



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

**INFORME
GESTIÓN DE PETICIONES EN BOGOTÁ TE ESCUCHA
SECRETARÍA GENERAL - MES DE MAYO 2026**

BOGOTÁ D.C., JUNIO 2026



TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	RESUMEN EJECUTIVO	3
3.	DESCRIPCIÓN CUANTITATIVA Y CUALITATIVA	4
3.1	REGISTRO GENERAL DE PETICIONES.....	4
3.2	PETICIONES REGISTRADAS POR DEPENDENCIA	5
3.3	CANALES DE INTERACCIÓN	5
3.4	TIPOLOGÍAS	6
3.5	PETICIONES RELACIONADAS CON VEEDURÍAS CIUDADANAS	6
3.6	GESTIÓN DE TRASLADO Y RESPUESTA	7
3.6.1	GESTIÓN DE TRASLADO.....	7
3.6.2	GESTIÓN DE RESPUESTA	8
3.6.3	TIEMPOS DE RESPUESTA	9
3.6.4	CATEGORÍAS Y SUBTEMAS MÁS REITERADOS	11
4.	RECOMENDACIONES	12

INFORME SECRETARÍA GENERAL GESTIÓN DE PETICIONES EN BOGOTÁ TE ESCUCHA – MAYO 2026

1. INTRODUCCIÓN

Dando cumplimiento al Artículo 76 de la Ley 1474/2011, se presenta el Informe de la Secretaría General sobre la gestión de peticiones ciudadanas tramitadas en el mes de mayo 2026 a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, como un *“Sistema de información diseñado e implementado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., como instrumento tecnológico gerencial para registrar las peticiones que tengan origen ciudadano y permita llevar a cabo el seguimiento a las mismas; dichas peticiones, deberán ser resueltas por las entidades en el marco de la Ley 1755 de 2015”*¹.

En ese contexto, el informe presenta la gestión de peticiones ciudadanas en la Secretaría General, correspondiente al mes de mayo de 2026, teniendo en cuenta la información que registra el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, en cuanto a: peticiones registradas en el mes en la Secretaría General, registro de peticiones para gestión (respuesta o traslado) por dependencia, canales de interacción y tipologías más utilizadas por la ciudadanía, información sobre peticiones de Veedurías Ciudadanas, gestión de traslado y respuesta, y categorías y subtemas más reiterados en el mes.

2. RESUMEN EJECUTIVO

En el mes de mayo se registraron 5.181 peticiones en los diferentes canales dispuestos por la entidad, observándose aumento en el registro de peticiones, pasando de 4.980 peticiones en abril a 5.181 en mayo.

El canal “E-mail” continúa siendo el más utilizado, y representa el 48,33% del total registrado para gestión en el mes de mayo.

El “Derecho de Petición de Interés Particular” continúa siendo la tipología más utilizada, y representa el 52,19% del total de peticiones registradas para gestión en entidad.

Con respecto a peticiones de Veedurías Ciudadanas, en el mes de mayo en la Secretaría General no se emitieron respuestas a peticiones referentes a veedurías ciudadanas.

En cuanto a la gestión de traslado, se realizaron 7.250 traslados de peticiones a otras

¹ Acuerdo Distrital 731 de 2018

entidades para su respectiva gestión y respuesta; encontrándose que 2 dependencias presentan tiempos de traslado superiores a los términos legalmente establecidos.

Sobre la gestión de respuesta, en mayo las dependencias de la entidad emitieron 297 respuestas, siendo la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, la que emitió el mayor número de respuestas definitivas (37,04%).

Con respecto al tiempo de respuesta, se encuentra que 1 dependencia presenta gestión extemporánea (fuera de términos), y con corte al último día de mayo no se presentan peticiones vencidas y sin respuesta.

Con respecto a las categorías y subtemas más reiterados, la categoría “Sistemas de información” es la más reiterada en la Secretaría General y representa el 24,24% del total de respuestas definitivas emitidas por las dependencias en mayo 2026.

