



SECRETARÍA
GENERAL

INFORME GESTIÓN DE PETICIONES
ENTIDADES DISTRITALES ENERO 2025

Página 1 de 38

**INFORME GESTIÓN DE PETICIONES
ENTIDADES DISTRITALES
ENERO - 2025**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

BOGOTÁ D.C. FEBRERO 2025

Cra 8 No. 10 - 65
Código postal 111711
Tel: 381 3000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	RESUMEN GLOBAL PETICIONES CIUDADANAS D.C.	4
3.	GESTIÓN DE PETICIONES POR SECTORES D.C.	5
3.1.	REGISTRO DE PETICIONES POR SECTORES Y POR ENTIDADES DEL D.C.	6
3.2.	VARIACIÓN EN EL REGISTRO DE PETICIONES POR SECTOR	9
3.3.	GESTIÓN DE RESPUESTA POR SECTORES	10
3.4.	TEMAS Y SUBTEMAS MÁS FRECUENTES	12
3.5.	TIEMPOS DE GESTIÓN	16
3.6.	SEGUIMIENTO A PETICIONES VENCIDAS EN EL SISTEMA	20
3.7.	ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS POR LAS ENTIDADES DISTRITALES	20
4.	CLASIFICACIÓN DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA	23
5.	CANALES DE INTERACCIÓN	24
6.	CALIDAD DEL PETICIONARIO	25
7.	CONDICIÓN DEL PETICIONARIO.....	25
8.	PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO	26
9.	PARTICIPACIÓN POR LOCALIDADES DEL D.C.....	26
10.	UTILIZACIÓN DEL SISTEMA POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO	28
11.	PETICIONES DE VEEDURÍAS CIUDADANAS POR SECTORES DEL D.C.	28
12.	CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 371 DE 2010	30
13.	RECOMENDACIONES	34

INFORME GESTIÓN DE PETICIONES ENTIDADES DISTRITALES ENERO – 2025

1. INTRODUCCIÓN

El Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, es un *“Sistema de Información diseñado e implementado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá como instrumento tecnológico gerencial, para registrar las peticiones que tengan origen ciudadano desde su presentación o registro, análisis, clasificación, direccionamiento, respuesta y su finalización en el sistema; y que permite llevar a cabo el seguimiento a las mismas; dichas peticiones deberán ser resueltas por las entidades distritales conforme a lo dispuesto en el Título II de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el Art 1 de la Ley 1755 de 2015”*¹. En este sistema, la ciudadanía puede interponer sus quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones, denuncias por posibles actos de corrupción, o peticiones en general, con el objeto de que las Entidades Distritales emitan respuesta oportuna o inicien una actuación administrativa según sea el caso, contribuyendo a mejorar los índices de satisfacción de la ciudadanía frente a los servicios recibidos.

De conformidad con las disposiciones legales vigentes y en concordancia con lo establecido en las Leyes 1474/2011 (Estatuto Anticorrupción), 1712/2014 y 1755 de 2015, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., fijó lineamientos para atender y hacer seguimiento a los requerimientos presentados por la ciudadanía, a través de los diferentes canales de interacción dispuestos por la Administración Distrital. Así mismo, teniendo en cuenta el Art. 3 del Decreto 371/2010 por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia, y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital, y los Acuerdos Distritales 630/2015 y 731 de 2018 en los cuales se dio orientación a todas las entidades del Distrito para registrar en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha la totalidad de las peticiones que interpone la ciudadanía con el objeto de tener una sola herramienta de gestión de los mismos para la administración, seguimiento, control de tiempos y calidad de las respuestas. A continuación, se presenta la información sobre gestión de peticiones ciudadanas en el Distrito Capital, teniendo en cuenta la información que registra el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha durante el mes de enero de 2025, incluyendo la

¹ Decreto Distrital 847 de 2019

cifra consolidada de peticiones registradas en el mes, peticiones por sector, la variación en el registro de peticiones, gestión de respuesta, temas y subtemas más reiterados, tiempos de gestión, seguimiento a peticiones vencidas en el sistema, análisis de la calidad de las respuestas, clasificación de peticiones por tipologías, canales de interacción, calidad del peticionario, condición del peticionario, participación por tipo de peticionario, participación por localidades, utilización por estrato socio-económico, peticiones de veedurías ciudadanas y cumplimiento del Decreto 371 de 2010, entre otros.

2. RESUMEN GLOBAL PETICIONES CIUDADANAS D.C.

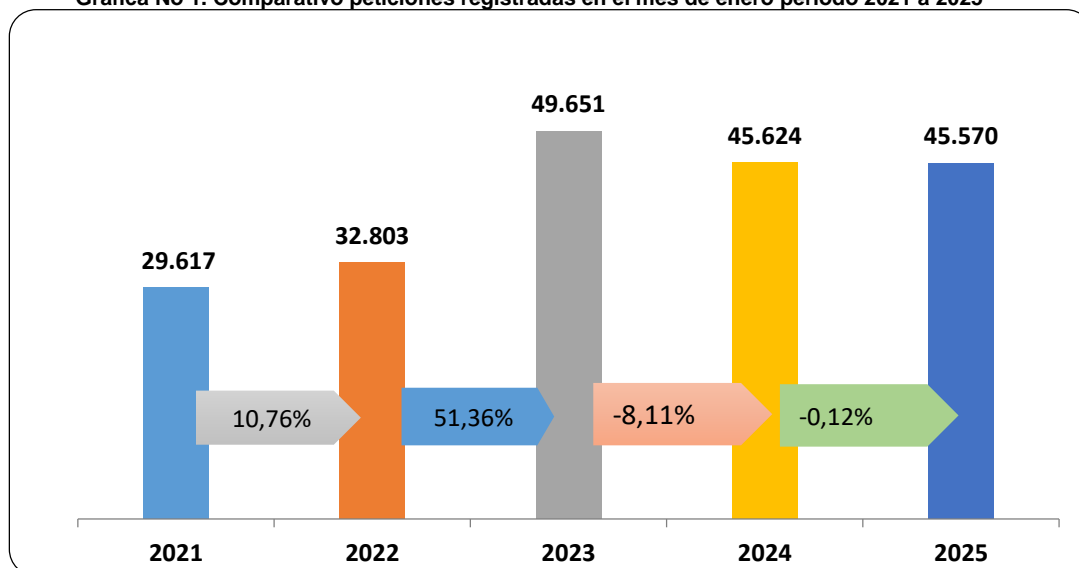
Tabla No 1. Consolidado peticiones registradas 2021 a 2025

PERIODO	2021	2022	2023	2024	2025	Diferencia 2025 - 2024		Diferencia frente al mes anterior	
						No	Porcentaje	No	Porcentaje
Enero	29.617	32.803	49.651	45.624	45.570	-54	-0,12%	2.866	6,71%
Febrero	30.108	39.485	55.405	50.104					
Marzo	38.990	50.868	53.657	50.325					
Abril	32.933	35.965	40.883	43.996					
Mayo	32.005	38.741	48.482	42.470					
Junio	31.930	30.859	40.310	33.885					
Julio	32.616	29.783	32.624	39.130					
Agosto	34.516	34.397	39.651	36.873					
Septiembre	36.767	32.571	41.637	39.568					
Octubre	35.867	41.088	45.813	50.731					
Noviembre	33.263	43.487	59.225	44.272					
Diciembre	31.887	39.256	42.500	42.704					
TOTAL	400.499	449.303	549.838	519.682	45.570				

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/02/2025

La Tabla No 1 y Gráfica No 1 muestran que en el mes de enero 2025 se registraron 45.570 peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, presentándose aumento de 2.866 peticiones (6,71%) frente a las registradas en el mes de diciembre; y disminución de 54 peticiones (0,12%) con respecto a las registradas en el mismo mes del año anterior (enero 2024).

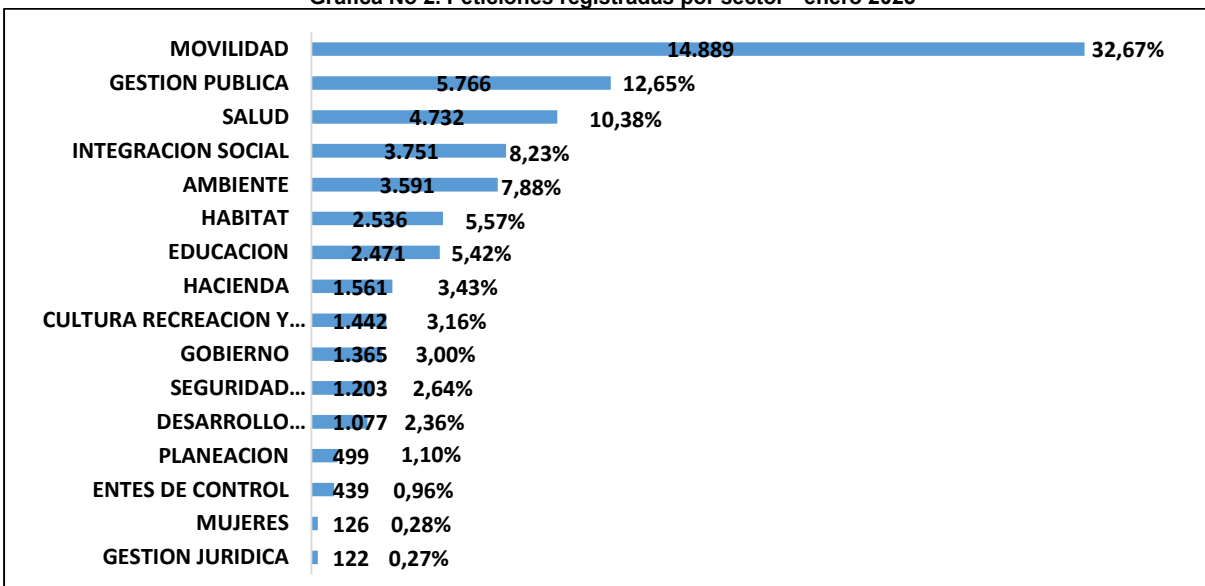
Gráfica No 1. Comparativo peticiones registradas en el mes de enero periodo 2021 a 2025



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/02/2025

3. GESTIÓN DE PETICIONES POR SECTORES D.C.

Gráfica No 2. Peticiones registradas por sector - enero 2025



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/02/2025

En la Gráfica No 2, se presentan las cifras del registro de peticiones en enero en Bogotá te escucha, por sectores del Distrito Capital, destacándose que los cinco (5) sectores con mayor registro son: Movilidad (32,67%), Salud (10,38%), Integración Social (8,23%), Ambiente (7,88%) y Hábitat (5,57%), los cuales acumulan el 64,73% del total de las peticiones registradas en el mes. Se excluye de este ranking al Sector Gestión Pública, teniendo en cuenta que la Secretaría General dispone los canales WEB (Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, entre otros) y Telefónico (Línea 195) como centrales para la recepción de peticiones, las cuales en su gran mayoría no son de su competencia, por lo cual se realiza traslado a las entidades distritales, nacionales y privadas competentes para gestión y respuesta de las mismas, de acuerdo a su competencia y misionalidad.

