



SECRETARÍA
GENERAL

INFORME GESTIÓN DE PETICIONES
ENTIDADES DISTRITALES FEBRERO
2025

Página 1 de 38

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

BOGOTÁ D.C. MARZO 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	15
3.6.	SEGUIMIENTO A PETICIONES VENCIDAS EN EL SISTEMA	19
3.7.	ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS POR LAS ENTIDADES DISTRITALES	19
4.	CLASIFICACIÓN DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA	23
5.	CANALES DE INTERACCIÓN	23
6.	CALIDAD DEL PETICIONARIO	24
7.	CONDICIÓN DEL PETICIONARIO.....	24
8.	PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO	25
9.	PARTICIPACIÓN POR LOCALIDADES DEL D.C.....	26
10.	UTILIZACIÓN DEL SISTEMA POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO	27
11.	PETICIONES DE VEEDURÍAS CIUDADANAS POR SECTORES DEL D.C.	28
12.	CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 371 DE 2010	29
13.	RECOMENDACIONES	34

INFORME GESTIÓN DE PETICIONES ENTIDADES DISTRITALES FEBRERO – 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 febrero 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.

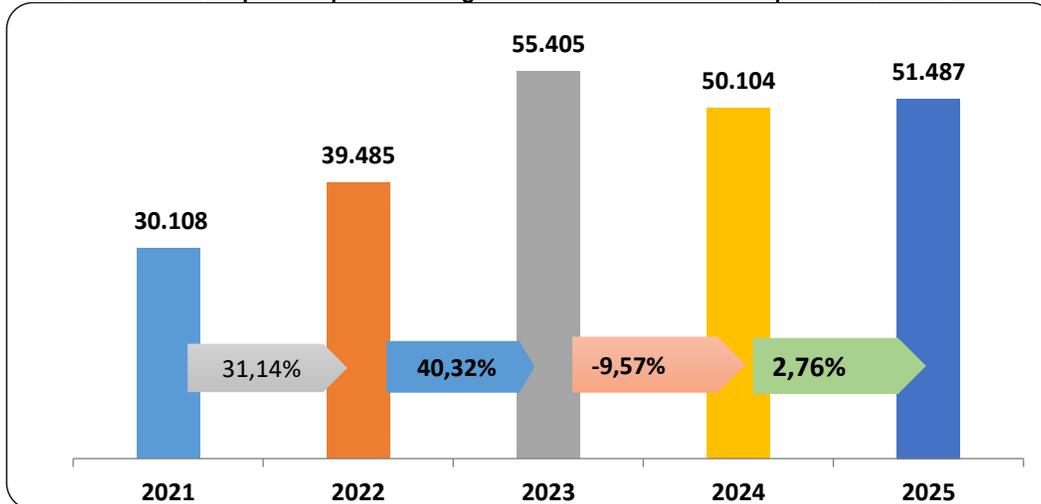
Tabla No 1. Consolidado peticiones registradas 2021 a 2025

PERIODO	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Diferencia 2025 - 2024		Diferencia frente al mes anterior	
							No	Porcentaje	No	Porcentaje
Enero	15.829	29.617	32.803	49.651	45.624	45.570	-54	-0,12%	2.866	6,71%
Febrero	22.659	30.108	39.485	55.405	50.104	51.487	1.383	2,76%	5.917	12,98%
Marzo	24.896	38.990	50.868	53.657	50.325					
Abril	27.791	32.933	35.965	40.883	43.996					
Mayo	31.164	32.005	38.741	48.482	42.470					
Junio	32.998	31.930	30.859	40.310	33.885					
Julio	37.247	32.616	29.783	32.624	39.130					
Agosto	30.667	34.516	34.397	39.651	36.873					
Septiembre	38.794	36.767	32.571	41.637	39.568					
Octubre	37.642	35.867	41.088	45.813	50.731					
Noviembre	32.913	33.263	43.487	59.225	44.272					
Diciembre	26.526	31.887	39.256	42.500	42.704					
TOTAL	359.126	400.499	449.303	549.838	519.682	97.057				

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 03/03/2025

La Tabla No 1 y Gráfica No 1 muestran que en el mes de febrero 2025 se registraron 51.487 peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, presentándose aumento de 5.917 peticiones (12,98%) frente a las registradas en el mes de enero; y aumento de 1.383 peticiones (2,76%) con respecto a las registradas en el mismo mes del año anterior (febrero 2024).

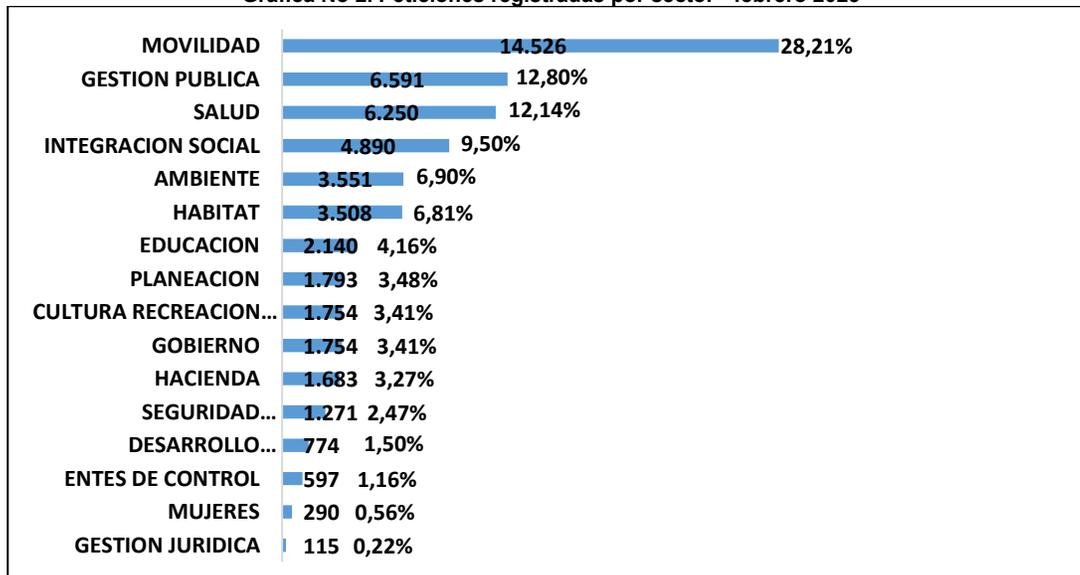
Gráfica No 1. Comparativo peticiones registradas en el mes de febrero periodo 2021 a 2025



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 03/03/2025

3. GESTIÓN DE PETICIONES POR SECTORES D.C.

Gráfica No 2. Peticiones registradas por sector - febrero 2025



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 03/03/2025

En la Gráfica No 2, se presentan las cifras del registro de peticiones en febrero en Bogotá te escucha, por sectores del Distrito Capital, destacándose que los cinco (5) sectores con mayor registro son: Movilidad (28,21%), Salud (12,14%), Integración Social (9,50%), Ambiente (6,90%) y Hábitat (6,81%), los cuales acumulan el 63,56% 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	10.046	69,16%	19,51%
	TRANSMILENIO S.A.	2.120	14,59%	4,12%
	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	808	5,56%	1,57%
	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU	715	4,92%	1,39%
	EMPRESA METRO DE BOGOTÁ S.A	536	3,69%	1,04%
	UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL – UMV	246	1,69%	0,48%
	GRÚAS Y PATIOS	55	0,38%	0,11%
TOTALSECTOR MOVILIDAD		14.526	100,00%	28,21%
GESTIÓN PÚBLICA	SECRETARIA GENERAL ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ	6.570	99,68%	12,76%
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL	21	0,32%	0,04%
TOTALSECTOR GESTIÓN PÚBLICA		6.591	100,00%	12,80%
SALUD	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	4.036	64,58%	7,84%
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E.	809	12,94%	1,57%
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E.	567	9,07%	1,10%
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	365	5,84%	0,71%
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E.	330	5,28%	0,64%
	CAPITAL SALUD EPS-S S.A.S.	134	2,14%	0,26%
	INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD – IDCBIS	5	0,08%	0,01%
	ENTIDAD DE GESTION ADMINISTRATIVA Y TÉCNICA – EGAT	3	0,05%	0,01%
	HOSPITAL VISTA HERMOSA	1	0,02%	0,00%
TOTAL SECTOR SALUD		6.250	100,00%	12,14%