3. DESCRIPCIÓN CUANTITATIVA Y CUALITATIVA

3.1 REGISTRO GENERAL DE PETICIONES

En la Tabla No 1 se presenta la información sobre el registro de peticiones en las dependencias de la Secretaría General; es necesario recordar que a la entidad ingresan peticiones cuya atención no es de su competencia, teniendo en cuenta que es administradora de los canales Web (Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas) y Telefónico (Línea 195), en las cuales la ciudadanía interpone peticiones sin un destinatario específico y por tanto se debe realizar el traslado de las mismas a las entidades competentes.

Tabla No 1. Peticiones registradas en la Secretaría General

INGRESADAS POR	Nº PETICIONES	TOTAL REGISTRADAS
Otras Dependencias Secretaría General ²	2.150	5.181
Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas	2.099	
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	932	

Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/06/2026

En el mes se registraron 5.181 peticiones, presentándose un mayor registro a través de otras Dependencias de la Secretaría General, que representa el 41,50% del total registrado; en segunda posición se ubican la Central Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas con 40,51%, y en tercera posición la Línea 195 con 17,99%. Se observa aumento en el registro de peticiones, pasando de 4.980 peticiones en abril, a 5.181 en mayo (201 peticiones que

² Peticiones registradas por las dependencias de la entidad, distintas a las registradas por la Central Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas y la Línea 195.

representan variación del 4,04%). Por otra parte, hay que mencionar un aumento importante en el registro de peticiones en las “Otras dependencias” de la entidad, que se posicionaron en el primer lugar en cuanto al registro de peticiones en la Secretaría General.

3.2 PETICIONES REGISTRADAS³ POR DEPENDENCIA⁴

Tabla No 2. Peticiones registradas en las dependencias para gestión (respuesta o traslado)

DEPENDENCIA	PETICIONES	
	No.	%
Subdirección de Gestión Documental	1.114	51,81%
Oficina Consejería Distrital de Comunicaciones	872	40,56%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	117	5,44%
Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación	17	0,79%
Secretaría Privada	15	0,70%
Oficina de Control Disciplinario Interno	9	0,42%
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	3	0,14%
Oficina Jurídica	3	0,14%
TOTAL GENERAL	2.150	100,00%

Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/06/2026

Tomando como base las 2.150 peticiones registradas por las dependencias de la Secretaría General para respuesta o traslado, en la Tabla No 2 se detalla el número de peticiones registradas por dependencia, y porcentaje que representan frente al total. Se observa que la Subdirección de Gestión Documental continúa siendo la dependencia con mayor registro, con el 51,81 % del total registrado en el mes; lo anterior, teniendo en cuenta que las peticiones que ingresan por correspondencia a través de los canales “Escrito” y “E-mail”, se registran directamente por la Subdirección de Gestión Documental en Bogotá te escucha, gracias a la interoperabilidad con el sistema de gestión documental de la entidad. Igualmente, las peticiones ciudadanas ingresadas por la ventanilla electrónica - correo electrónico, también se asocian a la Subdirección de Gestión Documental.

3.3 CANALES DE INTERACCIÓN

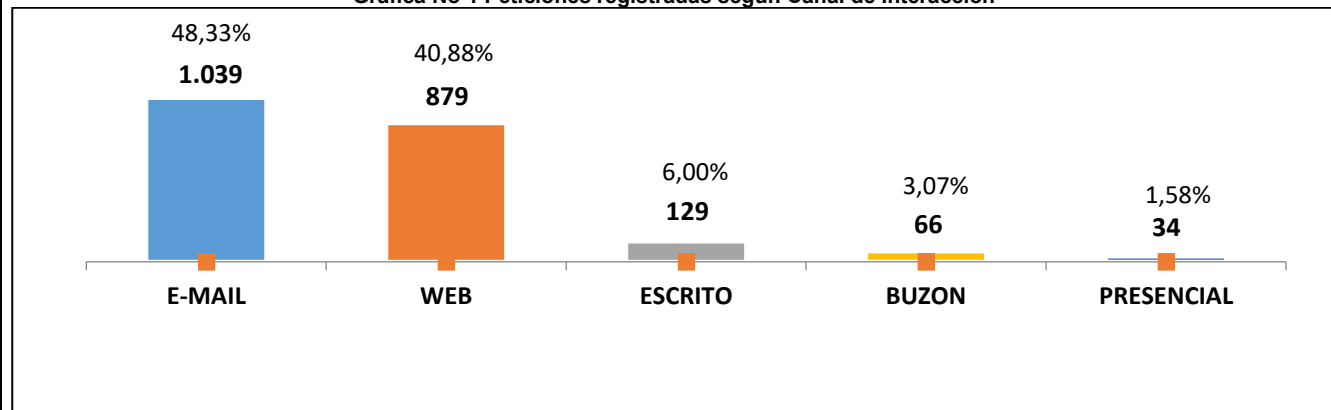
En la Gráfica No 1 se presentan las cifras discriminadas por canales de interacción utilizados por la ciudadanía para interponer sus peticiones (tomando como base las 2.150 peticiones registradas en las dependencias de la Secretaría General para gestión - Tabla No 2); observándose que el canal “E-mail” continúa siendo el más utilizado, y presenta disminución