3.1. Registro de peticiones por sectores y por entidades del D.C.

A continuación, en la Tabla No 2 se presenta el número de peticiones registradas en Bogotá te escucha en el mes, clasificadas por entidad y porcentaje que representan frente a su sector y al total de peticiones registradas:

Tabla No 2. Peticiones registradas por entidad, participación en su sector y en el Distrito Capital

SECTOR	ENTIDAD	# TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
MOVILIDAD	SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	10.786	72,44%	23,67%
	TRANSMILENIO S.A.	1.472	9,89%	3,23%
	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	997	6,70%	2,19%
	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO – IDU	761	5,11%	1,67%
	METRO DE BOGOTÁ S.A.	618	4,15%	1,36%
	UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL – UMV	215	1,44%	0,47%
	GRÚAS Y PATIOS	40	0,27%	0,09%
TOTAL SECTOR MOVILIDAD		14.889	100,00%	32,67%
GESTIÓN PÚBLICA	SECRETARIA GENERAL ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ	5.747	99,67%	12,61%
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL	19	0,33%	0,04%
TOTAL SECTOR GESTIÓN PÚBLICA		5.766	100,00%	12,65%
SALUD	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	2.791	58,98%	6,12%
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E.	751	15,87%	1,65%
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E.	511	10,80%	1,12%
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	332	7,02%	0,73%

	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E.	241	5,09%	0,53%
	CAPITAL SALUD EPS	100	2,11%	0,22%
	INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD – IDCBIS	4	0,08%	0,01%
	ENTIDAD DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y TÉCNICA – EGAT	2	0,04%	0,00%
TOTAL SECTOR SALUD		4.732	100,00%	10,38%
INTEGRACIÓN SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	3.697	98,56%	8,11%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD – IDIPRON	54	1,44%	0,12%
TOTAL SECTOR INTEGRACIÓN SOCIAL		3.751	100,00%	8,23%
AMBIENTE	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	1.688	47,01%	3,70%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL – IDPYBA	1.040	28,96%	2,28%
	INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO – IDIGER	772	21,50%	1,69%
	JARDÍN BOTÁNICO – JBB	91	2,53%	0,20%
TOTAL SECTOR AMBIENTE		3.591	100,00%	7,88%
HÁBITAT	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	1.366	53,86%	3,00%
	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP	502	19,79%	1,10%
	CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR – CVP	398	15,69%	0,87%
	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ	146	5,76%	0,32%
	ENEL COLOMBIA S.A E.S.P	62	2,44%	0,14%
	EMPRESA DE TELÉFONOS DE BOGOTÁ - ETB	28	1,10%	0,06%
	EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO – ERU	21	0,83%	0,05%
	VANTI	13	0,51%	0,03%
TOTAL SECTOR HÁBITAT		2.536	100,00%	5,57%
EDUCACIÓN	AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA	1.637	66,25%	3,59%
	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	788	31,89%	1,73%
	UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	26	1,05%	0,06%
	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO – IDEP	20	0,81%	0,04%
TOTAL SECTOR EDUCACIÓN		2.471	100,00%	5,42%
HACIENDA	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	1.179	75,53%	2,59%
	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL – UAECD	241	15,44%	0,53%
	FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES – FONCEP	89	5,70%	0,20%

	LOTERÍA DE BOGOTÁ	52	3,33%	0,11%
TOTAL SECTOR HACIENDA		1.561	100,00%	3,43%
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE – IDRD	787	54,58%	1,73%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	227	15,74%	0,50%
	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	221	15,33%	0,48%
	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL – IDPC	82	5,69%	0,18%
	FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE – FUGA	81	5,62%	0,18%
	ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ - OFB	23	1,60%	0,05%
	CANAL CAPITAL	21	1,46%	0,05%
TOTAL SECTOR CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE		1.442	100,00%	3,16%
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	1.058	77,51%	2,32%
	DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	274	20,07%	0,60%
	INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL – IDPAC	33	2,42%	0,07%
TOTAL SECTOR GOBIERNO		1.365	100,00%	3,00%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD	756	62,84%	1,66%
	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ – UAECOB	447	37,16%	0,98%
TOTAL SECTOR SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA		1.203	100,00%	2,64%
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL - IPES	575	53,39%	1,26%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	497	46,15%	1,09%
	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO – IDT	5	0,46%	0,01%
TOTAL SECTOR DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO		1.077	100,00%	2,36%
PLANEACIÓN	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	499	100,00%	1,10%
TOTAL SECTOR PLANEACIÓN		499	100,00%	1,10%
ENTES DE CONTROL	VEEDURÍA DISTRITAL	230	52,39%	0,50%
	CONCEJO DE BOGOTÁ	134	30,52%	0,29%
	PERSONERÍA DE BOGOTÁ	75	17,08%	0,16%
TOTAL ENTES DE CONTROL		439	100,00%	0,96%
MUJERES	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	126	100,00%	0,28%
TOTAL SECTOR MUJERES		126	100,00%	0,28%
GESTIÓN JURÍDICA	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	122	100,00%	0,27%
TOTAL SECTOR GESTIÓN JURÍDICA		122	100,00%	0,27%
TOTAL GENERAL		45.570		100,00%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/02/2025

La Tabla No 2 muestra que, en enero, las cinco (5) entidades con mayor registro de peticiones ciudadanas en Bogotá te escucha², son:

- Secretaría Distrital de Movilidad: Las peticiones de esta entidad representan el 72,44% del total registrado en su Sector, y el 23,67% del total registrado en Bogotá te escucha.
- Secretaría Distrital de Integración Social: Representa el 98,56% del total registrado en su Sector y el 8,11% del total registrado en Bogotá te escucha.
- Secretaría Distrital de Salud: Representa el 58,98% del total registrado en su Sector y el 6,12% del total registrado.
- Secretaría Distrital de Ambiente: Representa el 47,01% del total registrado en su Sector y el 3,70% del total registrado.
- Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología - Atenea: Representa el 66,25% del total registrado en su Sector y el 3,59% del total registrado.

Por otra parte, Frente al mes anterior (diciembre), se destaca que la Secretaría Distrital de Movilidad continúa siendo la entidad con mayor registro de peticiones; por otra parte, se observa que las mismas 5 entidades (Secretaría Distrital de Movilidad, Secretaría Distrital de Integración Social, Secretaría Distrital de Salud, Secretaría Distrital de Ambiente, Atenea) también se posicionaron en diciembre en el ranking de entidades con mayor registro en Bogotá te escucha.

A fin de complementar esta información, posteriormente, en el numeral 3.4. de este informe, se muestran los principales temas y subtemas de las peticiones ciudadanas.

3.2. Variación en el registro de peticiones por sector

En la Tabla No 3 se detalla la variación en el registro de peticiones por sector, comparando el número de peticiones registradas en el mes de enero con las registradas en el mes de diciembre; se observa que 11 sectores y los Entes de control presentan aumento en el porcentaje de peticiones registradas, destacándose el aumento en el sector Desarrollo Económico Industria y Turismo (210,4%). Por otra parte, 4 sectores presentan disminución en el porcentaje de peticiones registradas en Bogotá te escucha, siendo el Sector Mujeres el que presentan mayor disminución (-50,6%).

² Se excluyen de este ranking las cifras de la Secretaría General, teniendo en cuenta que la entidad registra a través de la Central Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha y la Línea 195, un gran número de peticiones que en su gran mayoría no son de su competencia; por lo cual son trasladadas a las entidades distritales, nacionales y privadas competentes para dar solución, según sea el tema de su competencia o misionalidad o corresponden a respuestas inmediatas a través de la Línea 195.

Tabla No 3. Variación mensual en el registro de peticiones por sector

SECTOR	DICIEMBRE	ENERO	% VARIACIÓN (MES ANTERIOR)
MOVILIDAD	15.700	14.889	-5,2%
SALUD	4.457	4.732	6,2%
AMBIENTE	3.307	3.591	8,6%
INTEGRACIÓN SOCIAL	3.336	3.751	12,4%
HÁBITAT	2.149	2.536	18,0%
EDUCACIÓN	2.590	2.471	-4,6%
GOBIERNO	1.286	1.365	6,1%
HACIENDA	1.861	1.561	-16,1%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	962	1.203	25,1%
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	935	1.442	54,2%
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	347	1.077	210,4%
ENTES DE CONTROL	379	439	15,8%
PLANEACIÓN	204	499	144,6%
GESTIÓN PÚBLICA	4.842	5.766	19,1%
MUJERES	255	126	-50,6%
GESTIÓN JURÍDICA	94	122	29,8%
TOTAL	42.704	45.570	6,71%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/02/2025

3.3. Gestión de respuesta por sectores

En la Tabla No 4 se presenta el número de peticiones registradas en el mes de enero en Bogotá te escucha y el número de cierres realizado por los sectores, la cual muestra que se realizaron 41.545 cierres, destacándose que los sectores Movilidad y Salud realizaron el mayor número de cierres (41,04% y 10,84% respectivamente).

Tabla No 4. Registro y gestión de respuesta por sectores

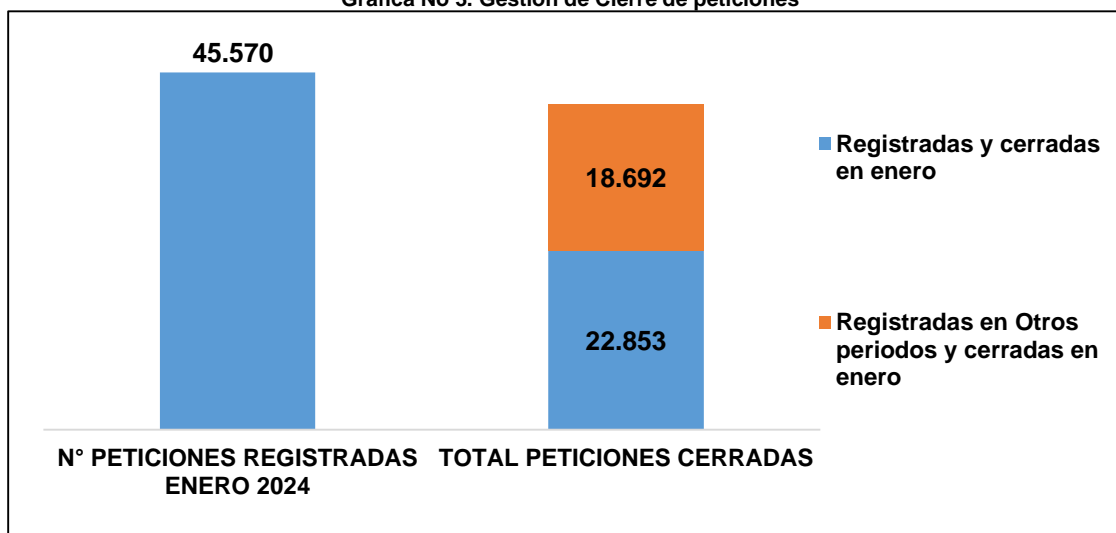
SECTOR	N° PETICIONES REGISTRADAS ENERO 2024	%	N° PETICIONES REGISTRADAS Y CERRADAS ENERO 2024	N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	% EN CIERRES TOTALES
MOVILIDAD	14.889	32,67%	8.747	8.304	17.051	41,04%
SALUD	4.732	10,38%	1.938	2.566	4.504	10,84%
AMBIENTE	3.591	7,88%	1.580	1.521	3.101	7,46%
INTEGRACIÓN SOCIAL	3.751	8,23%	1.799	1.282	3.081	7,42%
HÁBITAT	2.536	5,57%	1.368	1.642	3.010	7,25%
EDUCACIÓN	2.471	5,42%	1.939	486	2.425	5,84%