INTEGRACIÓN SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	4.820	98,57%	9,36%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD – IDIPRON	70	1,43%	0,14%
TOTAL SECTOR INTEGRACIÓN SOCIAL		4.890	100,00%	9,50%
AMBIENTE	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	1.594	44,89%	3,10%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL – IDPYBA	960	27,03%	1,86%
	INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO – IDIGER	812	22,87%	1,58%
	JARDÍN BOTÁNICO – JBB	185	5,21%	0,36%
TOTAL SECTOR AMBIENTE		3.551	100,00%	6,90%
HÁBITAT	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	2.357	67,19%	4,58%
	CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR – CVP	465	13,26%	0,90%
	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP	390	11,12%	0,76%
	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ EAAB - ESP	155	4,42%	0,30%
	ENEL COLOMBIA S.A E.S.P	56	1,60%	0,11%
	VANTI	32	0,91%	0,06%
	EMPRESA DE TELÉFONOS DE BOGOTÁ - ETB	27	0,77%	0,05%
	EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO – ERU	26	0,74%	0,05%
TOTAL SECTOR HÁBITAT		3.508	100,00%	6,81%
EDUCACIÓN	AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA – ATENEA	1.162	54,30%	2,26%
	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	905	42,29%	1,76%
	UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	48	2,24%	0,09%
	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO – IDEP	25	1,17%	0,05%
TOTAL SECTOR EDUCACIÓN		2.140	100,00%	4,16%
PLANEACIÓN	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	1.793	100,00%	3,48%
TOTAL SECTOR PLANEACIÓN		1.793	100,00%	3,48%
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE – IDRD	822	46,86%	1,60%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	415	23,66%	0,81%
	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES – IDARTES	259	14,77%	0,50%
	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL – IDPC	134	7,64%	0,26%
	FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE – FUGA	82	4,68%	0,16%
	CANAL CAPITAL	35	2,00%	0,07%
	ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ - OFB	7	0,40%	0,01%
TOTAL SECTOR CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE		1.754	100,00%	3,41%
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	1.367	77,94%	2,66%
	DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	324	18,47%	0,63%

	INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL – IDPAC	63	3,59%	0,12%
TOTAL SECTOR GOBIERNO		1.754	100,00%	3,41%
HACIENDA	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	1.269	75,40%	2,46%
	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL – UAECD	278	16,52%	0,54%
	FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES – FONCEP	98	5,82%	0,19%
	LOTERÍA DE BOGOTÁ	38	2,26%	0,07%
TOTAL SECTOR HACIENDA		1.683	100,00%	3,27%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD	663	52,16%	1,29%
	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ – UAECOB	608	47,84%	1,18%
TOTAL SECTOR SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA		1.271	100,00%	2,47%
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	435	56,20%	0,84%
	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL – IPES	327	42,25%	0,64%
	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO – IDT	11	1,42%	0,02%
	CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO Y LA PRODUCTIVIDAD BOGOTÁ REGIÓN (INVEST IN BOGOTÁ)	1	0,13%	0,00%
TOTAL SECTOR DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO		774	100,00%	1,50%
ENTES DE CONTROL	VEEDURÍA DISTRITAL	261	43,72%	0,51%
	CONCEJO DE BOGOTÁ	239	40,03%	0,46%
	PERSONERÍA DE BOGOTÁ	97	16,25%	0,19%
TOTAL ENTES DE CONTROL		597	100,00%	1,16%
MUJERES	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	290	100,00%	0,56%
TOTAL SECTOR MUJERES		290	100,00%	0,56%
GESTION JURÍDICA	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	115	100,00%	0,22%
TOTAL SECTOR GESTIÓN JURÍDICA		115	100,00%	0,22%
TOTAL GENERAL		51.487		100%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 03/03/2025

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

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.

- Secretaría Distrital de Movilidad: Las peticiones de esta entidad representan el 69,16% del total registrado en su Sector, y el 19,51% del total registrado en Bogotá te escucha.
- Secretaría Distrital de Integración Social: Representa el 98,57% del total registrado en su Sector y el 9,36% del total registrado en Bogotá te escucha.
- Secretaría Distrital de Salud: Representa el 64,58% del total registrado en su Sector y el 7,84% del total registrado.
- Secretaría Distrital del Hábitat: Representa el 67,19% del total registrado en su Sector y el 4,58% del total registrado.
- Transmilenio S.A: Representa el 14,59% del total registrado en su Sector y el 4,12% del total registrado.

Frente al mes anterior (enero), se destaca que la Secretaría Distrital de Movilidad continúa siendo la entidad con mayor registro de peticiones; por otra parte, se observa que 3 entidades (Secretaría Distrital de Movilidad, Secretaría Distrital de Integración Social, Secretaría Distrital de Salud) también se posicionaron en enero 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 febrero con las registradas en el mes de enero; se observa que 10 sectores y los Entes de control presentan aumento en el porcentaje de peticiones registradas, destacándose el aumento en el sector Planeación (259,3%). Por otra parte, 5 sectores presentan disminución en el porcentaje de peticiones registradas en Bogotá te escucha, siendo el Sector Desarrollo Económico Industria y Turismo el que presentan mayor disminución (-28,1%).

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

SECTOR	ENERO	FEBRERO	% VARIACIÓN (MES ANTERIOR)
MOVILIDAD	14.889	14.526	-2,4%
SALUD	4.732	6.250	32,1%
HÁBITAT	2.536	3.508	38,3%
INTEGRACIÓN SOCIAL	3.751	4.890	30,4%
AMBIENTE	3.591	3.551	-1,1%
GOBIERNO	1.365	1.754	28,5%
HACIENDA	1.561	1.683	7,8%
EDUCACIÓN	2.471	2.140	-13,4%
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	1.442	1.754	21,6%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	1.203	1.271	5,7%
PLANEACIÓN	499	1.793	259,3%

SECTOR	ENERO	FEBRERO	% VARIACIÓN (MES ANTERIOR)
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	1.077	774	-28,1%
ENTES DE CONTROL	439	597	36,0%
GESTION PUBLICA	5.766	6.591	14,3%
MUJERES	126	290	130,2%
GESTION JURÍDICA	122	115	-5,7%
TOTAL	45.570	51.487	12,98%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 03/03/2025

3.3. Gestión de respuesta por sectores

En la Tabla No 4 se presenta el número de peticiones registradas en el mes de febrero en Bogotá te escucha y el número de cierres realizado por los sectores, la cual muestra que se realizaron 46.585 cierres, destacándose que los sectores Movilidad y Salud realizaron el mayor número de cierres (34,15% y 13,13% respectivamente).

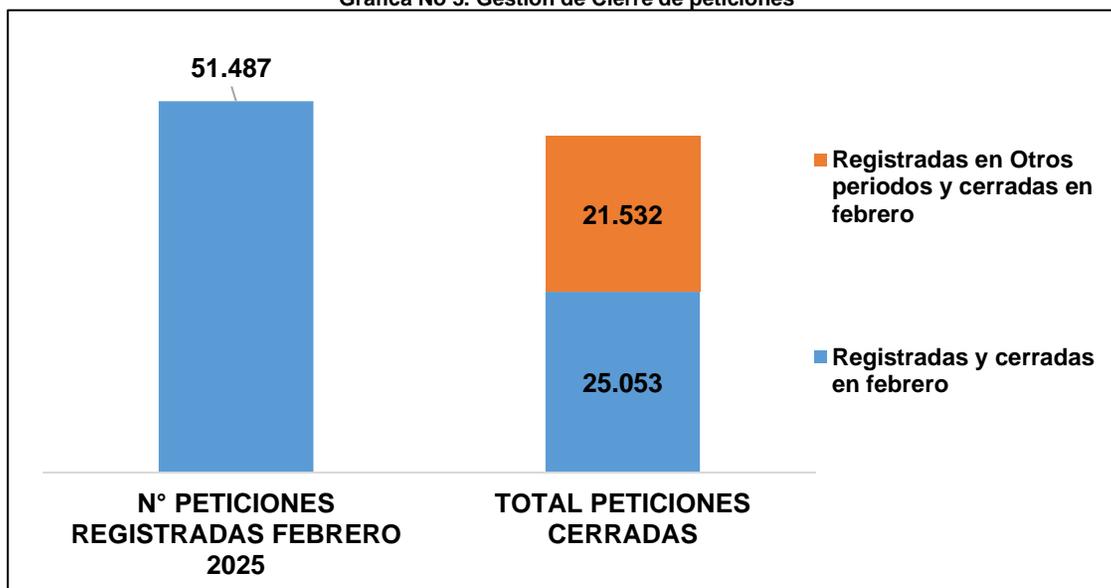
Tabla No 4. Registro y gestión de respuesta por sectores

