



SECRETARÍA
GENERAL

INFORME GESTIÓN DE PETICIONES
ENTIDADES DISTRITALES ABRIL 2025

Página 1 de 40

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

BOGOTÁ D.C. MAYO 2025



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	10
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	21
4.	CLASIFICACIÓN DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA	25
5.	CANALES DE INTERACCIÓN	25
6.	CALIDAD DEL PETICIONARIO	26
7.	CONDICIÓN DEL PETICIONARIO.....	27
8.	PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO	27
9.	PARTICIPACIÓN POR LOCALIDADES DEL D.C.....	28
10.	UTILIZACIÓN DEL SISTEMA POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO	29
11.	PETICIONES DE VEEDURÍAS CIUDADANAS POR SECTORES DEL D.C.	29
12.	CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 371 DE 2010	31
13.	RECOMENDACIONES	36

INFORME GESTIÓN DE PETICIONES ENTIDADES DISTRITALES ABRIL – 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 abril de 2025, incluyendo la cifra

¹ Decreto Distrital 847 de 2019

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.

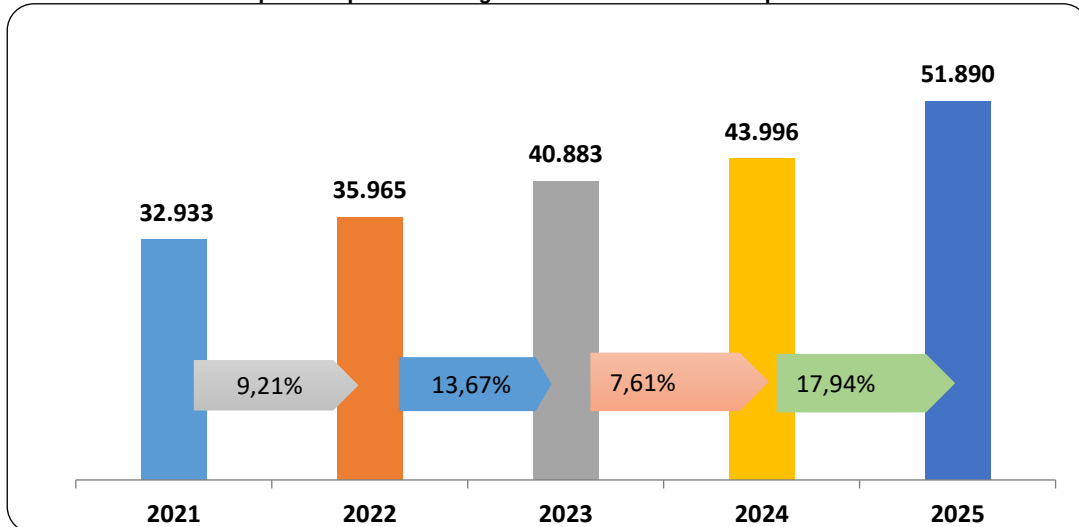
Tabla No 1. Consolidado peticiones registradas 2021 a 2025

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	51.487	1.383	2,76%	5.917	12,98%
Marzo	38.990	50.868	53.657	50.325	56.908	6.583	13,08%	5.421	10,53%
Abril	32.933	35.965	40.883	43.996	51.890	7.894	17,94%	-5.018	-8,82%
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	205.855				

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 02/05/2025

La Tabla No 1 y Gráfica No 1 muestran que en el mes de abril 2025 se registraron 51.890 peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, presentándose disminución de 5.018 peticiones (-8,82%) frente a las registradas en el mes de marzo; y aumento de 7.894 peticiones (17,94%) con respecto a las registradas en el mismo mes del año anterior (abril 2024).

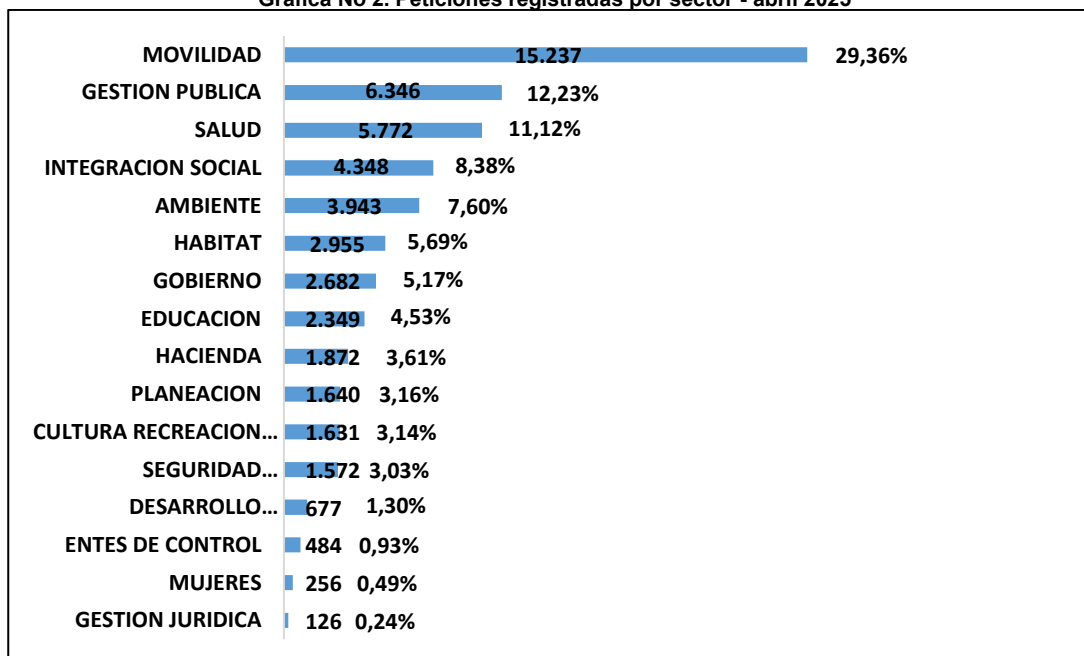
Gráfica No 1. Comparativo peticiones registradas en el mes de abril periodo 2021 a 2025



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 02/05/2025

3. GESTIÓN DE PETICIONES POR SECTORES D.C.

Gráfica No 2. Peticiones registradas por sector - abril 2025



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 02/05/2025

En la Gráfica No 2, se presentan las cifras del registro de peticiones en Bogotá te escucha, por sectores del Distrito Capital, destacándose que los cinco (5) sectores con mayor registro son: Movilidad (29,36%), Salud (11,12%), Integración Social (8,38%), Ambiente (7,60%) y Hábitat (5,69%), los cuales acumulan el 62,16% 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	11.000	72,19%	21,20%
	EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A.	1.732	11,37%	3,34%
	TERMINAL DE TRANSPORTES S.A.	844	5,54%	1,63%
	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU	757	4,97%	1,46%
	EMPRESA METRO DE BOGOTÁ S.A.	510	3,35%	0,98%
	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE REHABILITACIÓN Y MANTENIMIENTO VIAL – UAERMV	359	2,36%	0,69%
	CONCESIÓN DE GRÚAS Y PATIOS	35	0,23%	0,07%
TOTAL SECTOR MOVILIDAD		15.237	100%	29,36%
GESTIÓN PÚBLICA	SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ	6.331	99,76%	12,20%
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL – DASCD	15	0,24%	0,03%
TOTAL SECTOR GESTIÓN PÚBLICA		6.346	100%	12,23%
SALUD	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	3.710	64,28%	7,15%
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E.	837	14,50%	1,61%
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E.	459	7,95%	0,88%
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	362	6,27%	0,70%