SECTOR	N° PETICIONES REGISTRADAS ENERO 2024	%	N° PETICIONES REGISTRADAS Y CERRADAS ENERO 2024	N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	% EN CIERRES TOTALES
GOBIERNO	1.365	3,00%	1.696	523	2.219	5,34%
HACIENDA	1.561	3,43%	975	1.013	1.988	4,79%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	1.203	2,64%	822	534	1.356	3,26%
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	1.442	3,16%	813	304	1.117	2,69%
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	1.077	2,36%	417	263	680	1,64%
ENTES DE CONTROL	439	0,96%	300	81	381	0,92%
PLANEACIÓN	499	1,10%	231	93	324	0,78%
GESTIÓN PÚBLICA	5.766	12,65%	119	34	153	0,37%
MUJERES	126	0,28%	82	39	121	0,29%
GESTIÓN JURÍDICA	122	0,27%	27	7	34	0,08%
TOTAL	45.570	100%	22.853	18.692	41.545	100%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/02/2025

A fin de complementar esta información, en la Gráfica No 3 se detalla la gestión de respuesta realizada en el mes de enero, observándose que, de las 45.570 peticiones que ingresaron en enero, se dio cierre a 22.853 peticiones ingresadas y registradas en este mes, quedando en trámite 22.717 peticiones, que representan el 49,85% del total registrado en el mes de enero en Bogotá te escucha.

Gráfica No 3. Gestión de Cierre de peticiones



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/02/2025

Con respecto a la gestión de cierres del Sector Gestión Pública, hay que mencionar que en la Secretaría General (a través de la Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha y la Línea 195), ingresa un gran número de peticiones, las cuales en su mayoría son trasladadas a las entidades distritales, nacionales y privadas competentes para dar respuesta de fondo; en la Tabla No 5 se muestra la gestión (cierres y traslados) del Sector Gestión Pública en el mes de enero:

Tabla No 5. Gestión de peticiones - Sector Gestión Pública

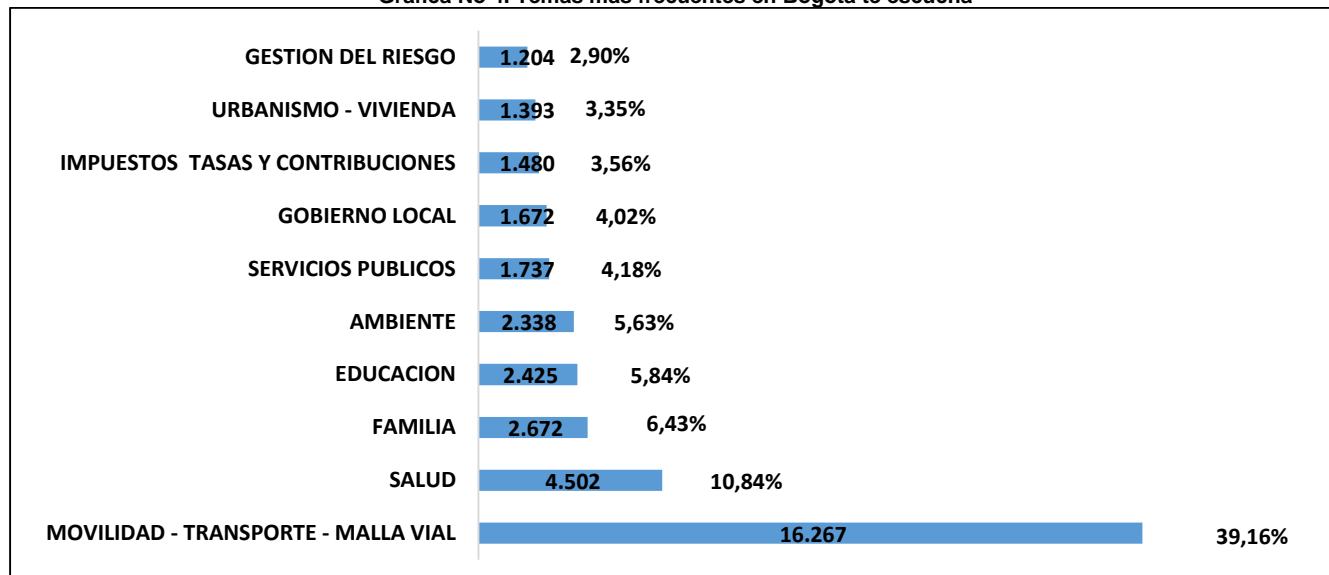
ENTIDAD	TRASLADOS	RESPUESTAS
SECRETARÍA GENERAL	6.483	122
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE SERVICIO CIVIL	5	41
TOTAL	6.488	1643

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/02/2025

3.4. Temas y subtemas más frecuentes

Tomando como base las 41.545 respuestas emitidas en el mes de enero en Bogotá te escucha, en la Gráfica No 4 se muestran los diez (10) temas más frecuentes, que acumulan 35.690 respuestas (85,91% del total emitido en el mes). De estos, el tema "Movilidad, transporte y malla vial" es el de mayor frecuencia y representa el 39,16% del total; hay que mencionar que este tema, en diciembre también se posicionó como el más frecuente en Bogotá te escucha.

Gráfica No 4. Temas más frecuentes en Bogotá te escucha



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/02/2025

Hay que mencionar que las 5 primeras temáticas se correlacionan con 5 de las entidades con mayor registro de peticiones en Bogotá te escucha (Tabla No 2): Secretaría Distrital de Movilidad, Secretaría Distrital de Integración Social, Secretaría Distrital de Salud, Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología – Atenea, Secretaría Distrital de Ambiente.

A continuación, se detallan los 10 temas más frecuentes, resaltando en cada columna los tres temas más frecuentes por tipología:

Tabla No 6. Ranking 10 Temas más frecuentes por tipología

Tema	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL	% DEL TOTAL
MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	67	15	1.405	13.532	18	508	525	142	32	23	16.267	45,58%
SALUD	23	11	140	1.833	248	294	1.848	23	57	25	4.502	12,61%
FAMILIA	71		186	2.142	109	80	49	19	2	14	2.672	7,49%
EDUCACIÓN	47	8	67	1.937		194	104	45	18	5	2.425	6,79%
AMBIENTE	24	7	207	1.695	1	41	58	300	4	1	2.338	6,55%
SERVICIOS PÚBLICOS	23	13	581	557	4	434	104	13	3	5	1.737	4,87%
GOBIERNO LOCAL	30	36	782	499	3	227	64	21	4	6	1.672	4,68%
IMPUESTOS TASAS Y CONTRIBUCIONES	82		150	726	11	63	159	44	245		1.480	4,15%
URBANISMO - VIVIENDA	65	5	118	941	6	34	25	143	55	1	1.393	3,90%
GESTIÓN DEL RIESGO	250	1	25	798		2	3	120	5		1.204	3,37%
TOTAL GENERAL	682	96	3.661	24.660	400	1.877	2.939	870	425	80	35.690	100%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/02/2025

A continuación (Tabla No 7 a Tabla No 11) se presentan los subtemas más frecuentes en los cinco sectores con mayor número de respuestas emitidas en el mes de enero (Movilidad, Salud, Integración Social, Ambiente y Hábitat):

Sector Movilidad

En el Sector Movilidad, el subtema más frecuente es “Corrección y descargues de multas y comparendos ya cancelados” que representa el 26,10% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes, hay que mencionar que este subtema en diciembre también se clasificó como el más reiterado en el Sector.

Tabla No 7. Subtemas más frecuentes Sector Movilidad

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
CORRECCIÓN Y DESCARGUES DE MULTAS Y COMPARENDOS YA CANCELADOS	4.450	26,10%
EMBARGOS Y DESEMBARGOS	2.978	17,47%
PRESCRIPCIÓN DE COMPARENDOS	2.008	11,78%
NOTIFICACIÓN DE COMPARENDOS	697	4,09%
ATENCIÓN AL PERSONAL EN PUNTOS DE CONTACTO	578	3,39%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	6.340	37,18%
TOTAL	17.051	100%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/02/2025

Sector Salud

Tabla No 8 Subtemas más frecuentes Sector Salud

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
D. AMBULATORIO MEDICINA ESPECIALIZADA	643	14,28%
LICENCIA PARA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	339	7,53%
ACCESO Y ORIENTACIÓN SOBRE SERVICIOS DE SALUD	312	6,93%
RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTIÓN DE FUNCIONARIOS	245	5,44%
B. POS	233	5,17%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	2.732	60,66%
TOTAL	4.504	100%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/02/2025

En este Sector, el subtema más reiterado por la ciudadanía es “Ambulatorio medicina especializada” que representa el 14,28% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes. Frente al mes de diciembre, se observa variación en la quinta posición del subtema más reiterado en el Sector Salud, ingresando “POS”, que desplaza a “Alimentos sanos y seguros - establecimientos de comercio inspección, vigilancia y control”.

Sector Ambiente

En el Sector Ambiente, los subtemas más reiterados son “Contaminación ambiental” que representa el 28,44% del total de respuestas emitidas en mes en el sector y “Escuadrón anti crueldad” con el 17,70%; no se observa variación en la posición de los dos (2) subtemas más frecuentes en el Sector Ambiente.

Tabla No 9 Subtemas más frecuentes Sector Ambiente

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
CONTAMINACIÓN AMBIENTAL	882	28,44%
ESCUADRÓN ANTI CRUELDAD	549	17,70%
CERTIFICACIÓN DE RIESGO	311	10,03%
BRIGADAS DE SALUD	227	7,32%
VISITA TÉCNICA DE LA VALORACIÓN DE CONDICIÓN DE RIESGO E INFORMES	213	6,87%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	919	29,64%
TOTAL	3.101	100%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/02/2025

Sector Integración Social

En este Sector, el subtema más frecuente es “Ingreso mínimo garantizado” con el 44,24% del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes de diciembre, se observa variación en la quinta posición del subtema más reiterado en el Sector, ingresando “Centros Integrarte”, que desplaza a “Comisarías de familia”.