³ "Peticiones registradas", es decir, aquellas que fueron ingresadas directamente en los canales dispuestos por la Secretaría General, sin considerar las peticiones que posteriormente pueden ser asignadas a la dependencia por traslados desde la Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

⁴ En los numerales 3.2; 3.3, y 3.4 se excluyen las cifras de las peticiones ingresadas por los canales Web y Telefónico (Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Dirección Distrital de Calidad del Servicio y la Línea 195 - Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía), teniendo en cuenta que casi la totalidad de peticiones ingresadas por estos canales son remitidas a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta.

teniendo en cuenta que pasó de representar el 58,00% en abril, al 48,33% en mayo.

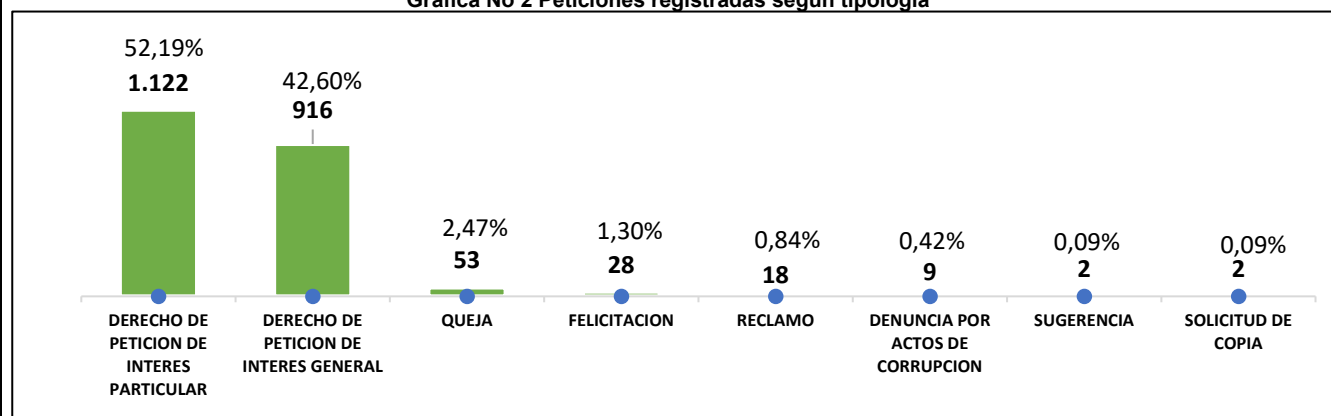
Grafica No 1 Peticiones registradas según Canal de Interacción



Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/06/2026

3.4 TIPOLOGÍAS

Grafica No 2 Peticiones registradas según tipología



Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/06/2026

Tomando como base las 2.150 peticiones registradas en las otras dependencias de la Secretaría General para gestión, en la Gráfica No 2 se presenta la clasificación por tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones ante la entidad. Se observa que el “Derecho de Petición de Interés Particular” continúa siendo la tipología más utilizada y presenta disminución, pasando del 60,20% en abril al 52,19% en mayo; a su vez el “Derecho de Petición de Interés General” continúa ubicándose como la segunda tipología más utilizada, y presenta aumento pasando del 34,66% en abril al 42,60% en mayo.

