



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

BOGOTÁ D.C., SEPTIEMBRE 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 – AGOSTO 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 agosto 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 agosto 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, 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 agosto se registraron 5.900 peticiones en los diferentes canales dispuestos por la entidad, observándose un aumento de 160 de peticiones, pasando de 5.740 peticiones en julio a 5.900 en agosto.

El canal “E-mail” continúa siendo el más utilizado, y representa el 52,26% del total registrado para gestión en el mes de agosto.

El “Derecho de Petición de Interés Particular” continúa siendo la tipología más utilizada, y representa el 54,63% del total de peticiones registradas para gestión en entidad.

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

En cuanto a la gestión de traslado, se realizaron 9.200 traslados de peticiones a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta; encontrándose que 3 dependencias

¹ Acuerdo Distrital 731 de 2018

presentan tiempos de traslado superiores a los términos legalmente establecidos.

Sobre la gestión de respuesta, en agosto 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 (39,39%).

Con respecto al tiempo de respuesta, se encuentra que una dependencia presenta gestión extemporánea (fuera de términos), y con corte al último día de agosto una dependencia presenta una petición pendiente de cierre por cargue de acto administrativo.

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 26,60% del total de respuestas definitivas emitidas por las dependencias en agosto 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 los 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	2.482	5.900
Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas	2.076	
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	1.342	

Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/09/2026

En el mes se registraron 5.900 peticiones, presentándose un mayor registro a través de las otras Dependencias de la Secretaría General, representando el 42,07% del total registrado; en segunda posición se ubica la Central Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas con 35,19%, y en tercera posición la Línea 195 con 22,75%. Se observa aumento en el registro de peticiones, pasando de 5.740 peticiones en julio, a 5.900 en agosto (160 peticiones que representan variación del 2,79%). Por otra parte, hay que mencionar que las “Otras

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.

dependencias” continúan presentando el mayor 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	1.378	55,52%
Oficina Consejería Distrital de Comunicaciones	965	38,88%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	93	3,75%
Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación	24	0,97%
Secretaría Privada	12	0,48%
Oficina de Control Disciplinario Interno	8	0,32%
Oficina Jurídica	2	0,08%
TOTAL GENERAL	2.482	100%

Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/09/2026

Tomando como base las 2.482 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 55,52 % 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.

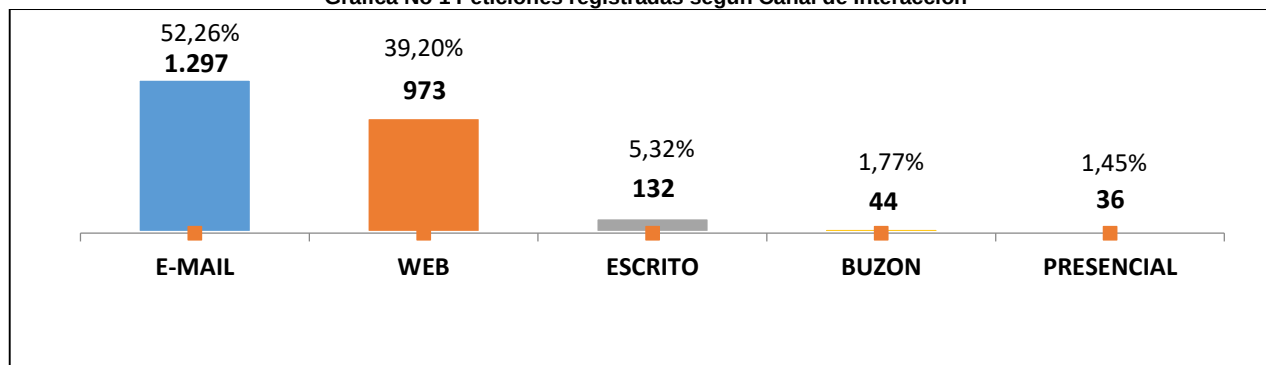
3.3 CANALES DE INTERACCIÓN

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 2.482 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 para interponer peticiones ante la entidad.