Tabla No 10 Subtemas más relevantes Sector Integración Social

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
INGRESO MÍNIMO GARANTIZADO	1.363	44,24%
ENLACE SOCIAL	302	9,80%
CONTACTO Y ATENCIÓN EN CALLE A LOS CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	231	7,50%
CENTROS DE PROTECCIÓN PARA ADULTO MAYOR	165	5,36%
CENTROS INTEGRARTE	117	3,80%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	903	29,31%
TOTAL	3.081	100%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/02/2025

Sector Hábitat

Tabla No 11. Subtemas más frecuentes Sector Hábitat

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
RECOLECCIÓN RESIDUOS ESCOMBROS ANIMAL MUERTO ORDINARIOS VEGETALES HOSPITALARIOS Y MOBILIARIOS	468	15,55%
ACCESO A VIVIENDA	398	13,22%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	398	13,22%
ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL ARRENDAMIENTO DE INMUEBLES	164	5,45%
SOLICITUD DE MANTENIMIENTO DE ALUMBRADO	150	4,98%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.432	47,57%
TOTAL	3.010	100%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/02/2025

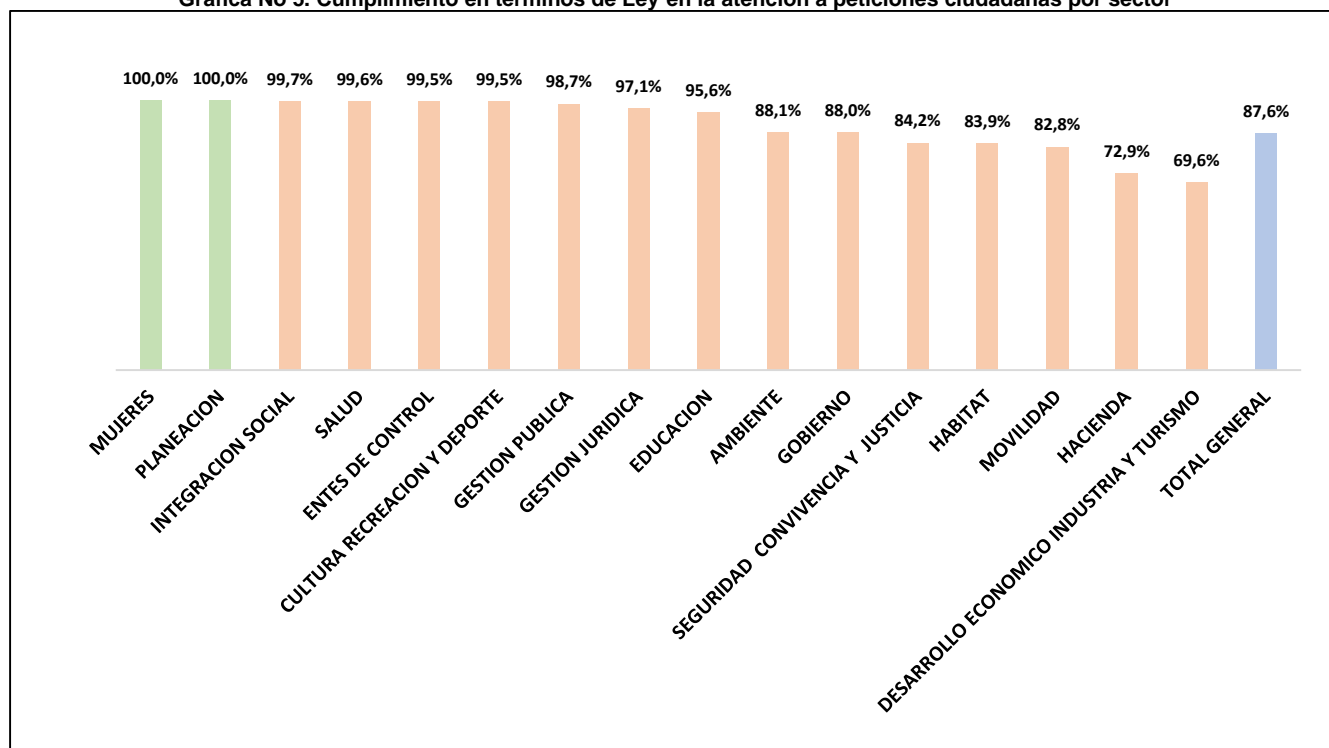
En el Sector Hábitat, el subtema más reiterado es “Recolección Residuos Escombros Animal Muerto Ordinarios Vegetales Hospitalarios y Mobiliarios” que representa el 15,55% del total de respuestas

emitidas en el Sector, observándose que este subtema, pasó de ser el segundo más reiterado en el Sector, a ubicarse en enero en la primera posición; desplazando a “Acceso a vivienda” que se ubicó en la segunda posición, representando el 13,22% del total de respuestas emitidas en el Sector.

3.5. Tiempos de gestión

En la Gráfica No 5 se muestra la atención de peticiones en términos de ley, por sectores del Distrito Capital, detallando la oportunidad de respuestas emitidas en Bogotá te escucha; observándose que, 2 sectores del Distrito Capital (Mujeres, Planeación,) dieron respuesta oportuna al 100% de sus peticiones ciudadanas. A su vez, el cumplimiento de la oportunidad de respuestas emitidas en Bogotá te escucha de todas las entidades del Distrito es del 87,6%.

Gráfica No 5. Cumplimiento en términos de Ley en la atención a peticiones ciudadanas por sector



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/02/2025

Con el fin de complementar la información presentada en las gráficas anteriores, a continuación, en la Tabla No 12 se muestra la atención de peticiones en términos de ley, por entidades del Distrito Capital

para todas las tipologías, detallando el porcentaje de respuestas emitidas en Bogotá te escucha dentro de los términos de ley:

Tabla No 12. Atención de peticiones en términos de Ley por Entidades

SECTOR/ENTIDAD	CONSULTA	DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN, DP INTERÉS GENERAL, DP INTERÉS PARTICULAR, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA, FELICITACIÓN	SOLICITUD DE COPIA - SOLICITUD DE INFORMACIÓN	TOTAL
AMBIENTE				
INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO – IDIGER	71,1%	98,8%	91,2%	88,7%
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL - IDPYBA	100,0%	98,9%	100,0%	99,1%
JARDÍN BOTÁNICO - JBB	100,0%	99,0%	100,0%	99,2%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	72,7%	77,8%	79,8%	78,1%
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE				
CANAL CAPITAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE - FUGA	100,0%	98,4%	N/A	98,4%
INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDR D	100,0%	99,3%	100,0%	99,3%
ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ - OFB	100,0%	85,7%	100,0%	95,7%
SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO				
AGENCIA DE PROMOCIÓN DE INVERSIÓN EXTRANJERA DE BOGOTÁ REGIÓN	N/A	100,0%	N/A	100,0%
INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO - IDT	100,0%	100,0%	N/A	100,0%
INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL - IPES	57,1%	51,5%	0,0%	51,5%
SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	100,0%	96,0%	100,0%	96,3%
EDUCACIÓN				
AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA	N/A	98,8%	100,0%	98,8%
INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO - IDEP	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	93,3%	90,0%	76,3%	89,1%

UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	100,0%	84,6%	N/A	85,0%
ENTES DE CONTROL				
CONCEJO DE BOGOTÁ	100,0%	96,4%	100,0%	97,1%
PERSONERÍA DE BOGOTÁ	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
VEEDURÍA DISTRITAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
GESTIÓN JURÍDICA				
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	100,0%	96,6%	N/A	97,1%
GESTIÓN PÚBLICA				
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL	100,0%	100,00%	100,0%	100,0%
SECRETARÍA GENERAL ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ	100,0%	98,2%	100,0%	98,4%
GOBIERNO				
DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	100,0%	100,0%	N/A	100,0%
INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL - IDPAC	100,0%	72,5%	100,0%	76,7%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	97,1%	88,1%	72,7%	88,0%
HÁBITAT				
CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR - CVP	100,0%	99,7%	75,0%	99,4%
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ	80,0%	51,6%	58,3%	52,4%
EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO - ERU	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
EMPRESA DE TELÉFONOS DE BOGOTÁ - ETB	100,0%	98,3%	N/A	98,3%
ENEL COLOMBIA S.A E.S.P	100,0%	95,2%	0,0%	94,8%
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	90,0%	90,2%	82,5%	87,7%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS - UAESP	83,3%	86,8%	50,0%	86,6%
VANTI	100,0%	100,0%	N/A	100,0%
HACIENDA				
FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES - FONCEP	100,0%	100,0%	96,4%	98,8%
LOTERÍA DE BOGOTÁ	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	85,7%	65,8%	61,7%	66,1%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL - UAECD	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
INTEGRACIÓN SOCIAL				
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON	N/A	97,6%	100,0%	98,1%
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	100,0%	99,8%	100,0%	99,8%
MOVILIDAD				

GRÚAS Y PATIOS	N/A	100,0%	N/A	100,0%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU	94,1%	85,9%	88,3%	86,2%
LA TERMINAL DE TRANSPORTE	100,0%	99,8%	100,0%	99,8%
METRO DE BOGOTÁ S.A.	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	92,3%	79,5%	63,2%	79,5%
TRANSMILENIO S.A.	92,3%	95,1%	95,6%	95,1%
UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL - UMV	100,0%	98,0%	100,0%	98,4%
MUJERES				
SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
PLANEACIÓN				
SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
SALUD				
CAPITAL SALUD EPS	N/A	99,8%	100,0%	99,8%
ENTIDAD DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y TÉCNICA - EGAT	100,0%	100,0%	N/A	100,0%
INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD - IDCBIS	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	100,0%	99,3%	100,0%	99,3%
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E.	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E.	N/A	99,9%	100,0%	99,9%
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E.	100,0%	99,2%	100,0%	99,2%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA				
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD	100,0%	77,1%	76,9%	77,1%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ - UAECOB	100,0%	100,0%	N/A	100,0%
TOTAL GENERAL	87,2%	87,7%	85,5%	87,6%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/02/2025

La Tabla No 12 muestra que, durante el mes de enero, 22 entidades del Distrito Capital y 2 Entes de Control dieron respuesta oportuna en Bogotá te escucha al 100% de sus peticiones ciudadanas para todas las tipologías; y 36 entidades y 1 Ente de Control presentan gestión extemporánea en la atención de sus peticiones; a estos(as), se les recomienda realizar un mayor seguimiento a los tiempos de cierres en Bogotá te escucha, a fin de garantizar que los ciudadanos reciban respuesta a sus peticiones, de manera clara y oportuna y asegurar el registro en el aplicativo.

