

2026

INFORME MENSUAL DE GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS MAYO 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 mayo 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 – Mayo
2026**

Bogotá Camina Segura 2024–2027

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

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

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

Fecha de elaboración: 09/06/2026

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 gestionados	13
Tabla 7. Participación por localidad	14
Tabla 8. Calidad del requirente	15



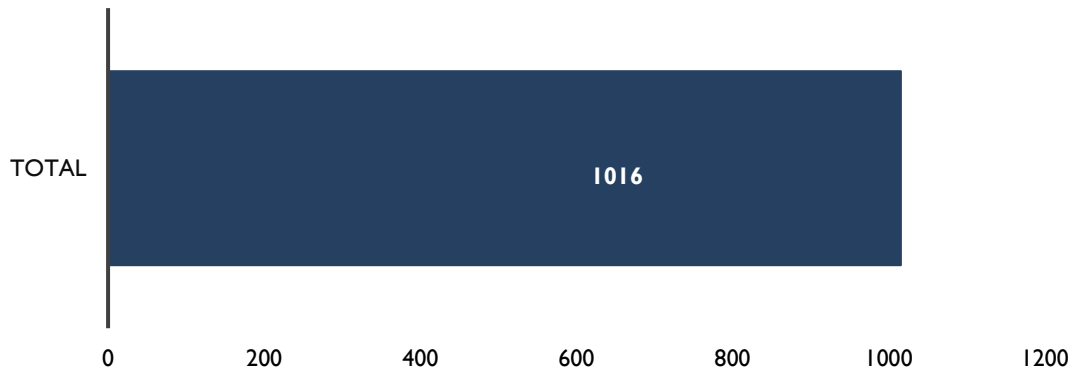
Presentación

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 mayo 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 mayo de 2026, se registraron un total de 811 peticiones ciudadanas nuevas a través del aplicativo 'Bogotá te escucha' y se dio trámite a 205 que venían de los periodos anteriores, para un total de 1016 peticiones.

Ilustración 1. Total de Peticiones



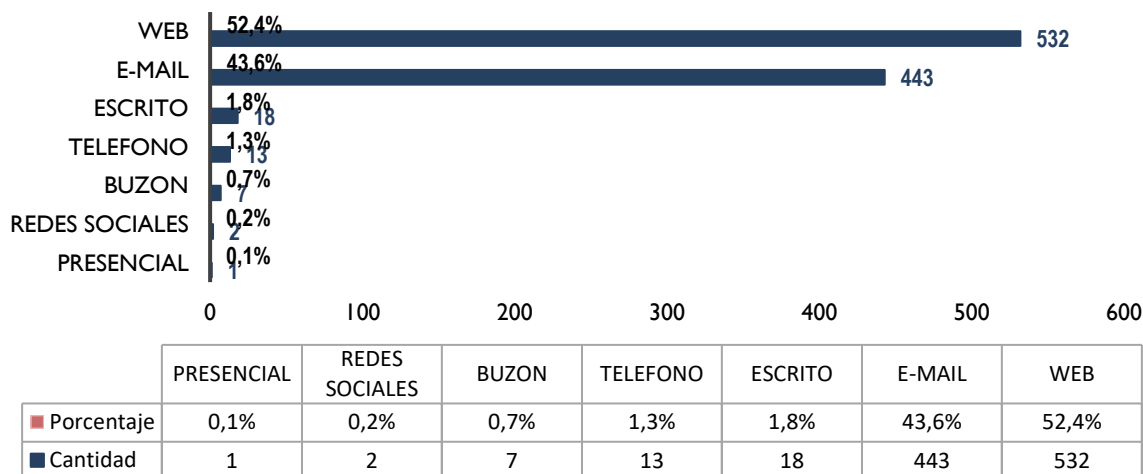
Fuente: Elaboración propia con base en la información del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

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 1016

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 'web', con 532 peticiones, las cuales representan el 52,4% del total, seguido por el canal 'e-mail' con 443 peticiones con el 43,6% de participación, y, por último, el canal 'escrito' con 18 peticiones representando el 1,8%.

