

2026

INFORME MENSUAL DE GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS JUNIO 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 junio 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 – Junio 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 Constaín/Profesional Universitario / Dirección de Gestión Corporativa

Fecha de elaboración: 06/07/2026

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.....	11
Tabla 6. Tiempo promedio por días GESTIÓNados	12
Tabla 7. Participación por localidad.....	13
Tabla 8. Calidad del requirente	15

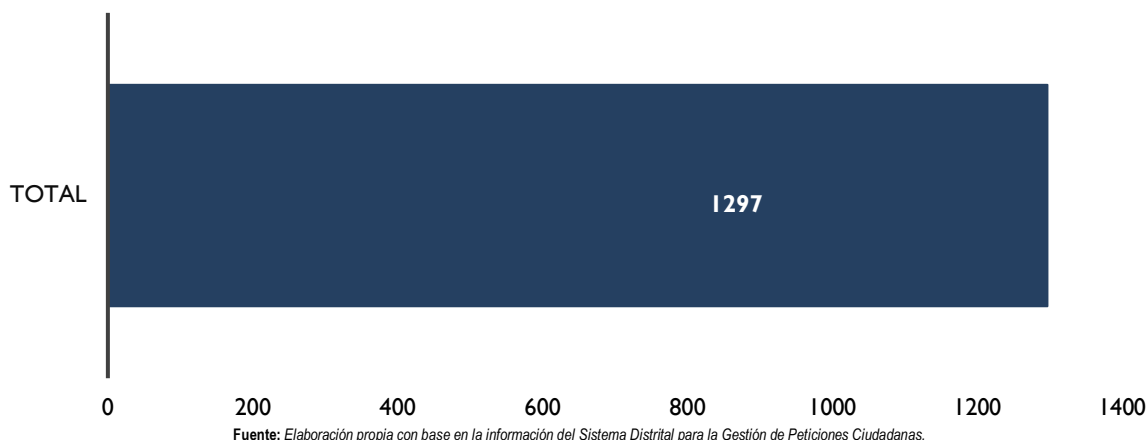
Presentación

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 junio 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 junio de 2026, se registraron un total de 739 peticiones ciudadanas nuevas a través del aplicativo 'Bogotá te escucha' y se dio trámite a 558 que venían de los periodos anteriores, para un total de 1297 peticiones.

Ilustración 1. Total de Peticiones

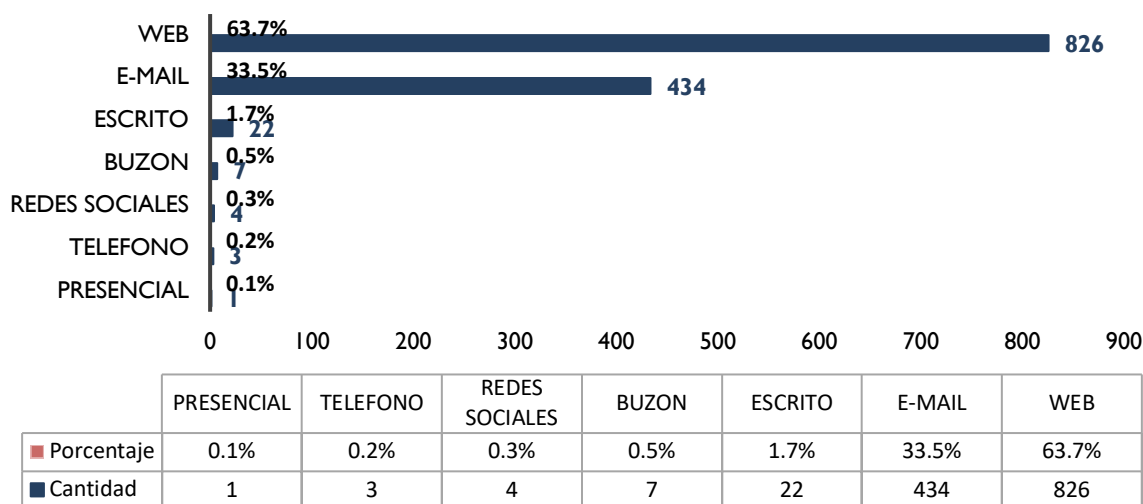


En la actualidad todos los requerimientos ciudadanos continúan siendo controlados mediante un mecanismo propio e interno correspondiente a una hoja de cálculo en Excel, a través del cual se generan alertas periódicas sobre la gestión y los tiempos de respuesta a los requerimientos recibidos en la entidad.

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 1297

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 826 peticiones, las cuales representan el 63,7% del total, seguido por el canal 'e-mail' con 434 peticiones con el 33,5% de participación, y, por último, el canal 'escrito' con 22 peticiones representando el 1,7%.