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.

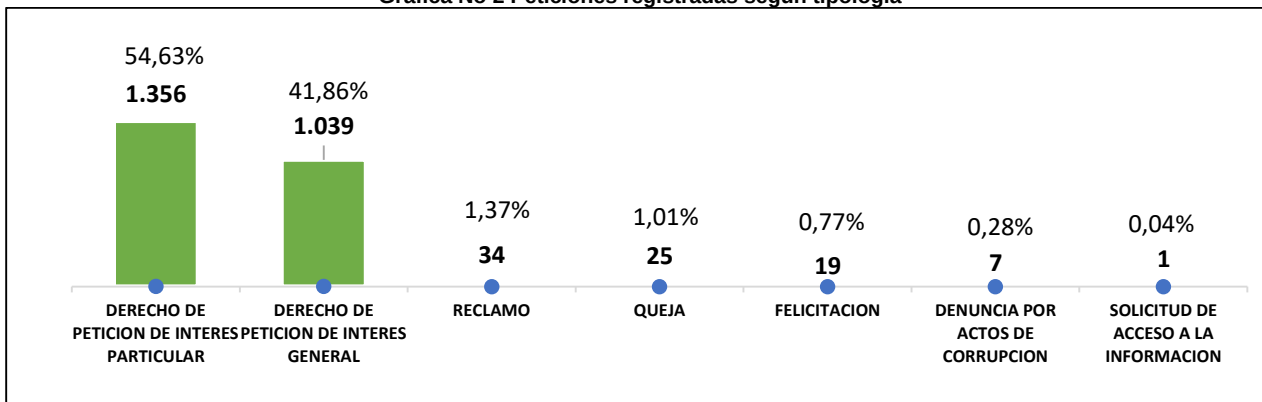
Grafica No 1 Peticiones registradas según Canal de Interacción



Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/09/2026

3.4 TIPOLOGÍAS

Grafica No 2 Peticiones registradas según tipología



Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/09/2026

Tomando como base las 2.482 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; a su vez el “Derecho de Petición de Interés General” continúa ubicándose como la segunda tipología más utilizada.

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 agosto, 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 agosto 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	5.589	-
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	2.161	-
Otras Dependencias Secretaría General	1.450	297
TOTAL	9.200	297

Fuente: Reporte Bogotá te escucha – generado 01/09/2026

En agosto se realizaron 9.200 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 9.200 traslados de peticiones realizados en el mes de agosto, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio a través de la Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas gestionó el 60,75% del total trasladado, la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía a través de la Línea 195 gestionó el 23,49% y las otras dependencias gestionaron el 15,76%.

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 agosto:

Tabla No 4. Dependencias con traslados extemporáneos

DEPENDENCIA	PETICIONES CON TRASLADO EXTEMPORÁNEO	No DE PETICIÓN CON TRASLADO EXTEMPORÁNEO
Dirección de Talento Humano	1	5425232026
Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación	1	5227942026
Secretaría Privada	2	5145612026
		5485552026

Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/09/2026

La Tabla No 4 muestra que 3 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 agosto, 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 AGOSTO DE OTROS PERIODOS	NO. DE PETICIONES RECIBIDAS Y CERRADAS EN AGOSTO	TOTAL GENERAL	
			No.	%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	41	76	117	39,39%
Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación	14	28	42	14,14%
Subdirección de Gestión Documental	31	6	37	12,46%
Dirección de Talento Humano	18	13	31	10,44%
Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito	14	2	16	5,39%
Oficina Consejería Distrital de Relaciones Internacionales	0	6	6	2,02%
Dirección de Contratación	3	3	6	2,02%
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	0	5	5	1,68%
Oficina Consejería Distrital de Comunicaciones	3	2	5	1,68%