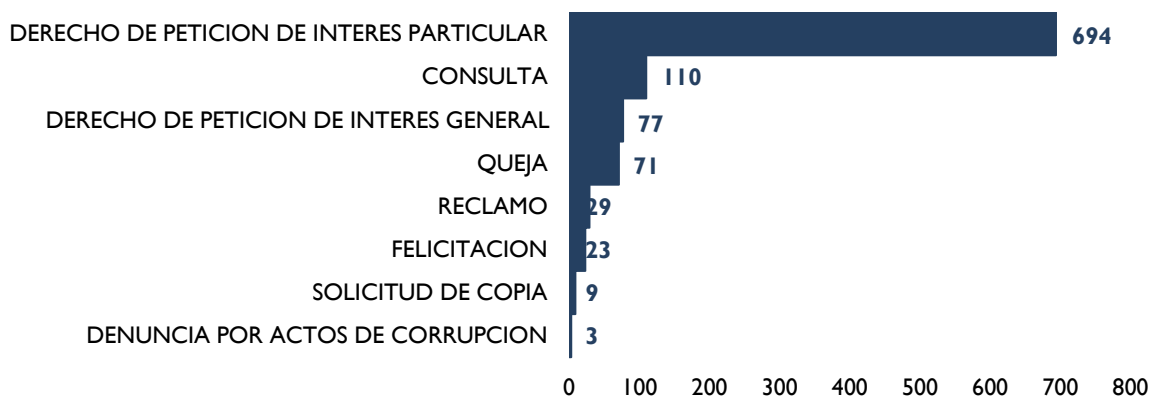
Por su parte, los canales no presenciales (*e-mail*, *web*, *redes sociales* y teléfono) son los más utilizados por la ciudadanía con 990 peticiones, los cuales representan un 97,44% del total de peticiones, frente a los presenciales (escrito, buzón y presencial) con 26 peticiones que equivalen a un 2,56%. 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 1016

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 694 peticiones que representan el 68,30% del total de peticiones.

Temas más reiterados

Tabla 1. Temas

TEMA	TOTAL	PORCENTAJE
PROYECTO PRODUCTIVO FINANCIACIÓN Y NEGOCIOS	316	31,10%
ATENCIÓN DEL PERSONAL HACIA EL CIUDADANO	259	25,49%
EMPLEO	228	22,44%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	114	11,22%
RECURSO HUMANO Y CONTRATACIÓN	29	2,85%
INFORMACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTIÓN	15	1,48%
INTERMEDIACIÓN DE MERCADOS	11	1,08%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	10	0,98%
MERCADOS CAMPESINOS	7	0,69%
ATENCIÓN Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS	6	0,59%
CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	4	0,39%
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES SERVIDORES-INCIDENCIA DISCIPLINARIA	4	0,39%
REACTIVACIÓN ECONÓMICA -HABILITACIÓN MANUFACTURA COMERCIO Y SERVICIOS	3	0,30%
ENTES DE CONTROL LICITACIONES CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS/INTERINSTITUCIONALES DE COOPERACIÓN DESEMPEÑO RENTABILIDAD SOCIAL	2	0,20%
TECNOLOGÍA DE RED CONECTIVIDAD Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN	2	0,20%
RECEPCIONAMIENTO DE CORRESPONDENCIA Y RADICACION DE DOCUMENTACION	1	0,10%
PRESUPUESTO CONTABILIDAD Y TESORERÍA	1	0,10%

TEMA	TOTAL	PORCENTAJE
INFORMACIÓN Y CONECTIVIDAD ABASTECIMIENTO PRODUCTORES DE PROYECTOS DE RURALIDAD	1	0,10%
ANÁLISIS ECONÓMICOS ESTADÍSTICOS EDITORIALES BOLETINES E INVESTIGACIONES	1	0,10%
NUEVOS DATOS ABIERTOS	1	0,10%
TRASLADO A ENTIDADES PRIVADAS	1	0,10%
TOTAL GENERAL	1016	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 proyecto productivo financiación y negocios, el cual concentró el 31,10 % del total de peticiones (equivalente a 316 solicitudes). Estas correspondieron principalmente a requerimientos al Programa Emprendópolis que se abrió nuevamente en el mes de mayo.

En segundo lugar, se ubicó el subtema de atención del personal hacia el ciudadano, con un 25,49 % (equivalente a 259 peticiones), el cual agrupa las solicitudes ciudadanas relacionadas con solicitudes y aclaraciones sobre el mismo Programa Emprendópolis.

