

Informe gestión de peticiones

1er semestre de
2026



INFORME DE GESTIÓN

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)

Primer semestre de 2026 (enero – junio)

Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te Escucha

Base consolidada de PQRS – vigencias 2025 y 2026

Documento de uso institucional

Bogotá D.C., julio de 2026

TABLA DE CONTENIDO

TABLA DE CONTENIDO 3

1. INTRODUCCIÓN..... 4

 1.1 Propósito del informe..... 4

 1.2 Alcance..... 4

 1.3 Periodo analizado 4

 1.4 Fuente de información..... 4

 1.5 Metodología utilizada..... 4

2. CARACTERIZACIÓN GENERAL DE LAS PQRS 5

 2.1 Volumen total y variación interanual 5

 2.2 Distribución y comportamiento mensual 5

 2.3 Tendencia general del semestre 6

3. ANÁLISIS POR TIPO DE PETICIÓN..... 7

4. ANÁLISIS POR CANAL DE RECEPCIÓN 7

5. CARACTERIZACIÓN DE LOS PETICIONARIOS 8

6. ANÁLISIS TEMÁTICO..... 8

 6.1 Categorías temáticas..... 8

 6.2 Subtemas más frecuentes (2026)..... 9

 6.3 Necesidades y problemas institucionales evidenciados por el Defensor del Ciudadano 10

7. ANÁLISIS POR DEPENDENCIA 10

8. COMPARATIVO INTEGRAL 2025 VS. 2026..... 11

 8.1 Incrementos más relevantes..... 11

 8.2 Disminuciones relevantes 11

9. CONCLUSIONES..... 12

10. RECOMENDACIONES DEL DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA..... 13

1. INTRODUCCIÓN

1.1 Propósito del informe

El presente informe tiene como propósito analizar la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) recibidas por la entidad durante el primer semestre de 2026, con el fin de proporcionar a la alta dirección y a los organismos de control una base analítica objetiva para la toma de decisiones orientadas a fortalecer la atención al ciudadano, la oportunidad en la respuesta y la calidad del servicio.

1.2 Alcance

El análisis cubre la totalidad de los registros de PQRS radicados a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te Escucha, correspondientes a la Matriz de Registro y Control PQRSD.

1.3 Periodo analizado

El análisis se centra exclusivamente en el primer semestre de 2026 (enero a junio). La información correspondiente al primer semestre de 2025 (enero a junio) se utiliza únicamente como línea base comparativa, garantizando la equivalencia de periodos (enero-junio en ambas vigencias) para toda comparación interanual presentada en este documento.

1.4 Fuente de información

Matriz de Registro y Control PQRSD, correspondiente a las vigencias 2025 (2.248 registros, enero-junio) y 2026 (2.907 registros, enero-junio).

1.5 Metodología utilizada

El desarrollo del informe se realizó con base en:

- Análisis estadístico: cálculo de frecuencias, porcentajes, variaciones absolutas y porcentuales, medidas de tendencia central y de dispersión, y análisis comparativos entre periodos equivalentes.
- Elaboración del informe: interpretación técnica de los resultados, identificación de hallazgos, riesgos y oportunidades de mejora, y formulación de conclusiones y recomendaciones sustentadas exclusivamente en la evidencia disponible.

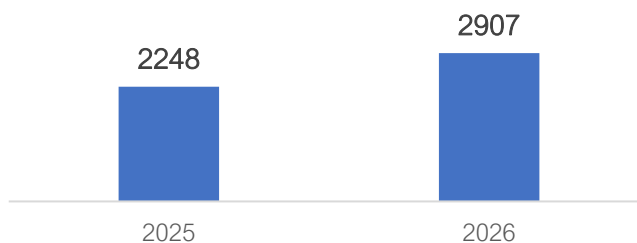
2. CARACTERIZACIÓN GENERAL DE LAS PQRS

2.1 Volumen total y variación interanual

La entidad recibió 2.907 PQRS durante el primer semestre de 2026, frente a 2.248 en el mismo periodo de 2025, lo que representa un incremento de 659 solicitudes (29,31%). Este crecimiento supera ampliamente el rango de variación normal esperado entre periodos equivalentes y constituye la señal más relevante de todo el informe: la demanda ciudadana sobre la entidad se expandió de forma sustancial en un solo año, lo que exige revisar la capacidad instalada de atención, sin que ello implique necesariamente un deterioro del servicio, ya que un mayor volumen de peticiones puede también reflejar mayor visibilidad institucional, mayor oferta de trámites (p. ej. Convocatorias y Centro Felicidad Chapinero) o mejor accesibilidad de los canales.

