INFORME GESTIÓN DE PETICIONES ENTIDADES DISTRITALES MAYO - 2025

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

BOGOTÁ D.C. JUNIO 2025

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

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 24
5. CANALES DE INTERACCIÓN 25
6. CALIDAD DEL PETICIONARIO 25
7. CONDICIÓN DEL PETICIONARIO 26
8. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO 27
9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDADES DEL D.C. 27
10. UTILIZACIÓN DEL SISTEMA POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO 28
11. PETICIONES DE VEEDURÍAS CIUDADANAS POR SECTORES DEL D.C. 29
12. CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 371 DE 2010 30
13. RECOMENDACIONES 35

INFORME GESTIÓN DE PETICIONES ENTIDADES DISTRITALES MAYO – 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 los 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 mayo de 2025, incluyendo la

[1] Decreto Distrital 847 de 2019

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

2. RESUMEN GLOBAL PETICIONES CIUDADANAS D.C.

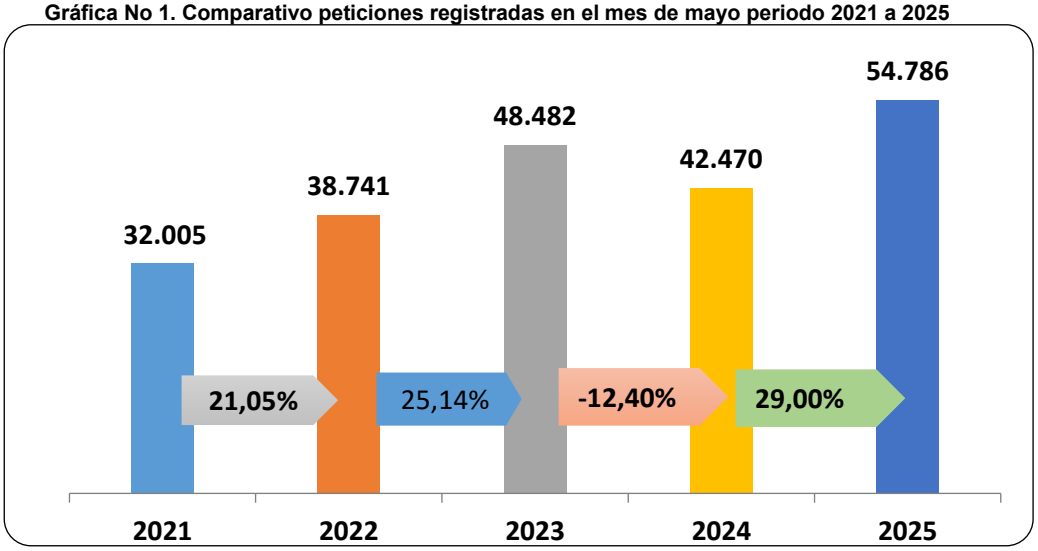
Tabla No 1. Consolidado peticiones registradas 2021 a 2025

PERIODO	2021	2022	2023	2024	2025	Diferencia 2025 - 2024		Diferencia frente al mes anterior	
						No	Porcentaje	No	Porcentaje
Enero	29.617	32.803	49.651	45.624	45.570	-54	-0,12%	2.866	6,71%
Febrero	30.108	39.485	55.405	50.104	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	54.786	12.316	29,00%	2.896	5,58%
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	260.641				

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2025

La Tabla No 1 y Gráfica No 1 muestran que en el mes de mayo 2025 se registraron 54.786 peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, presentándose un aumento de 2.896 peticiones (5,58%) frente a las registradas en el mes de abril; y un aumento de 12.316 peticiones (29,00%) con respecto a las registradas en el mismo mes del año anterior (mayo 2024).

