EMPRENDIMIENTO Y NEGOCIOS	25	25	7,69%
DIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	25	25	7,69%
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	12	10	3,49 %
DIRECCIÓN DE GESTION CORPORATIVA	9	9	3,14%
SUBDIRECCIÓN DE INFORMACIÓN Y ESTADÍSTICAS	8	8	2,79%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	6	6	2,09%
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	5	5	1,74%
DESPACHO	4	4	1,39%
SUBDIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y PRODUCTIVIDAD	3	3	1,04%
SUBDIRECCIÓN DE INTERMEDIACIÓN FORMALIZACIÓN Y REGULACION EMPRESARIAL	3	3	1,04%
OFICINA JURÍDICA	2	2	0,69%
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE DESARROLLO ECONÓMICO	1	1	0,35%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	1	1	0,35%
SUBDIRECCIÓN DE ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	1	1	0,35%
<b>TOTAL</b>	<b>286</b>	<b>282</b>	<b>98,60%</b>

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

En este mes, se resolvieron 282 peticiones de periodos anteriores con respuesta definitiva, lo que representa el 98,60%. Cabe recordar que la información contenida en el presente informe tiene como fecha de corte el 30 de abril 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 un 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 PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	477	475	99,58%
CONSULTA	9	9	100,00%
RECLAMO	18	18	100,00%
QUEJA	27	27	100,00%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	49	49	100,00%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	7	7	100,00%
SOLICITUD DE COPIA	3	3	100,00%
SUGERENCIA	1	1	100,00%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>591</b>	<b>589</b>	<b>99,66%</b>

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

De las 591 peticiones a las que se le dio respuesta en el mes analizado, 589 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	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	Total general
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO							10		10
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES			8						8
OFICINA JURÍDICA		1	3						2
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	7	2	2	3	1	1	6	1	2
DIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO			13						13
SUBDIRECCIÓN DE EMPLEO Y FORMACIÓN	19	15	14	15	14				14
SUBDIRECCIÓN DE EMPRENDIMIENTO Y NEGOCIOS	4	11	10	13	14				10
DESPACHO			12						12
SUBDIRECCIÓN DE FINANCIAMIENTO E INCLUSIÓN FINANCIERA	22	15	14	14					15
SUBDIRECCIÓN DE INTERMEDIACIÓN FORMALIZACIÓN Y REGULACIÓN EMPRESARIAL		14	8						9
SUBDIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y PRODUCTIVIDAD	13		12						12
SUBDIRECCIÓN DE ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO		7							7
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN			14						14
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		15	10		15	7			11
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO		5	7						7
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE DESARROLLO ECONÓMICO						2			2
SUBDIRECCIÓN DE INFORMACIÓN Y ESTADÍSTICAS			11						11
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>14</b>	<b>5</b>	<b>11</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>10</b>

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 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 84,99%, esto debido a que no es un campo obligatorio dentro de la herramienta de Bogotá te Escucha.

No obstante, las localidades de Bosa (2,16%), Suba (1,65%) y Usaquén (1,40%) fueron las más representativas respecto al total recibido.