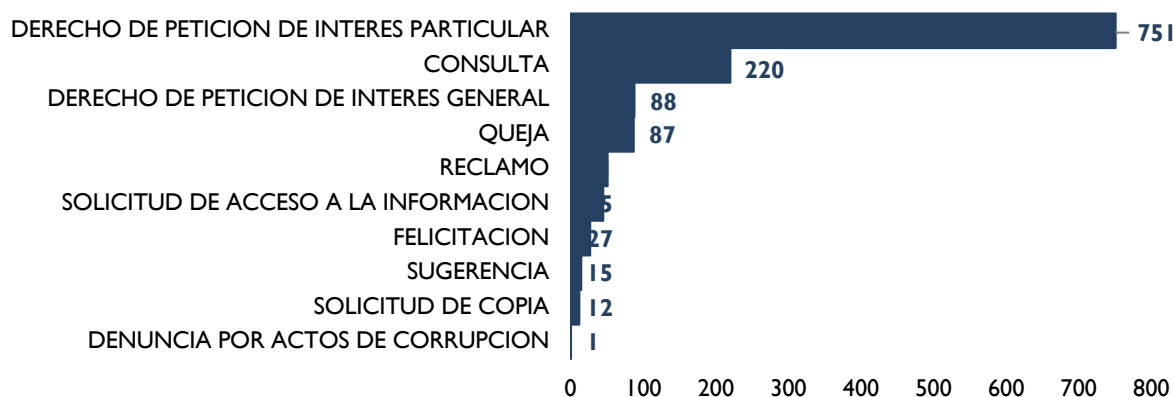
Por su parte, los canales no presenciales (*e-mail*, *web*, *redes sociales* y teléfono) son los más utilizados por la ciudadanía con 1267 peticiones, que representan un 97,68% del total de peticiones, frente a los presenciales (escrito, buzón y presencial) con 30 peticiones que equivalen a un 2,31%. 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 1297

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 751 peticiones que representan el 57,90% del total de peticiones.

Temas más reiterados

Tabla 1. Temas

TEMA	TOTAL	PORCENTAJE
PROYECTO PRODUCTIVO FINANCIACIÓN Y NEGOCIOS	554	42,71%
ATENCIÓN DEL PERSONAL HACÍA EL CIUDADANO	395	30,45%
EMPLEO	163	12,57%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	85	6,55%
RECURSO HUMANO Y CONTRATACIÓN	37	2,85%
INFORMACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTIÓN	22	1,70%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	13	1,00%
INTERMEDIACIÓN DE MERCADOS	12	0,93%
MERCADOS CAMPESINOS	4	0,31%
REACTIVACIÓN ECONÓMICA - HABILITACIÓN MANUFACTURA COMERCIO Y SERVICIOS	3	0,23%
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES SERVIDORES - INCIDENCIA DISCIPLINARIA	3	0,23%
RECURSOS FISICOS E INSTALACIONES	1	0,08%
INFORMACIÓN Y CONECTIVIDAD ABASTECIMIENTO PRODUCTORES DE PROYECTOS DE RURALIDAD	1	0,08%
TECNOLOGÍA DE RED CONECTIVIDAD Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN	1	0,08%
RECEPCIONAMIENTO DE CORRESPONDENCIA Y RADICACIÓN DE DOCUMENTACIÓN	1	0,08%
ATENCIÓN Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS	1	0,08%
TRASLADO A ENTIDADES PRIVADAS	1	0,08%
TOTAL GENERAL	1297	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 42,71 % del total de peticiones (equivalente a 554 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 30,45 % (equivalente a 395 peticiones), el cual agrupa las solicitudes ciudadanas relacionadas con solicitudes y aclaraciones sobre el mismo Programa Emprendópolis.

En conjunto, estos dos subtemas representaron el 73,16% 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 99 traslados por no competencia desagregados de la siguiente manera:

Tabla 2. Peticiones Trasladas

ENTIDAD TRASLADO	TOTAL ENTIDAD	PORCENTAJE
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	26	26,26%
ENTIDAD NACIONAL	13	12,80%
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	10	10,10%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ - UAECOB	8	8,08%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	7	7,07%
EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A.	6	6,06%
INSTITUTO PARA LA ECONOMIA SOCIAL - IPES	5	5,05%
(EN BLANCO)	5	5,05%
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL	4	4,04%
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	3	3,03%
SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	2	2,02%
PERSONERÍA DE BOGOTÁ D.C.	1	1,01%
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ EAAB - ESP	1	1,01%
SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	1	1,01%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU	1	1,01%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL - DASCD	1	1,01%
SECRETARIA JURIDICA DISTRITAL	1	1,01%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	1	1,01%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO - DADEP	1	1,01%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	1	1,01%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	1	1,01%
TOTAL GENERAL	99	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 26,26%, seguido por Entidades Nacionales, que representó el 12,80 %. De manera conjunta, estas entidades agruparon el 39,06% del total de traslados efectuados.