3.5 PETICIONES RELACIONADAS CON VEEDURÍAS CIUDADANAS

Las veedurías ciudadanas tienen como objeto vigilar la gestión pública según lo establecido

en el Art. 270 de la Constitución Política de Colombia y en los Arts. 100 de la Ley 134 de 1994, y 1 y 4 de la Ley 850 de 2003 en los cuales se señala expresamente “*Las veedurías ciudadanas deben vigilar los recursos públicos; esto es, prestar especial atención a la forma como estos se asignan, se presupuestan, se aprueban y se distribuyen de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica del Presupuesto, el sistema general de participaciones y en otras disposiciones legales específicas sobre uso de bienes y recursos, así como en lo previsto en los planes aprobados*”. Consolidada la información sobre peticiones ciudadanas interpuestas ante la Secretaría General en el mes de mayo, se encuentra que en el periodo no se emitieron respuestas a peticiones referentes a veedurías ciudadanas.

3.6 GESTIÓN DE TRASLADO Y RESPUESTA

A continuación, se muestra la gestión de traslado y respuesta realizada en el mes de mayo en la Secretaría General:

Tabla No 3. Gestión de traslado y respuesta

DEPENDENCIA	TRASLADOS	RESPUESTAS
Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas	4.391	-
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	1.549	-
Otras Dependencias Secretaría General	1.310	297
TOTAL	7.250	297

Fuente: Reporte Bogotá te escucha – generado 01/06/2026

En mayo se realizaron 7.250 traslados de peticiones a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta. Y se emitieron 297 respuestas cuyas principales categorías y subtemas se detallan posteriormente, en el numeral 3.6.5.

3.6.1 GESTIÓN DE TRASLADO

De acuerdo con la información presentada en la Tabla No 3, de los 7.250 traslados de peticiones realizados en el mes de mayo, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio a través de la Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas gestionó el 60,57% del total trasladado, la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía a través de la Línea 195 gestionó el 21,37% y las otras dependencias gestionaron el 18,07%. Por otra parte, de acuerdo con lo establecido en el Art. 21 de la Ley 1437 de 2011 modificada por el artículo 1 de la Ley 1755 del 2015 “*Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito...*”, a continuación, se presentan los tiempos de traslado extemporáneos registrados en dependencias de la Secretaría General en el mes de mayo:

Tabla No 4. Dependencias con traslados extemporáneos

DEPENDENCIA	PETICIONES CON TRASLADO EXTEMPORÁNEO
Oficina Consejería Distrital de Paz Víctimas y Reconciliación	1
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	1

Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/06/2026

La Tabla No 4 muestra que 2 dependencias presentan un tiempo de traslado superior a los términos legalmente establecidos; a estas se les recomienda realizar mayor seguimiento de sus competencias, frente a las peticiones asignadas, y así mismo darles traslado a través de Bogotá te escucha, dentro del tiempo establecido legalmente, en caso de no ser competentes.

3.6.2 GESTIÓN DE RESPUESTA

En el mes de mayo, las dependencias de la Secretaría General emitieron 297 respuestas (Tabla No. 3); a continuación, se presenta la gestión de respuesta⁵ por dependencia, según el periodo de ingreso de la petición:

Tabla No 5 Gestión de respuesta por dependencias, según el periodo de ingreso

DEPENDENCIA	NO. DE PETICIONES CERRADAS EN MAYO DE OTROS PERIODOS	NO. DE PETICIONES RECIBIDAS Y CERRADAS EN MAYO	TOTAL GENERAL	
			No.	%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	26	84	110	37,04%
Dirección de Talento Humano	30	23	53	17,85%
Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación	16	28	44	14,81%
Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito	18	5	23	7,74%
Subdirección de Gestión Documental	10	8	18	6,06%
Subdirección de Servicios Administrativos	1	7	8	2,69%
Dirección de Contratación	2	5	7	2,36%
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	3	2	5	1,68%
Secretaría Privada	0	4	4	1,35%
Dirección Administrativa y Financiera	3	1	4	1,35%
Oficina de Control Disciplinario Interno	1	3	4	1,35%