3.6. Seguimiento a peticiones vencidas en el Sistema

En la Tabla No 13 se presenta el seguimiento a las peticiones vencidas en Bogotá te escucha; con corte al 31 de enero, 6.304 peticiones se encuentran vencidas (fuera de términos y sin respuesta). Se presenta disminución en el total de peticiones vencidas, pasando de 6.363 peticiones vencidas en diciembre, a 6.304 peticiones vencidas con corte 31 de enero.

Tabla No 13. Entidades con mayor número de peticiones vencidas

ENTIDAD	No	%
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	2720	43,1%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	791	12,5%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	678	10,8%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	352	5,6%
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ	325	5,2%
INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL - IPES	269	4,3%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD	178	2,8%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU	157	2,5%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS - UAESP	153	2,4%
TRANSMILENIO S.A.	153	2,4%
OTRAS ENTIDADES	528	8,4%
TOTAL GENERAL	6304	100%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/02/2025

Se observa que 7 de las entidades relacionadas en la Tabla No 13, en diciembre también se clasificaron en el ranking de las 10 de entidades del Distrito con mayor número de peticiones vencidas. Se destaca que la Secretaría de Educación del Distrito, el Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático – IDIGER y la Secretaría Distrital del Hábitat, no se clasificaron en este ranking en enero, a su vez, ingresaron la Secretaría Distrital de Seguridad, Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP y Transmilenio S.A.

Nótese que la Secretaría Distrital de Movilidad, presenta un aumento importante de peticiones vencidas, pasando de 2.207 en diciembre a 2.720 (43,1% del total) en enero, que la ubican como la entidad con mayor número de peticiones vencidas en el mes.

3.7. Análisis de la Calidad de las respuestas emitidas por las entidades Distritales

La población corresponde a 41.122 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por 60 Entidades del Distrito Capital en el mes de enero; de estas, se tomó una muestra de 1.661 respuestas para la respectiva evaluación; seguidamente, se muestran los resultados obtenidos:

Tabla No 14. Evaluación de la Calidad de las respuestas emitidas por las entidades distritales

POBLACIÓN	MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA		Total Peticiones con Incumplimiento
		Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	
41.122	1661	1614	47	1611	50	1613	48	1564	97	1533	128	134
		97%	3%	97%	3%	97%	3%	94%	6%	92%	8%	

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/02/2025

Cumplimiento de criterios³:

Las cifras de la Tabla No 14 muestran que 1.614 respuestas evaluadas (97%) cumplen con el criterio de “Coherencia”, 1.611 respuestas evaluadas (97%) cumplen con el criterio “Claridad”, 1.613 respuestas evaluadas (97%) cumplen con el criterio de “Calidez”, 1.564 respuestas evaluadas (94%) cumplen con el criterio de “Oportunidad”; y 1.533 (92%) cumplen con el “Manejo del Sistema”, concluyéndose que el 8% (134 respuestas) presentan incumplimiento.

Con el fin de complementar la información presentada anteriormente, en la Tabla No 15 se relaciona el porcentaje de cumplimiento de la calidad y manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas (cerradas enero 2025), de cada una de las entidades distritales:

Tabla No 15. Cumplimiento de la calidad de las respuestas en el Bogotá te escucha – cerradas enero 2025

ID	ENTIDAD	# Peticiones Evaluadas	# Peticiones con Observaciones	Porcentaje de Incumplimiento	Porcentaje de Cumplimiento
1	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	34	12	35,3%	64,7%
2	INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL - IDPAC	27	9	33,3%	66,7%
3	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	34	11	32,4%	67,6%
4	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ	32	10	31,3%	68,8%
5	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL - IPES	32	10	31,3%	68,8%
6	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	39	12	30,8%	69,2%
7	SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD	33	8	24,2%	75,8%
8	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	34	7	20,6%	79,4%
9	ENEL COLOMBIA S.A E.S.P	30	6	20,0%	80,0%
10	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO - IDT	5	1	20,0%	80,0%

³ **Claridad:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en lenguaje comprensible para la ciudadanía.

Coherencia: Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.

Calidez: Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al peticionario o peticionaria con la respuesta a su petición.

Oportunidad: Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales, según sea el tipo de solicitud.

Manejo del Sistema: Hace referencia a la correcta utilización o no del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas por parte de los funcionarios que operan la plataforma.

ID	ENTIDAD	# Peticiones Evaluadas	# Peticiones con Observaciones	Porcentaje de Incumplimiento	Porcentaje de Cumplimiento
11	INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO - IDIGER	30	5	16,7%	83,3%
12	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRDR	33	5	15,2%	84,8%
13	TRANSMILENIO S.A.	38	5	13,2%	86,8%
14	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS - UAESP	33	4	12,1%	87,9%
15	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	34	4	11,8%	88,2%
16	SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	44	5	11,4%	88,6%
17	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	32	3	9,4%	90,6%
18	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	39	3	7,7%	92,3%
19	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	33	2	6,1%	93,9%
20	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ - UAECOB	33	2	6,1%	93,9%
21	EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO - ERU	17	1	5,9%	94,1%
22	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL	18	1	5,6%	94,4%
23	EMPRESA DE TELÉFONOS DE BOGOTÁ - ETB	24	1	4,2%	95,8%
24	FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES - FONCEP	26	1	3,8%	96,2%
25	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC	28	1	3,6%	96,4%
26	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	30	1	3,3%	96,7%
27	SECRETARIA GENERAL ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ	31	1	3,2%	96,8%
28	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	32	1	3,1%	96,9%
29	CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR - CVP	33	1	3,0%	97,0%
30	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	34	1	2,9%	97,1%
31	AGENCIA DE PROMOCIÓN DE INVERSIÓN EXTRANJERA DE BOGOTÁ REGIÓN	1	0	0,0%	100,0%
32	AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA	39	0	0,0%	100,0%
33	CANAL CAPITAL	18	0	0,0%	100,0%
34	CAPITAL SALUD EPS	33	0	0,0%	100,0%
35	CONCEJO DE BOGOTÁ	29	0	0,0%	100,0%
36	DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	22	0	0,0%	100,0%
37	ENTIDAD DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y TÉCNICA - EGAT	2	0	0,0%	100,0%
38	FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE - FUGA	23	0	0,0%	100,0%
39	GRÚAS Y PATIOS	21	0	0,0%	100,0%
40	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU	34	0	0,0%	100,0%
41	INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD - IDCBS	5	0	0,0%	100,0%
42	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	31	0	0,0%	100,0%
43	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON	23	0	0,0%	100,0%
44	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL - IDPYBA	33	0	0,0%	100,0%
45	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO - IDEP	13	0	0,0%	100,0%

ID	ENTIDAD	# Peticiones Evaluadas	# Peticiones con Observaciones	Porcentaje de Incumplimiento	Porcentaje de Cumplimiento
46	JARDÍN BOTÁNICO - JBB	29	0	0,0%	100,0%
47	LOTERÍA DE BOGOTÁ	18	0	0,0%	100,0%
48	METRO DE BOGOTÁ S.A.	32	0	0,0%	100,0%
49	ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ - OFB	13	0	0,0%	100,0%
50	PERSONERÍA DE BOGOTÁ	31	0	0,0%	100,0%
51	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	30	0	0,0%	100,0%
52	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	32	0	0,0%	100,0%
53	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	22	0	0,0%	100,0%
54	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E.	33	0	0,0%	100,0%
55	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E.	34	0	0,0%	100,0%
56	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E.	34	0	0,0%	100,0%
57	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL - UAECD	32	0	0,0%	100,0%
58	UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL - UMV	26	0	0,0%	100,0%
59	VANTI	21	0	0,0%	100,0%
60	VEEDURÍA DISTRITAL	25	0	0,0%	100,0%

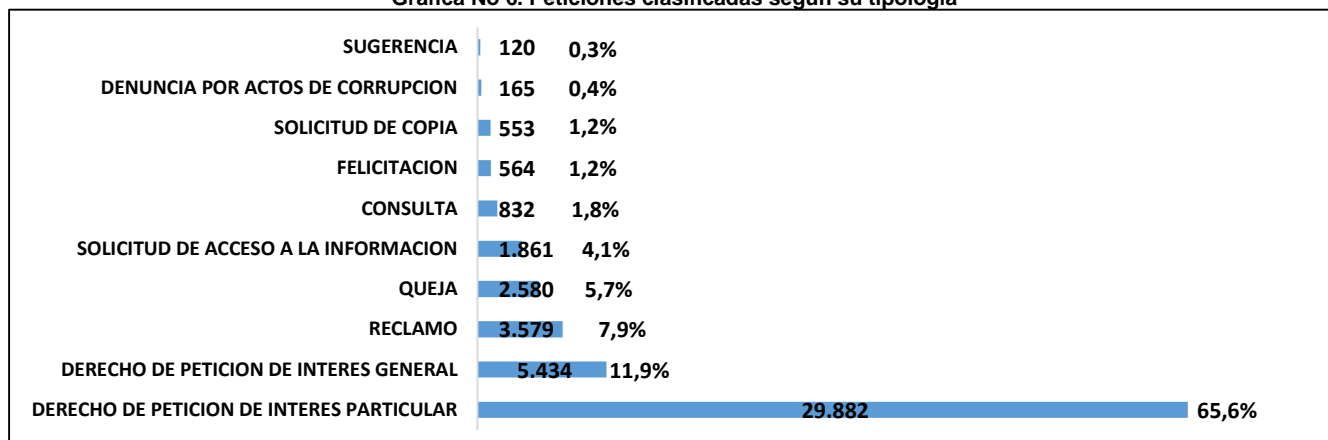
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/02/2025

La información presentada en la Tabla No 15 muestra que 14 entidades se encuentran por debajo del porcentaje de cumplimiento establecido en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (CONPES 03 del 2019) Indicador 3.1.2 (Respuestas a peticiones ciudadanas con cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema) que contempla para la vigencia 2025 que el 88% de las respuestas dadas a la ciudadanía deben cumplir con los criterios establecidos en la Guía de Seguimiento y Análisis de la Calidad y Calidez de las respuestas a los requerimientos Ciudadanos (4221000-GS-021).

4. CLASIFICACIÓN DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA

En la Gráfica No 6 se muestran las peticiones registradas en Bogotá te escucha en el mes de enero, clasificadas por tipología, la cual muestra que, del total de peticiones registradas en Bogotá te escucha en el mes, el “Derecho de Petición de Interés Particular” es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, y representa el 65,6% del total registrado; la segunda tipología es el “Derecho de Petición de Interés General” con el 11,9% del total registrado en el mes en Bogotá te escucha. No se presenta variación (en referencia al mes de diciembre) en cuanto a las dos tipologías más utilizadas por la ciudadanía.