SECTOR	ENTIDAD	# TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E.	304	5,27%	0,59%
	CAPITAL SALUD EPS-S S.A.S.	98	1,70%	0,19%
	INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD – IDCBIS	2	0,03%	0,00%
TOTAL SECTOR SALUD		5.772	100%	11,12%
INTEGRACIÓN SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	4.287	98,60%	8,26%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD – IDIPRON	61	1,40%	0,12%
TOTAL SECTOR INTEGRACIÓN SOCIAL		4.348	100%	8,38%
AMBIENTE	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	2.051	52,02%	3,95%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL – IDPYBA	1.184	30,03%	2,28%
	INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO – IDIGER	481	12,20%	0,93%
	JARDÍN BOTÁNICO DE BOGOTÁ JOSE CELESTINO MUTIS – JBB	227	5,76%	0,44%
TOTAL SECTOR AMBIENTE		3.943	100%	7,60%
HABITAT	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	1.607	54,38%	3,10%
	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP	676	22,88%	1,30%
	CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR – CVP	423	14,31%	0,82%
	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ EAAB - ESP	128	4,33%	0,25%
	ENEL COLOMBIA S.A. ESP	45	1,52%	0,09%
	EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ – RENOB	33	1,12%	0,06%
	EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. - ETB – ESP	27	0,91%	0,05%
	VANTI S.A. ESP	16	0,54%	0,03%
TOTAL SECTOR HÁBITAT		2.955	100%	5,69%
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	2.291	85,42%	4,42%
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO – DADEP	331	12,34%	0,64%
	INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL – IDPAC	60	2,24%	0,12%
TOTAL SECTOR GOBIERNO		2.682	100%	5,17%
EDUCACIÓN	AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA – ATENEA	1.651	70,29%	3,18%

SECTOR	ENTIDAD	# TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	644	27,42%	1,24%
	UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	41	1,75%	0,08%
	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO – IDEP	13	0,55%	0,03%
TOTAL SECTOR EDUCACIÓN		2.349	100%	4,53%
HACIENDA	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	1.492	79,70%	2,88%
	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL – UAEC	292	15,60%	0,56%
	FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES – FONCEP	67	3,58%	0,13%
	LOTERÍA DE BOGOTÁ	21	1,12%	0,04%
TOTAL SECTOR HACIENDA		1.872	100%	3,61%
PLANEACIÓN	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	1.640	100%	3,16%
TOTAL SECTOR PLANEACIÓN		1.640	100%	3,16%
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACIÓN Y DEPORTE – IDRD	716	43,90%	1,38%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	376	23,05%	0,72%
	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES – IDARTES	318	19,50%	0,61%
	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL – IDPC	103	6,32%	0,20%
	FUNDACIÓN GILBERTO ÁLZATE AVENDAÑO – FUGA	61	3,74%	0,12%
	CANAL CAPITAL	41	2,51%	0,08%
	ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ - OFB	16	0,98%	0,03%
TOTAL SECTOR CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE		1.631	100%	3,14%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	866	55,09%	1,67%
	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ - UAECOB	706	44,91%	1,36%
TOTAL SECTOR SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA		1.572	100%	3,03%
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL - IPES	366	54,06%	0,71%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	301	44,46%	0,58%
	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO - IDT	9	1,33%	0,02%

SECTOR	ENTIDAD	# TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
	CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO Y LA PRODUCTIVIDAD BOGOTÁ REGIÓN (INVEST IN BOGOTÁ)	1	0,15%	0,00%
TOTAL SECTOR DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO		677	100%	1,30%
ENTES DE CONTROL	VEEDURÍA DISTRITAL	225	46,49%	0,43%
	CONCEJO DE BOGOTÁ	191	39,46%	0,37%
	PERSONERÍA DE BOGOTÁ D.C.	68	14,05%	0,13%
TOTAL ENTES DE CONTROL		484	100%	0,93%
MUJERES	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	256	100,00%	0,49%
TOTAL SECTOR MUJERES		256	100%	0,49%
GESTIÓN JURÍDICA	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	126	100%	0,24%
TOTAL SECTOR GESTIÓN JURÍDICA		126	100%	0,24%
TOTAL GENERAL		51.890		100%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 02/05/2025

La Tabla No 2 muestra que, en abril, 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 72,19% del total registrado en su Sector, y el 21,20% del total registrado en Bogotá te escucha.
- Secretaría Distrital de Integración Social: Representa el 98,60% del total registrado en su Sector y el 8,26% del total registrado en Bogotá te escucha.
- Secretaría Distrital de Salud: Representa el 64,28% del total registrado en su Sector y el 7,15% del total registrado.
- Secretaría Distrital de Gobierno: Representa el 85,42% del total registrado en su Sector y el 4,42% del total registrado en Bogotá te escucha.
- Secretaría Distrital de Ambiente: Representa el 52,02% del total registrado en su Sector y el 3,95% del total registrado.

Frente al mes anterior (marzo), se destaca que la Secretaría Distrital de Movilidad continúa siendo la entidad con mayor registro de peticiones.

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.

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 abril con las registradas en el mes de marzo; se observa que 9 sectores y los entes de control, presentan disminución en el porcentaje de peticiones registradas en Bogotá te escucha, siendo el Sector Gobierno el que presenta mayor disminución (-59,4%), y 6 sectores presentan aumento en el porcentaje de peticiones registradas, destacándose el aumento en el sector Cultura, Recreación y Deporte (25,4%).

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

SECTOR	MARZO	ABRIL	% VARIACIÓN (MES ANTERIOR)
MOVILIDAD	15.759	15.237	-3,3%
GOBIERNO	6.607	2.682	-59,4%
SALUD	6.066	5.772	-4,8%
INTEGRACIÓN SOCIAL	4.182	4.348	4,0%
HÁBITAT	3.013	2.955	-1,9%
AMBIENTE	4.238	3.943	-7,0%
EDUCACIÓN	2.077	2.349	13,1%
HACIENDA	1.836	1.872	2,0%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	1.362	1.572	15,4%
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	1.301	1.631	25,4%
PLANEACIÓN	1.824	1.640	-10,1%
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	853	677	-20,6%
ENTES DE CONTROL	524	484	-7,6%
MUJERES	254	256	0,8%
GESTIÓN PÚBLICA	6.878	6.346	-7,7%
GESTION JURÍDICA	134	126	-6,0%
TOTAL	56.908	51.890	-8,82%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 02/05/2025

3.3. Gestión de respuesta por sectores

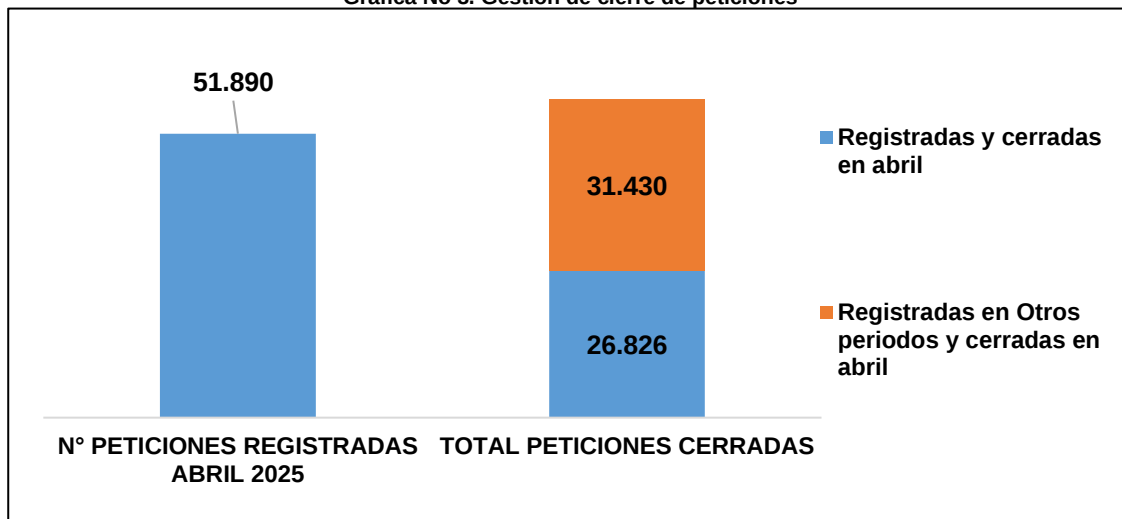
A continuación, en la Tabla No 4 se presenta el número de peticiones registradas en el mes de abril en Bogotá te escucha y el número de cierres realizado por los sectores, la cual muestra que se realizaron 58.256 cierres, destacándose que los sectores Movilidad y Gobierno realizaron el mayor número de cierres (29,50% y 15,28% respectivamente).