Periodo	Total PQRS	Variación absoluta	Variación %
1er semestre 2025 (ene-jun)	2.248	—	—
1er semestre 2026 (ene-jun)	2.907	+659	+29,31%

Total PQRS 2025 vs 2026



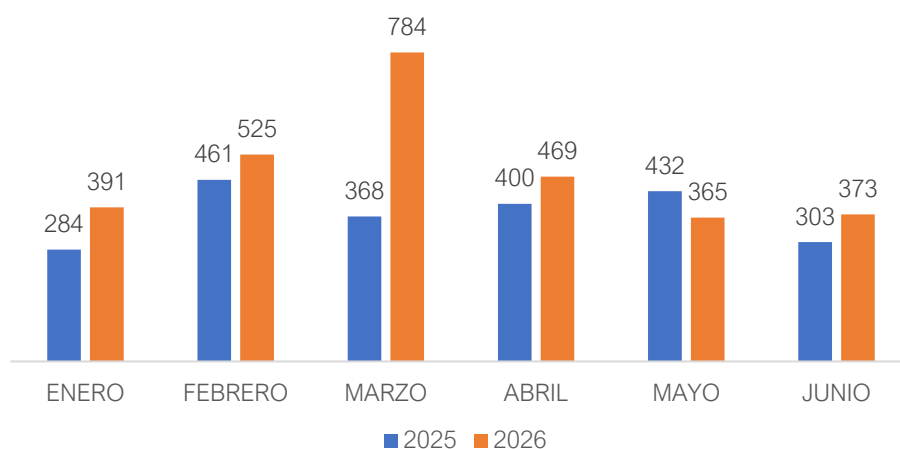
2.2 Distribución y comportamiento mensual

El comportamiento mensual de 2026 no es uniforme: cinco de los seis meses presentan crecimiento frente a 2025, con un pico extraordinario en abril (+384 PQRS, +96,00%), mes que por sí solo explica el 58,3% del incremento semestral total (384 de 659 casos adicionales). Febrero es el único mes con disminución (-70 PQRS, -15,18%). El patrón sugiere un evento concentrado en marzo-abril de 2026 (coincidente, como se detalla en el numeral 6, con el repunte de la categoría ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACIÓN y de la dependencia DIRECCIÓN DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACIÓN) más que una tendencia sostenida y homogénea de crecimiento a lo largo de todo el semestre.

Comportamiento mensual de las Peticiones 2025 y 2026

Mes	2025	2026	Var. absoluta	Var. %
Enero	284	373	+89	+31,34%
Febrero	461	391	-70	-15,18%
Marzo	368	525	+157	+42,66%
Abril	400	784	+384	+96,00%
Mayo	432	469	+37	+8,56%
Junio	303	365	+62	+20,46%

Total PQRS por mes. 2025 vs 2026



2.3 Tendencia general del semestre

Al observar la serie completa, el volumen mensual de 2026 osciló entre 365 (junio) y 784 (abril), con una media de 484,5 PQRS/mes, frente a una media de 374,7 PQRS/mes en 2025 (oscilación entre 284 y 461). La dispersión mensual también aumentó: 2026 muestra un rango de 419 PQRS entre el mes de menor y mayor volumen, frente a un rango de 177 en 2025. Esto indica que, además de recibir más peticiones en términos absolutos, la entidad enfrentó en 2026 una demanda más irregular mes a mes, lo que añade complejidad a la planeación de la capacidad de respuesta.

