

INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSDF

TERCER TRIMESTRE 2026

INFORME DE GESTIÓN DE PQRSDF – TERCER TRIMESTRE 2026

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. RESUMEN GLOBAL PETICIONES CIUDADANAS	3
3. GESTIÓN DE PETICIONES POR DEPENDENCIAS IDPAC	4
3.1 GESTIÓN DE RESPUESTAS POR DEPENDENCIAS	6
3.2 SEGUIMIENTO PETICIONES VENCIDAS DURANTE EL PERIODO	8
4. CLASIFICACIÓN DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA	19
5. CANALES DE INTERACCIÓN	21
6. VEEDURÍAS CIUDADANAS	22
7. SUBTEMAS REITERADOS	22
8. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA	25
9. QUEJAS Y RECLAMOS	29
10. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	30
11. RECOMENDACIONES	31

INFORME DE GESTIÓN DE PQRSDF – TERCER TRIMESTRE 2026

1. INTRODUCCIÓN

Bogotá te escucha es el sistema de la Alcaldía Mayor para registrar y hacer seguimiento a las peticiones ciudadanas. A través de este sistema, la ciudadanía puede presentar quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por posibles actos de corrupción. Las entidades distritales deben responderlas según la Ley 1755 de 2015.

Este informe presenta el análisis de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) recibidas y gestionadas por el Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal – IDPAC durante el tercer trimestre del año 2026.

2. RESUMEN GLOBAL PETICIONES CIUDADANAS

La Tabla No. 1 y la ilustración No. 1 muestran que en el tercer trimestre del año 2026 se registraron un total de 788 peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, un 50,1% más de las recibidas en el mismo periodo en 2025 (525 peticiones). El mes de mayor ingreso fue septiembre con 290 peticiones ciudadanas.

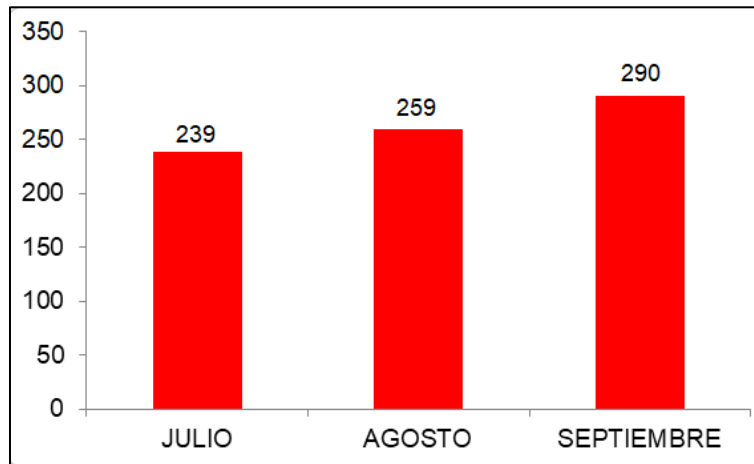
Tabla 1: Consolidado peticiones registradas 3° trimestre 2026

PERIODO	Nº PETICIONES	PORCENTAJE
JULIO	239	30%
AGOSTO	259	33%
SEPTIEMBRE	290	37%
TOTAL	788	100%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado 02/10/2026

INFORME DE GESTIÓN DE PQRSDF – TERCER TRIMESTRE 2026

Ilustración 1: Consolidado peticiones registradas tercer trimestre – 2026



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado 02/10/2026.

3. GESTIÓN DE PETICIONES POR DEPENDENCIAS IDPAC

En la tabla No. 2 se presenta el registro de peticiones ciudadanas por áreas que fueron recibidas en el sistema Bogotá Te Escucha durante los meses de julio, agosto y septiembre de 2026. Históricamente, la mayor concentración de registros se encuentra en la dependencia de la Subdirección de Asuntos Comunes, con una participación del 55,33%, y en el proceso de Servicio a la Ciudadanía, con el 23,98%. Para el mismo periodo de la vigencia 2025, estas dependencias registraron una participación del 52,95% y del 24,19%, respectivamente. Al comparar ambas vigencias, se evidencia un incremento en la participación de la Subdirección de Asuntos Comunes y una leve disminución en la de Servicio a la Ciudadanía.

INFORME DE GESTIÓN DE PQRSDF – TERCER TRIMESTRE 2026

Tabla 2: Peticiones Registradas 3° trimestre 2026

Dependencia	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total general	Porcentaje
SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	145	132	159	436	55,33%
SECRETARÍA GENERAL – PROCESO DE SERVICIO A LA CIUDADANO	55	76	58	189	23,98%
SUBDIRECCION DE PROMOCION DE LA PARTICIPACION	5	10	17	32	4,06%
GERENCIA DE INSTANCIAS Y MECANISMOS DE PARTICIPACION	6	7	10	23	2,92%
SECRETARÍA GENERAL – PROCESO DE TALENTO HUMANO	3	6	8	17	2,16%
GERENCIA DE MUJER Y GENEROS	5	6	6	17	2,16%
SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACION SOCIAL	2	3	6	11	1,40%
GERENCIA DE JUVENTUD	1	5	3	9	1,14%
GERENCIA DE ETNIAS	3	2	2	7	0,89%
SECRETARÍA GENERAL – PROCESO DE CONTRATOS	2	1	3	6	0,76%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	2	3	6	0,76%
SECRETARÍA GENERAL – PROCESO DE SISTEMAS	1	1	3	5	0,63%
SECRETARIA GENERAL	0	0	5	5	0,63%
SECRETARÍA GENERAL – PROCESO DE RECURSOS FÍSICOS	0	3	1	4	0,51%
SECRETARÍA GENERAL – PROCESO DE TESORERÍA	2	1	1	4	0,51%
DIRECCION GENERAL	1	1	2	4	0,51%
GERENCIA DE ESCUELA DE PARTICIPACION	3	0	1	4	0,51%