SECTOR	N° PETICIONES REGISTRADAS FEBRERO 2024	%	N° PETICIONES REGISTRADAS Y CERRADAS FEBRERO 2024	N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	% EN CIERRES TOTALES
MOVILIDAD	14.526	28,21%	8.650	7.258	15.908	34,15%
SALUD	6.250	12,14%	2.859	3.257	6.116	13,13%
HÁBITAT	3.508	6,81%	2.099	1.990	4.089	8,78%
INTEGRACIÓN SOCIAL	4.890	9,50%	1.874	1.869	3.743	8,03%
AMBIENTE	3.551	6,90%	1.185	1.703	2.888	6,20%
GOBIERNO	1.754	3,41%	2.091	665	2.756	5,92%
HACIENDA	1.683	3,27%	1.224	1.201	2.425	5,21%
EDUCACIÓN	2.140	4,16%	1.276	1.012	2.288	4,91%
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	1.754	3,41%	1.096	745	1.841	3,95%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	1.271	2,47%	847	779	1.626	3,49%
PLANEACIÓN	1.793	3,48%	825	235	1.060	2,28%
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	774	1,50%	228	519	747	1,60%
ENTES DE CONTROL	597	1,16%	434	104	538	1,15%
GESTION PUBLICA	6.591	12,80%	137	119	256	0,55%
MUJERES	290	0,56%	196	53	249	0,53%
GESTION JURÍDICA	115	0,22%	32	23	55	0,12%
TOTAL	51.487	100%	25.053	21.532	46.585	100%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 03/03/2025

A fin de complementar esta información, en la Gráfica No 3 se detalla la gestión de respuesta realizada en el mes de febrero, observándose que, de las 51.487 peticiones que ingresaron en febrero, se dio cierre a 25.053 peticiones ingresadas y registradas en este mes, quedando en trámite 26.434 peticiones, que representan el 51,34% del total registrado en el mes de febrero 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 03/03/2025

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 febrero:

Tabla No 5. Gestión de peticiones - Sector Gestión Pública

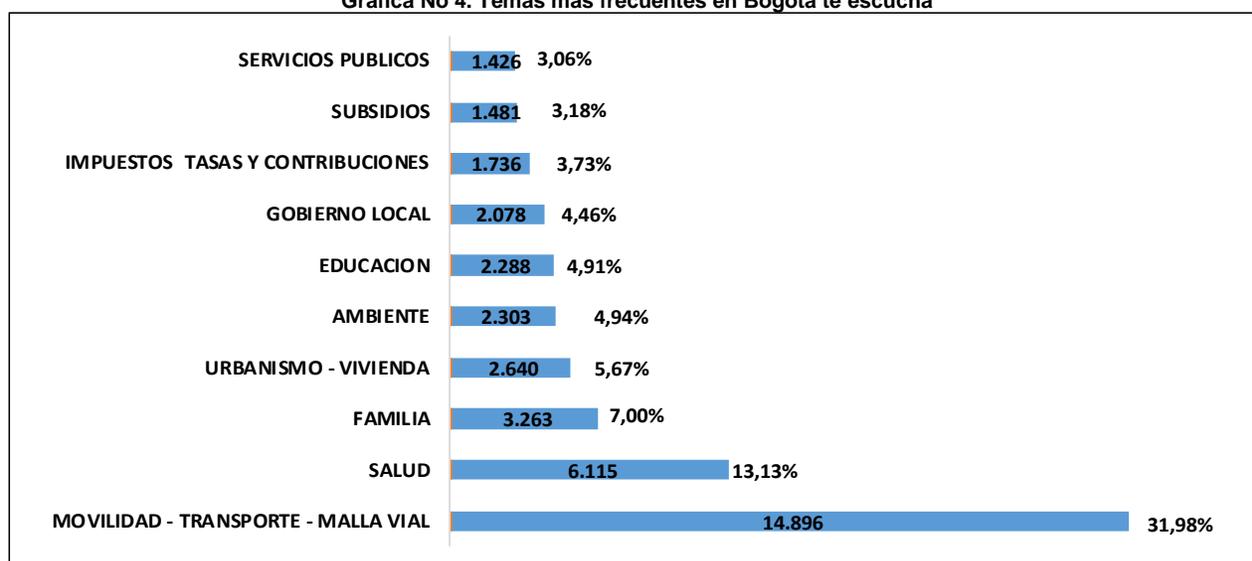
ENTIDAD	TRASLADOS	RESPUESTAS
SECRETARÍA GENERAL	7.438	209
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE SERVICIO CIVIL	4	47
TOTAL	7.442	256

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 03/03/2025

3.4. Temas y subtemas más frecuentes

Tomando como base las 46.585 respuestas emitidas en el mes de febrero en Bogotá te escucha, en la Gráfica No 4 se muestran los diez (10) temas más frecuentes, que acumulan 38.226 respuestas (82,06% del total emitido en el mes). De estos, el tema "Movilidad, transporte y malla vial" es el de mayor frecuencia y representa el 31,98% del total, destacándose que este tema, en enero 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 03/03/2025

Por otra parte, las 4 primeras temáticas de la Gráfica No 4 se correlacionan con 4 de las entidades con mayor registro de peticiones en Bogotá te escucha (Tabla No 2): Secretaría Distrital de Movilidad, Secretaría Distrital de Salud, Secretaría Distrital de Integración Social y Secretaría Distrital del Hábitat.

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	96	10	1.550	11.725	21	557	659	212	32	34	14.896	38,97%
SALUD	38	8	168	2.808	317	335	2.292	39	90	20	6.115	16,00%
FAMILIA	29	8	230	2.711	42	153	65	7	3	15	3.263	8,54%
URBANISMO - VIVIENDA	86	3	129	2.031	17	60	71	157	86		2.640	6,91%
AMBIENTE	36	12	189	1.621	1	39	76	324	1	4	2.303	6,02%
EDUCACIÓN	70	11	160	1.274	3	465	211	69	17	8	2.288	5,99%
GOBIERNO LOCAL	38	59	962	691		232	67	16	9	4	2.078	5,44%
IMPUESTOS TASAS Y CONTRIBUCIONES	96		146	806	39	93	173	109	268	6	1.736	4,54%
SUBSIDIOS	5		13	921		1	4	516	21		1.481	3,87%
SERVICIOS PÚBLICOS	23	8	511	477	5	284	95	15	2	6	1.426	3,73%
TOTAL GENERAL	517	119	4.058	25.065	445	2.219	3.713	1.464	529	97	38.226	100%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 03/03/2025

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 febrero (Movilidad, Salud, Hábitat, Integración Social, Ambiente):

Sector Movilidad

En el Sector Movilidad, el subtema más frecuente es “Corrección y descargues de multas y comparendos ya cancelados” que representa el 19,87% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes, hay que mencionar que este subtema en enero 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	3.161	19,87%
PRESCRIPCIÓN DE COMPARENDOS	2.626	16,51%
EMBARGOS Y DESEMBARGOS	1.984	12,47%
NOTIFICACIÓN DE COMPARENDOS	784	4,93%
SERVICIO DE PARQUEADERO	639	4,02%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	6.714	42,21%
TOTAL	15.908	100%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 03/03/2025

Sector Salud

Tabla No 8 Subtemas más frecuentes Sector Salud

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
AMBULATORIO MEDICINA ESPECIALIZADA	916	14,98%
LICENCIA PARA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	704	11,51%
ACCESO Y ORIENTACIÓN SOBRE SERVICIOS DE SALUD	327	5,35%
RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTIÓN DE FUNCIONARIOS	276	4,51%
B. AMBULATORIO C. EXTERNA GENERAL	250	4,09%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	3.643	59,57%
TOTAL	6.116	100%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 03/03/2025

En este Sector, el subtema más reiterado por la ciudadanía es “Ambulatorio medicina especializada” que representa el 14,98% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes. Frente al mes de enero, se observa variación en la quinta posición del subtema más reiterado en el Sector Salud, ingresando “Ambulatorio c. externa general”, que desplaza a “POS”.