⁵ Las cifras de Peticiones recibidas y cerradas en el mes en cada dependencia pueden ser superiores 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 AGOSTO DE OTROS PERIODOS	NO. DE PETICIONES RECIBIDAS Y CERRADAS EN AGOSTO	TOTAL GENERAL	
			No.	%
Oficina Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	3	1	4	1,35%
Subdirección de Servicios Administrativos	2	2	4	1,35%
Oficina Jurídica	1	3	4	1,35%
Dirección Administrativa y Financiera	2	2	4	1,35%
Secretaría Privada	0	3	3	1,01%
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	3	0	3	1,01%
Oficina de Control Disciplinario Interno	1	2	3	1,01%
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	1	1	2	0,67%
Subsecretaría Distrital de Fortalecimiento Institucional	1	1	2	0,67%
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	1	0	1	0,34%
Subdirección Financiera	1	0	1	0,34%
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	0	1	1	0,34%
TOTAL GENERAL	140	157	297	100,00%

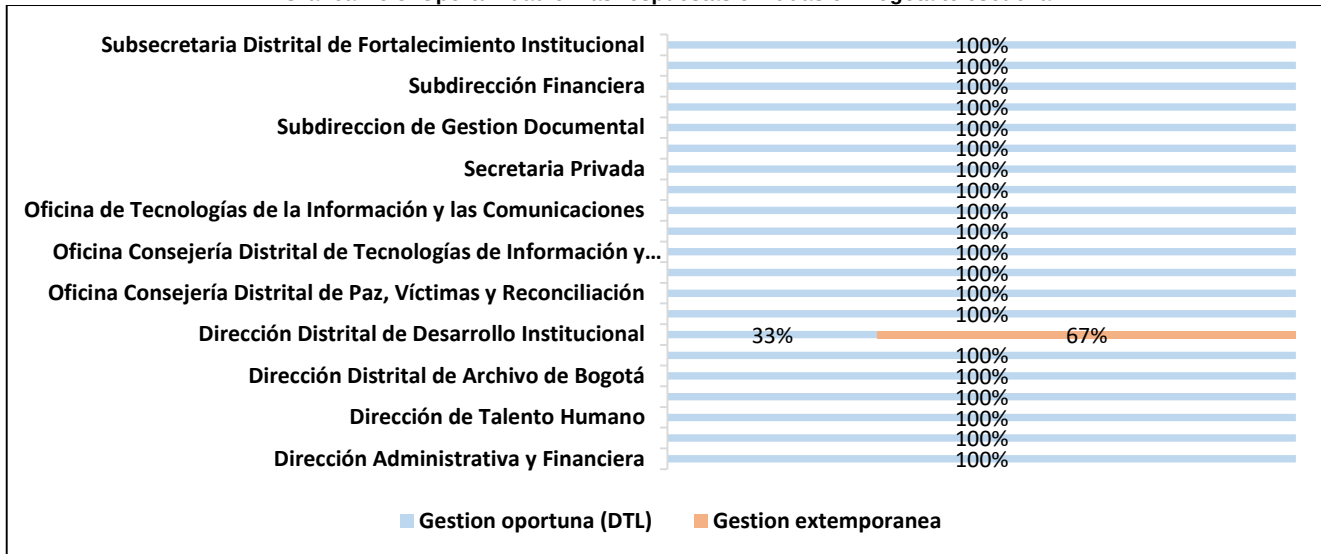
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/09/2026

Se observa que, de los 297 cierres realizados con respuesta definitiva, el mayor porcentaje 52,86% (157 peticiones), corresponde a peticiones ingresadas en el mes de agosto; a su vez, las respuestas a peticiones que ingresaron en periodos anteriores (140 peticiones) representan el 47,14%. Por otra parte, la Tabla No. 5 muestra que la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, con el 39,39% es la dependencia con mayor número de respuestas definitivas en el mes de agosto.

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 escucha, dentro de términos de Ley, observándose que 1 dependencia presenta gestión extemporánea (fuera de términos): La Dirección Distrital de Desarrollo Institucional con las peticiones # 4822072026 y 4437622026 que representan el 66,67% del total gestionado por la dependencia (3 peticiones).