En conjunto, estos dos subtemas representaron el 56,59 % 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 apoyo al emprendimiento, reafirmando el comportamiento previamente observado.

Total de peticiones de traslado por no competencia

De acuerdo con el análisis del Sistema SDQS, se evidenciaron 125 traslados por no competencia desagregados de la siguiente manera:

Tabla 2. Peticiones Trasladas

ENTIDAD TRASLADO	TOTAL ENTIDAD	PORCENTAJE
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	26	20,80%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	16	12,80%
ENTIDAD NACIONAL	11	8,80%
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	10	8,00%
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	10	8,00%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA - UAECOB	10	8,00%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO - DADEP	5	4,00%
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	5	4,00%
SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	5	4,00%
INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL - IPES	4	3,20%
INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACIÓN Y DEPORTE - IDR	3	2,40%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	3	2,40%
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. - ETB - ESP	2	1,60%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU	2	1,60%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL - UAEC	2	1,60%

ENTIDAD TRASLADO	TOTAL ENTIDAD	PORCENTAJE
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	2	1,60%
INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO - IDT	2	1,60%
SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	1	0,80%
SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	1	0,80%
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NINEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRÓN	1	0,80%
SECRETARÍA DE EDUCACION DEL DISTRITO	1	0,80%
INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO - IDIGER	1	0,80%
SECRETARÍA GENERAL	1	0,80%
PERSONERÍA DE BOGOTA D.C.	1	0,80%
TOTAL GENERAL	125	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 Secretaría Distrital de Gobierno con una participación del 20,80%, seguidos por la Secretaría Distrital De Salud, que representó el 12,80 %. De manera conjunta, estas entidades agruparon el 33,60% del total de traslados efectuados.

Peticiones cerradas durante el periodo

Durante este periodo se recibieron 811 peticiones de las cuales se dio trámite en el mismo mes a 267, es decir un 32,92% del total recibidas. Por su parte, las solicitudes que hacen falta por atender de lo recibido corresponden a 544, lo que equivale a un 67,08% 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 150 requerimientos, lo que representa el 18,50% del total recibido; seguida por la Subdirección Empleo y Formación con 55 requerimientos, equivalente al 6,78%.

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	365	150	18,50%
SUBDIRECCIÓN DE EMPLEO Y FORMACIÓN	126	55	6,78%
SUBDIRECCIÓN DE EMPRENDIMIENTO Y NEGOCIOS	162	12	1,48%
SUBDIRECCIÓN DE FINANCIAMIENTO E INCLUSIÓN FINANCIERA	71	8	0,99%
SUBDIRECCIÓN DE INFORMACIÓN Y ESTADÍSTICAS	16	11	1,36%
SUBDIRECCIÓN DE INTERMEDIACIÓN FORMALIZACIÓN Y REGULACIÓN EMPRESARIAL	11	2	0,25%
SUBDIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y PRODUCTIVIDAD	4	1	0,12%
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	5	5	0,62%
SUBDIRECCIÓN DE ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	1	1	0,12%
DESPACHO	2	1	0,12%

DIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	14	8	0,99%
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	20	5	0,62%
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	4	4	0,49%
OFICINA JURÍDICA	7	3	0,37%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	1	0	0,00%
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE DESARROLLO ECONÓMICO	2	1	0,12%
TOTAL	811	267	32,92%

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	120	116	56,59%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	11	11	5,37%
SUBDIRECCIÓN DE EMPRENDIMIENTO Y NEGOCIOS	21	21	10,24%
SUBDIRECCIÓN DE FINANCIAMIENTO E INCLUSIÓN FINANCIERA	21	21	10,24%
DIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	3	3	1,46%
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	9	9	4,39%
SUBDIRECCIÓN DE INTERMEDIACIÓN FORMALIZACIÓN Y REGULACIÓN EMPRESARIAL	5	5	2,44%
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	1	1	0,49%
SUBDIRECCIÓN DE INFORMACIÓN Y ESTADÍSTICAS	1	1	0,49%
SUBDIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y PRODUCTIVIDAD	2	2	0,98%
OFICINA JURÍDICA	3	3	1,46%
DIRECCIÓN DE COMPETITIVIDAD BOGOTA REGION	1	1	0,49%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	3	3	1,46%
DESPACHO	2	2	0,98%
SUBDIRECCIÓN DE ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	1	1	0,49%
SUBDIRECCIÓN DE INTERNACIONALIZACIÓN	1	1	0,49%
TOTAL	205	201	98,05%

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

En este mes, se resolvieron 201 peticiones de periodos anteriores con respuesta definitiva, lo que representa el 98,05%.