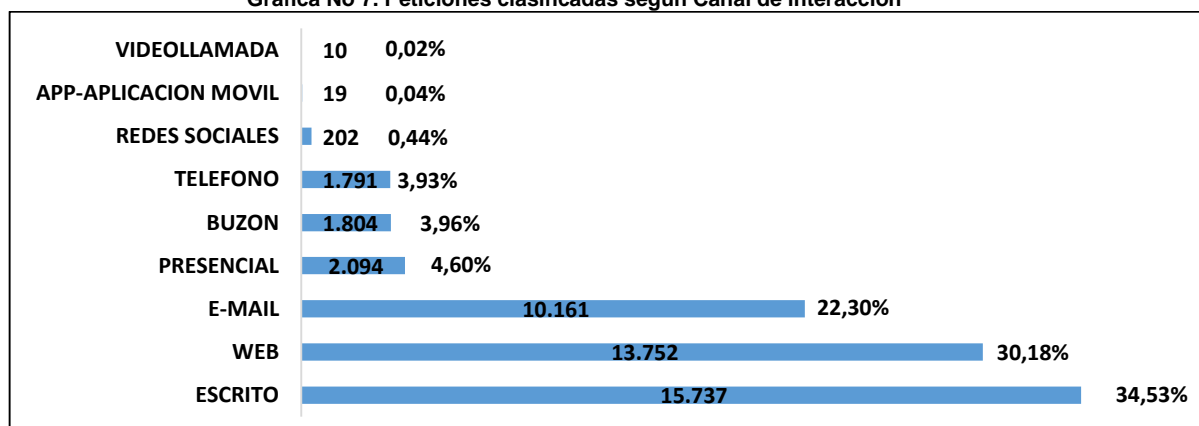
Gráfica No 6. Peticiones clasificadas según su tipología



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/02/2025

5. CANALES DE INTERACCIÓN

Gráfica No 7. Peticiones clasificadas según Canal de interacción

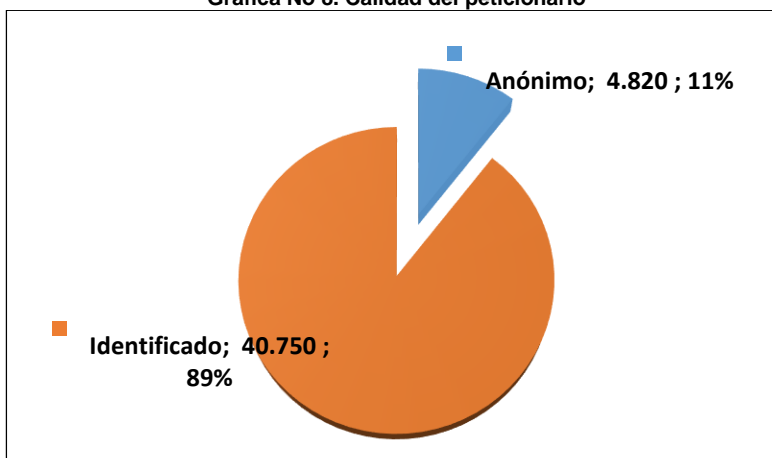


Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/02/2025

En la Gráfica No. 7 se presentan las peticiones ciudadanas registradas en Bogotá te escucha, clasificadas por canales de interacción, observándose que el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones es el canal "Escrito" con el 34,53% del total de peticiones registradas; en segunda posición se encuentra el canal "Web" con el 30,18% del total registrado. No se presenta variación (en referencia al mes de diciembre) en cuanto a los dos canales de interacción más utilizados por la ciudadanía.

6. CALIDAD DEL PETICIONARIO

Gráfica No 8. Calidad del peticionario

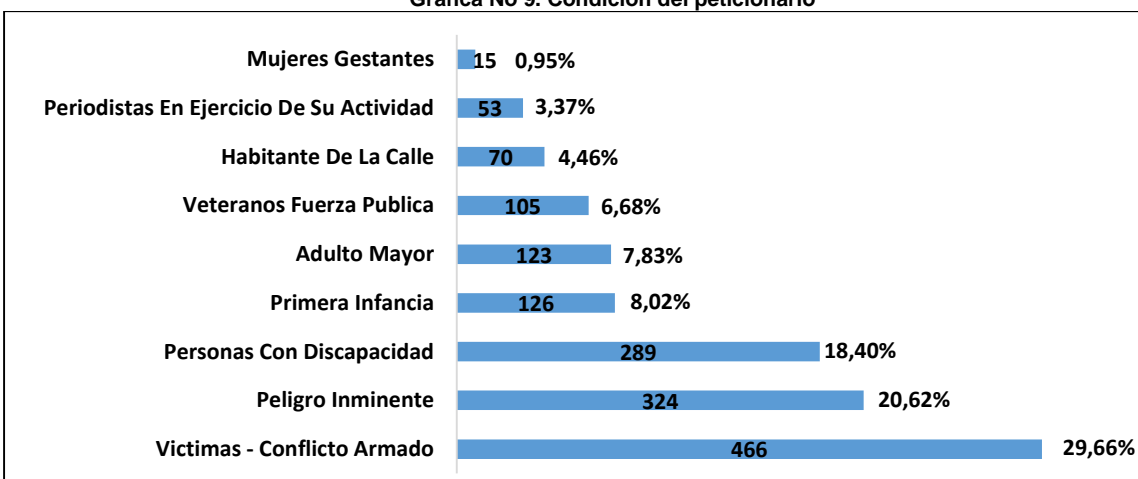


Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/02/2025

En la Gráfica No 8 se presentan las cifras de peticiones ciudadanas interpuestas en Bogotá te escucha, clasificadas por la calidad del peticionario; se observa que, del total de peticiones registradas en el mes, el 89% fueron interpuestas por ciudadanos(as) identificados, y el 11% por ciudadanos(as) anónimos, destacándose que una alta proporción de peticionarios continúan identificándose al registrar sus peticiones en Bogotá te escucha.

7. CONDICIÓN DEL PETICIONARIO

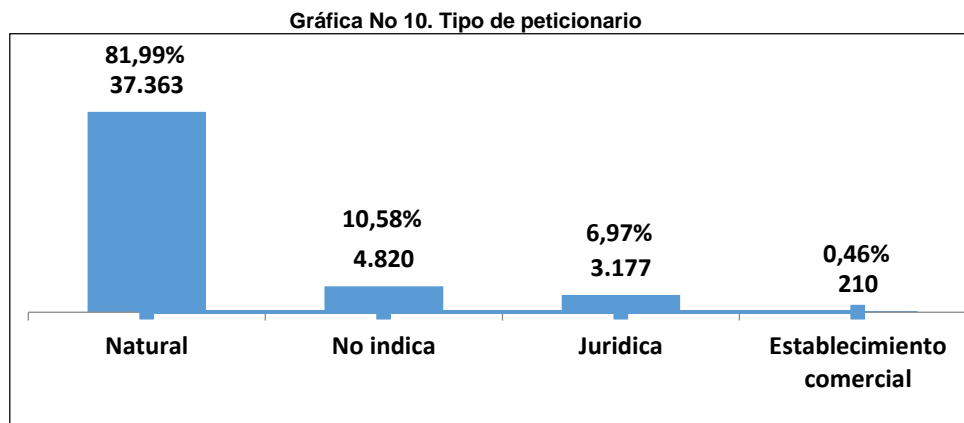
Gráfica No 9. Condición del peticionario



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/02/2025

En la Gráfica No 9 se muestran las peticiones registradas en Bogotá te escucha, clasificadas según la condición del peticionario. Se observa que del total de peticiones registradas en enero (45.570), el 3,45% refiere condición especial; de estas, "Víctimas del conflicto armado", presenta el mayor número de registros y representa el 29,66% del total de peticiones que refieren condición especial. Por otra parte, la condición "Peligro inminente" que en diciembre se ubicó en la tercera posición, se posicionó en enero como la segunda con mayor registro (con el 20,62%).

8. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO



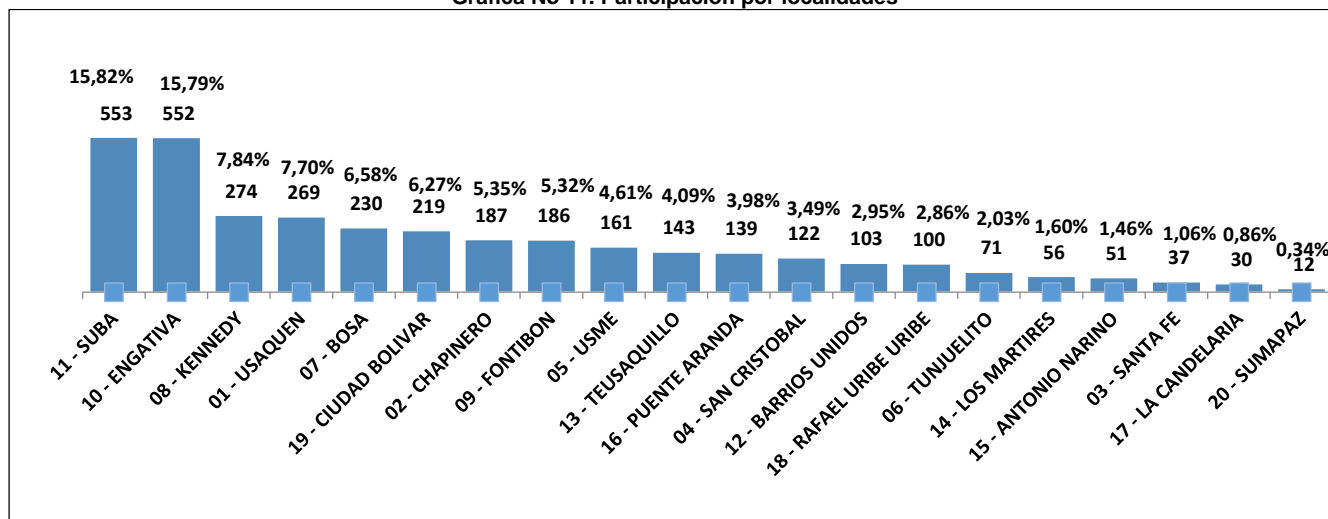
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/02/2025

La Gráfica No 10 presenta el total de peticiones interpuestas en Bogotá te escucha, clasificadas por tipo de peticionario, observándose que el 81,99% se identifica como persona natural, el 6,97% como persona jurídica, el 0,46% como establecimiento comercial; y el 10,58% no reporta esta información. No se observa variación (frente al mes de diciembre), en el tipo de peticionario con mayor registro, evidenciándose que "Personas naturales" continúa siendo la condición de peticionario con mayor registro en Bogotá te escucha.

9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDADES DEL D.C.

En la Gráfica No 11 se presentan las cifras de peticiones registradas por localidad (origen de la petición -zona donde se presentan los hechos referidos o situación mencionada), totalizándose 3.495 peticiones en las que se diligenció este campo, es decir, el 7,7% del total registrado en el mes. Estas cifras permiten concluir que las localidades de Suba, Engativá y Kennedy son las que tienen más peticiones con 553, 552 y 274 respectivamente, acumulando el 39,46% del total de peticiones en las que se reportó ubicación.