INFORME DE GESTIÓN DE PQRSDF – TERCER TRIMESTRE 2026

Dependencia	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total general	Porcentaje
GERENCIA DE PROYECTOS	0	1	1	2	0,25%
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	0	1	2	0,25%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	2	0	2	0,25%
SECRETARÍA GENERAL – PROCESO DE ALMACEN E INVENTARIOS	1	0	0	1	0,13%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	1	0	0	1	0,13%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1	0	0	1	0,13%
Total general	239	259	290	788	100%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado 02/10/2026

3.1 GESTIÓN DE RESPUESTAS POR DEPENDENCIAS

En la tabla No. 3 se presenta el número de peticiones registradas en el tercer trimestre de 2026 y el total de cierres realizado por cada dependencia. Se observa que la Subdirección de Asuntos Comunes, responsable del mayor volumen de peticiones de la entidad, presenta un porcentaje de gestión inferior al 50%. Este resultado refleja una disminución frente al mismo periodo de 2025, continúa constituyendo una alerta que requiere seguimiento. No obstante, se debe considerar que esta dependencia concentra una carga significativamente superior a la de las demás áreas.

INFORME DE GESTIÓN DE PQRSDF – TERCER TRIMESTRE 2026

Tabla 3: Peticiones cerradas dentro del periodo 3° trimestre 2026

DEPENDENCIA	N. DE PETICIONES REGISTRADAS	% DE PARTICIPACIÓN	TOTAL PETICIONES CERRADAS	% CIERRES TOTALES	% GESTIÓN
SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	436	55,33%	165	37,00%	37,84%
SECRETARÍA GENERAL – PROCESO DE SERVICIO A LA CIUDADANO	189	23,98%	178	39,91%	94,18%
SUBDIRECCION DE PROMOCION DE LA PARTICIPACION	32	4,06%	11	2,47%	34,38%
GERENCIA DE INSTANCIAS Y MECANISMOS DE PARTICIPACION	23	2,92%	16	3,59%	69,57%
SECRETARÍA GENERAL – PROCESO DE TALENTO HUMANO	17	2,16%	11	2,47%	64,71%
GERENCIA DE MUJER Y GENEROS	17	2,16%	14	3,14%	82,35%
SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACION SOCIAL	11	1,40%	8	1,79%	72,73%
GERENCIA DE JUVENTUD	9	1,14%	8	1,79%	88,89%
GERENCIA DE ETNIAS	7	0,89%	6	1,35%	85,71%
SECRETARÍA GENERAL – PROCESO DE CONTRATOS	6	0,76%	3	0,67%	50,00%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	6	0,76%	4	0,90%	66,67%
SECRETARÍA GENERAL – PROCESO DE SISTEMAS	5	0,63%	5	1,12%	100,00%
SECRETARIA GENERAL	5	0,63%	1	0,22%	20,00%
SECRETARÍA GENERAL – PROCESO DE RECURSOS FÍSICOS	4	0,51%	3	0,67%	75,00%
SECRETARÍA GENERAL – PROCESO DE TESORERÍA	4	0,51%	0	0,00%	0,00%

INFORME DE GESTIÓN DE PQRSDF – TERCER TRIMESTRE 2026

DEPENDENCIA	N. DE PETICIONES REGISTRADAS	% DE PARTICIPACIÓN	TOTAL PETICIONES CERRADAS	% CIERRES TOTALES	% GESTIÓN
DIRECCION GENERAL	4	0,51%	3	0,67%	75,00%
GERENCIA DE ESCUELA DE PARTICIPACION	4	0,51%	3	0,67%	75,00%
GERENCIA DE PROYECTOS	2	0,25%	1	0,22%	50,00%
OFICINA ASESORA JURIDICA	2	0,25%	1	0,22%	50,00%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	2	0,25%	2	0,45%	100,00%
SECRETARÍA GENERAL – PROCESO DE ALMACEN E INVENTARIOS	1	0,13%	1	0,22%	100,00%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	1	0,13%	1	0,22%	100,00%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1	0,13%	1	0,22%	100,00%
Total general	788	100%	446	100%	

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado

02/10/2026

3.2 SEGUIMIENTO PETICIONES VENCIDAS DURANTE EL PERIODO

En la tabla 4 se presenta el seguimiento a las peticiones vencidas en Bogotá te escucha con corte al 30 de septiembre del 2026. Se observa que el 41,24% de las peticiones recibidas durante el tercer trimestre de 2026 (325) fueron respondidas por fuera de los términos legales. Lo anterior representa un aumento de 52 a 325 que puede explicarse por el incremento del volumen de solicitudes recibidas durante el tercer trimestre de 2026.

Se evidencia que la Subdirección de Asuntos Comunes acumuló el mayor número de peticiones ciudadanas respondidas fuera de término, con un total de 288 que corresponde al 66% de los casos de esta dependencia. Es relevante mencionar que en

INFORME DE GESTIÓN DE PQRSDF – TERCER TRIMESTRE 2026

comparación del II trimestre esta misma dependencia disminuyó en un 15% las respuestas extemporáneas. También es evidente que dependencias con menor volumen de peticiones a cargo presentan altos porcentajes de respuestas por fuera de los plazos requeridos; por ejemplo, el proceso de Tesorería, del área de Secretaría General, no respondió dentro de los términos de ley ninguna de las 4 peticiones que recibió en el trimestre.

Tabla 4: Peticiones vencidas durante el periodo

Mes	Dependencia	Número petición	Fecha vencimiento	Días vencimiento
JULIO	GERENCIA DE ETNIAS	4948772026	31/07/2026	2
	OFICINA ASESORA JURIDICA	5343192026	01/09/2026	3
	OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	4956442026	10/08/2026	30
	GERENCIA DE MUJER Y GENEROS	4673162026	30/07/2026	7
		5144902026	11/08/2026	2
	AREA DE TESORERIA	4729622026	29/07/2026	43
		5363372026	27/08/2026	24
	GERENCIA DE INSTANCIAS Y MECANISMOS DE PARTICIPACION	4925892026	05/08/2026	33
		5217062026	19/08/2026	30
		4764112026	29/07/2026	7
		4729172026	29/07/2026	3
		4986502026	04/08/2026	1
	SUBDIRECCION DE PROMOCION DE LA PARTICIPACION	4958832026	06/08/2026	37
		4958832026	06/08/2026	37
		4737612026	20/08/2026	14
		5307042026	24/08/2026	12
		5307042026	24/08/2026	12
	SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	4732362026	05/08/2026	38
		4918012026	06/08/2026	37
		4841622026	03/08/2026	36
		5024342026	11/08/2026	35
		5052162026	11/08/2026	35
		5052682026	11/08/2026	35