Tabla No 4. Registro y gestión de respuesta por sectores

SECTOR	N° PETICIONES REGISTRADAS ABRIL 2024	%	N° PETICIONES REGISTRADAS Y CERRADAS ABRIL 2024	N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	% EN CIERRES TOTALES
MOVILIDAD	15.237	29,36%	9.293	7.890	17.183	29,50%
GOBIERNO	2.682	5,17%	2.926	5.977	8.903	15,28%
SALUD	5.772	11,12%	2.829	3.430	6.259	10,74%
INTEGRACION SOCIAL	4.348	8,38%	2.553	3.368	5.921	10,16%
HABITAT	2.955	5,69%	2.042	2.361	4.403	7,56%
AMBIENTE	3.943	7,60%	1.423	2.886	4.309	7,40%
EDUCACION	2.349	4,53%	921	1.399	2.320	3,98%
HACIENDA	1.872	3,61%	1.099	1.109	2.208	3,79%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	1.572	3,03%	1.042	1.071	2.113	3,63%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	1.631	3,14%	1.061	637	1.698	2,91%
PLANEACION	1.640	3,16%	831	432	1.263	2,17%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	677	1,30%	192	515	707	1,21%
ENTES DE CONTROL	484	0,93%	269	119	388	0,67%
MUJERES	256	0,49%	164	121	285	0,49%
GESTION PUBLICA	6.346	12,23%	155	88	243	0,42%
GESTION JURIDICA	126	0,24%	26	27	53	0,09%
TOTAL	51.890	100%	26.826	31.430	58.256	100%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 02/05/2025

Gráfica No 3. Gestión de cierre de peticiones



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 02/05/2025

En la Gráfica No 3 se detalla la gestión de respuesta realizada en el mes de abril, observándose que, de las 51.890 peticiones que ingresaron en abril, se dio cierre a 26.826 peticiones ingresadas y registradas en este mes, quedando en trámite 25.064 peticiones, que representan el 48,30% del total registrado en el mes de abril en Bogotá te escucha.

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), ingresan 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 abril:

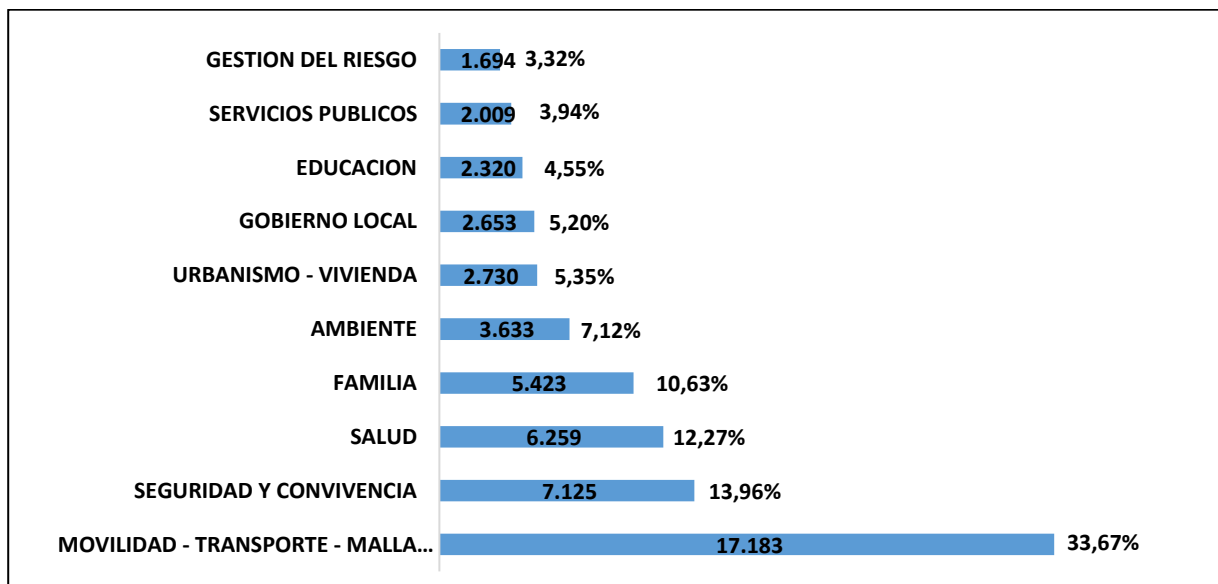
Tabla No 5. Gestión de peticiones - Sector Gestión Pública

ENTIDAD	TRASLADOS	RESPUESTAS
SECRETARÍA GENERAL	7.596	224
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE SERVICIO CIVIL	9	19
TOTAL	7.605	243

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 02/05/2025

3.4. Temas y subtemas más frecuentes

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 02/05/2025

Tomando como base las 58.256 respuestas emitidas en el mes de abril en Bogotá te escucha, en la Gráfica No 4 se muestran los diez (10) temas más frecuentes, que acumulan 51.029 respuestas (87,59% del total emitido en el mes). De estos, el tema "Movilidad, transporte y malla vial" es el de mayor frecuencia y representa el 33,67% del total, destacándose que este tema, en marzo también se posicionó como el más frecuente en Bogotá te escucha.

Seguidamente, en la Tabla No 6 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 PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL	% DEL TOTAL
MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	68	17	1.652	12.953	16	1.087	876	439	19	56	17.183	33,67%
SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	6	6	5.789	1.257	6	24	13	20	3	1	7.125	13,96%
SALUD	36	12	190	2.855	288	393	2.397	23	43	22	6.259	12,27%
FAMILIA	49	1	563	4.473	63	157	83	19	2	13	5.423	10,63%
AMBIENTE	29	6	445	2.426	2	26	103	591		5	3.633	7,12%
URBANISMO - VIVIENDA	125		109	2.139	6	60	61	160	67	3	2.730	5,35%
GOBIERNO LOCAL	34	44	1.320	875	2	254	72	40	7	5	2.653	5,20%
EDUCACIÓN	37	12	106	1.480	7	421	166	78	10	3	2.320	4,55%
SERVICIOS PÚBLICOS	28	21	814	629	7	360	120	16	5	9	2.009	3,94%
GESTIÓN DEL RIESGO	182		22	1.312	4	2	30	130	12		1.694	3,32%
TOTAL GENERAL	594	119	11.010	30.399	401	2.784	3.921	1.516	168	117	51.029	100%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 02/05/2025

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

Sector Movilidad

En el Sector Movilidad, el subtema más frecuente es “Corrección y descargues de multas y comparendos ya cancelados” que representa el 19,82% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes; hay que mencionar que este subtema en marzo 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	3.405	19,82%
EMBARGOS Y DESEMBARGOS	2.821	16,42%
PRESCRIPCIÓN DE COMPARENDOS	2.308	13,43%
NOTIFICACIÓN DE COMPARENDOS	1.284	7,47%
SERVICIO DE PARQUEADERO	754	4,39%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	6.611	38,47%
TOTAL	17.183	100%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 02/05/2025

Sector Gobierno

Tabla No 8 Subtemas más frecuentes Sector Gobierno

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
220 DIRECCIÓN PARA LA GESTIÓN POLICIVA	5.873	65,97%
LEY 1801 DE 2016 CÓDIGO NACIONAL DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	751	8,44%
ESPACIO PÚBLICO INVASION OCUPACIÓN DE ANTEJARDINES INVASION DEL ESPACIO PÚBLICO OCUPACIÓN POR VENTAS AMBULANTES POR PROLONGACION DE UNA ACTIVIDAD ECONÓMICA	294	3,30%
MANTENIMIENTO DE VIAS INTERNAS DE LA LOCALIDAD POR DONDE NO TRANSITA EL SITP	195	2,19%
ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL	167	1,88%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.623	18,23%
TOTAL	8.903	100%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 02/05/2025

En el Sector Gobierno, el subtema más reiterado es “Dirección para la Gestión Policiva” que representa el 65,97% del total de respuestas emitidas en mes en el sector.

Sector Salud

En este Sector, el subtema más reiterado por la ciudadanía continúa siendo “Ambulatorio medicina especializada” que representa el 16,12% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes. Frente al mes de marzo, se observa el ingreso del subtema “POS” desplazando del ranking a “Calidad del agua y saneamiento básico - establecimientos de comercio inspección vigilancia y control”.