Cabe recordar que la información contenida en el presente informe tiene como fecha de corte el 31 de mayo 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	345	342	99,13%
CONSULTA	10	9	90,00%
RECLAMO	11	11	100,00%
QUEJA	43	43	100,00%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	46	44	95,65%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	3	3	100,00%
SOLICITUD DE COPIA	4	4	100,00%
FELICITACIÓN	6	6	100,00%
TOTAL GENERAL	468	462	98,72%

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

De las 468 peticiones a las que se le dio respuesta en el mes analizado, 462 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	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE COPIA	FELICITACIÓN	TOTAL GENERAL
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO		1					9		4
OFICINA JURÍDICA			12	8					9
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	4		2	2	2	2		1	2
DIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO			3	7					7
SUBDIRECCIÓN DE EMPLEO Y FORMACIÓN	23		14	13	15	13	10		14
SUBDIRECCIÓN DE EMPRENDIMIENTO Y NEGOCIOS			12	10					10
DESPACHO			8	14					10
SUBDIRECCIÓN DE FINANCIAMIENTO E INCLUSIÓN FINANCIERA				14		12			14
SUBDIRECCIÓN DE INTERMEDIACIÓN FORMALIZACIÓN Y REGULACIÓN EMPRESARIAL			11	12					12
SUBDIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y PRODUCTIVIDAD				11					11
DIRECCIÓN DE COMPETITIVIDAD BOGOTÁ REGION				14					14
SUBDIRECCIÓN DE ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO				8					8
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN				11					11
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	36		16	15			5		16
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO				10					10
SUBDIRECCIÓN DE INTERNACIONALIZACIÓN				13					13
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE DESARROLLO ECONÓMICO	3								3
SUBDIRECCIÓN DE INFORMACIÓN Y ESTADÍSTICAS	12		6	8	13				9
TOTAL GENERAL	12	1	7	10	3	5	8	1	9

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 nueve (09) 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 espacio en blanco, la sección de la ubicación de su petición, representado por el 82,48%, esto debido a que no es un campo obligatorio dentro de la herramienta de Bogotá te Escucha.

No obstante, las localidades de Suba (2,26%), Bosa (2,07%) y San Cristóbal (1,57%) fueron las más representativas respecto al total recibido.