Sector Hábitat

Tabla No 9. Subtemas más frecuentes Sector Hábitat

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
ACCESO A VIVIENDA	1.364	33,36%
RECOLECCIÓN RESIDUOS ESCOMBROS ANIMAL MUERTO ORDINARIOS VEGETALES HOSPITALARIOS Y MOBILIARIOS	466	11,40%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	373	9,12%
ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL ARRENDAMIENTO DE INMUEBLES	308	7,53%
PROGRAMA DE REASENTAMIENTOS	165	4,04%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.413	34,56%
TOTAL	4.089	100%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 03/03/2025

En el Sector Hábitat, el subtema más reiterado es “Acceso a vivienda” que representa el 33,36% del total de respuestas emitidas en el Sector, observándose que este subtema, pasó de ser el segundo más reiterado en enero en el Sector, a ubicarse en febrero en la primera posición; desplazando a “Recolección Residuos Escombros Animal Muerto Ordinarios Vegetales Hospitalarios y Mobiliarios” que se ubicó en la segunda posición, con el 11,40% del total de respuestas emitidas en el Sector.

Sector Integración Social

En este Sector, el subtema más frecuente es “Ingreso mínimo garantizado” con el 38,28% del total de respuestas emitidas en el Sector. Frente al mes de enero, se observa variación en la quinta posición del subtema más reiterado en el Sector, ingresando “Comisarías de familia”, que desplaza a “Centros Integrarte”.

Tabla No 10 Subtemas más relevantes Sector Integración Social

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
INGRESO MÍNIMO GARANTIZADO	1.433	38,28%
ENLACE SOCIAL	386	10,31%
CONTACTO Y ATENCIÓN EN CALLE A LOS CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	352	9,40%
JARDÍN INFANTIL DIURNO	317	8,47%
COMISARIAS DE FAMILIA	176	4,70%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.079	28,83%
TOTAL	3.743	100%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 03/03/2025

Sector Ambiente

En el Sector Ambiente, el subtema más reiterado es “Forestal (poda tala manejo maderas)” que representa el 21,64% del total de respuestas emitidas en mes en el sector, destacándose que este subtema en enero no se clasificó dentro del ranking de los 5 más reiterados en el Sector Ambiente. En segunda posición se ubica “Escuadrón anti crueldad” con el 15,75%.

Tabla No 11 Subtemas más frecuentes Sector Ambiente

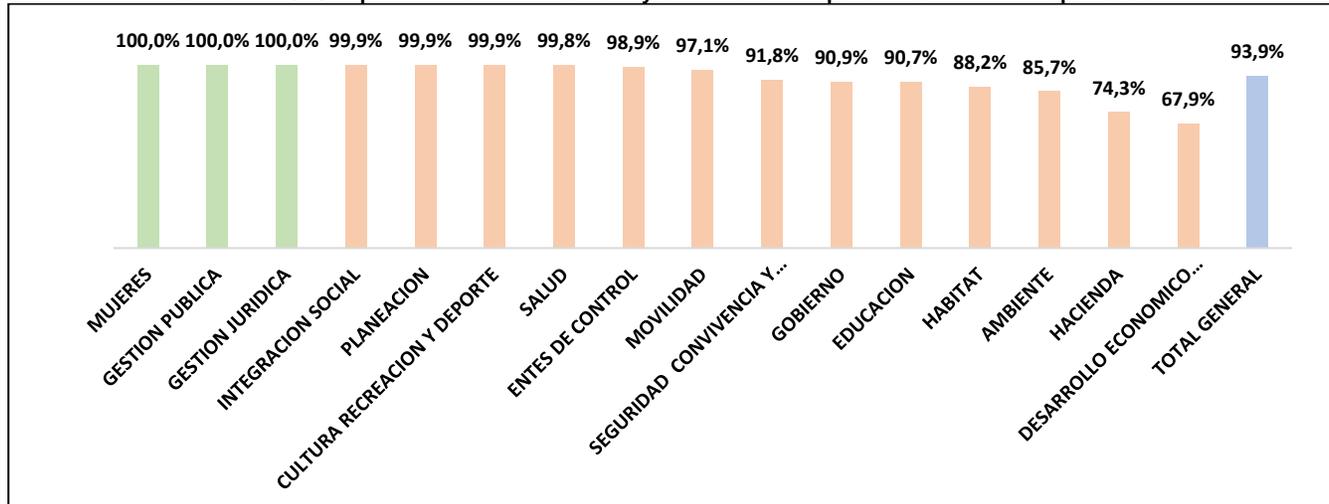
SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
FORESTAL (PODA TALA MANEJO MADERAS)	625	21,64%
ESCUADRÓN ANTI CRUELDAD	455	15,75%
BRIGADAS DE SALUD	302	10,46%
CERTIFICACIÓN DE RIESGO	254	8,80%
CONTAMINACIÓN AMBIENTAL	128	4,43%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.124	38,92%
TOTAL	2.888	100%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 03/03/2025

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, 3 sectores del Distrito Capital (Mujeres, Gestión Pública y Gestión Jurídica) dieron respuesta oportuna al 100% de sus peticiones ciudadanas. Así mismo, como se observa en la gráfica, 9 sectores dieron respuesta oportuna en más del 90% y solo 4 sectores están dentro del rango entre 88% y 67%. A su vez, el cumplimiento de la oportunidad de respuestas emitidas en Bogotá te escucha de todas las entidades del Distrito es del 93,9%.

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 03/03/2025

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	91,5%	99,5%	73,3%	94,3%
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL – IDPYBA	100%	98,4%	92,3%	97,9%
JARDÍN BOTÁNICO – JBB	100%	93,9%	96,7%	95,4%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	76,9%	68,0%	77,3%	69,6%
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE				
CANAL CAPITAL	N/A	100%	100%	100%
FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE – FUGA	N/A	100%	100%	100%
INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	100%	100%	100%	100%
INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL – IDPC	N/A	100%	100%	100%

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
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE – IDRD	100%	100%	97,2%	99,8%
ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ - OFB	100%	100%	100%	100%
SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	N/A	100%	100%	100%
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO				
AGENCIA DE PROMOCIÓN DE INVERSIÓN EXTRANJERA DE BOGOTÁ REGIÓN	100%	100%	N/A	100%
INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO – IDT	100%	83,3%	50,0%	77,8%
INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL - IPES	75,0%	28,1%	50,0%	29,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	96,7%	96,3%	85,7%	96,2%
EDUCACIÓN				
AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA	N/A	90,9%	100%	91,0%
INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO – IDEP	100%	100%	100%	100%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	100%	92,4%	85,3%	92,3%
UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	0,0%	62,5%	50,0%	61,3%
ENTES DE CONTROL				
CONCEJO DE BOGOTÁ	100%	95,3%	88,2%	93,9%
PERSONERÍA DE BOGOTÁ	100%	100%	100%	100%
VEEDURÍA DISTRITAL	100%	100%	0,0%	98,7%
GESTIÓN JURÍDICA				
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	100%	100%	100%	100%
GESTIÓN PÚBLICA				
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL	100%	100%	100%	100%
SECRETARÍA GENERAL ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ	100%	100%	100%	100%
GOBIERNO				
DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	100%	100%	100%	100%
INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL – IDPAC	80,0%	68,4%	100%	71,2%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	97,9%	91,3%	70,7%	91,1%
HÁBITAT				
CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR – CVP	100%	96,9%	100%	97,0%
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ	85,7%	51,8%	27,3%	51,7%
EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO – ERU	N/A	100%	88,9%	95,5%
EMPRESA DE TELÉFONOS DE BOGOTÁ - ETB	100%	100%	N/A	100%
ENEL COLOMBIA S.A E.S.P.	100%	97,3%	100%	97,4%
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	92,9%	91,1%	86,0%	89,6%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP	100%	95,4%	0,0%	94,7%
VANTI	100%	100%	N/A	100%

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
HACIENDA				
FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES – FONCEP	100%	100%	100%	100%
LOTERÍA DE BOGOTÁ	N/A	100%	100%	100%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	88,6%	68,5%	57,4%	67,3%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL – UAECD	100%	100%	100%	100%
INTEGRACIÓN SOCIAL				
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD – IDIPRON	N/A	100%	100%	100%
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	100%	99,9%	100%	99,9%
MOVILIDAD				
GRUAS Y PATIOS	N/A	100%	N/A	100%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU	100%	92,4%	69,2%	90,6%
LA TERMINAL DE TRANSPORTE	100%	99,9%	100%	99,9%
METRO DE BOGOTÁ S.A.	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	100%	97,8%	97,3%	97,8%
TRANSMILENIO S.A.	100%	93,6%	92,3%	93,5%
UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL – UMV	100%	100%	100%	100%
MUJERES				
SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	100%	100%	100%	100%
PLANEACIÓN				
SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	100%	99,9%	100%	99,9%
SALUD				
CAPITAL SALUD EPS	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
ENTIDAD DE GESTION ADMINISTRATIVA Y TÉCNICA – EGAT	100%	N/A	N/A	100%
INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD – IDCBS	N/A	100%	100%	100%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	100%	99,9%	100%	99,9%
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E.	N/A	100%	100%	100%
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E.	N/A	99,2%	100%	99,3%
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	100%	100%	100%	100%
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E.	100%	100%	100%	100%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA				
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD	100%	86,7%	88,2%	86,8%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ – UAECOB	N/A	98,7%	100%	98,7%
TOTAL GENERAL	95,9%	94,5%	83,9%	93,9%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 03/03/2025