INFORME DE GESTIÓN DE PQRSDF – TERCER TRIMESTRE 2026

Mes	Dependencia	Número petición	Fecha vencimiento	Días vencimiento
		5052692026	11/08/2026	35
		5107112026	11/08/2026	35
		5111312026	11/08/2026	35
		5020122026	12/08/2026	34
		5052712026	12/08/2026	34
		5063552026	12/08/2026	34
		5064432026	12/08/2026	34
		5079862026	12/08/2026	34
		5105432026	12/08/2026	34
		5105872026	12/08/2026	34
		5095712026	13/08/2026	33
		4791822026	14/08/2026	32
		5126462026	14/08/2026	32
		5134472026	14/08/2026	32
		5148152026	14/08/2026	32
		4747742026	31/07/2026	31
		4828632026	31/07/2026	31
		5152892026	18/08/2026	31
		5167782026	18/08/2026	31
		5169122026	18/08/2026	31
		4841442026	03/08/2026	30
		5124652026	19/08/2026	30
		5215662026	19/08/2026	30
		5223872026	19/08/2026	30
		5224022026	19/08/2026	30
		5223272026	20/08/2026	29
		5224012026	20/08/2026	29
		5285722026	20/08/2026	29
		5186482026	18/08/2026	27
		5044042026	11/08/2026	26
		5345712026	25/08/2026	26
		5367802026	25/08/2026	26
		5371302026	25/08/2026	26

INFORME DE GESTIÓN DE PQRSDF – TERCER TRIMESTRE 2026

Mes	Dependencia	Número petición	Fecha vencimiento	Días vencimiento
		5372172026	25/08/2026	26
		5377492026	25/08/2026	26
		4854672026	03/08/2026	25
		4854762026	03/08/2026	25
		5049542026	12/08/2026	25
		4640822026	05/08/2026	23
		4881922026	05/08/2026	23
		4968082026	12/08/2026	20
		5014342026	11/08/2026	20
		5027862026	12/08/2026	20
		5028402026	11/08/2026	20
		5053052026	12/08/2026	20
		5222942026	20/08/2026	20
		4666852026	27/07/2026	19
		4672372026	27/07/2026	19
		4677282026	27/07/2026	19
		5073002026	12/08/2026	19
		5094992026	12/08/2026	19
		4674322026	28/07/2026	18
		5031992026	14/08/2026	18
		5119512026	14/08/2026	18
		5141642026	14/08/2026	18
		5145552026	14/08/2026	18
		5176082026	04/09/2026	18
		4765352026	29/07/2026	17
		5025042026	18/08/2026	17
		5059182026	18/08/2026	17
		5113612026	18/08/2026	17
		5142112026	18/08/2026	17
		5167132026	18/08/2026	17
		5271572026	07/09/2026	17
		5150122026	19/08/2026	16
		5186692026	19/08/2026	16

INFORME DE GESTIÓN DE PQRSDF – TERCER TRIMESTRE 2026

Mes	Dependencia	Número petición	Fecha vencimiento	Días vencimiento
		5233252026	20/08/2026	15
		5254572026	20/08/2026	15
		5359052026	09/09/2026	15
		4999202026	10/08/2026	14
		5301882026	21/08/2026	14
		4639642026	24/07/2026	13
		4801102026	04/08/2026	13
		4899412026	05/08/2026	12
		5266882026	25/08/2026	12
		5269202026	25/08/2026	12
		4955982026	06/08/2026	11
		5068282026	26/08/2026	11
		5136442026	26/08/2026	11
		5378182026	26/08/2026	11
		4645702026	28/07/2026	9
		4719282026	28/07/2026	9
		4733352026	29/07/2026	9
		5053102026	11/08/2026	9
		5073172026	12/08/2026	8
		4629762026	27/07/2026	7
		4701802026	28/07/2026	6
		4703982026	28/07/2026	6
		4708222026	28/07/2026	6
		4717782026	28/07/2026	6
		4729362026	28/07/2026	6
		5175462026	14/08/2026	6
		5180642026	18/08/2026	6
		5206052026	18/08/2026	6
		5206132026	18/08/2026	6
		4719992026	29/07/2026	5
		4739662026	29/07/2026	5
		4879692026	04/08/2026	5
		4889692026	04/08/2026	5

INFORME DE GESTIÓN DE PQRSDF – TERCER TRIMESTRE 2026

Mes	Dependencia	Número petición	Fecha vencimiento	Días vencimiento
		4892832026	04/08/2026	5
		5224892026	19/08/2026	5
		4992672026	20/08/2026	4
		5269542026	20/08/2026	4
		4743542026	31/07/2026	3
		4758622026	31/07/2026	3
		4776792026	23/07/2026	3
		4799522026	31/07/2026	3
		5303962026	21/08/2026	3
		4635892026	24/07/2026	2
		4785362026	03/08/2026	2
		4948882026	24/08/2026	2
		4687072026	27/07/2026	1
		4978992026	10/08/2026	1
		5112202026	11/08/2026	1
		5112442026	11/08/2026	1
		5226752026	25/08/2026	1
		5340502026	25/08/2026	1
		5381882026	25/08/2026	1
AGOSTO	GERENCIA DE MUJER Y GENEROS	6060472026	16/09/2026	1
	AREA DE TALENTO HUMANO	5867332026	10/09/2026	1
	AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	5556732026	04/09/2026	5
	AREA DE TESORERIA	5797342026	04/09/2026	18
	AREA DE RECURSOS FISICOS	6071382026	18/09/2026	6
		5403182026	26/08/2026	3
	SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACION SOCIAL	5886882026	10/09/2026	4
		5891152026	10/09/2026	4
	SUBDIRECCION DE PROMOCION DE LA PARTICIPACION	6091582026	17/09/2026	9
		6165442026	18/09/2026	8
		6128712026	25/09/2026	3
	SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	5413372026	10/08/2026	36
		5407222026	25/08/2026	26
		5405462026	26/08/2026	25