Gráfica No 11. Participación por localidades



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/02/2025

Por otra parte, frente al mes anterior (diciembre), se observa que estas mismas localidades continúan siendo las 3 localidades más relacionadas con la zona donde se presentan los hechos referidos o situación mencionada en las peticiones interpuestas. A continuación, se presentan los temas más relevantes para estas tres localidades:

Tabla No. 16. Temas principales en las tres localidades más involucradas en las peticiones

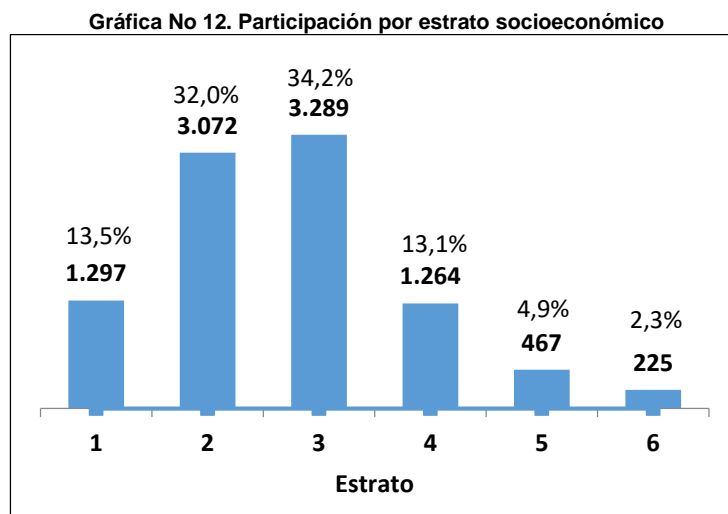
LOCALIDAD DE LOS HECHOS	TEMA	No TOTAL PETICIONES
10 - ENGATIVÁ	COACTIVO	122
	CONTRAVENCIONES	112
	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	42
11 - SUBA	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	62
	CONTRAVENCIONES	57
	IMPUESTOS DISTRITALES	33
08 - KENNEDY	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	38
	CONTRAVENCIONES	23
	ESPACIO PUBLICO	17

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/02/2025

La Tabla No 16 muestra que los temas “Servicio a la ciudadanía” y “Contravenciones” son transversales en estas tres (3) localidades.

10. UTILIZACIÓN DEL SISTEMA POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO

En la Gráfica No 12 se presentan las cifras de peticiones ciudadanas que incluyeron estrato, encontrándose que en 9.614 peticiones se incluye esta variable, las cuales representan el 21,1% del total registrado en el mes. De estas, el “Estrato 3” presenta el mayor registro, con el 34,2% del total que incluyó estrato socioeconómico; en segunda posición se ubica el “Estrato 2” con el 32,0% del total que registro estrato. En referencia al mes anterior (diciembre), todos los estratos continúan ubicándose en la misma posición en cuanto a porcentaje de registro en Bogotá te escucha.



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/02/2025

11. PETICIONES DE VEEDURÍAS CIUDADANAS POR SECTORES DEL D.C.

En el marco de lo establecido en el Art. 270 de la Constitución Política de Colombia, en el Art. 100 de la Ley 134 de 1994 y Arts. 1 y 4 de la Ley 850 de 2003 “*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*”, a continuación, en la Tabla No 17 se muestran las peticiones que en el mes se clasificaron dentro del subtema “Veeduría ciudadana” las cuales totalizan 81 peticiones, especificando la oportunidad en la gestión:

Tabla No. 17. Peticiones clasificadas con el Subtema Veedurías Ciudadanas

SECTOR	ENTIDAD	RESPUESTA CON GESTIÓN EXTEMPORÁNEA	RESPUESTA CON GESTIÓN OPORTUNA	TOTAL PETICIONES GESTIONADAS
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	18	21	39
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	1	12	13
	UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	-	4	4
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	-	6	6
	FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE - FUGA	-	2	2
GESTIÓN PÚBLICA	SECRETARIA GENERAL ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ	-	6	6
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO - IDT	-	3	3
HACIENDA	LOTERÍA DE BOGOTÁ	-	2	2
SALUD	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	-	1	1
INTEGRACIÓN SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	-	1	1
AMBIENTE	INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO - IDIGER	-	1	1
MOVILIDAD	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU	-	1	1
HÁBITAT	EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO - ERU	-	1	1
ENTES DE CONTROL	CONCEJO DE BOGOTÁ	-	1	1
TOTAL PETICIONES GESTIONADAS		19	62	81

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/02/2025

La Tabla No 17 muestra que los sectores Gobierno y Educación, presentan gestión extemporánea en la atención de peticiones clasificadas con el subtema "Veeduría ciudadana" a estos, se les recomienda realizar un mayor seguimiento a los tiempos de cierres en Bogotá te escucha, a fin de garantizar que las respuestas a estas peticiones se den de manera clara y oportuna.

Adicionalmente, el análisis de las peticiones clasificadas con el subtema "Veedurías ciudadanas", muestra que algunas no corresponden a este subtema, evidenciándose dificultad en el análisis y clasificación de las peticiones por parte de las entidades; en ese sentido, se hace un llamado a las Entidades para que, en caso que se requiera capacitación (para la clasificación de estas peticiones) a los servidores(as) y colaboradores(as) de la entidad que interactúan con el Sistema Distrital para la

Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, lo soliciten a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio ventanillaelectronica@alcaldiabogota.gov.co, con el propósito de contar con las herramientas necesarias para mejorar el análisis y clasificación de las peticiones ciudadanas, en lo relacionado con peticiones de veedurías ciudadanas.

12. CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 371 DE 2010

Dando cumplimiento a lo dispuesto en el Decreto 371/2010 - Art. 3, Núm. 3, que establece que las entidades del Distrito Capital deben garantizar “El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener información estadística precisa, correspondiente a cada una de ellas”, en concordancia con lo señalado en la Ley 1474 de 2011, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, viene consolidando la información sobre el reporte de las entidades con el objeto de validar el grado de cumplimiento de las mismas, a partir de la información cargada en la página web de la Veeduría Distrital, en el link dispuesto para tal fin: <http://redquejas.veeduriadistrital.gov.co>, de acuerdo con lo establecido en la Circular 006 de 2017.

A continuación, se presenta dicho consolidado para el mes de diciembre/2024⁴:

Tabla No. 18. Cumplimiento Decreto 371/2010 - diciembre 2024

SECTOR	ENTIDAD	DIC-24				Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010
		CIFRAS		DIFERENCIA BOGOTÁ TE ESCUCHA INFORME MENSUAL DE PQRS		
		Reporte del Sistema de Gestión de Peticiones	Reporte de la entidad en el Informe Mensual de PQRS	Peticiones no reportadas por la entidad en el Informe Mensual de PQRS	Peticiones no subidas por la entidad al Sistema (ingresadas por otros canales)	
GESTIÓN PÚBLICA	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	4.826	4.826	N.A.	N.A.	100,00%
	Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital	16	16	N.A.	N.A.	100,00%
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	1011	1011	N.A.	N.A.	100,00%
	Departamento Administrativo Defensoría del Espacio Público – DADEP	242	242	N.A.	N.A.	100,00%

⁴ Teniendo en cuenta la Circular 006 de 2017, que establece que las entidades pueden reportar la información a más tardar los primeros 15 días hábiles del mes siguiente, en este caso hasta el 23 de enero de 2025.

SECTOR	ENTIDAD	DIC-24				Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010
		CIFRAS		DIFERENCIA BOGOTÁ TE ESCUCHA INFORME MENSUAL DE PQRS		
		Reporte del Sistema de Gestión de Peticiones	Reporte de la entidad en el Informe Mensual de PQRS	Peticiones no reportadas por la entidad en el Informe Mensual de PQRS	Peticiones no subidas por la entidad al Sistema (ingresadas por otros canales)	
	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC	33	33	N.A.	N.A.	100,00%
HACIENDA	Secretaría Distrital de Hacienda	1576	1639	N.A.	63	96,16%
	U.A.E. de Catastro Distrital – UAECD	170	170	N.A.	N.A.	100,00%
	Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP	76	76	N.A.	N.A.	100,00%
	Lotería de Bogotá	39	39	N.A.	N.A.	100,00%
PLANEACIÓN	Secretaría Distrital de Planeación	204	204	N.A.	N.A.	100,00%
DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIAL Y TURISMO	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	313	313	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto para la Economía Social – IPES	32	32	N.A.	N.A.	100,00%
	Agencia de Promoción de Inversión Extranjera de Bogotá Región	0	NO REPORTA			
	Instituto Distrital de Turismo - IDT	2	2	N.A.	N.A.	100,00%
EDUCACIÓN	Secretaría de Educación del Distrito	426	428	N.A.	2	99,53%
	Agencia Distrital para la Educación Superior, La Ciencia y la Tecnología – Atenea	2115	2115	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico – IDEP	4	4	N.A.	N.A.	100,00%
	Universidad Distrital	45	45	N.A.	N.A.	100,00%
SALUD	Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud – IDCBIS	2	2	N.A.	N.A.	100,00%
	Secretaría Distrital de Salud	2.684	2.683	1	N.A.	99,96%
	Sub Red Sur	389	389	N.A.	N.A.	100,00%
	Sub Red Sur Occidente	588	NO REPORTA			
	Sub Red Centro Oriente	283	283	N.A.	N.A.	100,00%
	Sub Red Norte	434	434	N.A.	N.A.	100,00%
	Entidad de Gestión Administrativa y Técnica – EGAT	4	NO REPORTA			
Capital Salud	73	NO REPORTA				
INTEGRACIÓN SOCIAL	Secretaría Distrital de Integración Social	3.298	3.298	N.A.	N.A.	100,00%

SECTOR	ENTIDAD	DIC-24				Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010
		CIFRAS		DIFERENCIA BOGOTÁ TE ESCUCHA INFORME MENSUAL DE PQRS		
		Reporte del Sistema de Gestión de Peticiones	Reporte de la entidad en el Informe Mensual de PQRS	Peticiones no reportadas por la entidad en el Informe Mensual de PQRS	Peticiones no subidas por la entidad al Sistema (ingresadas por otros canales)	
	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud – IDIPRON	38	38	N.A.	N.A.	100,00%
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	143	143	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de Recreación y Deporte – IDRDR	558	558	N.A.	N.A.	100,00%
	Orquesta Filarmónica de Bogotá – OFB	23	46	N.A.	23	50,00%
	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural – IDPC	54	54	N.A.	N.A.	100,00%
	Fundación Gilberto Álzate Avendaño – FUGA	28	28	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de las Artes – IDARTES	113	113	N.A.	N.A.	100,00%
	Canal Capital	16	16	N.A.	N.A.	100,00%
AMBIENTE	Secretaría Distrital de Ambiente	1.899	1.899	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático – IDIGER	530	530	N.A.	N.A.	100,00%
	Jardín Botánico "José Celestino Mutis"	121	121	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA	757	757	N.A.	N.A.	100,00%
MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	12.059	20.047	N.A.	7.988	60,15%
	Instituto de Desarrollo Urbano – IDU	580	580	N.A.	N.A.	100,00%
	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial – UMV	184	184	N.A.	N.A.	100,00%
	Transmilenio S.A.	1.478	62.135	N.A.	60.657	2,38%
	Terminal de Transporte S.A.	890	890	N.A.	N.A.	100,00%
	Grúas y Patios	47	NO REPORTA			
	Metro de Bogotá S.A.	462	462	N.A.	N.A.	100,00%
HÁBITAT	Secretaría Distrital del Hábitat	1.129	NO REPORTA			
	Caja de Vivienda Popular – CVP	313	313	N.A.	N.A.	100,00%