La Tabla No 12 muestra que, durante el mes de febrero, 28 entidades del Distrito Capital y 1 Ente de Control dieron respuesta oportuna en Bogotá te escucha al 100% de sus peticiones ciudadanas para todas las tipologías; y 30 entidades y 2 Entes 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 28 de febrero, 5.334 peticiones se encuentran vencidas (fuera de términos y sin respuesta). Se presenta disminución en el total de peticiones vencidas, pasando de 6.304 peticiones vencidas en enero, a 5.334 peticiones vencidas con corte 28 de febrero.

Tabla No 13. Entidades con mayor número de peticiones vencidas

ENTIDAD	No	%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	1341	25,1%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	695	13,0%
INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL – IPES	622	11,7%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	339	6,4%
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	334	6,3%
TRANSMILENIO S.A.	318	6,0%
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ EAAB - ESP	312	5,8%
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	260	4,9%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	225	4,2%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD	166	3,1%
OTRAS ENTIDADES	722	13,5%
TOTAL GENERAL	5.334	100%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 03/03/2025

Se observa que 8 de las entidades relacionadas en la Tabla No 13, en enero también se clasificaron en el ranking de las 10 de entidades del Distrito con mayor número de peticiones vencidas. Se destaca que el Instituto de Desarrollo Urbano – IDU y la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAESP, no se clasificaron en este ranking en febrero, a su vez, ingresaron Secretaría Distrital del Hábitat y la Secretaría de Educación del Distrito.

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

En el mes de febrero las Entidades distritales emitieron en total 46.048 respuestas a peticiones ciudadanas; de estas, se tomó una muestra de 1.667 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	
46.048	1667	1617	50	1617	50	1617	50	1552	115	1530	137	139
		97%	3%	97%	3%	97%	3%	93%	7%	92%	8%	

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 03/03/2025

Cumplimiento de criterios³:

Las cifras de la Tabla No 14 muestran que 1.617 respuestas evaluadas (97%) cumplen con los criterios de “Coherencia”, “Claridad” y “Calidez”, 1.552 (93%) cumplen con el criterio de “Oportunidad”; y 1.530 (92%) cumplen con el “Manejo del Sistema”, concluyéndose que el 8% (139 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 febrero 2025), de cada una de las entidades distritales:

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

	ENTIDAD	DIC-24		ENE-25		FEB-25		CONSOLIDADO 2025 ENTIDAD
1	AGENCIA DE PROMOCIÓN DE INVERSIÓN EXTRANJERA DE BOGOTÁ REGIÓN	100%	Cumple	100%	Cumple	100%	Cumple	100%
2	AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA – ATENEA	100%	Cumple	100%	Cumple	100%	Cumple	100%
3	CANAL CAPITAL	100%	Cumple	100%	Cumple	100%	Cumple	100%
4	CAPITAL SALUD EPS	100%	Cumple	100%	Cumple	100%	Cumple	100%
5	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL - UAECD	100%	Cumple	100%	Cumple	100%	Cumple	100%
6	CONCEJO DE BOGOTÁ	100%	Cumple	100%	Cumple	100%	Cumple	100%

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.

7	DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	100%	Cumple	100%	Cumple	100%	Cumple	100%
8	ENTIDAD DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y TÉCNICA – EGAT	100%	Cumple	100%	Cumple	100%	Cumple	100%
9	EMPRESA DE TELÉFONOS DE BOGOTÁ – ETB	100%	Cumple	96%	Cumple	100%	Cumple	98%
10	FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE – FUGA	100%	Cumple	100%	Cumple	100%	Cumple	100%
11	GRÚAS Y PATIOS	100%	Cumple	100%	Cumple	100%	Cumple	100%
12	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	97%	Cumple	100%	Cumple	100%	Cumple	100%
13	INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD - IDCBIS	100%	Cumple	100%	Cumple	100%	Cumple	100%
14	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON	100%	Cumple	100%	Cumple	100%	Cumple	100%
15	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC	100%	Cumple	96%	Cumple	100%	Cumple	98%
16	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL - IDPYBA	85%	1%	100%	Cumple	100%	Cumple	100%
17	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO – IDU	100%	Cumple	100%	Cumple	100%	Cumple	100%
18	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO – IDEP	100%	Cumple	100%	Cumple	100%	Cumple	100%
19	JBB - JARDIN BOTANICO	100%	Cumple	100%	Cumple	100%	Cumple	100%
20	LOTERÍA DE BOGOTÁ	100%	Cumple	100%	Cumple	100%	Cumple	100%
21	METRO DE BOGOTÁ S.A.	100%	Cumple	100%	Cumple	100%	Cumple	100%
22	ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ – OFB	100%	Cumple	100%	Cumple	100%	Cumple	100%
23	PERSONERÍA DE BOGOTÁ	100%	Cumple	100%	Cumple	100%	Cumple	100%
24	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	100%	Cumple	100%	Cumple	100%	Cumple	100%
25	SECRETARÍA GENERAL ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ	97%	Cumple	97%	Cumple	100%	Cumple	98%
26	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	100%	Cumple	100%	Cumple	100%	Cumple	100%
27	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL	94%	Cumple	94%	Cumple	100%	Cumple	97%
28	SUBREDE INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E.	100%	Cumple	100%	Cumple	100%	Cumple	100%
29	UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL – UMV	96%	Cumple	100%	Cumple	100%	Cumple	100%
30	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ - UAECOB	97%	Cumple	94%	Cumple	100%	Cumple	97%
31	VANTI	95%	Cumple	100%	Cumple	100%	Cumple	100%
32	SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	94%	Cumple	89%	Cumple	97%	Cumple	93%
33	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	91%	Cumple	97%	Cumple	97%	Cumple	97%

34	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E.	100%	Cumple	100%	Cumple	97%	Cumple	99%
35	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDR	82%	4%	85%	3%	97%	Cumple	91%
36	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E.	100%	Cumple	100%	Cumple	97%	Cumple	98%
37	ENEL COLOMBIA S.A E.S.P.	93%	Cumple	80%	8%	97%	Cumple	88%
38	SECRETARIA DE LA MUJER	100%	Cumple	97%	Cumple	97%	Cumple	97%
39	FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES - FONCEP	81%	5%	96%	Cumple	96%	Cumple	96%
40	VEEDURÍA DISTRITAL	100%	Cumple	100%	Cumple	96%	Cumple	98%
41	EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO - ERU	100%	Cumple	94%	Cumple	94%	Cumple	94%
42	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	88%	Cumple	92%	Cumple	94%	Cumple	93%
43	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	97%	Cumple	88%	Cumple	94%	Cumple	91%
44	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	100%	Cumple	94%	Cumple	94%	Cumple	94%
45	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	88%	Cumple	91%	Cumple	94%	Cumple	92%
46	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	100%	Cumple	100%	Cumple	93%	Cumple	97%
47	CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR - CVP	94%	Cumple	97%	Cumple	91%	Cumple	94%
48	SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD	79%	7%	76%	12%	91%	Cumple	83%
49	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS - UAESP	85%	1%	88%	0%	91%	Cumple	89%
50	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO - IDT	88%	Cumple	80%	8%	90%	Cumple	87%
51	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	85%	1%	79%	9%	82%	6%	81%
52	INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL - IDPAC	67%	19%	67%	21%	81%	7%	74%
53	INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO - IDIGER	60%	26%	83%	5%	80%	8%	82%
54	UNIVERSIDAD DISTRITAL	38%	48%		Cumple	79%	9%	79%
55	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	35%	51%	69%	19%	76%	12%	73%
56	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	74%	12%	65%	23%	76%	12%	71%
57	TRANSMILENIO S.A.	88%	Cumple	87%	1%	71%	17%	79%
58	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ	72%	14%	69%	19%	69%	19%	69%
59	SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE	38%	49%	68%	20%	68%	20%	68%
60	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	97%	Cumple	97%	Cumple	50%	38%	73%
61	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL-IPES	16%	70%	69%	19%	28%	60%	48%