INFORME DE GESTIÓN DE PQRSDF – TERCER TRIMESTRE 2026

Mes	Dependencia	Número petición	Fecha vencimiento	Días vencimiento
		5419262026	26/08/2026	25
		5467942026	27/08/2026	24
		5465882026	28/08/2026	23
		5498522026	28/08/2026	23
		5498682026	28/08/2026	23
		5506092026	28/08/2026	23
		5506602026	28/08/2026	23
		5481132026	27/08/2026	20
		5498632026	02/09/2026	20
		5603212026	03/09/2026	19
		5637792026	03/09/2026	19
		5661402026	03/09/2026	19
		5776052026	03/09/2026	19
		5570532026	04/09/2026	18
		5703012026	04/09/2026	18
		5706792026	04/09/2026	18
		5778152026	04/09/2026	18
		5781732026	04/09/2026	18
		5783192026	04/09/2026	18
		5783982026	04/09/2026	18
		5800332026	04/09/2026	18
		5441482026	07/09/2026	17
		5711832026	07/09/2026	17
		5738792026	07/09/2026	17
		5740672026	07/09/2026	17
		5741552026	07/09/2026	17
		5423522026	19/08/2026	16
		5640412026	08/09/2026	16
		5778422026	08/09/2026	16
		5778462026	08/09/2026	16
		5801602026	08/09/2026	16
		5802112026	08/09/2026	16
		5802192026	08/09/2026	16

INFORME DE GESTIÓN DE PQRSDF – TERCER TRIMESTRE 2026

Mes	Dependencia	Número petición	Fecha vencimiento	Días vencimiento
		5802292026	08/09/2026	16
		5802472026	08/09/2026	16
		5802642026	08/09/2026	16
		5803572026	08/09/2026	16
		5618292026	03/09/2026	15
		5741612026	09/09/2026	15
		5819622026	09/09/2026	15
		5889422026	09/09/2026	15
		5862542026	10/09/2026	14
		5873112026	10/09/2026	14
		5887972026	10/09/2026	14
		5890512026	10/09/2026	14
		5890722026	10/09/2026	14
		5891032026	10/09/2026	14
		5801102026	07/09/2026	13
		6020942026	11/09/2026	13
		6021122026	11/09/2026	13
		6021322026	11/09/2026	13
		5974442026	14/09/2026	12
		5984602026	14/09/2026	12
		6021522026	14/09/2026	12
		6122532026	14/09/2026	12
		5420462026	26/08/2026	11
		5889632026	09/09/2026	11
		5984002026	15/09/2026	11
		6048612026	15/09/2026	11
		5498392026	01/09/2026	9
		5581372026	01/09/2026	9
		5639692026	15/09/2026	9
		5775482026	01/09/2026	9
		6054272026	17/09/2026	9
		6072282026	17/09/2026	9
		6074532026	17/09/2026	9

INFORME DE GESTIÓN DE PQRSDF – TERCER TRIMESTRE 2026

Mes	Dependencia	Número petición	Fecha vencimiento	Días vencimiento
		6085742026	17/09/2026	9
		6096142026	17/09/2026	9
		6096942026	17/09/2026	9
		6172022026	17/09/2026	9
		5415842026	02/09/2026	8
		5597762026	02/09/2026	8
		5800732026	07/09/2026	8
		5801492026	07/09/2026	8
		6061552026	18/09/2026	8
		6094912026	18/09/2026	8
		6143772026	18/09/2026	8
		6152922026	18/09/2026	8
		6161092026	18/09/2026	8
		5601742026	03/09/2026	7
		5657772026	03/09/2026	7
		6049602026	15/09/2026	7
		6147322026	21/09/2026	7
		6157762026	21/09/2026	7
		6164522026	21/09/2026	7
		6168502026	21/09/2026	7
		6177662026	21/09/2026	7
		5691182026	04/09/2026	6
		5727192026	07/09/2026	6
		5777592026	04/09/2026	6
		5778522026	04/09/2026	6
		5782512026	04/09/2026	6
		5797822026	04/09/2026	6
		6164762026	22/09/2026	6
		6176352026	22/09/2026	6
		6094422026	17/09/2026	5
		6113952026	23/09/2026	5
		6126572026	23/09/2026	5
		5800132026	04/09/2026	4

INFORME DE GESTIÓN DE PQRSDF – TERCER TRIMESTRE 2026

Mes	Dependencia	Número petición	Fecha vencimiento	Días vencimiento
		5802392026	08/09/2026	4
		5889202026	09/09/2026	4
		5478302026	15/09/2026	3
		5824032026	15/09/2026	3
		5400272026	27/08/2026	2
		5974982026	16/09/2026	2
		6150772026	28/09/2026	2
		6057052026	29/09/2026	1
		6146722026	18/09/2026	1
SEPTIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	6302282026	25/09/2026	3
	GERENCIA DE ETNIAS	6515102026	15/09/2026	4
	AREA DE TESORERIA	6188302026	17/09/2026	9
	AREA DE TALENTO HUMANO	6195782026	18/09/2026	4
		6356712026	28/09/2026	2
	AREA DE SISTEMAS	6193272026	17/09/2026	4
		6754612026	18/09/2026	3
	SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACION SOCIAL	6193162026	22/09/2026	5
		6203862026	18/09/2026	3
		6292312026	24/09/2026	4
	SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	6192882026	17/09/2026	9
		6195072026	18/09/2026	8
		6199682026	18/09/2026	8
		6200762026	18/09/2026	8
		6201042026	18/09/2026	8
		6201262026	18/09/2026	8
		6204182026	18/09/2026	8
		6187022026	21/09/2026	7
		6187192026	21/09/2026	7
		6187272026	21/09/2026	7
		6199402026	22/09/2026	6
		6202542026	22/09/2026	6
		6203882026	22/09/2026	6
		6208592026	22/09/2026	6