⁵ Las cifras de Peticiones recibidas y cerradas en el mes en cada dependencia pueden ser mayores con respecto a las cifras consignadas en el apartado "3.2 Peticiones registradas por dependencia", teniendo en cuenta que "**Peticiones recibidas**" corresponden a las peticiones registradas más las peticiones que le son asignadas a la dependencia desde la Central de Gestión de Peticiones, otras dependencias u otras entidades del Distrito Capital. A su vez, las cifras de "**Peticiones registradas**" son aquellas que ingresan directamente en los canales dispuestos por la Secretaría General sin incluir las peticiones que posteriormente pueden ser asignadas a las dependencias por traslados de la Central Gestión de Peticiones o de otras dependencias o entidades distritales.

DEPENDENCIA	NO. DE PETICIONES CERRADAS EN MAYO DE OTROS PERIODOS	NO. DE PETICIONES RECIBIDAS Y CERRADAS EN MAYO	TOTAL GENERAL	
			No.	%
Oficina Consejería Distrital de Relaciones Internacionales	1	3	4	1,35%
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	1	2	3	1,01%
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	2	1	3	1,01%
Subdirección Financiera	0	2	2	0,67%
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	1	1	2	0,67%
Oficina Asesora de Planeación	1	0	1	0,34%
Oficina Jurídica	0	1	1	0,34%
Oficina Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	1	0	1	0,34%
TOTAL GENERAL	117	180	297	100%

Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/06/2026

Se observa que, de los 297 cierres realizados con respuesta definitiva, el mayor porcentaje 60,61%, corresponde a peticiones ingresadas en el mes de mayo; a su vez, las respuestas a peticiones que ingresaron en periodos anteriores representan el 39,39%. Por otra parte, la Tabla No. 5 muestra que la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, con el 37,04% es la dependencia con mayor número de respuestas definitivas en el mes de mayo.

3.6.3 TIEMPOS DE RESPUESTA

Considerando los términos establecidos en el Art. 14 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el Art. 1 de la Ley 1755 del 2015, en la Gráfica No 3 se muestra el porcentaje de respuestas emitidas en Bogotá te escucha⁶, dentro de términos de Ley; se observa que 1 dependencia presenta gestión extemporánea (fuera de términos): La Dirección de Talento Humano con las peticiones # 3094372026 y 3094362026 que representa el 4% del total gestionado por la dependencia (53 peticiones).

⁶ Tiempos de respuesta calculados por Bogotá te escucha.

Gráfica No 3. Oportunidad en las respuestas emitidas en Bogotá te escucha


Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/06/2026

A continuación, en la Tabla No 6 se presentan las cifras de peticiones que con corte al último día de mayo se encuentran pendientes de cierre en Bogotá te escucha:

Tabla No 6 Peticiones pendientes de cierre por dependencia

DEPENDENCIA	PETICIONES PENDIENTES DE CIERRE (EN TÉRMINOS)	TOTAL
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	132	132
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	52	52
Subdirección de Gestión Documental	29	29
Dirección de Talento Humano	21	21
Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación	19	19
Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito	14	14
Subdirección de Servicios Administrativos	5	5
Dirección de Contratación	4	4
Oficina Consejería Distrital de Comunicaciones	3	3
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	3	3
Oficina Consejería Distrital de Relaciones Internacionales	2	2
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	1	1

DEPENDENCIA	PETICIONES PENDIENTES DE CIERRE (EN TÉRMINOS)	TOTAL
Oficina Jurídica	1	1
Secretaria Privada	1	1
Oficina de Control Disciplinario Interno	1	1
TOTAL	288	288

Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/06/2026

Se evidencia que, con corte al último día de mayo, 288 peticiones ciudadanas se encuentran pendientes de cierre dentro de términos, es decir, no han superado el tiempo legalmente establecido.