3. ANÁLISIS POR TIPO DE PETICIÓN

Tipo de petición	2025	2026	% 2025	% 2026	Var. abs.
Derecho de petición interés particular	2.169	2.829	96,49%	97,32%	+660
Reclamo	12	25	0,53%	0,86%	+13
Solicitud de acceso a información	45	14	2,00%	0,48%	-31
Derecho de petición interés general	3	13	0,13%	0,45%	+10
Felicitación	3	13	0,13%	0,45%	+10
Queja	1	5	0,04%	0,17%	+4
Sugerencia	3	4	0,13%	0,14%	+1
Denuncia de actos de corrupción	1	4	0,04%	0,14%	+3
Consulta	7	0	0,31%	0,00%	-7
Solicitud de copias	4	0	0,18%	0,00%	-4

El derecho de petición de interés particular es, con amplio margen, el tipo predominante en ambas vigencias, y además incrementó su participación relativa (de 96,49% a 97,32%), concentrando prácticamente la totalidad del crecimiento del semestre (660 de los 659 casos adicionales netos, dado que el resto de tipologías se compensan entre sí).

En términos relativos, los reclamos se duplicaron (de 12 a 25, +108,3%), al igual que las felicitaciones (de 3 a 13) y las denuncias de actos de corrupción (de 1 a 4). Aunque las bases numéricas son pequeñas y estas variaciones deben leerse con cautela, el aumento simultáneo de reclamos y denuncias, sin que se reduzcan las felicitaciones, no permite concluir un deterioro generalizado de la percepción ciudadana; podría reflejar, igualmente, mayor disposición ciudadana a manifestarse por distintos medios.

4. ANÁLISIS POR CANAL DE RECEPCIÓN

Canal	2025	2026	% 2025	% 2026
Escrito	1.738	2.189	77,31%	75,30%
Web	508	718	22,60%	24,70%
Telefónico	2	0	0,09%	0,00%

El canal Escrito continúa siendo predominante en ambas vigencias, aunque perdió 2 puntos porcentuales de participación (de 77,31% a 75,30%) en favor del canal Web, que creció de 22,60% a 24,70%. En términos absolutos, el canal Web aumentó en 210 solicitudes (+41,3%), un ritmo de crecimiento superior al del canal Escrito (+451 solicitudes, +25,9%). Esta tendencia, aunque incipiente, es consistente con una transición gradual hacia canales digitales y constituye una oportunidad para fortalecer la atención virtual como estrategia de descongestión.

5. CARACTERIZACIÓN DE LOS PETICIONARIOS

No se dispone de variables adicionales (edad, ubicación, estrato socioeconómico, pertenencia étnica o condición de discapacidad), por lo que el análisis de perfil de usuario se limita estrictamente a lo que permite la variable SEXO.

Categoría	2025	2026	% 2025	% 2026
Hombre	1.031	1.356	45,86%	46,65%
Mujer	937	1.302	41,68%	44,79%
Anónimo	64	195	2,85%	6,71%
Anónimo con datos	97	2	4,31%	0,07%
Persona jurídica	116	51	5,16%	1,75%
LGBTI	1	1	0,04%	0,03%
Niños	2	0	0,09%	0,00%

En ambas vigencias la distribución entre hombres y mujeres es relativamente equilibrada, con leve mayoría masculina (46,65% frente a 44,79% en 2026). Este equilibrio se mantuvo estable respecto a 2025, por lo que no se observa un cambio relevante en la composición de sexo de los peticionarios identificados.

El hallazgo más notable de este apartado es el comportamiento de las categorías “Anónimo” y “Anónimo con datos”: la primera casi se cuadruplicó en participación (de 2,85% a 6,71%), mientras la segunda prácticamente desapareció (de 4,31% a 0,07%).

6. ANÁLISIS TEMÁTICO

6.1 Categorías temáticas

Categoría	2025	2026	% 2026	Var. abs.
Arte, cultura y patrimonio	815	857	29,48%	+42
Traslado de petición por competencia	367	462	15,89%	+95
Asuntos locales y participación	144	397	13,66%	+253
Convocatorias	308	385	13,24%	+77
Servicio a la ciudadanía	178	265	9,12%	+87
Bienes de interés cultural	160	193	6,64%	+33
Gestión, lectura y bibliotecas	76	144	4,95%	+68
Talento humano y contratación	54	103	3,54%	+49
Asuntos administrativos	89	83	2,86%	-6
Cultura ciudadana	50	11	0,38%	-39