INFORME DE GESTIÓN DE PQRSDF – TERCER TRIMESTRE 2026

Mes	Dependencia	Número petición	Fecha vencimiento	Días vencimiento
		6210012026	22/09/2026	6
		6192802026	23/09/2026	5
		6244412026	23/09/2026	5
		6244462026	23/09/2026	5
		6244692026	23/09/2026	5
		6244892026	23/09/2026	5
		6282672026	24/09/2026	4
		6283162026	24/09/2026	4
		6285872026	24/09/2026	4
		6286382026	24/09/2026	4
		6289522026	24/09/2026	4
		6311012026	24/09/2026	4
		6213302026	25/09/2026	3
		6317062026	25/09/2026	3
		6329172026	25/09/2026	3
		6351202026	25/09/2026	3
		6284392026	28/09/2026	2
		6376262026	28/09/2026	2
		6381972026	28/09/2026	2
		6565222026	28/09/2026	2
		6358272026	29/09/2026	1
		6364422026	29/09/2026	1
		6370722026	29/09/2026	1
		6380092026	29/09/2026	1
		6383762026	29/09/2026	1
		6412742026	29/09/2026	1

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado

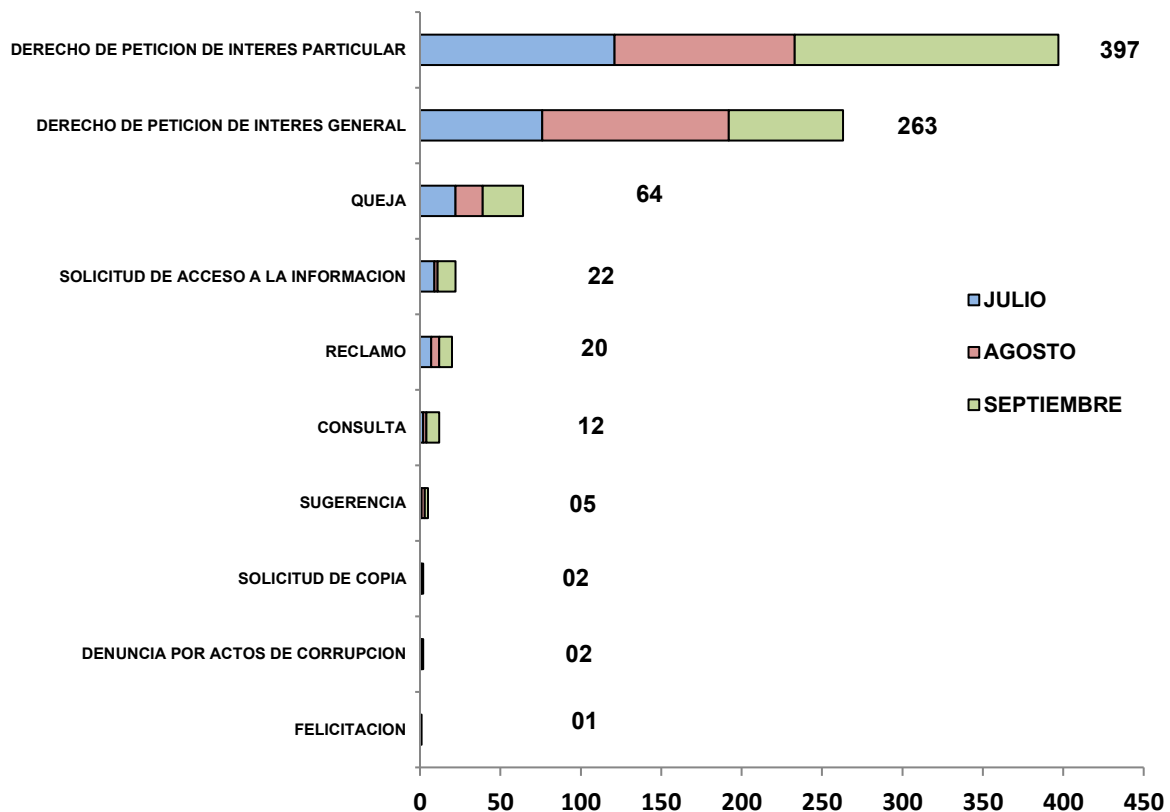
02/10/2026

INFORME DE GESTIÓN DE PQRSDF – TERCER TRIMESTRE 2026

4. CLASIFICACIÓN DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA

En la ilustración No. 2 se muestran las peticiones registradas en el tercer trimestre del año 2026, clasificadas por tipología. Se mantiene el “Derecho de petición de interés particular” como la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, con un 50% del total registrado; le sigue el “Derecho de petición de interés General”, con el 33%. En el mismo periodo en la vigencia 2025, la participación del Derecho de petición de interés particular fue del 60% y el Derecho de petición de interés General” registró el 15%.

Ilustración 2: Tipología 3° trimestre 2026



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado 02/10/2026

INFORME DE GESTIÓN DE PQRSDF – TERCER TRIMESTRE 2026

Tabla 5: Tipología 3° trimestre 2026

TIPO DE PETICIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL GENERAL	PORCENTAJE
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	121	112	164	397	50,40%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	76	116	71	263	33,40%
QUEJA	22	17	25	64	8,10%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	9	2	11	22	2,80%
RECLAMO	7	5	8	20	2,50%
CONSULTA	2	2	8	12	1,50%
SUGERENCIA	1	2	2	5	0,60%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	0	1	1	2	0,30%
SOLICITUD DE COPIA	1	1	0	2	0,30%
FELICITACIÓN	0	1	0	1	0,10%
TOTAL GENERAL	239	259	290	788	100%