Tabla No 9 Subtemas más frecuentes Sector Salud

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
D. AMBULATORIO MEDICINA ESPECIALIZADA	1.009	16,12%
ACCESO Y ORIENTACIÓN SOBRE SERVICIOS DE SALUD	460	7,35%
LICENCIA PARA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	457	7,30%
RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTIÓN DE FUNCIONARIOS	263	4,20%
B. POS	251	4,01%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	3.819	61,02%
TOTAL	6.259	100%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 02/05/2025

Sector Integración Social

En este Sector, el subtema más frecuente es “Ingreso mínimo garantizado” con el 65,39% del total de respuestas emitidas en el Sector, observándose un aumento significativo, teniendo en cuenta que en marzo representó el 50,50%. No se presenta variación en los 5 subtemas más frecuentes.

Tabla No 10 Subtemas más relevantes Sector Integración Social

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
INGRESO MÍNIMO GARANTIZADO	3.872	65,39%
ENLACE SOCIAL	378	6,38%
CONTACTO Y ATENCIÓN EN CALLE A LOS CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	269	4,54%
CENTROS DE PROTECCIÓN PARA ADULTO MAYOR	208	3,51%
JARDÍN INFANTIL DIURNO	180	3,04%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.014	17,13%
TOTAL	5.921	100%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 02/05/2025

Sector Hábitat

Tabla No 11 Subtemas más frecuentes Sector Hábitat

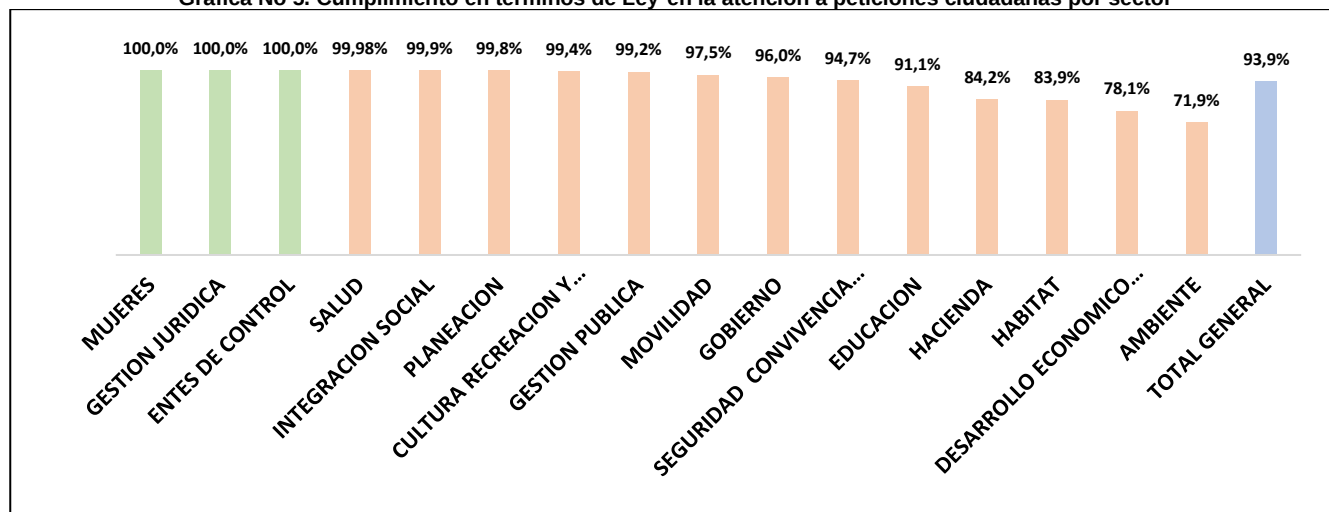
SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
ACCESO A VIVIENDA	970	22,03%
RECOLECCION RESIDUOS ESCOMBROS ANIMAL MUERTO ORDINARIOS VEGETALES HOSPITALARIOS Y MOBILIARIOS	694	15,76%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	411	9,33%
SUBSIDIO PARA MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	274	6,22%
ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL ARRENDAMIENTO DE INMUEBLES	195	4,43%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.859	42,22%
TOTAL	4.403	100%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 02/05/2025

En el Sector Hábitat, el subtema más reiterado es “Acceso a vivienda” que representa el 22,03% del total de respuestas emitidas en el Sector; por otra parte, se observa una variación en el ranking, con el ingreso de “Subsidio para mejoramiento de vivienda”, desplazando a “Programa de reasentamientos”.

3.5. Tiempos de gestión

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 02/05/2025

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. Se observa que, 2 sectores del Distrito Capital (Mujeres, Gestión Jurídica) y los entes de control, dieron respuesta oportuna al 100% de sus peticiones ciudadanas; 9 sectores dieron respuesta oportuna en más del 90%; 2 se encuentran en un nivel superior al 80% y solo 2 sector está en un rango entre el 80% y 70%. 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%.

Con el fin de complementar la información presentada en la gráfica anterior, 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	51,4%	86,4%	61,3%	72,9%
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL – IDPYBA	N/A	99,7%	98,9%	99,6%
JARDÍN BOTÁNICO DE BOGOTÁ JOSE CELESTINO MUTIS – JBB	100%	98,2%	98,7%	98,5%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	82,4%	55,3%	47,6%	54,3%
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE				
CANAL CAPITAL	N/A	100%	N/A	100%
FUNDACIÓN GILBERTO ÁLZATE AVENDAÑO - FUGA	100%	100%	100%	100%
INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	N/A	100%	100%	100%
INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL – IDPC	100%	100%	100%	100%
INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACIÓN Y DEPORTE – IDRD	100%	98,7%	95,7%	98,6%
ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ - OFB	100%	100%	100%	100%
SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	100%	100%	100%	100%
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO				
CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO Y LA PRODUCTIVIDAD BOGOTÁ REGIÓN (INVEST IN BOGOTÁ)	N/A	100%	N/A	100%
INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO - IDT	100%	100%	N/A	100%
INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL - IPES	80,0%	45,3%	0,0%	45,9%
SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	100%	93,0%	100%	93,4%
EDUCACIÓN				
AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA – ATENEA	N/A	97,4%	N/A	97,4%
INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO - IDEP	N/A	100%	N/A	100%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	96,7%	88,8%	78,0%	88,1%

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
UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	57,1%	66,2%	66,7%	65,9%
ENTES DE CONTROL				
CONCEJO DE BOGOTÁ	100%	100%	100%	100%
PERSONERÍA DE BOGOTÁ D.C.	100%	100%	100%	100%
VEEDURÍA DISTRITAL	100%	100%	N/A	100%
GESTIÓN JURÍDICA				
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	100%	100%	100%	100%
GESTIÓN PÚBLICA				
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL – DASCD	100%	87,50%	N/A	89,5%
SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ	100%	100%	100%	100%
GOBIERNO				
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO - DADEP	100%	100%	100%	100%
INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL – IDPAC	72,2%	61,1%	25,0%	61,5%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	94,9%	96,7%	71,4%	96,5%
HÁBITAT				
CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR - CVP	100%	95,3%	90,0%	95,2%
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ EAAB – ESP	73,3%	59,9%	63,6%	60,4%
EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ - RENOB	100%	95,7%	100%	96,8%
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. - ETB – ESP	N/A	100%	100%	100%
ENEL COLOMBIA S.A. ESP	100%	98,8%	0,0%	98,2%
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	97,9%	95,0%	96,4%	95,5%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP	100%	66,9%	71,4%	67,2%
VANTI S.A. ESP	100%	100%	N/A	100%
HACIENDA				
FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES - FONCEP	100%	92,7%	96,4%	94,4%
LOTERÍA DE BOGOTÁ	N/A	100%	100%	100%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	98,4%	80,3%	68,1%	79,8%