Peticiones cerradas durante el periodo

Durante este periodo se recibieron 737 peticiones de las cuales se dio trámite en el mismo mes a 349, es decir un 47,35% del total de recibidas. Por su parte, las solicitudes que hacen falta por atender de lo recibido corresponden a 388, lo que equivale a un 52,64% 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 211 requerimientos, lo que representa el 28,55% del total recibido; seguida por la Subdirección Empleo y Formación, con 31 requerimientos, equivalente al 4,19%.

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	292	211	28,55%
SUBDIRECCIÓN DE EMPLEO Y FORMACIÓN	90	31	4,19%
SUBDIRECCIÓN DE EMPRENDIMIENTO Y NEGOCIOS	152	44	5,95%
SUBDIRECCIÓN DE FINANCIAMIENTO E INCLUSIÓN FINANCIERA	120	29	3,92%
SUBDIRECCIÓN DE INFORMACIÓN Y ESTADÍSTICAS	5	5	0,68%
SUBDIRECCIÓN DE INTERMEDIACIÓN FORMALIZACIÓN Y REGULACIÓN EMPRESARIAL	10	4	0,54%
SUBDIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y PRODUCTIVIDAD	5	5	0,68%
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	3	2	0,27%
SUBDIRECCIÓN DE ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	1	1	0,14%
DESPACHO	4	1	0,14%
DIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	22	2	0,27%
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	18	4	0,54%
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	4	4	0,54%
OFICINA JURÍDICA	3	2	0,27%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	7	3	0,41%
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE DESARROLLO ECONÓMICO	1	1	0,14%
SUBSECRETARIA DEL DESPACHO	1	0	0,00%
DIRECCIÓN DE COMPETITIVIDAD BOGOTÁ REGIÓN	1	0	0,00%
TOTAL	739	349	47,23%

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	81	81	14,52%
DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	193	193	34,59%
SUBDIRECCION DE EMPRENDIMIENTO Y NEGOCIOS	157	152	27,24%
SUBDIRECCION DE FINANCIAMIENTO E INCLUSION FINANCIERA	80	60	10,75%
DIRECCION DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	7	7	1,25%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	15	14	2,51%
SUBDIRECCION DE INTERMEDIACION FORMALIZACION Y REGULACION EMPRESARIAL	9	9	1,61%
DIRECCION DE ECONOMIA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	1	1	0,18%
SUBDIRECCION DE INFORMACION Y ESTADISTICAS	4	4	0,72%
SUBDIRECCION DE INNOVACION Y PRODUCTIVIDAD	3	3	0,54%
OFICINA JURIDICA	4	4	0,72%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1	1	0,18%
DESPACHO	3	3	0,54%
Total	558	532	95,34%

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

En este mes, se resolvieron 532 peticiones de periodos anteriores con respuesta definitiva, lo que representa el 95,34%. Cabe recordar que la información contenida en el presente informe tiene como fecha de corte el 30 de junio 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 PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	506	504	99,60%
CONSULTA	124	124	100,00%
RECLAMO	39	39	100,00%
QUEJA	64	64	100,00%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	66	66	100,00%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	1	1	100,00%

TIPO DE PETICIÓN	TOTAL RESPUESTAS	RESPUESTA DENTRO DE LOS TERMINOS	PORCENTAJE DE RESPUESTA DENTRO DE LOS TERMINOS
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	30	30	100,00%
SOLICITUD DE COPIA	12	12	100,00%
SUGERENCIA	14	14	100,00%
FELICITACIÓN	25	25	100,00%
TOTAL GENERAL	881	879	99,77%

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

De las 881 peticiones a las que se le dio respuesta en el mes analizado, 879 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	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTAL GENERAL
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO		1			11						6
OFICINA JURÍDICA				8							8
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	11		4	8	7	7	1	10	9	10	8
DIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO			15	9							11
SUBDIRECCIÓN DE EMPLEO Y FORMACIÓN	19		8	10	15	11			13	12	10