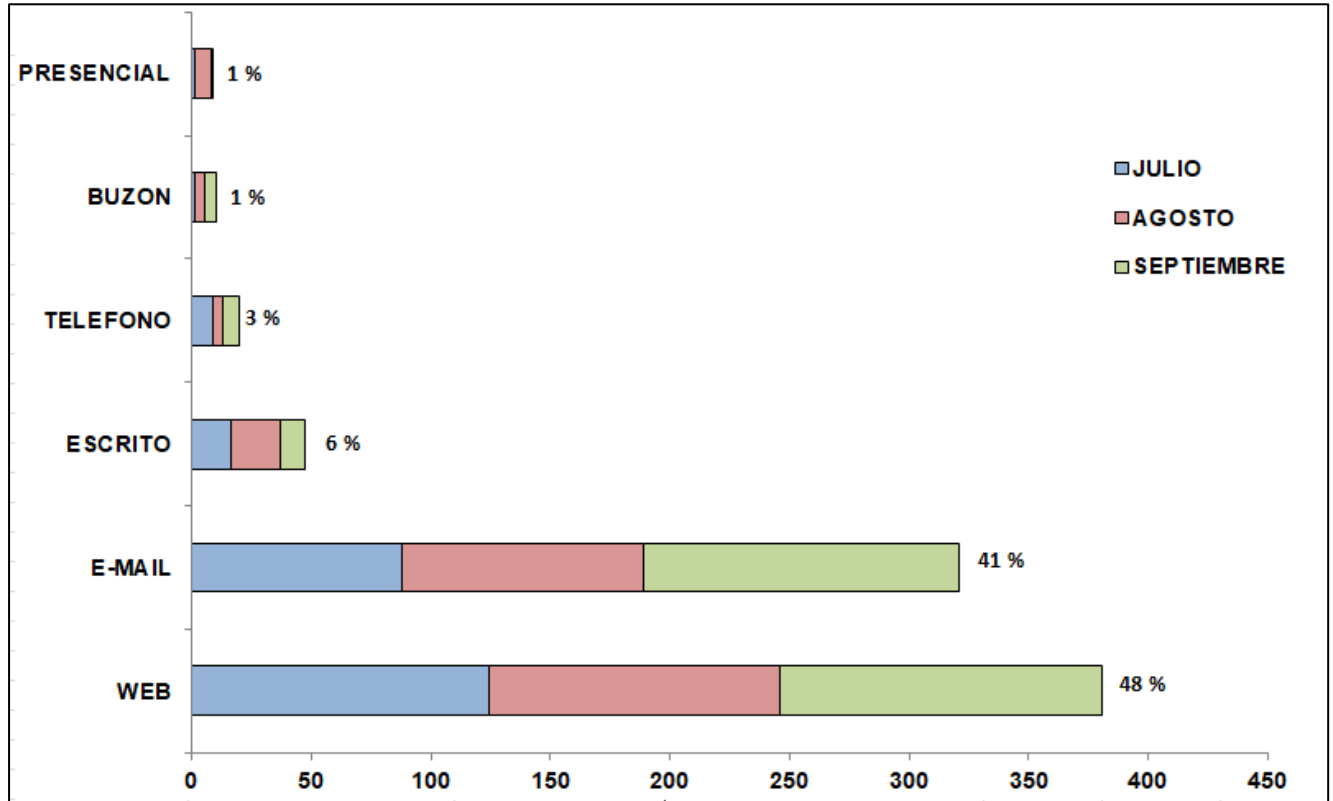
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado

02/10/2026

INFORME DE GESTIÓN DE PQRSDF – TERCER TRIMESTRE 2026

5. CANALES DE INTERACCIÓN

Ilustración 3: Canales de interacción 3° trimestre 2026



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha
generado 02/10/2026

En la ilustración No. 3 y la tabla 6 se presentan las peticiones ciudadanas registradas en Bogotá Te Escucha, clasificadas por canales de interacción. Se evidencia que el canal preferido por la ciudadanía es la “Página Web” con un 48% (381 peticiones), seguido de la “E-mail” con un 41% (321 peticiones) del total de los registros. Para el tercer trimestre de 2025 la participación de estos canales fue de 50,86% (267 peticiones) Página Web, seguido del E-mail con el 41,33% (217 peticiones).

INFORME DE GESTIÓN DE PQRSDF – TERCER TRIMESTRE 2026

Tabla 6: Número de peticiones recibidas por canal de atención

CANAL	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL GENERAL	PORCENTAJE
WEB	124	122	135	381	48%
E-MAIL	88	101	132	321	41%
ESCRITO	16	21	10	47	6%
TELEFONO	9	4	7	20	3%
BUZON	1	4	5	10	1%
PRESENCIAL	1	7	1	9	1%
TOTAL GENERAL	239	259	290	788	100%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado 02/10/2026

6. VEEDURÍAS CIUDADANAS

Durante el tercer trimestre del presente año ingresó una petición bajo el subtema de veeduría ciudadana. Se trata del “Derecho de petición 14 julio 2026 PYBA Engativa”, la cual fue atendida en los términos de ley.

7. SUBTEMAS REITERADOS

Tomando como base las respuestas emitidas durante el tercer trimestre del año 2026, en la tabla 7 se muestran los subtemas más reiterados, clasificados de mayor a menor.

Sin contar que el 17,64% de las peticiones recibidas consistieron en traslados a Entidades Distritales y aparecen registrados así, ni los casos que el sistema no clasifica en un tema específico (344 – 42,89%), el subtema con mayor participación durante el tercer trimestre de 2026 fue el de “Asesoría Jurídica en Legislación Comunal y Participación Ciudadana” con un 18,27% (144 casos).