Categoría	2025	2026	% 2026	Var. abs.
Otras (disciplinarios, veedurías, corrupción, otros)	5	5	0,17%	0

La categoría “Arte, cultura y patrimonio” concentra cerca de un tercio de las PQRS de 2026 (29,48%), confirmando que la naturaleza misional de la entidad (gestión cultural, patrimonial y artística) es también el principal motivador de las peticiones ciudadanas debido a las solicitudes provenientes de los servicios del CEFE CHAPINERO, bienes de interés cultural y permisos para la realización de eventos en el espacio público.

El hallazgo temático más relevante del semestre es el crecimiento de “Asuntos locales y participación”, que casi se triplicó (de 144 a 397 casos, +175,7%), pasando de ser una categoría secundaria a la tercera de mayor volumen. Este comportamiento es consistente con el repunte observado en marzo-abril (numeral 2) y con el crecimiento de la dependencia asociada (numeral 7), y sugiere un evento, proceso de participación ciudadana o convocatoria territorial concentrado en ese periodo.

“Gestión, lectura y bibliotecas” y “Talento humano y contratación” casi duplicaron su volumen (+89,5% y +90,7% respectivamente), aunque parten de bases más pequeñas. En sentido contrario, “Cultura ciudadana” se redujo en 78,0% (de 50 a 11 casos), la caída relativa más pronunciada del semestre, lo que podría reflejar el cierre o la reducción de programas o convocatorias asociadas a esta categoría en 2026 frente a 2025; la base de datos no permite confirmar la causa específica.

6.2 Subtemas más frecuentes (2026)

Subtema	Casos 2026	% del total
Equipamientos culturales (CEFE Chapinero)	739	25,42%
Traslado a entidades distritales	470	16,17%
Gestión territorial y poblaciones (Consejos locales de cultura)	315	10,84%
Consulta en temas culturales (Servicio a la Ciudadanía)	229	7,88%
Certificado de participación (Convocatorias, invitaciones culturales, más cultura local)	149	5,13%
Control urbano sobre BIC en Bogotá	137	4,71%
Servicios bibliotecarios	102	3,51%
Asesorías convocatorias e invitaciones públicas	88	3,03%
Información planta de personal	83	2,86%

El subtema “Equipamientos culturales” (referido al Centro Felicidad Chapinero) es el de mayor demanda (25,42% del total de 2026), lo que refleja una fuerte expectativa ciudadana asociada a la infraestructura cultural (biblioteca, programación artística, cultural y deportiva) de la ciudad: su estado, funcionamiento, y/o acceso. El segundo subtema, “Traslado a entidades distritales” (16,17%), evidencia que una porción significativa de las solicitudes recibidas no corresponde a competencia directa de la entidad, sino que debe ser remitida a otras entidades del Distrito, lo que constituye tanto una carga operativa de gestión documental como una posible señal de que la ciudadanía no siempre identifica con claridad el canal o entidad competente para su solicitud.

Los subtemas “Gestión territorial y poblaciones” y “Consejos locales”, junto con la categoría “Asuntos locales y participación” ya señalada, evidencian una demanda ciudadana concentrada en procesos de participación comunitaria y territorial. Por su parte, “Certificado de participación” y “Asesorías convocatorias e invitaciones públicas” reflejan la alta demanda asociada a la oferta de convocatorias culturales y artísticas de la entidad, coherente con el peso de la categoría “Convocatorias”.

6.3 Necesidades y problemas institucionales evidenciados por el Defensor del Ciudadano

El análisis conjunto de categorías, subtemas y asuntos permite identificar tres focos de necesidad ciudadana predominantes en el primer semestre de 2026:

- **Infraestructura y equipamientos culturales:** la ciudadanía demanda información sobre equipamientos culturales, lo que sugiere la conveniencia de reforzar canales de información proactiva para reducir la necesidad de radicar PQRS por este motivo.
- **Participación y gestión territorial:** el fuerte crecimiento de peticiones asociadas a asuntos locales, consejos locales y gestión territorial y poblacional indica una intensificación de la interlocución ciudadana con procesos de participación, que debe ser monitoreada por la dependencia responsable dado su ritmo de crecimiento.
- **Competencia y direccionamiento:** el peso del subtema “traslado a entidades distritales” evidencia que una parte relevante del esfuerzo de gestión documental de la entidad se destina a redirigir solicitudes que no le competen, lo que representa una oportunidad de mejora en la orientación inicial al ciudadano para reducir estos traslados.