SUBDIRECCIÓN DE EMPRENDIMIENTO Y NEGOCIOS	13		10	13	14	14	8		14	12	13
DESPACHO			10	7							9
SUBDIRECCIÓN DE FINANCIAMIENTO E INCLUSIÓN FINANCIERA	13		14	13	12		10	10			12
SUBDIRECCIÓN DE INTERMEDIACIÓN FORMALIZACIÓN Y REGULACIÓN EMPRESARIAL			10	8			8		10		8
SUBDIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y PRODUCTIVIDAD	12			10	10						10
SUBDIRECCIÓN DE ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO				10							10
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN				9							9
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA				13							13
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	11			6							7
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE DESARROLLO ECONÓMICO							2				2
SUBDIRECCIÓN DE INFORMACIÓN Y ESTADÍSTICAS				10			4				9
TOTAL GENERAL	12	1	6	10	9	9	9	10	11	10	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 registró 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 Cristobal (1,57%) fueron las más representativas respecto al total recibido.

Tabla 7. Participación por localidad

LOCALIDAD	NÚMERO DE PETICIONES	PORCENTAJE
(en blanco)	1074	82,81%
11 - SUBA	31	2,39%
04 - SAN CRISTÓBAL	28	2,16%
05 - USME	26	2,00%
07 - BOSA	24	1,85%
10 - ENGATIVÁ	17	1,31%
08 - KENNEDY	17	1,31%
01 - USAQUÉN	15	1,16%
09 - FONTIBÓN	14	1,08%
18 - RAFAEL URIBE URIBE	10	0,77%
19 - CIUDAD BOLÍVAR	7	0,54%
14 - LOS MÁRTIRES	7	0,54%
03 - SANTA FE	6	0,46%
02 - CHAPINERO	5	0,39%

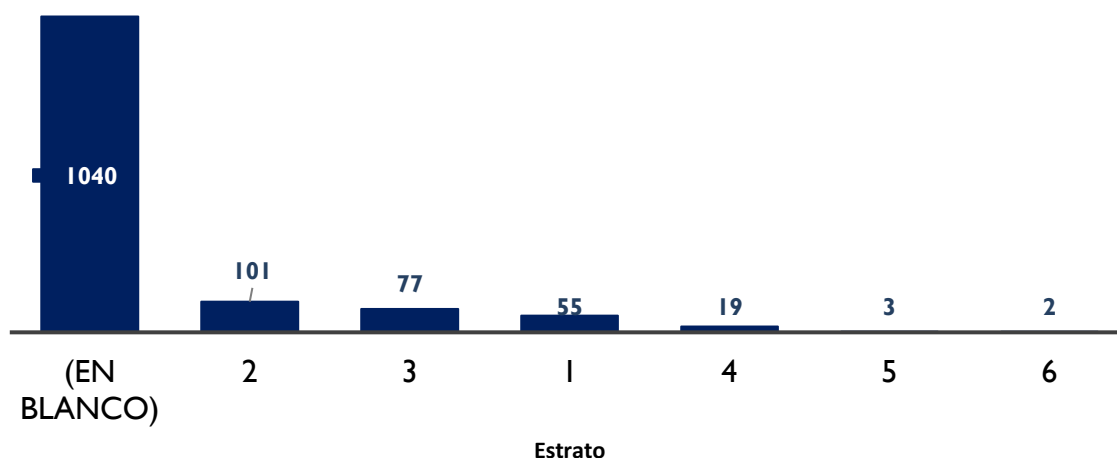
LOCALIDAD	NÚMERO DE PETICIONES	PORCENTAJE
16 - PUENTE ARANDA	3	0,23%
12 - BARRIOS UNIDOS	3	0,23%
06 - TUNJUELITO	3	0,23%
13 - TEUSAQUILLO	3	0,23%
17 - LA CANDELARIA	2	0,15%
15 - ANTONIO NARINO	2	0,15%
Total general	1297	100,00%

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 2 y 3 con el 7,79% y 5,94% respectivamente de las peticiones recibidas para este periodo.