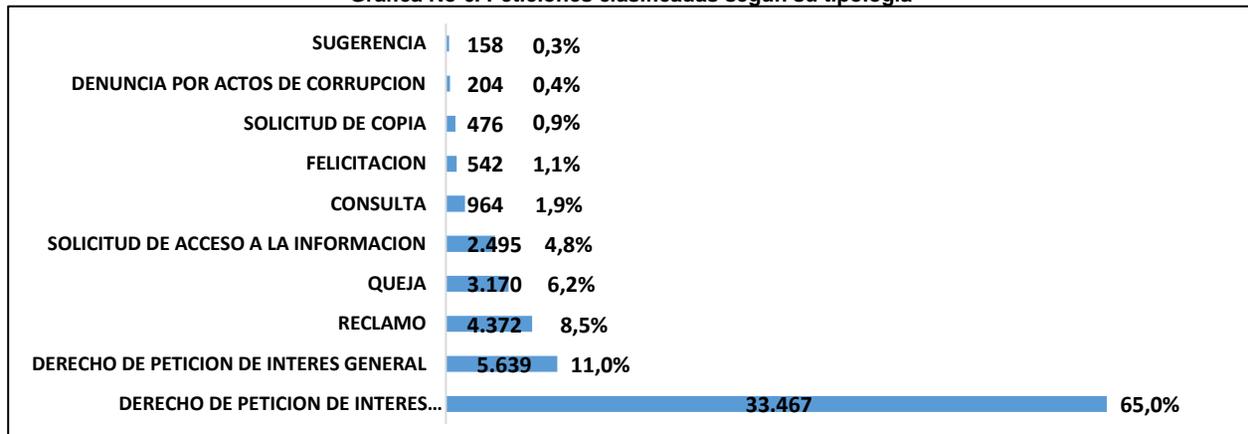
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 03/03/2025

La información presentada en la Tabla No 15 muestra que el 75,4% de las entidades distritales alcanzaron para el mes de febrero el 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), y 11 entidades se encuentran por debajo de este porcentaje.

4. CLASIFICACIÓN DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA

En la Gráfica No 6 se muestran las peticiones registradas en Bogotá te escucha en el mes de febrero, 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 65,0% del total registrado; la segunda tipología es el “Derecho de Petición de Interés General” con el 11,0% del total registrado en el mes en Bogotá te escucha. No se presenta variación (en referencia al mes de enero) en cuanto a las dos tipologías más utilizadas por la ciudadanía.

Gráfica No 6. Peticiones clasificadas según su tipología

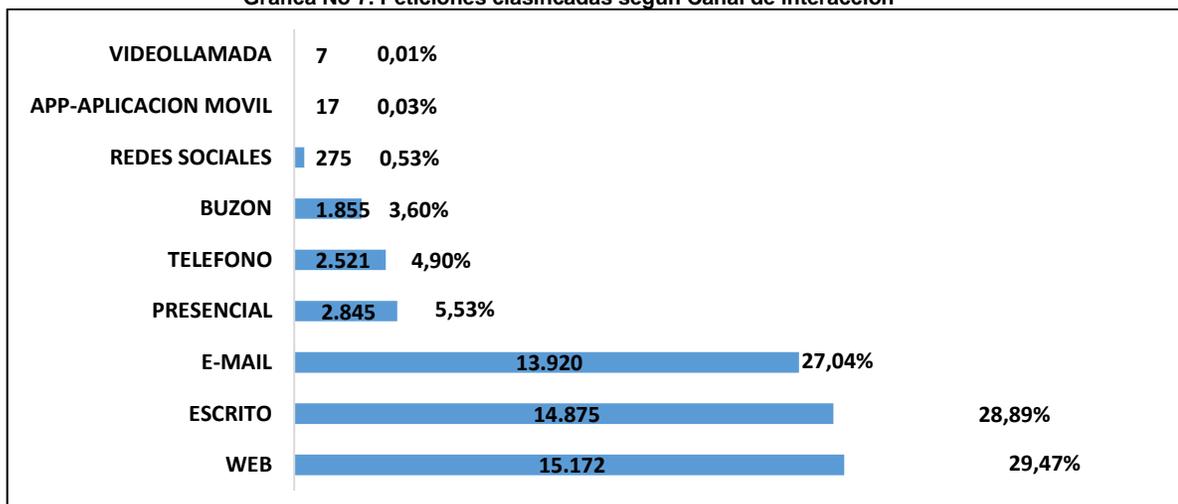


Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 03/03/2025

5. CANALES DE INTERACCIÓN

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 “web” con el 29,47% del total de peticiones registradas; en segunda posición se encuentra el canal “escrito” con el 28,89% del total registrado. No se presenta variación (en referencia al mes de enero) en cuanto a los dos canales de interacción más utilizados por la ciudadanía.

Gráfica No 7. Peticiones clasificadas según Canal de interacción

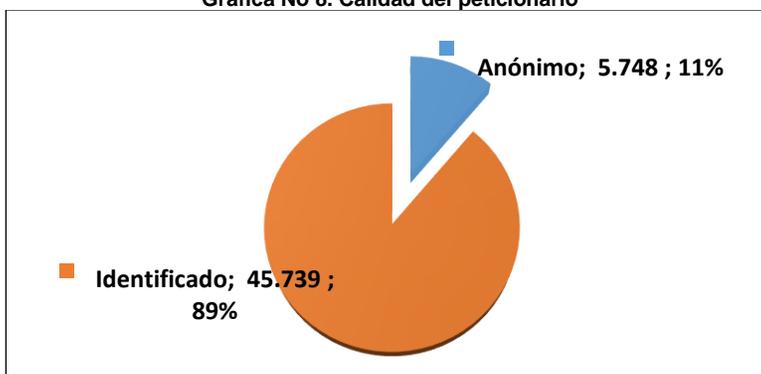


Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 03/03/2025

6. CALIDAD DEL PETICIONARIO

La Gráfica No 8 presenta 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.