3.6.4 CATEGORÍAS Y SUBTEMAS MÁS REITERADOS

Tomando como base las 297 respuestas emitidas en el mes de mayo por las dependencias, a continuación, se muestran las categorías y subtemas más reiterados en la Secretaría General en el mes:

Tabla No 7. Categorías y Subtemas más reiterados

CATEGORÍA	SUBTEMA	PETICIONES
SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Restablecimiento credenciales de acceso	21,21%
	Manejo y funcionalidad del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones ciudadanas	2,02%
	Unificación de cuentas de usuarios	0,67%
	Asignación de turnos	0,34%
SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Asesoría y orientación con respuesta inmediata	9,76%
	Atención del personal en los puntos	9,43%
	Servicio del personal de apoyo	1,01%
	Información incompleta	0,67%
TALENTO HUMANO Y CONTRATACIÓN	Solicitudes de información de personal o de las plantas de la secretaria general	13,13%
	Solicitudes de empleo pasantías o practicas universitarias.	0,34%
MEDIDAS DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN	Ayuda/atención Humanitaria en otras etapas	7,74%
PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Participación en general	7,74%
DEMÁS CATEGORÍAS		25,93%
TOTAL		100%

Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/06/2026

Se concluye que la categoría “Sistemas de información” es la más reiterada en la Secretaría General y representa el 24,24% (72 peticiones) del total de respuestas definitivas emitidas por las dependencias en el mes. Adicionalmente, se observa que estas 5 categorías (Sistemas de información, Servicio a la Ciudadanía, Talento Humano y Contratación, Medidas de asistencia y atención, Participación ciudadana) también se ubicaron en el mes anterior (abril) en este ranking de las cinco categorías más reiteradas por la ciudadanía ante la Secretaría General.

Por otra parte, en la Tabla No 7, el 25,93% de peticiones se clasifican como “Demás categorías”, dentro de las cuales se encuentran las peticiones atendidas con respuesta definitiva con el subtema “Traslado”. Hay que mencionar que, en el periodo no se presentaron dependencias que utilizaran el subtema “Traslado”, es decir, una falencia de clasificación de la petición en el cierre, teniendo en cuenta que un traslado no se considera una respuesta de fondo:

Tabla No 8. Respuestas con subtema “traslado”

NOMBRE DEPENDENCIA	NÚMERO DE PETICIÓN
N/A	N/A

Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/06/2026

4. RECOMENDACIONES

- A las dependencias que en el mes de mayo presentan un número importante de peticiones pendientes de trámite, se les invita a darles atención en el menor tiempo posible, sin exceder los términos establecidos legalmente.
- Revisar los temas más recurrentes en las dependencias (Sistemas de información, Servicio a la Ciudadanía, Talento Humano y Contratación, Medidas de asistencia y atención, Participación ciudadana) con el fin de adoptar las estrategias de mejoramiento necesarias para brindar cada día un servicio de calidad a los ciudadanos.
- Reiterar a todas las dependencias, validar en el menor tiempo posible la competencia institucional correspondiente, para asegurar que el responsable de atender la petición la tenga en su bandeja de entrada y pueda realizar los seguimientos correspondientes para emitir respuesta de fondo en los términos definidos por la Ley.
- A las dependencias (Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación, Dirección Distrital de Desarrollo Institucional), que presentan tiempos de traslado superiores a los términos legalmente establecidos, se les invita a realizar seguimiento a las peticiones asignadas, y darles traslado a través de Bogotá te escucha, dentro del tiempo establecido legalmente, en caso de no ser competente.

- A la Dirección de Talento Humano que dio respuesta a peticiones ciudadanas por fuera de términos (gestión extemporánea), se le recomienda realizar un seguimiento más controlado en los tiempos de cierre, a fin de garantizar que los ciudadanos reciban respuesta a sus peticiones, de manera clara y oportuna.
- Recordar a todas las dependencias de la entidad, realizar el cargue inmediato de las peticiones en Bogotá te escucha cuando son recibidas por otros medios, entre otros, correo electrónico (cuya fecha de recibido fija el inicio de términos para la entidad), para que los mismos coincidan con los establecidos en la normatividad vigente y de esta manera evitar que se emitan respuestas fuera de los tiempos establecidos.
- Se invita a todas las dependencias de la entidad, a hacer buen uso y manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha.

Elaboró: Javier Fernando Pinzón – Profesional Universitario
Revisó: Martha Liliana Rodríguez Profesional Especializada
Aprobó: Ana María Pérez - Directora Distrital de Calidad del Servicio