Tabla 7. Participación por localidad

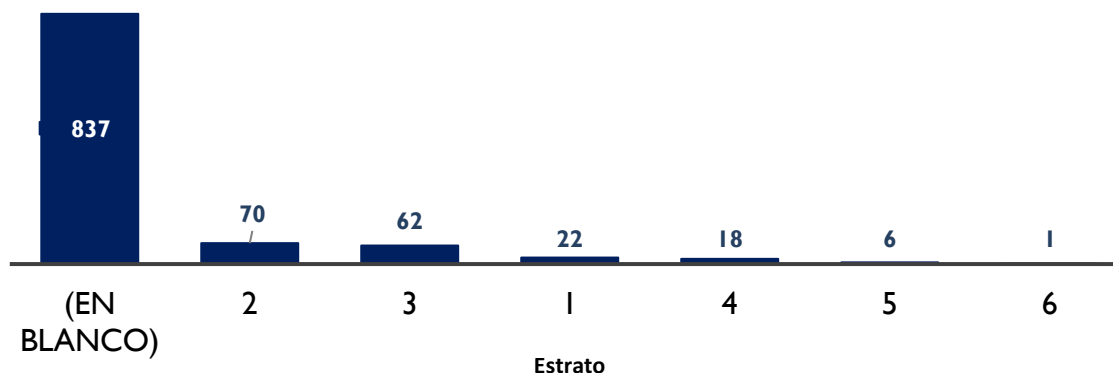
LOCALIDAD	NÚMERO DE PETICIONES	PORCENTAJE
(en blanco)	838	(en blanco)
11 - SUBA	23	11 - SUBA
07 - BOSA	21	07 - BOSA
04 - SAN CRISTOBAL	16	04 - SAN CRISTOBAL
01 - USAQUEN	14	01 - USAQUEN
10 - ENGATIVA	14	10 - ENGATIVA
05 - USME	11	05 - USME
09 - FONTIBON	9	09 - FONTIBON
19 - CIUDAD BOLIVAR	9	19 - CIUDAD BOLIVAR
08 - KENNEDY	9	08 - KENNEDY
17 - LA CANDELARIA	8	17 - LA CANDELARIA
03 - SANTA FE	8	03 - SANTA FE
02 - CHAPINERO	7	02 - CHAPINERO
18 - RAFAEL URIBE URIBE	6	18 - RAFAEL URIBE URIBE
12 - BARRIOS UNIDOS	5	12 - BARRIOS UNIDOS
16 - PUENTE ARANDA	5	16 - PUENTE ARANDA
14 - LOS MARTIRES	4	14 - LOS MARTIRES
13 - TEUSAQUILLO	4	13 - TEUSAQUILLO
06 - TUNJUELITO	3	06 - TUNJUELITO
15 - ANTONIO NARINO	2	15 - ANTONIO NARINO
TOTAL GENERAL	1016	TOTAL GENERAL

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 2 y 3 con el 6,89% y 6,10% respectivamente de las peticiones recibidas para este periodo.

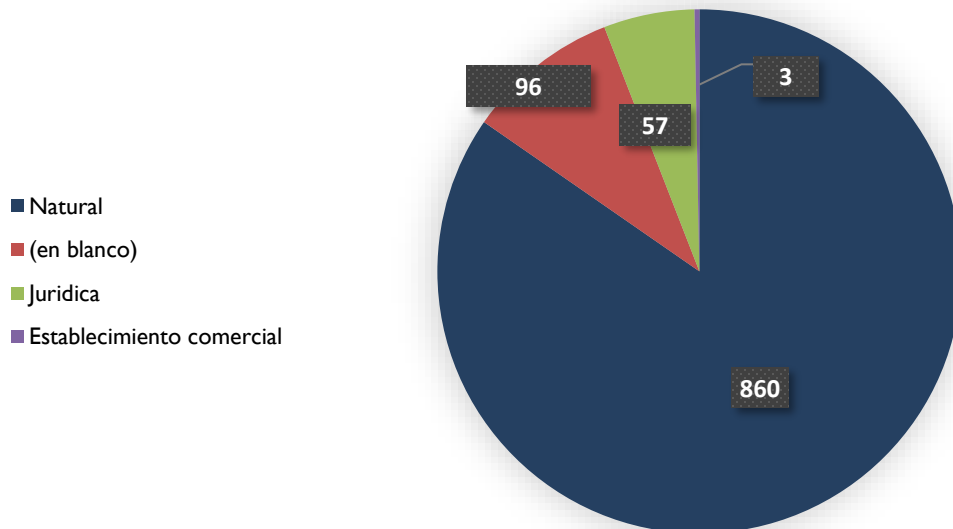
Ilustración 4. Participación por Estrato



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 84,6% de las peticiones fueron presentadas por personas naturales, seguido por personas jurídicas con un 5,6% y establecimientos comerciales con un 0,3%. Por su parte, el 9,4% 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	920	91%
ANÓNIMO	96	9%
TOTAL	1016	100%

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

Sugerencias de ciudadanos

De conformidad con el numeral 2 del Artículo 54 de la Ley 190 de 1995, la entidad debe reportar 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”. Al respecto, se constató que durante el periodo analizado no se registraron sugerencias por parte de la ciudadanía que guardaran relación con los presupuestos normativos señalados. 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”, no se recibieron sugerencias la cual no tenía relación con lo mencionado por la norma en cita.

Conclusiones y recomendaciones

El análisis correspondiente al mes de mayo 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.