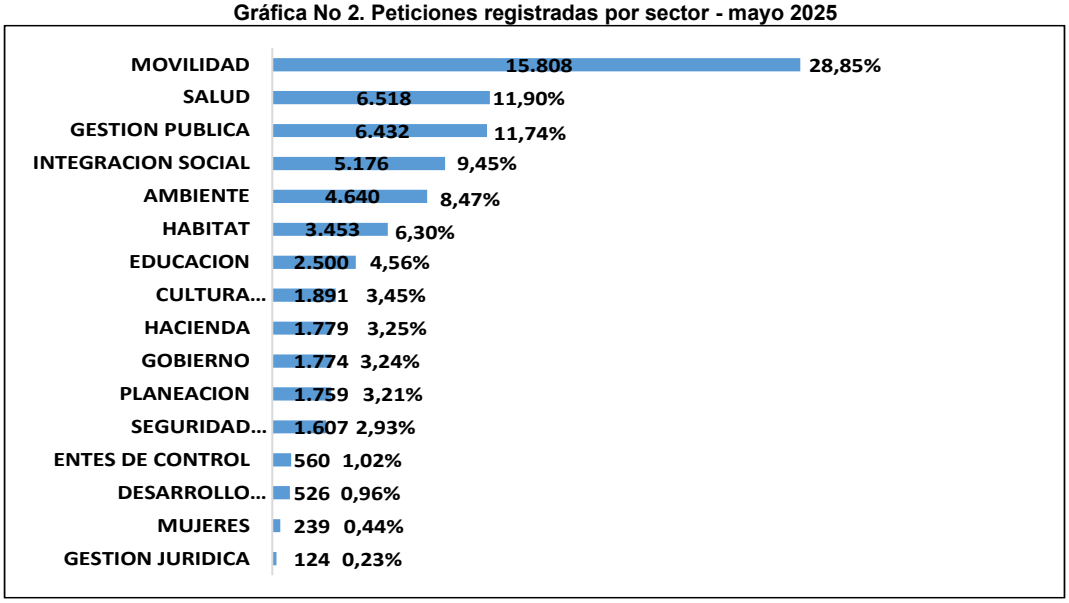
Gráfica No 1. Comparativo peticiones registradas en el mes de mayo periodo 2021 a 2025



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2025

3. GESTIÓN DE PETICIONES POR SECTORES D.C.

Gráfica No 2. Peticiones registradas por sector - mayo 2025



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2025

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 (28,85%), Salud (11,90%), Integración Social (9,45%), Ambiente (8,47%) y Hábitat (6,30%), los cuales acumulan el 64,97% 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

SECTOR	ENTIDAD	# TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
MOVILIDAD	SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	11.231	71,05%	20,50%
	EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A.	1.912	12,10%	3,49%
	TERMINAL DE TRANSPORTES S.A.	888	5,62%	1,62%
	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU	876	5,54%	1,60%
	EMPRESA METRO DE BOGOTÁ S.A.	520	3,29%	0,95%
	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE REHABILITACIÓN Y MANTENIMIENTO VIAL – UAERMV	320	2,02%	0,58%
	CONCESIÓN DE GRÚAS Y PATIOS	61	0,39%	0,11%
TOTAL SECTOR MOVILIDAD		**15.808**	**100,00%**	**28,85%**
SALUD	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	4.246	65,14%	7,75%
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E.	899	13,79%	1,64%
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E.	518	7,95%	0,95%
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	436	6,69%	0,80%
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E.	306	4,69%	0,56%
	CAPITAL SALUD EPS-S S.A.S.	106	1,63%	0,19%
	INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD – IDCBIS	4	0,06%	0,01%