**Tabla 7. Participación por localidad**

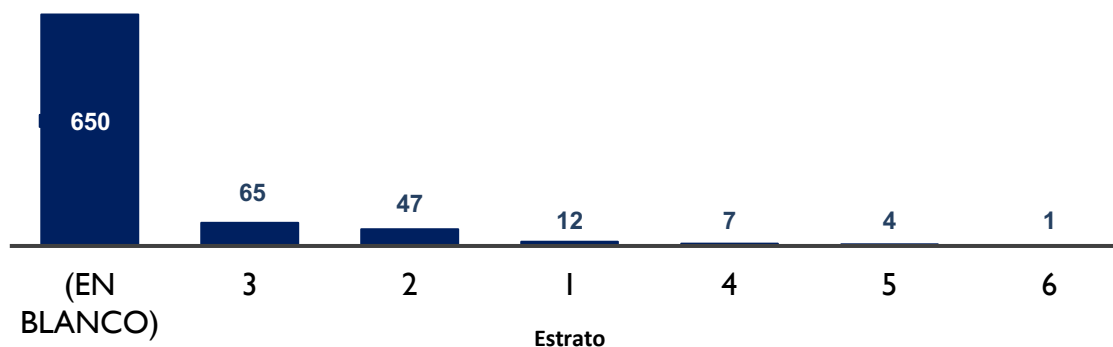
LOCALIDAD	NÚMERO DE PETICIONES	PORCENTAJE
(en blanco)	668	84,99%
07 - BOSA	17	2,16%
11 - SUBA	13	1,65%
01 - USAQUEN	11	1,40%
10 - ENGATIVA	11	1,40%
08 - KENNEDY	9	1,15%
19 - CIUDAD BOLIVAR	9	1,15%
09 - FONTIBON	7	0,89%
16 - PUENTE ARANDA	7	0,89%
04 - SAN CRISTOBAL	6	0,76%
03 - SANTA FE	5	0,64%
02 - CHAPINERO	5	0,64%
05 - USME	4	0,51%
18 - RAFAEL URIBE URIBE	3	0,38%
13 - TEUSAQUILLO	3	0,38%
14 - LOS MARTIRES	3	0,38%
06 - TUNJUELITO	2	0,25%
15 - ANTONIO NARINO	1	0,13%
17 - LA CANDELARIA	1	0,13%
12 - BARRIOS UNIDOS	1	0,13%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>786</b>	<b>100,00%</b>

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 8,27% y 5,98% respectivamente de las peticiones recibidas para este periodo.

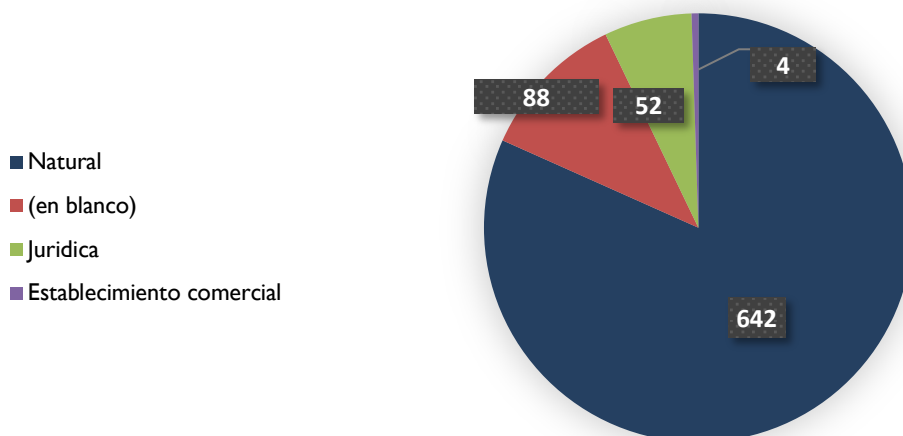
**Ilustración 4. Participación por Estrato**



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 81,7% de las peticiones fueron presentadas por personas naturales, seguido por personas jurídicas con un 6,6% y establecimientos comerciales con un 0,5%. Por su parte, el 11,2% 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 89% corresponde a ciudadanos identificados y tan solo el 11% a peticiones anónimas.

**Tabla 8. Calidad del requirente**

NOMBRE PETICIONARIO	Total	%
IDENTIFICADO	698	89%
ANÓNIMO	88	11%
TOTAL	786	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 recibió una (1) sugerencia la cual no tenía relación con lo mencionado por la norma en cita.

## Conclusiones y recomendaciones

El análisis correspondiente al mes de abril 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 adecuados niveles de oportunidad y eficiencia en la atención de los requerimientos ciudadanos.

Durante el periodo se gestionaron un total de 786 peticiones, de las cuales 500 corresponden a solicitudes nuevas y 286 a peticiones provenientes de periodos anteriores, lo que refleja una gestión continua orientada tanto a la atención de nuevos requerimientos como al cierre efectivo de solicitudes pendientes.