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
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL – UAEC	100%	99,7%	100%	99,8%
INTEGRACIÓN SOCIAL				
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON	100%	98,7%	100%	98,8%
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	100%	99,9%	100%	99,9%
MOVILIDAD				
CONCESIÓN DE GRÚAS Y PATIOS	N/A	100%	N/A	100%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU	89,7%	92,7%	93,3%	92,6%
TERMINAL DE TRANSPORTES S.A.	100%	99,6%	100%	99,6%
EMPRESA METRO DE BOGOTÁ S.A.	N/A	100,0%	100%	100%
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	100%	99,1%	100%	99,1%
EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A.	100%	92,6%	70,4%	90,0%
U.A.E DE REHABILITACIÓN Y MANTENIMIENTO VIAL – UAERMV	N/A	100%	100%	100%
MUJERES				
SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	100%	100%	100%	100%
PLANEACIÓN				
SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	100%	99,8%	100%	99,8%
SALUD				
CAPITAL SALUD EPS-S S.A.S.	N/A	100%	100%	100%
ENTIDAD DE GESTION ADMINISTRATIVA Y TÉCNICA – EGAT	N/A	N/A	N/A	N/A
INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD - IDC BIS	100%	100%	N/A	100%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	100%	100%	100%	100%
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	100,0%	100%	100%
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	N/A	99,8%	100%	99,8%
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E.	100%	100%	100%	100%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA				
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	100%	90,1%	78,6%	90,0%

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
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ - UAECOB	100%	99,8%	100%	99,8%
TOTAL GENERAL	87,3%	94,6%	82,8%	93,9%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 02/05/2025

La Tabla No 12 muestra que, durante el mes de abril, de 60 entidades y entes de control del Distrito Capital que emitieron respuestas a peticiones ciudadanas en Bogotá te escucha, 25 entidades y 3 Entes de Control dieron respuesta oportuna en Bogotá te escucha al 100% de sus peticiones ciudadanas para todas las tipologías; y 32 entidades 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 último día de abril, 11.922 peticiones se encuentran vencidas (fuera de términos y sin respuesta), presentándose aumento en el total, que pasó de 6.018 peticiones vencidas en marzo, a 11.922 peticiones vencidas con corte al último día de abril.

Tabla No 13. Entidades con mayor número de peticiones vencidas

ENTIDAD	No	%
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	5.559	29,8%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	1.983	12,1%
INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL – IPES	886	6,9%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	569	6,2%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS - UAESP	486	6,2%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	383	6,0%
INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO - IDIGER	380	5,3%
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ EAAB - ESP	307	4,7%
EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A.	299	4,2%
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	242	4,1%
OTRAS ENTIDADES	828	6,9%
TOTAL GENERAL	11.922	100%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 02/05/2025

Se observa que 8 de las entidades relacionadas en la Tabla No 13, en marzo 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 y la Secretaría Distrital de Seguridad, no se clasificaron en este ranking en abril; a su vez, ingresaron la Secretaría Distrital del Hábitat y el Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER.

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

En el mes de abril las Entidades distritales emitieron en total 50.915 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	
57.598	1.667	1.613	54	1.608	59	1.612	55	1.537	130	1.501	166	183
		97%	3%	96%	4%	97%	3%	92%	8%	90%	10%	

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 02/05/2025

Cumplimiento de criterios³:

Las cifras de la Tabla No 14 muestran que 1.613 respuestas evaluadas (97%) cumplen con el criterio de “Coherencia”, 1.608 respuestas evaluadas (96%) cumplen con el criterio de “Claridad”; 1.612 (97%) cumplen con el criterio de “Calidez”; 1.537 (92%) cumplen con el criterio de “Oportunidad”; y 1.501 (90%) cumplen con el “Manejo del Sistema”, concluyéndose que el 11% (183 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 abril 2025), de cada una de las entidades distritales:

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.

Tabla No 15. Cumplimiento calidad de las respuestas meta Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía - cerradas abril 2025

ENTIDAD	FEB-2025		MARZO-2025		ABRIL-2025		CONSOLIDADO 2025 ENTIDAD
CANAL CAPITAL	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%
CAPITAL SALUD EPS	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%
CONCEJO DE BOGOTÁ	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PÚBLICO	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ EAAB - ESP	69%	19%	56%	32%	66%	22%	65%
ENEL COLOMBIA S.A E.S.P.	97%	CUMPLE	87%	1%	97%	CUMPLE	90%
ENTIDAD DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y TÉCNICA EGAT	100%	CUMPLE		CUMPLE		CUMPLE	100%
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL - IDPYBA	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO – IDU	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%
INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL - IPES	28%	60%	34%	54%	63%	25%	48%
JARDIN BOTANICO DE BOGOTÁ JOSE CELESTINO MUTIS - JBB	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%
LA TERMINAL DE TRANSPORTE	50%	38%	75%	13%	66%	22%	72%
LOTERIA DE BOGOTÁ	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%
EMPRESA METRO DE BOGOTÁ S.A.	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%
ORQUESTA FILARMONICA DE BOGOTÁ - OFB	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	76%	12%	85%	3%	74%	14%	75%
SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HABITAT	94%	CUMPLE	100%	CUMPLE	88%	CUMPLE	93%
SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ	100%	CUMPLE	94%	CUMPLE	97%	CUMPLE	97%
SECRETARÍA JURIDICA DISTRITAL	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	95%	CUMPLE	99%
UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	79%	9%	93%	CUMPLE	76%	12%	83%

ENTIDAD	FEB-2025		MARZO-2025		ABRIL-2025		CONSOLIDADO 2025 ENTIDAD
AGENCIA DE PROMOCION DE INVERSION EXTRANJERA DE BOGOTÁ REGIÓN	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%
AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA ATENEA	100%	CUMPLE	91%	CUMPLE	88%	CUMPLE	95%
U.A.E DE CATASTRO DISTRITAL - UAECD	100%	CUMPLE	97%	CUMPLE	97%	CUMPLE	98%
EMPRESA DE RENOVACION Y DESARROLLO URBANO - ERU	94%	CUMPLE	94%	CUMPLE	88%	CUMPLE	93%
EMPRESA DE TELÉFONOS DE BOGOTÁ – ETB	100%	CUMPLE	92%	CUMPLE	96%	CUMPLE	96%
FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES - FONCEP	96%	CUMPLE	96%	CUMPLE	88%	CUMPLE	94%
INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD - IDCBS	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%
INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC	100%	CUMPLE	96%	CUMPLE	100%	CUMPLE	98%
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRD	97%	CUMPLE	82%	6%	79%	9%	86%
INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO - IDT	90%	CUMPLE	90%	CUMPLE	100%	CUMPLE	89%
INSTITUTO PARA LA INVESTIGACION EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGOGICO - IDEP	100%	CUMPLE	89%	CUMPLE	85%	3%	94%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	68%	20%	41%	47%	25%	63%	52%
SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	93%	CUMPLE	90%	CUMPLE	93%	CUMPLE	94%
SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONOMICO	94%	CUMPLE	97%	CUMPLE	91%	CUMPLE	93%
SECRETARÍA DE EDUCACION DEL DISTRITO	82%	6%	65%	23%	74%	14%	75%
SECRETARÍA DE LA MUJER	97%	CUMPLE	93%	CUMPLE	100%	CUMPLE	97%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	97%	CUMPLE	85%	3%	91%	CUMPLE	93%

ENTIDAD	FEB-2025		MARZO-2025		ABRIL-2025		CONSOLIDADO 2025 ENTIDAD
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E.	97%	CUMPLE	97%	CUMPLE	97%	CUMPLE	98%
TRANSMILENIO S.A.	71%	17%	68%	20%	74%	14%	75%
U.A.E. CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ - UAECOB	100%	CUMPLE	94%	CUMPLE	97%	CUMPLE	96%
CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR – CVP	91%	CUMPLE	94%	CUMPLE	88%	CUMPLE	92%
FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE – FUGA	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%
GRUAS Y PATIOS	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%
INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	97%	CUMPLE	99%
INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO – IDIGER	80%	8%	97%	CUMPLE	77%	11%	84%
INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL - IDPAC	81%	7%	74%	14%	56%	32%	69%
PERSONERIA DE BOGOTÁ	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	76%	12%	79%	9%	92%	CUMPLE	79%
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	94%	CUMPLE	97%	CUMPLE	97%	CUMPLE	95%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD	91%	CUMPLE	76%	12%	88%	CUMPLE	83%
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	97%	CUMPLE	93%	CUMPLE	95%	CUMPLE	93%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL SERVICIO	100%	CUMPLE	89%	CUMPLE	83%	5%	92%
SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E.	100%	CUMPLE	96%	CUMPLE	97%	CUMPLE	98%
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	94%	CUMPLE	97%	CUMPLE	100%	CUMPLE	96%
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E.	97%	CUMPLE	100%	CUMPLE	91%	CUMPLE	97%
U.A.E DE SERVICIOS PÚBLICOS - UAESP	91%	CUMPLE	79%	9%	52%	36%	77%
UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL – UMV	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%
VANTI	100%	CUMPLE	90%	CUMPLE	100%	CUMPLE	98%
VEEDURIA DISTRITAL	96%	CUMPLE	100%	CUMPLE	88%	CUMPLE	96%