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



Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/09/2026

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

Tabla No 6 Peticiones pendientes de cierre por dependencia

DEPENDENCIA	PETICIONES PENDIENTES DE CIERRE (EN TERMINOS)	PENDIENTE POR CARGUE DE ACTO ADMINISTRATIVO	TOTAL
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	189	0	189
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	59	1	60
Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito	27	0	27
Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación	23	0	23
Dirección de Talento Humano	18	0	18
Subdirección de Gestión Documental	11	0	11
Subdirección de Servicios Administrativos	4	0	4
Oficina Consejería Distrital de Relaciones Internacionales	3	0	3
Subsecretaria Distrital de Fortalecimiento Institucional	3	0	3
Oficina de Control Disciplinario Interno	3	0	3
Oficina de Control Interno	2	0	2
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	2	0	2
Dirección de Contratación	2	0	2

DEPENDENCIA	PETICIONES PENDIENTES DE CIERRE (EN TERMINOS)	PENDIENTE POR CARGUE DE ACTO ADMINISTRATIVO	TOTAL
Secretaria Privada	2	0	2
Subdirección del Sistema Distrital de Archivos	1	0	1
Dirección Administrativa y Financiera	1	0	1
Subdirección Financiera	1	0	1
TOTAL	351	1	352

Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/09/2026

Se evidencia que, con corte al último día de agosto, 351 peticiones ciudadanas se encuentran pendientes de cierre dentro de términos, es decir, no han superado el tiempo legalmente establecido, y 1 petición se encuentra pendiente de cargue de acto administrativo.

3.6.4 CATEGORÍAS Y SUBTEMAS MÁS REITERADOS

Tomando como base las 297 respuestas emitidas en el mes de agosto por las dependencias (Tabla No 3), 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	11,45%
	Manejo y funcionalidad del sistema distrital para la Gestión de peticiones ciudadanas	9,43%
	Consulta de datos Habeas Data	2,36%
	Unificación de cuentas de usuarios	2,36%
	Reclamo de datos habeas data	0,67%
	Sistema integrado de Gestión documental SIGA	0,34%
SERVICIO A LA CIUDADANIA	Atención del personal en los puntos	12,79%
	Asesoría y orientación con respuesta inmediata	8,08%
	Servicio del personal de apoyo	0,67%
PERDÓN - OLVIDO	Perdón - olvido	11,11%
PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Participación en general	8,42%
TALENTO HUMANO Y CONTRATACIÓN	Solicitudes de información de personal o de las plantas de la Secretaría General	7,41%
DEMÁS CATEGORÍAS		24,92%
TOTAL		100%

Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/09/2026

Se concluye que la categoría “Sistemas de información” con 79 peticiones, es la más reiterada en la Secretaría General y representa el 26,60% del total de respuestas definitivas emitidas por las dependencias en el mes. Adicionalmente, se observa que 4 de estas categorías

(Sistemas de información, Servicio a la ciudadanía, Perdón – Olvido, y Talento Humano y Contratación) también se ubicaron en el mes anterior (julio) en este ranking de las categorías más reiteradas por la ciudadanía ante la Secretaría General, teniendo en cuenta que ingresó “Participación ciudadana” desplazando fuera del ranking a “Medidas de asistencia y atención”.

Por otra parte, en la Tabla No 7, el 24,92% 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 una dependencia utilizó el subtema “Traslado” en el cierre de la petición, es decir, una falencia en la clasificación, teniendo en cuenta que un traslado no se considera una respuesta de fondo:

Tabla No 8. Respuestas con subtema “traslado”

DEPENDENCIA	NÚMERO PETICIÓN
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	5224722026

Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/09/2026

4. RECOMENDACIONES

- A las dependencias que en el mes de agosto 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, Perdón – Olvido, Participación Ciudadana y Talento Humano y Contratación) 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 (Dirección de Talento Humano, Oficina Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación, y Secretaría Privada), 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 dependencia Dirección Distrital de Desarrollo Institucional, 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 la ciudadanía reciba 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