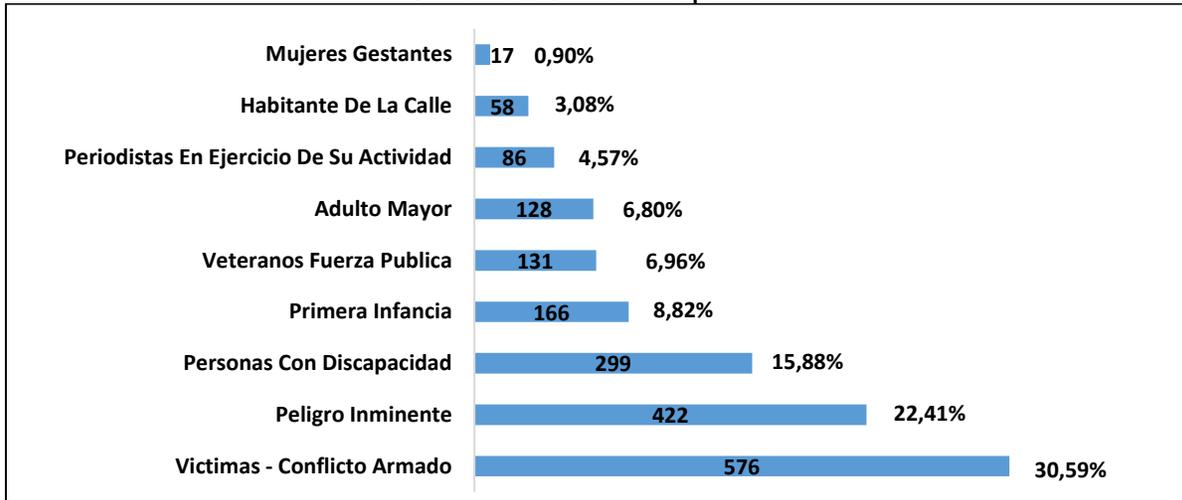
Gráfica No 8. Calidad del peticionario



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 03/03/2025

7. CONDICIÓN DEL PETICIONARIO

Gráfica No 9. Condición del peticionario

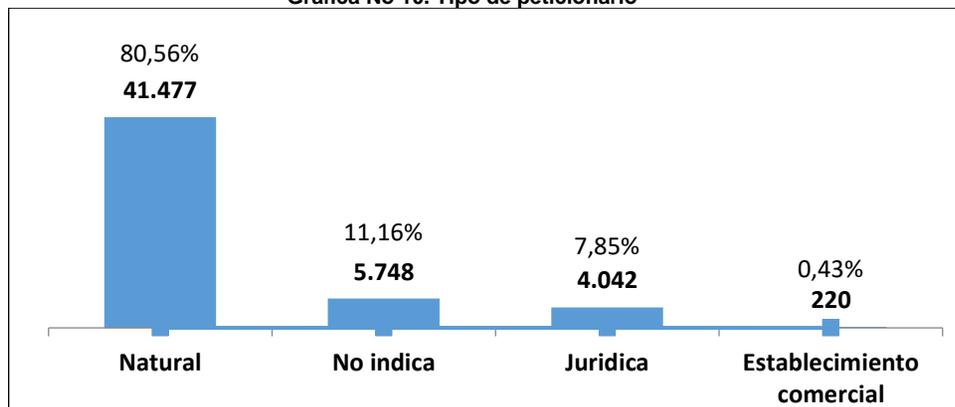


Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 03/03/2025

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 febrero (51.487), el 3,66% refiere condición especial; de estas, "Víctimas del conflicto armado", presenta el mayor número de registros y representa el 30,59% del total de peticiones que refieren condición especial. Por otra parte, la condición "Peligro inminente" se posicionó en febrero como la segunda con mayor registro (con el 22,41%).

8. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO

Gráfica No 10. Tipo de peticionario

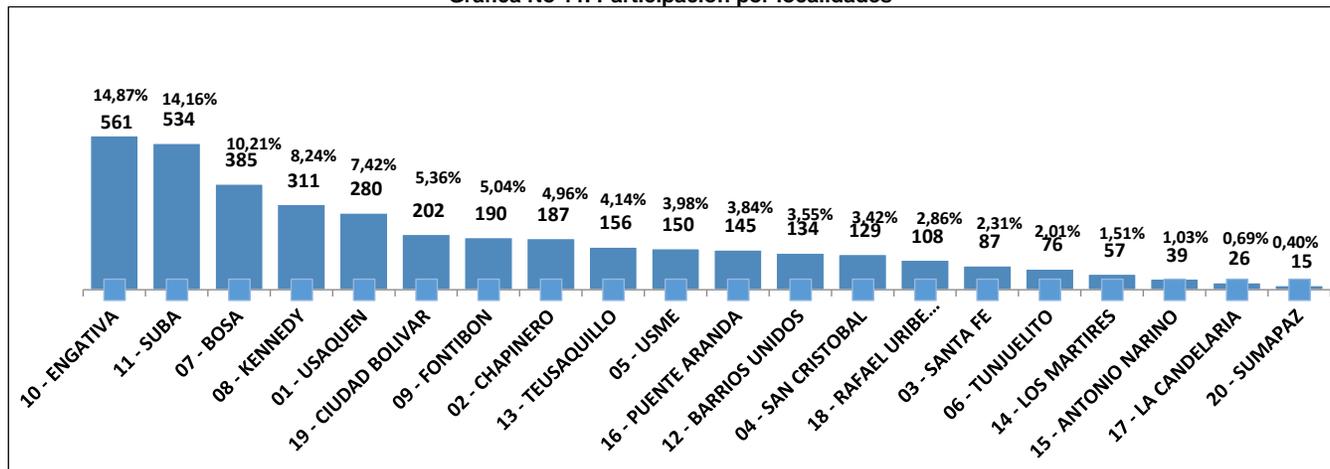


Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 03/03/2025

La Gráfica No 10 presenta el total de peticiones interpuestas en Bogotá te escucha, clasificadas por tipo de peticionario, observándose que el 80,56% se identifica como persona natural, el 7,85% como persona jurídica, el 0,43% como establecimiento comercial; y el 11,16% no reporta esta información. No se observa variación (frente al mes de enero), 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.

Gráfica No 11. Participación por localidades



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 03/03/2025

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 3.772 peticiones en las que se diligenció este campo, es decir, el 7,3% del total registrado en el mes. Estas cifras permiten concluir que las localidades de Engativá, Suba y Bosa son las que tienen más peticiones con 561, 534 y 385 respectivamente, acumulando el 39,24% del total de peticiones en las que se reportó ubicación.

Por otra parte, frente al mes anterior (enero), se observa que la localidad de Bosa ingresó al ranking de las tres localidades más relacionadas con la zona donde se presentan los hechos referidos o situación mencionada en las peticiones interpuestas, desplazando a la Localidad de Kennedy que en febrero no se ubicó en el mismo. 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

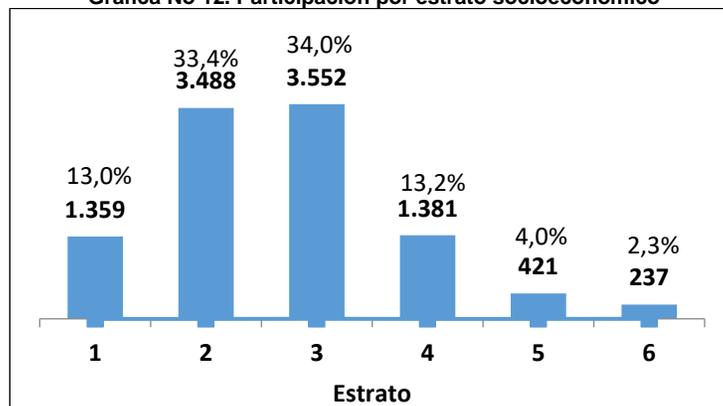
LOCALIDAD DE LOS HECHOS	TEMA	No TOTAL PETICIONES
10 - ENGATIVÁ	CONTRAVENCIONES	109
	COACTIVO	103
	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	50
11 - SUBA	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	111
	CONTRAVENCIONES	51
	OBRAS DE INFRAESTRUCTURA EN EJECUCIÓN	33
07 - BOSA	CONTRAVENCIONES	138
	CONFLICTOS	31
	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	18

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 03/03/2025

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

Gráfica No 12. Participación por estrato socioeconómico



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 03/03/2025

En la Gráfica No 12 se presentan las cifras de peticiones ciudadanas que incluyeron estrato, encontrándose que en 10.438 peticiones se incluye esta variable, las cuales representan el 20,3% del total registrado en el mes. De estas, el “Estrato 3” presenta el mayor registro, con el 34,0% del total que incluyó estrato socioeconómico; en segunda posición se ubica el “Estrato 2” con el 33,4% del total que registró estrato.

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 90 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	11	25	36
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	1	14	15
	UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	3	1	4
	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO – IDEP	-	2	2
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO – IDT	3	13	16
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES – IDARTES	-	6	6
INTEGRACIÓN SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	-	4	4
AMBIENTE	INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO – IDIGER	-	2	2
SALUD	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	-	1	1
	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	-	1	1
MOVILIDAD	TRANSMILENIO S.A.	-	1	1
ENTES DE CONTROL	CONCEJO DE BOGOTÁ	-	1	1
GESTIÓN PÚBLICA	SECRETARÍA GENERAL ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ	-	1	1
TOTAL PETICIONES GESTIONADAS		18	72	90

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 03/03/2025

La Tabla No 17 muestra que los sectores Gobierno, Educación y Desarrollo Económico, Industria y Turismo, 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 enero/2025⁴:

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 21 de febrero de 2025.