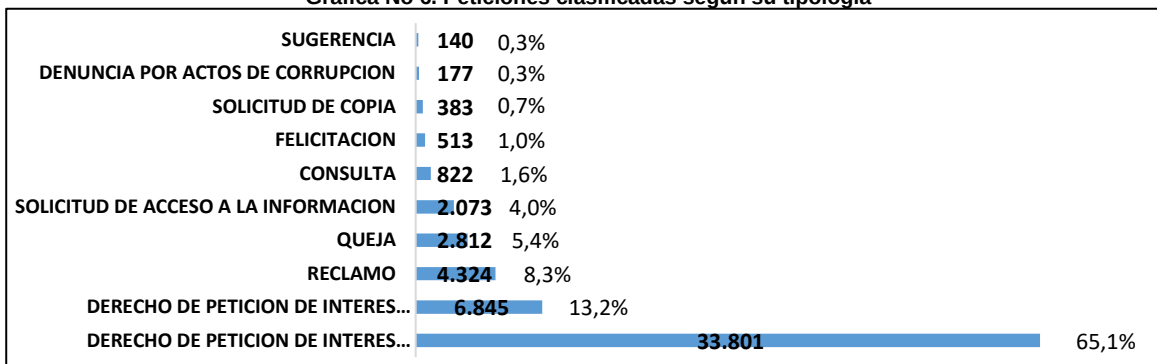
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 02/05/2025

La información presentada en la Tabla No 15 muestra que el 77,04% de las entidades distritales alcanzaron en el mes de abril 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 14 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 abril, 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 65,1% del total registrado; la segunda tipología es el “Derecho de Petición de Interés General” con el 13,2% del total registrado en el mes en Bogotá te escucha. No se presenta variación (en referencia al mes de marzo) en cuanto a las dos tipologías más utilizadas por la ciudadanía.

Gráfica No 6. Peticiones clasificadas según su tipología

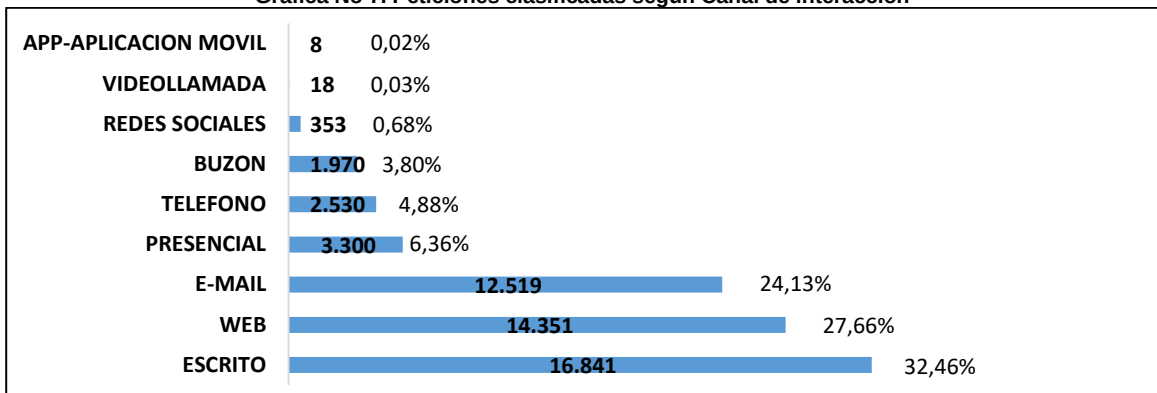


Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 02/05/2025

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 “Escrito” con el 32,46% del total de peticiones registradas; en segunda posición se encuentra el canal “Web” con el 27,66% del total registrado. No se presenta variación (en referencia al mes de marzo) en cuanto al canal más utilizado.

Gráfica No 7. Peticiones clasificadas según Canal de interacción

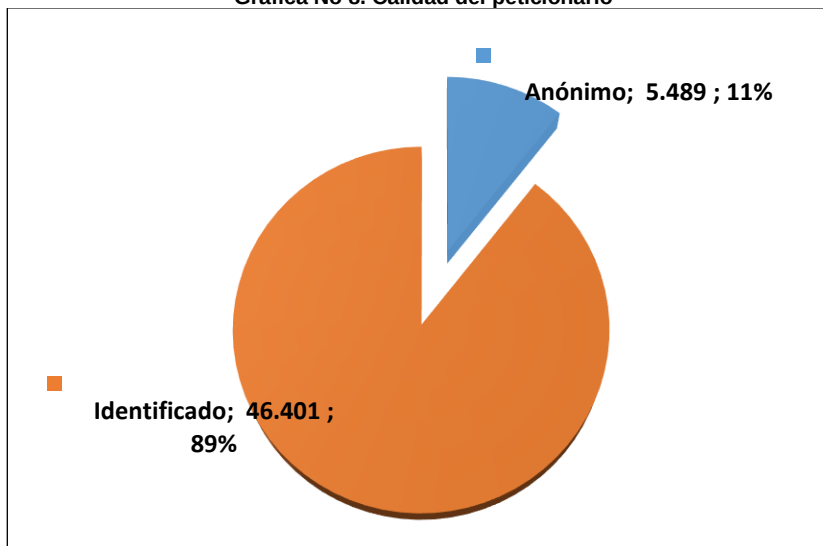


Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 02/05/2025

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

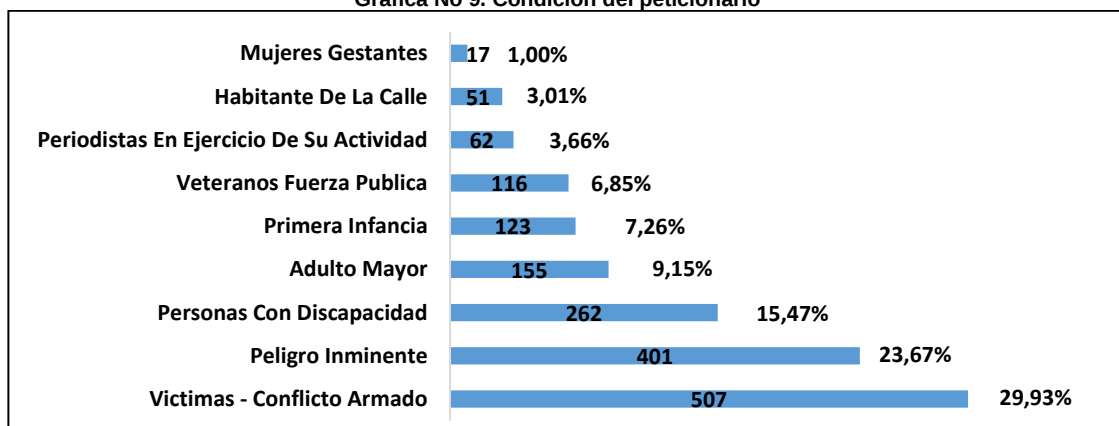


Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 02/05/2025

7. CONDICIÓN DEL PETICIONARIO

En la Gráfica No 9 se muestran las peticiones registradas en Bogotá te escucha, clasificadas según la condición del peticionario; observándose que del total de peticiones registradas en abril (51.890), el 3,26% refiere condición especial; de estas, “Víctimas del conflicto armado”, presenta el mayor número de registros y representa el 29,93% del total que refieren condición especial. Por otra parte, la condición “Peligro inminente” se posicionó en abril como la segunda con mayor registro (con el 23,67%).