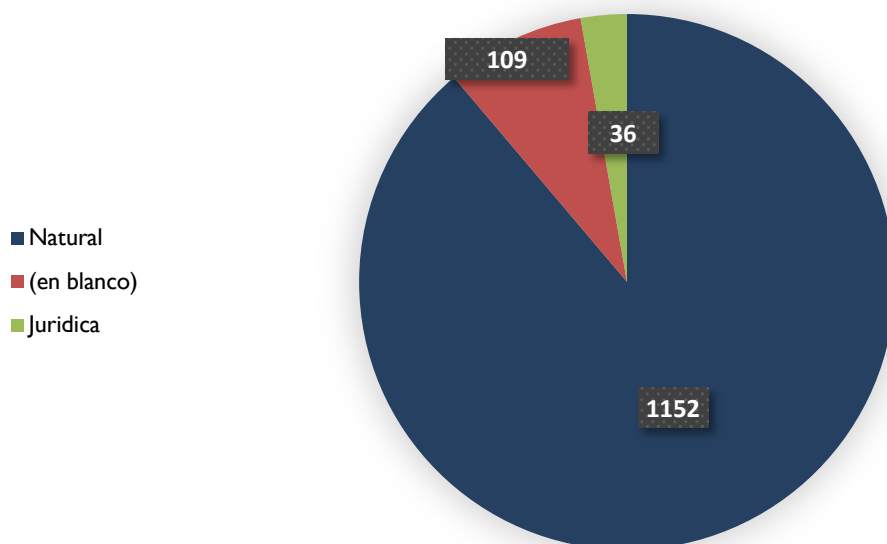
Ilustración 4. Participación por Estrato



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 88,8% de las peticiones fueron presentadas por personas naturales, seguido por personas jurídicas con un 2,8%. Por su parte, el 8,4% 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 92% corresponde a ciudadanos identificados y tan solo el 8% a peticiones anónimas.

Tabla 8. Calidad del requirente

NOMBRE PETICIONARIO	Total	%
IDENTIFICADO	1188	92%
ANÓNIMO	109	8%
TOTAL	1297	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 junio 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.

Durante el periodo se gestionaron un total de 1.297 peticiones, de las cuales 739 corresponden a solicitudes nuevas ingresadas en el mes y 558 a requerimientos provenientes de periodos anteriores.

Con relación a los canales de interacción, se evidencia una marcada preferencia por el uso de medios no presenciales, los cuales representaron el 97,68% del total (1.267 peticiones). El canal web fue el más utilizado con 826 solicitudes (63,7%), seguido por el correo electrónico con 434 requerimientos (33,5%), consolidando los entornos digitales como el principal mecanismo de comunicación ciudadana. Respecto a las modalidades de ingreso, el Derecho de Petición de Interés Particular continúa siendo la tipología predominante con 751 casos, equivalentes al 57,90% del total registrado.

Desde el punto de vista cualitativo, se observa una alta concentración en los temas de "Proyecto productivo financiación y negocios" (42,71% con 554 solicitudes) y "Atención del personal hacia el ciudadano" (30,45% con 395 peticiones). En conjunto, representaron el 73,16% de la demanda del mes, impulsada principalmente por los requerimientos hacia el Programa "Emprendópolis". Se registraron 99 traslados a otras entidades por falta de competencia; estos casos se concentraron principalmente en la Secretaría Distrital de Gobierno (26,26%) y Entidades nacionales (12,80%), acumulando entre ambas el 39,06% de las salidas del sistema.

En materia de términos legales, se evidencia un resultado altamente satisfactorio: el 99,77% de las respuestas del periodo (879 de un total de 881 evaluadas) se emitieron dentro de los tiempos normativos establecidos. Adicionalmente, el tiempo promedio global para el cierre de requerimientos se situó en diez (10) días.

Frente a la resolutividad del mes, se dio cierre definitivo a 349 peticiones nuevas del periodo (47,23%) y se logró evacuar exitosamente el 95,34% de la carga acumulada de periodos anteriores, resolviendo 532 de estas peticiones.

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 82,81% de las solicitudes. Por otra parte, se destaca que la gran mayoría (92%) de los requerimientos fueron radicados por ciudadanos plenamente identificados.

Recomendaciones

- Continuar robusteciendo la gestión 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 97% de la demanda ciudadana.
- Implementar herramientas de divulgación previa, piezas informativas y secciones de preguntas frecuentes (ABC) orientadas específicamente al programa "Emprendo polis", con el fin de resolver

dudas comunes de manera proactiva y mitigar el alto volumen de peticiones formales en estos temas, los cuales representan más del 73% de la demanda.

- Promover activamente el diligenciamiento de los datos demográficos (localidad y estrato) al momento del registro en la herramienta Bogotá Te Escucha, dada la alta tasa de omisión (82,81%), sensibilizando al usuario sobre la importancia de esta información para la toma de decisiones.
- Mantener el monitoreo continuo de los plazos de atención mediante el mecanismo interno de control, asegurando que el tiempo promedio de respuesta se mantenga en los 10 días actuales o disminuya.
- 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, focalizando esfuerzos hacia los trámites correspondientes a la Secretaría de Gobierno y Entidades Nacionales.

ana maría arias díaz
ANA MARÍA ARIAS DÍAZ

Directora de Gestión Corporativa (E)
Secretaría Distrital de Desarrollo Económico



SECRETARÍA DE
DESARROLLO
ECONÓMICO