Durante el periodo se gestionaron un total de 1.016 peticiones, de las cuales 811 corresponden a solicitudes nuevas ingresadas en el mes y 205 a requerimientos provenientes de periodos anteriores. Esto refleja una gestión continúa orientada tanto a absorber el incremento de nuevos trámites como al cierre efectivo de las solicitudes pendientes.

En relación con los canales de interacción, se mantiene una marcada preferencia hacia el uso de medios no presenciales, los cuales representaron el 97,44% del total (990 peticiones). El canal web fue el más utilizado con 532 solicitudes (52,4%), seguido por el correo electrónico con 443 requerimientos (43,6%), consolidando los entornos digitales como el principal mecanismo de comunicación con la ciudadanía.

Respecto a las modalidades de ingreso, el Derecho de Petición de Interés Particular continúa siendo la tipología predominante con 694 casos, equivalentes al 68,30% del total registrado. Esto evidencia que la mayor parte de los requerimientos exigen análisis particulares y respuestas específicas a situaciones individuales.

Desde el punto de vista cualitativo, se observa una alta concentración en los subtemas de *Proyecto Productivo Financiación y Negocios* (31,10% con 316 solicitudes) y *Atención del Personal hacia el Ciudadano* (25,49% con 259 peticiones). En conjunto, representaron el 56,59% de la demanda del mes, impulsada principalmente por el interés ciudadano en torno a las convocatorias del programa "Emprendo Polis".

Se registraron 125 traslados a otras entidades por falta de competencia de la SDDE. Estos casos se concentraron principalmente en la Secretaría Distrital de Gobierno (20,80%) y la Secretaría Distrital de Salud (12,80%), acumulando entre ambas el 33,60% de las salidas del sistema, lo que plantea la necesidad de optimizar la orientación inicial al usuario.

En materia de términos legales, se evidencia un resultado altamente satisfactorio: el 98,72% de las respuestas del periodo (462 de un total de 468 evaluadas) se emitieron dentro de los tiempos normativos establecidos. Adicionalmente, el tiempo promedio global para el cierre de requerimientos se situó de manera óptima en nueve (9) días.

Frente a la resolutiveidad del mes, se dio cierre definitivo al 32,92% (267 peticiones) de las solicitudes nuevas del periodo, quedando el 67,08% restante (544 casos) en trámite normal dentro de los plazos de ley. Asimismo, se logró evacuar con éxito el 98,05% de la carga acumulada de meses anteriores (201 peticiones resueltas). Persiste una omisión generalizada en el registro de la ubicación territorial por parte de los ciudadanos, dejando el campo de la localidad en blanco en el 82,48% de las solicitudes. Dentro de la muestra que sí diligenció este dato, las localidades de Suba (2,26%) y Bosa (2,07%) fueron las de mayor participación. Por otra parte, se destaca que el 91% de los requerimientos fueron radicados por ciudadanos plenamente identificados.

Recomendaciones

Continuar robusteciendo la gestión, control y asignación de personal para los canales no presenciales, con especial énfasis en el canal Web y el correo electrónico, debido a que absorben más del 96% de la demanda ciudadana.

Implementar herramientas de divulgación previa, piezas informativas y secciones de preguntas frecuentes (ABC) orientadas específicamente a los programas de empleo, emprendimiento y financiación masiva, con el fin de resolver dudas comunes antes de que se transformen en peticiones formales.

Promover activamente el diligenciamiento de los datos demográficos (localidad y estrato) al momento del registro en la herramienta *Bogotá Te Escucha*, sensibilizando al usuario sobre la importancia de estos datos para mejorar el análisis estadístico y la focalización de la oferta institucional.

Mantener el monitoreo continuo de los plazos de atención mediante el uso del mecanismo interno de control en hojas de cálculo, asegurando que las dependencias mantengan el tiempo promedio de respuesta por debajo de los diez días y dentro de los estrictos márgenes legales.

Fortalecer las acciones de orientación al ciudadano en los canales de recepción inicial para guiar correctamente las consultas ajenas a la entidad, disminuyendo así el índice de traslados por falta de competencia hacia la Secretaría de Gobierno y la Secretaría de Salud.

Consolidar la comunicación interdependencia para asegurar que el registro de las peticiones en los sistemas institucionales mantenga la trazabilidad, consistencia y completitud técnica necesarias para la toma de decisiones gerenciales.

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