SECTOR	ENTIDAD	DIC-24				Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010
		CIFRAS		DIFERENCIA BOGOTÁ TE ESCUCHA INFORME MENSUAL DE PQRS		
		Reporte del Sistema de Gestión de Peticiones	Reporte de la entidad en el Informe Mensual de PQRS	Peticiones no reportadas por la entidad en el Informe Mensual de PQRS	Peticiones no subidas por la entidad al Sistema (ingresadas por otros canales)	
	U.A.E. de Servicios Públicos – UAESP	447	447	N.A.	N.A.	100,00%
	Empresa de Renovación Urbana – ERU	27	27	N.A.	N.A.	100,00%
	Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá – EAAB	132	78.055	N.A.	77.923	0,17%
	Enel – CODENSA	0	NO REPORTA			
	VANTI	18	NO REPORTA			
	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. - ETB - ESP	25	NO REPORTA			
MUJER	Secretaría Distrital de la Mujer	255	255	N.A.	N.A.	100,00%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	636	NO REPORTA			
	U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	326	652	N.A.	326	50,00%
GESTIÓN JURÍDICA	Secretaría Jurídica Distrital	94	94	N.A.	N.A.	100,00%
ENTES DE CONTROL	Concejo de Bogotá	96	96	N.A.	N.A.	100,00%
	Veeduría Distrital	223	223	N.A.	N.A.	100,00%
	Personería de Bogotá	60	NO REPORTA			
TOTAL		42.646	187.047	1	146.982	22,80%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado 01/02/2025
Reporte Red Distrital de Quejas y Reclamos sección informes 17/02/2025

De acuerdo con la información consolidada en la Tabla No 18, al comparar las cifras reportadas por las entidades en el Informe mensual de PQR con lo registrado en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, estas muestran que en el Sistema se registraron en total 42.646 peticiones, mientras que las entidades en su “Informe mensual de PQR” reportaron 187.047 peticiones encontrándose una diferencia de 146.982 peticiones⁵, para un cumplimiento del 22,80%; es decir, de la totalidad de peticiones interpuestas por la ciudadanía ante la Administración Distrital, se cargó en Bogotá te escucha el 22,80% de estas.

⁵ Para establecer la diferencia de lo reportado por las entidades en el “Informe mensual de PQR” frente al reporte generado por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá te escucha se excluyen las cifras de las entidades que no presentaron el informe, así como las peticiones no reportadas por la entidad en el Informe mensual de PQR.

Por otra parte, la Tabla No 18 muestra que las entidades con el menor porcentaje de cumplimiento (inferior al 60%) son: Orquesta Filarmónica de Bogotá – OFB (50%), U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá (50%), Transmilenio (2,38%), Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá - EAAB (0,17%).

13. RECOMENDACIONES

- A las entidades del Distrito Capital que presentaron en el mes un número importante de peticiones en trámite en Bogotá te escucha, se les recuerda la responsabilidad que tienen las entidades distritales de proceder con el cierre de las peticiones en el Sistema “Bogotá te escucha” de conformidad con lo establecido en el numeral 5.2. del Manual para la gestión de peticiones ciudadanas Versión 03 el cual establece: “*Las entidades tendrán la obligación de proceder al cierre de las peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, a más tardar el día del cumplimiento del término legal para dar respuesta*”.

De conformidad con lo anterior, se solicita realizar de manera oportuna el cierre de las peticiones pendientes, cualquier duda que la entidad tenga en relación con el trámite de las peticiones a través del Sistema “Bogotá te escucha”, podrá ser enviada a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio correo ventanilla electronica@alcaldiabogota.gov.co; y frente a las dudas relacionadas con el funcionamiento del Sistema, estas podrán ser enviadas a la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía correo soportepeticiones@alcaldiabogota.gov.co.

- A las entidades que gestionan y reciben por competencia, las diez temáticas más relevantes en el Distrito Capital (movilidad - transporte - malla vial, salud, familia, educación, ambiente, servicios públicos, gobierno local, impuestos tasas y contribuciones, urbanismo – vivienda, gestión del riesgo) se les invita a realizar una identificación de las causas principales que originan estos requerimientos ciudadanos con el fin de adoptar las estrategias de mejoramiento necesarias para brindar cada día un servicio de calidad a los ciudadanos.
- A las 36 entidades y el Ente de Control que presentan gestión extemporánea en la atención de sus peticiones en el mes de enero:
 - Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER
 - Instituto Distrital para La Protección y el Bienestar Animal - IDPYBA
 - Jardín Botánico - JBB
 - Secretaría Distrital de Ambiente
 - Fundación Gilberto Alzate - FUGA
 - Instituto Distrital para la Recreación y Deporte - IDRD
 - Orquesta Filarmónica de Bogotá - OFB
 - Instituto para la Economía Social - IPES

- Secretaría Distrital de Desarrollo Económico
- Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología
- Secretaría de Educación del Distrito
- Universidad Distrital Francisco José de Caldas
- Concejo de Bogotá
- Secretaría Jurídica Distrital
- Secretaria General Alcaldía Mayor de Bogotá
- Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC
- Secretaría Distrital de Gobierno
- Caja de la Vivienda Popular - CVP
- Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá
- Empresa de Teléfonos de Bogotá - ETB
- Secretaría Distrital del Hábitat
- Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAESP
- Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP
- Secretaría Distrital de Hacienda
- Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON
- Secretaría Distrital de Integración Social
- Instituto de Desarrollo Urbano - IDU
- La Terminal de Transporte
- Secretaría Distrital de Movilidad
- Transmilenio S.A.
- Unidad de Mantenimiento Vial - UMV
- Capital Salud EPS
- Secretaría Distrital de Salud
- Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.
- Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.
- Secretaría Distrital de Seguridad

Se les hace especial recomendación a realizar un seguimiento efectivo en los tiempos de cierres de peticiones en Bogotá te escucha y se les invita a propiciar las mejoras pertinentes (validación de capacidad de respuesta, mejoramiento en procedimientos, entre otros) con el fin de dar cumplimiento a los términos de ley vigentes.

- A las entidades que presentan peticiones vencidas (fuera de términos y sin respuesta) se les invita a dar respuesta de fondo atendiendo los términos legales establecidos y se les recuerda

la importancia de dar trámite oportuno a las peticiones ciudadanas, de conformidad con lo establecido en el numeral 8 del Art. 39 de la Ley 1952 de 2019⁶.

- A las entidades que presentan incumplimiento/observaciones a sus respuestas evaluadas, se les hace un llamado a mejorar sus respuestas en cuanto a parámetros de coherencia, claridad, calidez, oportunidad, y manejo del Sistema; teniendo en cuenta las recomendaciones del Informe Consolidado sobre la Calidad de las respuestas emitidas a través de Bogotá te escucha, enviado mensualmente a cada entidad.

Y a las entidades que se encuentran por debajo del porcentaje de cumplimiento (88%) establecido en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (CONPES 03 del 2019) Indicador 3.1.2 (Respuestas a peticiones ciudadanas con cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema), es decir:

- Instituto para la Economía Social - IPES
- Secretaría Distrital de Gobierno
- Secretaría Distrital de Ambiente
- Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER
- Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC
- Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá
- Secretaría Distrital de Hacienda
- Secretaría Distrital de Seguridad
- Instituto Distrital para la Recreación y Deporte – IDR D
- Instituto Distrital de Turismo - IDT
- Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAESP
- Secretaría de Educación del Distrito
- Transmilenio S.A.
- Enel Colombia S.A E.S.P

Se les hace un llamado a mejorar sus respuestas en cuanto a parámetros de coherencia, claridad, calidez, oportunidad, y manejo del Sistema, dando cumplimiento al Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Indicador 3.1.2 (Respuestas a peticiones ciudadanas con cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema).

⁶ Art. 39 Ley 1952 de 2019, el cual cita las prohibiciones del servidor público, en lo que nos compete: “Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento.”

- A los sectores Gobierno y Educación, que presentan gestión extemporánea en la atención de peticiones clasificadas con el subtema "Veeduría ciudadana" se les recomienda realizar un mayor seguimiento a los tiempos de cierres en Bogotá te escucha, a fin de garantizar que las respuestas a estas peticiones se den de manera clara y oportuna. Y con respecto a la clasificación equivocada de peticiones con este mismo subtema, por parte de los servidores(as) y colaboradores de la entidad que interactúan con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, se hace un llamado a las entidades para que, en caso de que se requiera capacitación (para la clasificación de estas peticiones), lo soliciten a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio ventanillaelectronica@alcaldiabogota.gov.co, con el propósito de contar con las herramientas necesarias para mejorar el análisis y clasificación de estas.
- Se recuerda la responsabilidad que tienen las entidades distritales de realizar de manera oportuna el Reporte de seguimiento en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 371 de 2010.
- A las entidades que clasificaron peticiones atendidas (respuesta definitiva) con el subtema "Traslado a entidades distritales":
 - Secretaría Distrital de Seguridad
 - Secretaría Distrital de Gobierno
 - Transmilenio S.A.
 - Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER
 - Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.
 - Secretaría Distrital de Hacienda
 - Secretaría Distrital de Salud
 - Veeduría Distrital
 - Enel Colombia S.A E.S.P
 - Departamento Administrativo del Servicio Civil
 - Secretaría Distrital de Desarrollo Económico
 - Secretaría Distrital de Movilidad
 - Secretaría Distrital de la Mujer
 - Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá
 - Secretaría Distrital de Ambiente
 - Secretaría de Educación del Distrito
 - Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.
 - Instituto Distrital de Turismo – IDT
 - Instituto de Desarrollo Urbano - IDU



SECRETARÍA
GENERAL

**INFORME GESTIÓN DE PETICIONES
ENTIDADES DISTRITALES ENERO 2025**

Página 38 de 38

Se les invita a subsanar las falencias de clasificación de las peticiones en el cierre, y se les recuerda que el traslado de la petición no se considera una respuesta de fondo.

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