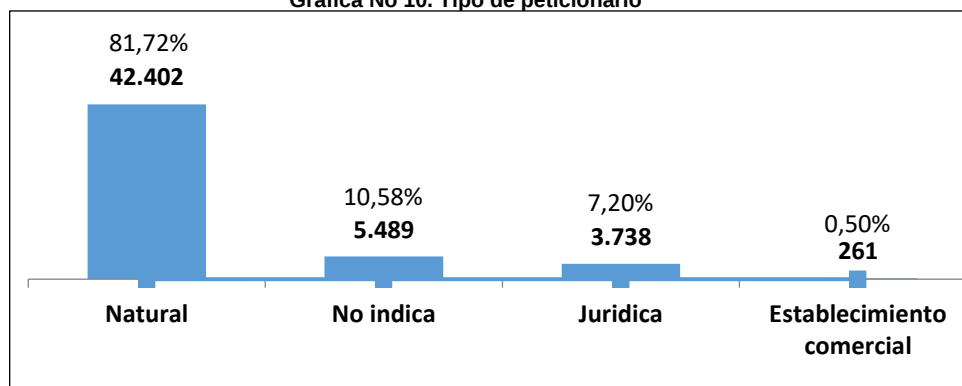
Gráfica No 9. Condición del peticionario



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 02/05/2025

8. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO

Gráfica No 10. Tipo de peticionario



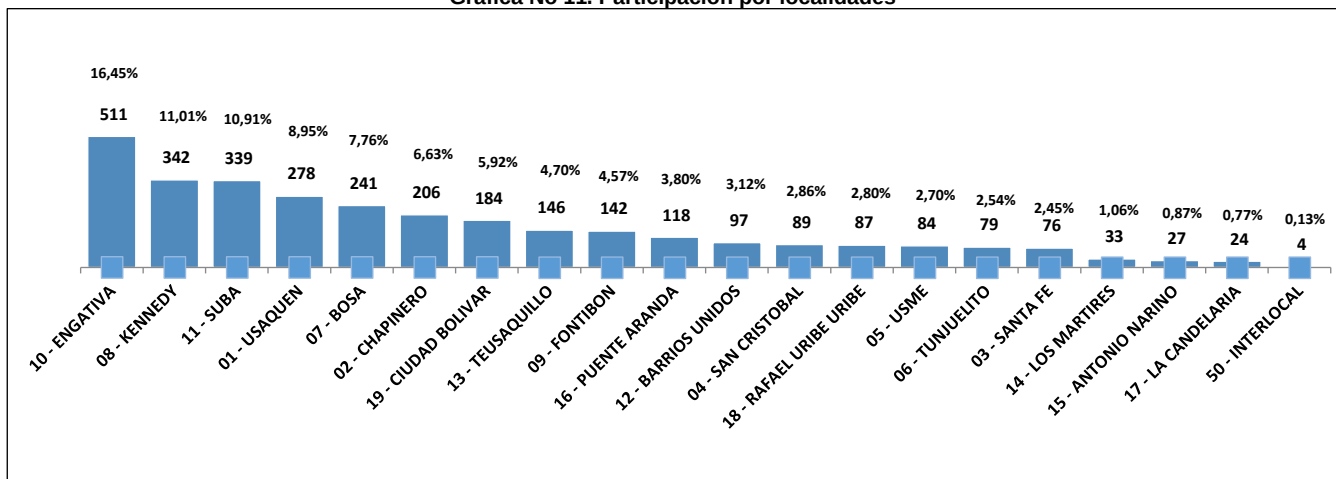
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 02/05/2025

La Gráfica No 10 presenta el total de peticiones interpuestas en Bogotá te escucha, clasificadas por tipo de peticionario, observándose que el 81,72% se identifica como persona natural, el 7,20% como

persona jurídica, el 0,50% como establecimiento comercial; y el 10,58% no reporta esta información. No se observa variación (frente al mes de marzo), 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 02/05/2025

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 3.107 peticiones en las que se diligenció este campo, es decir, el 6,0% del total registrado en el mes; concluyéndose que las localidades de Engativá, Kennedy y Suba son las que tienen más peticiones con 511, 342 y 339 respectivamente, acumulando el 38,36% del total de peticiones en las que se reportó ubicación.

Por otra parte, frente al mes anterior (marzo), se observa que la localidad de Kennedy superó a la localidad de Suba posicionándose como la segunda localidad en donde más 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

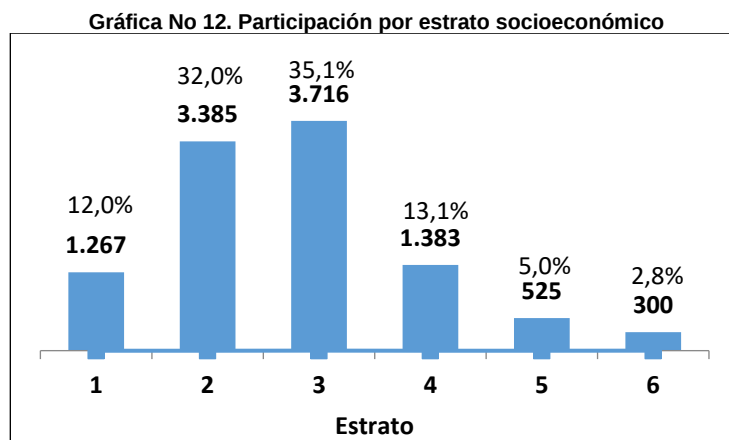
LOCALIDAD DE LOS HECHOS	TEMA	No TOTAL PETICIONES
10 – ENGATIVA	COACTIVO	117
	CONTRAVENCIONES	91
	SEGURIDAD LOCAL Y PROBLEMATICAS ASOCIADAS	67
08 – KENNEDY	OBRAS DE INFRAESTRUCTURA EN EJECUCION	55
	SERVICIO A LA CIUDADANIA	27

LOCALIDAD DE LOS HECHOS	TEMA	No TOTAL PETICIONES
11 – SUBA	TRANSFERENCIAS MONETARIAS	25
	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	88
	OBRAS DE INFRAESTRUCTURA EN EJECUCION	40
	CONTRAVENCIONES	25

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 02/05/2025

La Tabla No 16 muestra que los temas “Servicio a la ciudadanía” y “Contravenciones” son transversales en dos (2) localidades.

10. UTILIZACIÓN DEL SISTEMA POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 02/05/2025

En la Gráfica No 12 se presentan las cifras de peticiones ciudadanas que incluyeron estrato, encontrándose que en 10.576 peticiones se incluye esta variable, las cuales representan el 20,4% del total registrado en el mes. De estas, el “Estrato 3” presenta el mayor registro, con el 35,1% del total que incluyó esta información; en segunda posición se ubica el “Estrato 2” con el 32,0% del total que registró estrato.

Se evidencia una variación en el estrato socioeconómico con mayor registro, teniendo en cuenta que el “Estrato 3” pasó de la segunda posición en marzo a ubicarse en abril como el de mayor registro, desplazando al “Estrato 2” a esa posición.

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 76 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	16	27	43
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	1	16	17
	UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS		2	2
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES – IDARTES		5	5
	FUNDACIÓN GILBERTO ÁLZATE AVENDAÑO – FUGA		1	1
AMBIENTE	INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO – IDIGER		3	3
SALUD	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.		1	1
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E.		1	1
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO – IDT		1	1
HACIENDA	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA		1	1
INTEGRACIÓN SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL		1	1
TOTAL PETICIONES GESTIONADAS		17	59	76

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 02/05/2025

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.veedurriadistrital.gov.co>, de acuerdo con lo establecido en la Circular 006 de 2017.

A continuación, se presenta dicho consolidado para el mes de marzo/2025⁴:

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

SECTOR	ENTIDAD	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)	PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DECRETO 371/2010
GESTIÓN PÚBLICA	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	6.865	6.865	N.A.	N.A.	100%
	Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital - DASCD	13	NO REPORTA			
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	6.217	6.217	N.A.	N.A.	100%

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 abril de 2025.