7. ANÁLISIS POR DEPENDENCIA

Dependencia	2025	2026	% 2026	% acum.	Var. abs.
Subdirección de Gestión Cultural y Artística	806	852	29,31%	29,31%	+46
Dirección de Asuntos Locales y Participación	153	477	16,41%	45,72%	+324
Relacionamiento con la Ciudadanía	234	258	8,88%	54,59%	+24
Dirección de Fomento	159	198	6,81%	68,25%	+39
Subdirección de Infraestructura y Patrimonio Cultural	175	195	6,71%	74,96%	+20

Dependencia	2025	2026	% 2026	% acum.	Var. abs.
Dirección de Lectura y Bibliotecas	83	142	4,88%	79,84%	+59
Grupo Interno Gestión del Talento Humano	25	88	3,03%	87,03%	+63
Dirección de Transformaciones Culturales	35	58	2,00%	89,03%	+23

La Subdirección de Gestión Cultural y Artística es, en ambas vigencias, la dependencia con mayor volumen de PQRS (29,31% del total en 2026), consistente con el peso de la categoría “Arte, cultura y patrimonio”. El hallazgo más significativo de este numeral es el crecimiento extraordinario de la Dirección de Asuntos Locales y Participación, que pasó de 153 a 477 casos (+211,8%), la mayor variación absoluta (+324) y porcentual entre todas las dependencias de alto volumen, y que explica prácticamente la mitad del crecimiento total del semestre (324 de 659 casos adicionales, 49,2%). Este resultado es plenamente coherente con el crecimiento observado en la categoría “Asuntos locales y participación” (numeral 6) y en el repunte mensual de marzo-abril (numeral 2), y apunta a un mismo fenómeno observado desde tres ángulos distintos de la base de datos.

El Grupo Interno de Gestión del Talento Humano también presenta un crecimiento proporcional muy alto (de 25 a 88 casos, +252,0%), aunque en una base pequeña. Solo ocho dependencias concentran el 80% del volumen total de PQRS de 2026 (frente a 63 dependencias con al menos un registro), lo que confirma una alta concentración de la demanda operativa y sugiere que los esfuerzos de fortalecimiento de la gestión de PQRS deberían priorizarse en estas áreas.

8. COMPARATIVO INTEGRAL 2025 VS. 2026

Este numeral integra los hallazgos comparables de los numerales anteriores para ofrecer una lectura consolidada del cambio de comportamiento entre el primer semestre de 2025 y el primer semestre de 2026.

8.1 Incrementos más relevantes

- **Volumen total:** +659 PQRS (+29,31%), el cambio más significativo del semestre en términos absolutos.
- **Dirección de Asuntos Locales y Participación:** +324 PQRS (+211,8%), la mayor variación relativa entre las dependencias de alto volumen.
- **Categoría Asuntos locales y participación:** +253 PQRS (+175,7%).
- **Categoría anónimo (peticionario):** +131 PQRS (de 64 a 195, +204,7%).
- **Grupo Interno Gestión del Talento Humano:** +63 PQRS (+252,0%).
- **Canal Web:** +210 PQRS (+41,3%), con crecimiento proporcional superior al canal Escrito.

8.2 Disminuciones relevantes

- **Categoría Cultura ciudadana:** -39 PQRS (-78,0%), la mayor caída relativa del semestre.

- **Categoría de peticionario “Anónimo con datos”:** -95 PQRS (de 97 a 2, -97,9%), posiblemente asociada a una reclasificación hacia “Anónimo” (ver numeral 5).
- **Persona jurídica (peticionario):** -65 PQRS (-56,0%).
- **Solicitudes de acceso a información:** -31 PQRS (-68,9%).
- **Mes de febrero:** único mes con caída interanual (-70 PQRS, -15,18%).