INFORME DE GESTIÓN DE PQRSDF – TERCER TRIMESTRE 2026

Tabla 7: Subtemas 3° Trimestre 2026

SUBTEMAS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL GENERAL	PORCENTAJE
ASESORIA FORMACION E INFORMACION EN TEMAS DE DISCAPACIDAD	0	0	1	1	0,13%
CONSULTA DE DATOS HABEAS DATA	0	0	1	1	0,13%
TEMAS GESTION FINANCIERA INSTITUCIONAL	0	0	1	1	0,13%
VEEDURIAS CIUDADANAS	1	0	0	1	0,13%
ASESORIA INFORMACION CONSULTA COMUNIDADES ETNICAS	2	0	0	2	0,25%
ORGANIZACIONES COMUNALES APERTURA Y REGISTRO DE LIBROS DE LAS ORGANIZACIONES COMUNALES DE PRIMERO Y SEGUNDO GRADO(TAMBIEN SE CONOCE COMO REEMPLAZO DE LIBROS)	0	1	1	2	0,25%
COMUNICACION E INFORMACION FORTALECIMIENTO Y/O ASESORIAS PARA LA PARTICIPACION	0	1	2	3	0,38%
INFORMACION APROBACION MODIFICACION Y/O COPIAS	1		2	3	0,38%
ORGANIZACIONES JUVENILES	1	1	1	1	0,51%
EJECUCION DE OBRAS Y PROYECTOS CON PARTICIPACION CIUDADANA	0	2	0	2	0,63%
CENTRO DE DOCUMENTACION PARTICIPACION CIUDADANA	3	1	1	5	0,76%
CONFLICTO AL INTERIOR DE LAS JUNTAS DE ACCION COMUNAL	0	4	2	6	0,76%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	4	2	2	8	1,02%

INFORME DE GESTIÓN DE PQRSDF – TERCER TRIMESTRE 2026

SUBTEMAS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL GENERAL	PORCENTAJE
INSPECCION VIGILANCIA Y CONTROL A ORGANIZACIONES COMUNALES Y OTRAS RELACIONADAS CON COMUNIDADES INDIGENAS	3	2	3	8	1,02%
ORGANIZACIONES DE MUJER Y GENERO	3	3	2	8	1,02%
ASESORIAS PROPIEDAD HORIZONTAL CON ENFASIS EN PARTICIPACION CIUDADANA	15	5	0	20	2,54%
TEMAS ADMINISTRATIVOS	7	12	1	20	2,66%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA PORTAFOLIO DE SERVICIOS	2	17	3	22	3,05%
PARTICIPACION CIUDADANA ASESORIA INFORMACION METODOLOGIAS Y/O SOLICITUD DE COPIAS EN TEMAS DE PARTICIPACION CIUDADANA FORTALECIMIENTO A INSTANCIAS ESPACIOS Y MECANISMOS DE PARTICIPACION	11	4	7	22	3,05%
FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACION SOCIAL ASESORIA INFORMACION Y/O CAPACITACION	6	19	5	30	3,81%
ASESORIA JURIDICA EN LEGISLACION COMUNAL Y PARTICIPACION CIUDADANA	85	34	13	132	16,75%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES Y/O TERRITORIALES	52	41	51	144	18,27%
(en blanco)	43	110	191	344	42,89%
TOTAL GENERAL	239	259	290	788	100%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado

02/10/2026

INFORME DE GESTIÓN DE PQRSDF – TERCER TRIMESTRE 2026

8. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Tabla 8: Peticiones trasladadas por no competencia 3° Trimestre 2026

ENTIDAD QUE RECIBE - TIPO DE ENTIDAD	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL GENERAL
EMPRESA DE RENOVACION Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTA - RENOB	1	0	0	1
EMPRESA METRO DE BOGOTA S.A.	0	1	0	1
INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC	0	0	1	1
SECRETARIA GENERAL	1	0		1
CONSULTA	2	1	1	4
INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCION Y BIENESTAR ANIMAL - IDPYBA	0	0	1	1
SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	0	1	0	1
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	0	1	1	2
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO - DADEP	5	0	1	6
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU	1	0	0	1
INSTITUTO DISTRITAL DE GESTION DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMATICO - IDIGER	1	0	1	2
INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	0	3	0	3
INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACION Y DEPORTE - IDR	1	1	0	2
SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE	0	3	1	4
SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	3	1	0	4
SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD	0	2	0	2
SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACION	0	1	2	3
SECRETARIA DISTRITAL DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	2	1	5	8
SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT	1	0	1	2

INFORME DE GESTIÓN DE PQRSDF – TERCER TRIMESTRE 2026

ENTIDAD QUE RECIBE - TIPO DE ENTIDAD	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL GENERAL
SECRETARIA GENERAL	1	1	1	3
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE REHABILITACION Y MANTENIMIENTO VIAL - UAERMV	0	0	1	1
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PUBLICOS -UAESP	1	0	0	1
VEEDURIA DISTRITAL	0	0	2	2
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	16	13	15	44
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO - DADEP	2	3	1	6
EMPRESA DE RENOVACION Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTA - RENOBO	0	0	1	1
EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A.	0	1	1	2
INSTITUTO DISTRITAL DE GESTION DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMATICO - IDIGER	0	0	1	1
INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACION Y DEPORTE - IDR D	1	0	0	1
INSTITUTO PARA LA ECONOMIA SOCIAL - IPES	1	0	0	1
SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE	0	2	1	3
SECRETARIA DISTRITAL DE CULTURA RECREACION Y DEPORTE	0	1	0	1
SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	1	3	3	7
SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA	0	1	0	1
SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL	2	0	2	4
SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD	2	0	0	2
SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACION	0	0	4	4
SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD	0	1	2	3
SECRETARIA DISTRITAL DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	2	1	1	4
SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT	3	1	0	4

INFORME DE GESTIÓN DE PQRSDF – TERCER TRIMESTRE 2026

ENTIDAD QUE RECIBE - TIPO DE ENTIDAD	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL GENERAL
SECRETARIA GENERAL	1	0	2	3
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA - UAECOB	1	1	0	2
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL - UAECOD	0	1	0	1
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PUBLICOS -UAESP	0	1	0	1
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	16	17	19	52
SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL	0	1	0	1
FELICITACION	0	1	0	1
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO - DADEP	0	1	1	2
EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A.	0	1	0	1
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU	0	1	0	1
INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACION Y DEPORTE - IDRD	1	0	0	1
SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE	1	0	0	1
SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	4	0	0	4
SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL	0	1	0	1
SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD	0	0	1	1
SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD	0	0	1	1
SECRETARIA DISTRITAL DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	3	0	1	4
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E.	0	0	1	1
TERMINAL DE TRANSPORTES S.A.	1	0	0	1
VEEDURIA DISTRITAL	1	0	0	1
QUEJA	11	4	5	20