SECTOR	ENTIDAD	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)	PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DECRETO 371/2010
	Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP	321	321	N.A.	N.A.	100%
	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC	69	69	N.A.	N.A.	100%
HACIENDA	Secretaría Distrital de Hacienda	1.382	1.443	N.A.	61	95,77%
	U.A.E de Catastro Distrital - UAECD	344	344	N.A.	N.A.	100%
	Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP	80	80	N.A.	N.A.	100%
	Lotería de Bogotá	30	30	N.A.	N.A.	100%
PLANEACIÓN	Secretaría Distrital de Planeación	1.824	1.824	N.A.	N.A.	100%
DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIAL Y TURISMO	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	466	466	N.A.	N.A.	100%
	Instituto para la Economía Social - IPES	379	379	N.A.	N.A.	100%
	Corporación para el desarrollo y la Productividad Bogotá Región (Invest In Bogotá)	1	NO REPORTA			
	Instituto Distrital de Turismo - IDT	7	7	N.A.	N.A.	100%
EDUCACIÓN	Secretaría de Educación del Distrito	776	780	N.A.	4	99,49%
	Agencia Distrital para la educación Superior, la Ciencia y la Tecnología - ATENEA	1.220	1.222	N.A.	2	99,84%
	Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP	20	20	N.A.	N.A.	100%

SECTOR	ENTIDAD	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)	PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DECRETO 371/2010
	Universidad Distrital Francisco José de Caldas	61	61	N.A.	N.A.	100%
SALUD	Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud - IDCBIS	1	1	N.A.	N.A.	100%
	Secretaría Distrital de Salud	3.848	3.848	N.A.	N.A.	100%
	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	430	430	N.A.	N.A.	100%
	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.	801	801	N.A.	N.A.	100%
	Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E.	296	296	N.A.	N.A.	100%
	Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.	583	583	N.A.	N.A.	100%
	Entidad de Gestión Administrativa y Técnica - EGAT	4	NO REPORTA			
	Capital Salud EPS-S S.A.S.	103	103	N.A.	N.A.	100%
INTEGRACIÓN SOCIAL	Secretaría Distrital de Integración Social	4.099	4.099	N.A.	N.A.	100%
	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON	83	83	N.A.	N.A.	100%
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	Secretaría Distrital de Cultura Recreación y Deporte	215	215	N.A.	N.A.	100%
	Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRDR	534	534	N.A.	N.A.	100%
	Orquesta Filarmónica de Bogotá - OFB	11	33	N.A.	22	33,33%

SECTOR	ENTIDAD	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)	PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DECRETO 371/2010
	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC	126	126	N.A.	N.A.	100%
	Fundación Gilberto Álzate Avendaño - FUGA	116	116	N.A.	N.A.	100%
	Instituto Distrital de las Artes - IDARTES	262	262	N.A.	N.A.	100%
	Canal Capital	37	37	N.A.	N.A.	100%
AMBIENTE	Secretaría Distrital de Ambiente	2.196	2.196	N.A.	N.A.	100%
	Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER	766	766	N.A.	N.A.	100%
	Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis - JBB	245	245	N.A.	N.A.	100%
	Instituto Distrital para la Protección y el Bienestar Animal - IDPYBA	1.031	RECHAZADO POR LA VEEDURÍA DISTRITAL			
MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	11.228	21.259	N.A.	10.031	52,82%
	Instituto de Desarrollo Urbano - IDU	774	774	N.A.	N.A.	100%
	U.A.E de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UAERMV	249	249	N.A.	N.A.	100%
	Empresa de Transporte del Tercer Milenio Transmilenio S.A.	2.037	NO REPORTA			
	Terminal de Transportes S.A.	939	939	N.A.	N.A.	100%
	Concesión de Grúas y Patios	39	NO REPORTA			
	Empresa Metro de Bogotá S.A.	493	493	N.A.	N.A.	100%

SECTOR	ENTIDAD	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)	PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DECRETO 371/2010
HÁBITAT	Secretaría Distrital del Hábitat	1.798	1.801	N.A.	3	99,83%
	Caja de la Vivienda Popular - CVP	433	433	N.A.	N.A.	100%
	U.A.E de Servicios Públicos - UAESP	448	448	N.A.	N.A.	100%
	Empresa de Renovación y desarrollo Urbano de Bogotá - Renobo	21	21	N.A.	N.A.	100%
	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB - ESP	181	81.853	N.A.	81.672	0,22%
	Enel Colombia S.A. ESP	80	NO REPORTA			
	VANTI S.A. ESP	32	NO REPORTA			
	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. - ETB – ESP	20	NO REPORTA			
MUJER	Secretaría Distrital de la Mujer	254	254	N.A.	N.A.	100%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	717	717	N.A.	N.A.	100%
	U.A.E Cuerpo Oficial Bomberos Bogotá – UAECOB	645	645	N.A.	N.A.	100%
GESTIÓN JURÍDICA	Secretaría Jurídica Distrital	134	134	N.A.	N.A.	100%
ENTES DE CONTROL	Concejo de Bogotá	203	203	N.A.	N.A.	100%
	Veeduría Distrital	249	249	N.A.	N.A.	100%
	Personería de Bogotá D.C.	72	NO REPORTA			
TOTAL		56.908	145.374	0	91.795	39,15%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado 02/05/2025
Reporte Red Distrital de Quejas y Reclamos sección informes 16/05/2025

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 56.908 peticiones, mientras que las entidades en su “Informe mensual de PQR” reportaron 145.374 peticiones encontrándose una diferencia de 91.795 peticiones⁵, para un cumplimiento del 39,15%; es decir, de la totalidad de peticiones interpuestas por la ciudadanía ante la Administración Distrital, se cargó en Bogotá te escucha el 39,15% de estas.

Por otra parte, la Tabla No 18 muestra que las entidades con el menor porcentaje de cumplimiento (inferior al 60%) son: Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá - EAAB (0,22%), Orquesta Filarmónica de Bogotá – OFB (33,33%), Secretaría Distrital de Movilidad (52,82%).

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, Seguridad y Convivencia, Salud, Familia, Ambiente, Urbanismo – Vivienda, Gobierno Local, Educación, Servicios Públicos, 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 la ciudadanía.

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.

➤ A las 32 entidades que presentan gestión extemporánea en la atención de sus peticiones en el mes de abril:

- Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER
- Instituto Distrital Para la Protección y El Bienestar Animal - IDPYBA
- Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis - JBB
- Secretaría Distrital de Ambiente
- Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD
- Instituto Para la Economía Social - IPES
- Secretaría Distrital de Desarrollo Económico
- Agencia Distrital Para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología - ATENEA
- Secretaría de Educación del Distrito
- Universidad Distrital Francisco José de Caldas
- Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital - DASCD
- 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 EAAB - ESP
- Empresa de Renovación y desarrollo Urbano de Bogotá - Renobo
- Enel Colombia S.A. ESP
- Secretaría Distrital del Hábitat
- Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAESP
- Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP
- Secretaría Distrital de Hacienda
- Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital - UAECD
- Instituto Distrital Para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON
- Secretaría Distrital de Integración Social
- Instituto de desarrollo Urbano - IDU
- Terminal de Transportes S.A.
- Secretaría Distrital de Movilidad
- Empresa de Transporte del Tercer Milenio Transmilenio S.A.
- Secretaría Distrital de Planeación
- Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.
- Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia
- Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos Bogotá - UAECOB

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 14 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:

- Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital
- Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá
- Instituto Distrital de Recreación y Deporte-IDRD
- Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal – IDPAC
- Instituto para la Economía Social – IPES
- Instituto Distrital de Gestión del Riesgo y Cambio Climático
- Instituto para la Investigación Educativo y el Desarrollo Pedagógico IDEP
- La Terminal de Transporte
- Secretaría Distrital de Ambiente
- Secretaría Distrital de Hacienda
- Secretaría de Educación del Distrito
- Transmilenio S.A.
- U.A.E. de Servicio Públicos-UAESP
- 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 Educación y Gobierno 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 Gobierno
 - Empresa de Transporte del Tercer Milenio Transmilenio S.A.
 - Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia
 - Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.
 - Secretaría Distrital del Hábitat
 - Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER
 - Secretaría Distrital de Ambiente
 - Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.
 - Enel Colombia S.A. ESP
 - Secretaría Distrital de Hacienda
 - Secretaría Distrital de la Mujer
 - Secretaría Distrital de Salud
 - Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E.
 - Secretaría Distrital de Desarrollo Económico
 - Secretaría Distrital de Integración Social
 - Terminal de Transportes S.A.
 - Instituto de Desarrollo Urbano - IDU

- Universidad Distrital Francisco José de Caldas
- Instituto Distrital de las Artes - IDARTES
- Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD
- Secretaría Distrital de Planeación
- Instituto Distrital de Turismo - IDT
- Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá
- Secretaría de Educación del Distrito
- Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital - UAECD
- Secretaría Distrital de Movilidad

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