9. CONCLUSIONES

- La entidad enfrentó en el primer semestre de 2026 un incremento sustancial y no homogéneo de la demanda ciudadana (+29,31%), concentrado de forma desproporcionada en el mes de abril y en la dependencia de Asuntos Locales y Participación, lo que indica un evento específico más que un crecimiento estructural sostenido de la gestión institucional.
- El crecimiento observado no se tradujo, hasta el momento del corte de información, en un deterioro generalizado de la oportunidad de respuesta: el 96,46% de las PQRS de 2026 se gestionaron dentro del término legal estimado, y el 99,69% de los casos presentan estado de cierre “Respuesta total”.
- No obstante, existe una señal temprana de deterioro que merece seguimiento prioritario: la proporción de casos gestionados fuera de término aumentó entre el primer y el segundo trimestre del semestre (8 Peticiones vencidas).
- La gestión institucional está fuertemente concentrada en una sola categoría temática (Arte, cultura y patrimonio) concentra cerca de un tercio de las solicitudes, lo que refleja de manera consistente la naturaleza misional de la entidad.
- El eje temático de mayor demanda ciudadana durante el semestre fue la infraestructura cultural (subtema “Equipamientos culturales”, 25,42% del total), seguido de un volumen significativo de solicitudes que no correspondían a la competencia directa de la entidad y debieron trasladarse a otras entidades distritales (16,17%).
- La clasificación por tipo de petición está altamente concentrada en “derecho de petición de interés particular” (97,32% en 2026).

10. RECOMENDACIONES DEL DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA

Las recomendaciones que se presentan a continuación se orientan a fortalecer la atención al ciudadano, la oportunidad de respuesta, la calidad del servicio, la gestión documental, el seguimiento de PQRS, el análisis de información y la toma de decisiones.

Problema identificado	Evidencia	Acción recomendada	Beneficio esperado	Prioridad
Incremento de casos de vencimientos de términos en el segundo trimestre.	Vencimiento de PQRS	Implementar alertas tempranas de vencimiento de términos y reforzar temporalmente la capacidad de respuesta en los meses de mayor demanda histórica.	Reducción de la proporción de PQRS fuera de término y mitigación del riesgo de incumplimiento normativo.	Alta

Problema identificado	Evidencia	Acción recomendada	Beneficio esperado	Prioridad
Alto volumen de traslados a entidades distritales (16,17% del total).	470 casos del subtema “traslado a entidades distritales”, segundo de mayor frecuencia (numeral 6.2).	Fortalecer la orientación inicial al ciudadano, formularios web y canal escrito) con información clara sobre competencias, para reducir radicaciones que no corresponden a la entidad.	Reducción de la carga operativa de gestión documental y mejora de la experiencia ciudadana al evitar reprocesos.	Media

Problema identificado	Evidencia	Acción recomendada	Beneficio esperado	Prioridad
Baja diversificación de la clasificación por tipo de petición.	97,32% de los casos de 2026 clasificados como “derecho de petición interés particular” (numeral 3).	Revisar los criterios de clasificación del sistema y capacitar a los responsables de radicación para mejorar la diferenciación entre quejas, reclamos, sugerencias y peticiones propiamente dichas.	Mayor capacidad analítica para identificar problemas de servicio específicos (quejas y reclamos) frente al volumen general de trámites.	Baja



Radicado: **20267000422113**

Fecha 24-07-2026 11:37

El Documento 20267000422113 fue firmado electrónicamente por:	
Luis Fernando Mejia Castro	Jefe Oficina Asesora de Planeación, Oficina Asesora de Planeación, ID: 79558456, luis.mejia@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 24-07-2026 14:36:25
Paola Andrea Ramirez Gutierrez (E)	Directora de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano (E), Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ID: 52478000700, paola.ramirez@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 24-07-2026 12:19:15
Viviana Ortiz Bernal	Contratista, Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ID: 1033683556, viviana.ortiz@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 24-07-2026 11:38:31
 31d103c3f0f9f28c5fdb84d7e480869d79fd848e2410f37784fa49dbe7a2ba1f Codigo de Verificación CV: 2b369	