Tabla No. 18. Cumplimiento Decreto 371/2010 - enero 2025

SECTOR	ENTIDAD	ENE-25				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	5.747	5.747	N.A.	N.A.	100%
	Departamento Administrativo del Servicio Civil	19	19	N.A.	N.A.	100%
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	1.058	1.058	N.A.	N.A.	100%
	Departamento Administrativo Defensoría del Espacio Público - DADEP	274	274	N.A.	N.A.	100%
	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC	33	33	N.A.	N.A.	100%
HACIENDA	Secretaría Distrital de Hacienda	1.179	1.240	N.A.	61	95,08%
	U.A.E. de Catastro Distrital - UAECD	241	241	N.A.	N.A.	100%
	Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP	89	89	N.A.	N.A.	100%
	Lotería de Bogotá	52	52	N.A.	N.A.	100%
PLANEACIÓN	Secretaría Distrital de Planeación	499	499	N.A.	N.A.	100%
DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIAL Y TURISMO	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	497	497	N.A.	N.A.	100%
	Instituto para la Economía Social - IPES	575	575	N.A.	N.A.	100%
	Agencia de Promoción de Inversión Extranjera de Bogotá Región	0	NO REPORTA			

SECTOR	ENTIDAD	ENE-25				
		CIFRAS		DIFERENCIA BOGOTÁ TE ESCUCHA INFORME MENSUAL DE PQRS		PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DECRETO 371/2010
		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 Turismo - IDT	5	5	N.A.	N.A.	100%
EDUCACIÓN	Secretaría de Educación del Distrito	788	791	N.A.	3	99,62%
	Agencia Distrital para la Educación Superior, La Ciencia y la Tecnología - Atenea	1.637	1.637	N.A.	N.A.	100%
	Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP	20	20	N.A.	N.A.	100%
	Universidad Distrital	26	NO REPORTA			
SALUD	Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud - IDCBIS	4	4	N.A.	N.A.	100%
	Secretaría Distrital de Salud	2.791	2.791	N.A.	N.A.	100%
	Sub Red Sur	332	332	N.A.	N.A.	100%
	Sub Red Sur Occidente	751	751	N.A.	N.A.	100%
	Sub Red Centro Oriente	241	241	N.A.	N.A.	100%
	Sub Red Norte	511	511	N.A.	N.A.	100%
	Entidad de Gestión Administrativa y Técnica - EGAT	2	4	N.A.	2	50,00%
	Capital Salud	100	5.800	N.A.	5.700	1,72%
INTEGRACIÓN SOCIAL	Secretaría Distrital de Integración Social	3.697	3.697	N.A.	N.A.	100%
	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON	54	54	N.A.	N.A.	100%

SECTOR	ENTIDAD	ENE-25				
		CIFRAS		DIFERENCIA BOGOTÁ TE ESCUCHA INFORME MENSUAL DE PQRS		PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DECRETO 371/2010
		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)	
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	227	227	N.A.	N.A.	100%
	Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD	787	787	N.A.	N.A.	100%
	Orquesta Filarmónica de Bogotá - OFB	23	46	N.A.	23	50,00%
	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC	82	82	N.A.	N.A.	100%
	Fundación Gilberto Álzate Avendaño - FUGA	81	81	N.A.	N.A.	100%
	Instituto Distrital de las Artes - IDARTES	221	221	N.A.	N.A.	100%
	Canal Capital	21	21	N.A.	N.A.	100%
AMBIENTE	Secretaría Distrital de Ambiente	1.688	1.688	N.A.	N.A.	100%
	Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER	772	772	N.A.	N.A.	100%
	Jardín Botánico "José Celestino Mutis"	91	91	N.A.	N.A.	100%
	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA	1.040	1.040	N.A.	N.A.	100%
MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	10.786	20.828	N.A.	10.042	51,79%
	Instituto de Desarrollo Urbano - IDU	761	761	N.A.	N.A.	100%
	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UMV	215	215	N.A.	N.A.	100%
	Transmilenio S.A.	1.472	32.271	N.A.	30.799	4,56%
	Terminal de Transporte S.A.	997	997	N.A.	N.A.	100%

SECTOR	ENTIDAD	ENE-25				
		CIFRAS		DIFERENCIA BOGOTÁ TE ESCUCHA INFORME MENSUAL DE PQRS		PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DECRETO 371/2010
		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)	
	Grúas y Patios	40	NO REPORTA			
	Metro de Bogotá S.A.	618	618	N.A.	N.A.	100,00%
HÁBITAT	Secretaría Distrital del Hábitat	1.366	1.370	N.A.	4	99,71%
	Caja de Vivienda Popular - CVP	398	398	N.A.	N.A.	100%
	U.A.E. de Servicios Públicos - UAESP	502	502	N.A.	N.A.	100%
	Empresa de Renovación Urbana - ERU	21	21	N.A.	N.A.	100%
	Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Bogotá - EAAB	146	79.415	N.A.	79.269	0,18%
	ENEL - CODENSA	0	NO REPORTA			
	VANTI	13	NO REPORTA			
	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. - ETB - ESP	28	NO REPORTA			
	MUJER	Secretaría Distrital de la Mujer	126	126	N.A.	N.A.
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	756	815	N.A.	59	92,76%
	U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	447	447	N.A.	N.A.	100%
GESTIÓN JURÍDICA	Secretaría Jurídica Distrital	122	122	N.A.	N.A.	100%
ENTES DE CONTROL	Concejo de Bogotá	134	134	N.A.	N.A.	100%
	Veeduría Distrital	230	230	N.A.	N.A.	100%
	Personería de Bogotá	75	NO REPORTA			
TOTAL		45.508	171.288	0	125.962	26,57%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado 03/03/2025
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 45.508 peticiones, mientras que las entidades en su “Informe mensual de PQR” reportaron 171.288 peticiones encontrándose una diferencia de 125.962 peticiones⁵, para un cumplimiento del 26,57%; es decir, de la totalidad de peticiones interpuestas por la ciudadanía ante la Administración Distrital, se cargó en Bogotá te escucha el 26,57% de estas.

Por otra parte, la Tabla No 18 muestra que las entidades con el menor porcentaje de cumplimiento (inferior al 60%) son: Capital Salud (1,72%), Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá - EAAB (0,18%), Transmilenio (4,56%), Entidad de Gestión Administrativa y Técnica - EGAT (50%), Orquesta Filarmónica de Bogotá – OFB (50%), Secretaría Distrital de Movilidad (51,79%).

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, Urbanismo – Vivienda, Ambiente, Educación, Gobierno Local, Impuestos Tasas y Contribuciones, Subsidios, Servicios Públicos) se les invita a realizar una identificación de las causas principales que originan estos

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.

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 30 entidades y 2 Entes de Control que presentan gestión extemporánea en la atención de sus peticiones en el mes de febrero:

- Agencia Distrital para la Educación Superior la ciencia y la tecnología –ATENEA
- Caja de la Vivienda Popular – CVP
- Concejo de Bogotá
- Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá
- Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano - ERU
- Enel Colombia S.A E.S.P.
- Instituto de Desarrollo Urbano - IDU
- Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático – IDIGER
- Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC
- Instituto Distrital Para la Protección y el Bienestar Animal - IDPYBA
- Instituto Distrital Para la Recreación y Deporte - IDRDR
- Instituto Distrital de Turismo - IDT
- Instituto Para la Economía Social – IPES
- Jardín Botánico – JBB
- La Terminal de Transporte
- Secretaría de Educación del Distrito
- Secretaría Distrital de Ambiente
- Secretaría Distrital de Desarrollo Económico
- Secretaría Distrital de Gobierno
- Secretaría Distrital del Hábitat
- Secretaría Distrital de Hacienda
- Secretaría Distrital de Integración Social
- Secretaría Distrital de Movilidad
- Secretaría Distrital de Planeación
- Secretaría Distrital de Salud
- Secretaría Distrital de Seguridad
- Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.
- Transmilenio S.A.
- Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAESP
- Universidad Distrital Francisco José de Caldas
- Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos Bogotá – UAECOB
- Veeduría Distrital

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 11 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:

- Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá
- Instituto para la Economía Social – IPES
- Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER
- Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal – IDPAC
- La Terminal de Transporte
- Secretaría Distrital de Ambiente
- Secretaría Distrital de Gobierno
- Secretaría Distrital de Hacienda
- Secretaría de Educación del Distrito
- Transmilenio S.A.
- Universidad Distrital

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

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.”

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).

- A los sectores Gobierno, Educación y Desarrollo Económico, 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":
 - Transmilenio S.A.
 - Secretaría Distrital de Seguridad
 - Secretaría Distrital de Gobierno
 - Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.
 - Secretaría Distrital de Movilidad
 - Secretaría Distrital del Hábitat
 - Secretaría Distrital de Hacienda
 - Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER
 - Secretaría Distrital de Salud
 - Secretaría Distrital de Planeación
 - Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E.
 - Secretaría Distrital de Ambiente
 - Secretaría Distrital de la Mujer
 - Secretaria General Alcaldía Mayor de Bogotá
 - Instituto de Desarrollo Urbano - IDU
 - Instituto Distrital de Turismo - IDT
 - Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital - UAECD
 - Lotería de Bogotá

- Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos Bogotá - UAECOB
- Departamento Administrativo del Servicio Civil
- Enel Colombia S.A E.S.P.
- Secretaría Distrital de Cultura Recreación y Deporte
- Secretaría Distrital de Desarrollo Económico

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