INFORME DE GESTIÓN DE PQRSDF – TERCER TRIMESTRE 2026

ENTIDAD QUE RECIBE - TIPO DE ENTIDAD	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL GENERAL
EMPRESA DE RENOVACION Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTA - RENOB	1		0	1
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA S.A. - ETB - ESP	0	0	1	1
INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCION Y BIENESTAR ANIMAL - IDPYBA	0	0	1	1
SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL	2	2	0	4
SECRETARIA DISTRITAL DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	0	0	1	1
SECRETARIA GENERAL	0	0	1	1
RECLAMO	3	2	4	9
SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE	1	0	0	1
SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	1	0	2	3
SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL	0	0	1	1
SECRETARIA DISTRITAL DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	1	0	0	1
SECRETARIA GENERAL	0	0	1	1
VEEDURIA DISTRITAL	0	1	0	1
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	3	1	4	8
SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACION	1	0	0	1
SOLICITUD DE COPIA	1	0	0	1
SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	0	0	1	1
SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL	0	1	0	1
SECRETARIA DISTRITAL DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	0	0	1	1
SUGERENCIA	0	1	2	3
TOTAL GENERAL	52	41	51	144

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado 02/10/2026

INFORME DE GESTIÓN DE PQRSDF – TERCER TRIMESTRE 2026

Del total de las PQRSDF recibidas durante el período evaluado, 144 fueron trasladadas a otras entidades porque no eran competencia del Instituto. Estos traslados se realizaron dentro de los plazos establecidos por la normatividad vigente, garantizando la atención oportuna de las solicitudes por parte de las entidades competentes, esto representa el 18,65% de las 788 peticiones recibidas. El detalle de estos traslados se presenta en la Tabla 8.

Las entidades que recibieron mayor número de traslados fueron: la Secretaría Distrital de Gobierno, con 20 solicitudes; seguida de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia con 19 registros y la Departamento Administrativo De La Defensoría Del Espacio Público - DADEP, con 14 peticiones.

9. QUEJAS Y RECLAMOS

La siguiente tabla presenta la relación de quejas y reclamos para el trimestre en referencia:

Tabla 9: Quejas, Reclamos y Denuncias recibidas 3° trimestre 2026

TIPO DE PETICIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL GENERAL
QUEJA	22	17	25	64
RECLAMO	7	5	8	20
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	0	1	1	2
TOTAL GENERAL	29	23	34	86

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha
generado 02/10/2026

Una vez validada y verificada la información de las solicitudes recibidas se evidenció que, aunque inicialmente se registraron para los meses de julio, agosto y septiembre 64 quejas, 20 reclamos y 2 quejas; 9 reclamos fueron trasladadas a otras entidades por no ser competencia del Instituto.

INFORME DE GESTIÓN DE PQRSDF – TERCER TRIMESTRE 2026

Respecto a las dos denuncias por presuntos actos de corrupción recibidas durante el período evaluado, éstas fueron trasladadas a las entidades competentes, dado que los asuntos expuestos no eran competencia del Instituto.

10. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

A continuación, se muestra las solicitudes de acceso a la información recibidas por medio del Sistema Distrital para la Gestión de peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha durante este trimestre:

Tabla 10: Solicitudes de acceso a la información recibidas 3° trimestre 2026

DEPENDENCIA	NÚMERO DE PETICIÓN	DÍAS DE GESTIÓN		
		JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	4747512026	1	0	0
SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	4776792026	13	0	0
AREA DE ALMACEN E INVENTARIOS	4892712026	5	0	0
GERENCIA DE ETNIAS	4948772026	12	0	0
GERENCIA DE INSTANCIAS Y MECANISMOS DE PARTICIPACION	4986502026	11	0	0
AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	5092012026	1	0	0
GERENCIA DE ESCUELA DE PARTICIPACION	5131952026	5	0	0
GERENCIA DE MUJER Y GENEROS	5144902026	12	0	0
AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	5384552026	1	0	0
AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	5430212026	0	1	0
SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	6122532026	0	22	0
AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	6382462026	0	0	1
AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	6390192026	0	0	5
AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	6442842026	0	0	2
SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	6565222026	0	0	12
OFICINA ASESORA JURIDICA	6648542026	0	0	10
SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	6693902026	0	0	4
SUBDIRECCION DE PROMOCION DE LA PARTICIPACION	6756852026	0	0	7
SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	6896862026	0	0	3
SUBDIRECCION DE PROMOCION DE LA PARTICIPACION	6929282026	0	0	2
GERENCIA DE JUVENTUD	6936192026	0	0	2

INFORME DE GESTIÓN DE PQRSDF – TERCER TRIMESTRE 2026

AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	6946542026	0	0	2
TOTAL PETICIONES		22		

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha
generado 02/10/2026

Conforme a lo evidenciado durante el 3° trimestre del año 2026, 8 solicitudes de acceso a información fueron trasladadas a otras entidades por no ser competencia del Instituto, 8 solicitudes se atendieron dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción y 6 se dieron respuesta de forma extemporánea.

11. RECOMENDACIONES

- Es necesario adelantar acciones en todas las dependencias para mejorar los tiempos de respuesta a las solicitudes ciudadanas, así como el control de vencimientos y la calidad de los registros para garantizar una atención más oportuna y efectiva. Esta recomendación adquiere especial peso en la Subdirección de Asuntos Comunes por su alta participación en el total de las peticiones recibidas.
- Las peticiones que se encuentran vencidas (fuera de términos y sin respuesta) deberán ser atendidas de manera inmediata, dando respuesta de fondo en cumplimiento de lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición.
- Todas las respuestas a las PQRSDF recibidas siempre deberán cumplir los criterios de calidad definidos para la atención a la ciudadanía, garantizando coherencia, claridad, calidez, oportunidad y suficiencia en la respuesta, así como el adecuado uso del sistema distrital Bogotá te Escucha.

Elaboró: Jenny Paola González Gil – Auxiliar Administrativo 407 – 07 de la Secretaría General.
Revisó: Leidy Milena Garzón Amaya – Contratista de la Secretaría General.
Aprobó: Guiomar Patricia Gil Ardila – Secretaria General