Con relación a los canales de interacción, se mantiene la tendencia predominante hacia el uso de medios no presenciales, los cuales representaron el 94,7 % del total de peticiones, siendo el correo electrónico el canal más utilizado con una participación del 64,8 %, seguido del canal web con el 27,9 %. Este comportamiento confirma la consolidación de los canales digitales como principal mecanismo de comunicación con la ciudadanía, por lo cual resulta necesario continuar fortaleciendo su capacidad operativa y de seguimiento.

Respecto a las tipologías, el Derecho de Petición de Interés Particular continúa siendo la modalidad predominante, con una participación del 82,06 % del total de peticiones registradas, evidenciando que la mayoría de los requerimientos corresponden a solicitudes individuales que requieren análisis y respuesta específica.

Desde el punto de vista temático, se observa una alta concentración en los subtemas de empleo (42,24 %) y proyectos productivos, financiación y negocios (25,83 %), los cuales en conjunto representan el 68,07% del total de peticiones. Esta tendencia reafirma el interés de la ciudadanía en programas relacionados con oportunidades laborales, fortalecimiento empresarial y apoyo al emprendimiento, constituyéndose en un insumo relevante para orientar la oferta institucional.

En cuanto a los traslados por falta de competencia, se registraron 116 casos, concentrados principalmente en la Secretaría Distrital de Salud y la Secretaría Distrital de Gobierno, entidades que agruparon el 31,04 % del total de traslados efectuados. Lo anterior evidencia la necesidad de continuar fortaleciendo las estrategias de orientación ciudadana desde el primer contacto, con el propósito de reducir reprocesos y mejorar la eficiencia institucional.

En materia de cumplimiento de términos legales, se evidencia un desempeño altamente satisfactorio, con un 99,66 % de respuestas emitidas dentro de los tiempos establecidos normativamente, lo que demuestra una gestión eficiente por parte de las dependencias responsables. Asimismo, el tiempo promedio de respuesta fue de diez (10) días, indicador que se encuentra dentro de los términos legales aplicables.

Frente a la gestión operativa, se destaca que del total de peticiones recibidas en el periodo (500), se dio cierre al 61,80 % durante el mismo mes, mientras que el restante 38,20 % continúa en trámite dentro de los términos legales vigentes. Adicionalmente, se logró el cierre del 98,60 % de las peticiones provenientes de periodos anteriores, lo que evidencia una adecuada gestión del rezago institucional.

En cuanto a la calidad de la información registrada, persiste una alta proporción de peticiones sin información de localidad (84,99 %), situación que limita el análisis territorial y la focalización de estrategias institucionales. Por ello, se recomienda continuar promoviendo el diligenciamiento de la información demográfica por parte de la ciudadanía.

Finalmente, se resalta que el 89 % de las peticiones fueron presentadas por ciudadanos identificados, lo cual refleja confianza en los canales institucionales y fortalece los procesos de interacción entre la ciudadanía y la entidad.

### Recomendaciones

- Continuar fortaleciendo la gestión y el seguimiento de los canales digitales, especialmente el correo electrónico, dada su alta demanda.
- Implementar estrategias de divulgación y orientación ciudadana relacionadas con programas de empleo y apoyo al emprendimiento, teniendo en cuenta la alta concentración de peticiones en estos temas.
- Promover el diligenciamiento de información demográfica y territorial para mejorar la calidad del análisis estadístico y la focalización institucional.
- Mantener el seguimiento permanente a los tiempos de respuesta mediante herramientas de control interno, garantizando el cumplimiento de los términos legales.
- Fortalecer la articulación entre dependencias para optimizar la gestión de las peticiones y la calidad de las respuestas emitidas.
- Continuar fortaleciendo las acciones de orientación al ciudadano para disminuir los traslados por falta de competencia y mejorar la eficiencia en la atención.
- Garantizar el registro completo y oportuno de las peticiones en los sistemas institucionales, asegurando la trazabilidad y consistencia de la información.

*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