SECTOR	ENTIDAD	# TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
	ENTIDAD DE GESTION ADMINISTRATIVA Y TÉCNICA – EGAT	3	0,05%	0,01%
TOTAL, SALUD		**6.518**	**100,00%**	**11,90%**
SECTOR GESTIÓN PÚBLICA	SECRETARIA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ	6.407	99,61%	11,69%
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL – DASCD	25	0,39%	0,05%
TOTAL, SECTOR GESTIÓN PÚBLICA		**6.432**	**100,00%**	**11,74%**
INTEGRACIÓN SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	5.051	97,59%	9,22%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD – IDIPRON	125	2,41%	0,23%
TOTAL, SECTOR INTEGRACIÓN SOCIAL		**5.176**	**100,00%**	**9,45%**
AMBIENTE	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	2.084	44,91%	3,80%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL – IDPYBA	1.245	26,83%	2,27%
	INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO – IDIGER	1.090	23,49%	1,99%
	JARDÍN BOTÁNICO DE BOGOTÁ JOSE CELESTINO MUTIS – JBB	221	4,76%	0,40%
TOTAL, SECTOR AMBIENTE		**4.640**	**100,00%**	**8,47%**
HABITAT	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	1.909	55,29%	3,48%
	U.A.E DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP	860	24,91%	1,57%
	CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR – CVP	412	11,93%	0,75%
	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ EAAB - ESP	155	4,49%	0,28%
	ENEL COLOMBIA S.A. ESP	56	1,62%	0,10%
	EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ – RENOBO	33	0,96%	0,06%
	VANTI S.A. ESP	17	0,49%	0,03%
	EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. - ETB – ESP	11	0,32%	0,02%
TOTAL, SECTOR HÁBITAT		**3.453**	**100,00%**	**6,30%**
EDUCACIÓN	AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA – ATENEA	1.715	68,60%	3,13%
	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	728	29,12%	1,33%
	UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	38	1,52%	0,07%
	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO – IDEP	19	0,76%	0,03%

SECTOR	ENTIDAD	# TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
TOTAL, SECTOR EDUCACIÓN		**2.500**	**100,00%**	**4,56%**
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACIÓN Y DEPORTE – IDRD	913	48,28%	1,67%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	364	19,25%	0,66%
	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES – IDARTES	354	18,72%	0,65%
	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL – IDPC	123	6,50%	0,22%
	FUNDACIÓN GILBERTO ÁLZATE AVENDAÑO – FUGA	84	4,44%	0,15%
	CANAL CAPITAL	40	2,12%	0,07%
	ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ - OFB	13	0,69%	0,02%
TOTAL SECTOR CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE		**1.891**	**100,00%**	**3,45%**
HACIENDA	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	1.373	77,18%	2,51%
	U.A.E DE CATASTRO DISTRITAL – UAECD	289	16,25%	0,53%
	FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES – FONCEP	80	4,50%	0,15%
	LOTERÍA DE BOGOTÁ	37	2,08%	0,07%
TOTAL, SECTOR HACIENDA		**1.779**	**100,00%**	**3,25%**
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	1.355	76,38%	2,47%
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO – DADEP	362	20,41%	0,66%
	INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL – IDPAC	57	3,21%	0,10%
TOTAL, SECTOR GOBIERNO		**1.774**	**100,00%**	**3,24%**
PLANEACIÓN	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	1.759	100,00%	3,21%
TOTAL, SECTOR PLANEACIÓN		**1.759**	**100,00%**	**3,21%**
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	SECRETARIA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	934	58,12%	1,70%
	U.A.E CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ - UAECOB	673	41,88%	1,23%
TOTAL, SECTOR SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA		**1.607**	**100,00%**	**2,93%**
ENTES DE CONTROL	VEEDURÍA DISTRITAL	313	55,89%	0,57%
	CONCEJO DE BOGOTÁ	179	31,96%	0,33%
	PERSONERÍA DE BOGOTÁ D.C.	68	12,14%	0,12%
TOTAL, ENTES DE CONTROL		**560**	**100,00%**	**1,02%**

SECTOR	ENTIDAD	# TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	295	56,08%	0,54%
	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL - IPES	222	42,21%	0,41%
	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO - IDT	9	1,71%	0,02%
TOTAL, SECTOR DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO		**526**	**100,00%**	**0,96%**
MUJERES	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	239	100,00%	0,44%
TOTAL, SECTOR MUJERES		**239**	**100,00%**	**0,44%**
GESTIÓN JURIDICA	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	124	100,00%	0,23%
TOTAL, SECTOR GESTIÓN JURÍDICA		**124**	**100,00%**	**0,23%**
TOTAL GENERAL		**54.786**		**100,00%**

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2025

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

- Secretaría Distrital de Movilidad: Las peticiones de esta entidad representan el 71,05% del total registrado en el Sector, y el 20,50% del total registrado en Bogotá te escucha.
- Secretaría Distrital de Integración Social: Representa el 97,59% del total registrado en el Sector y el 9,22% del total registrado en Bogotá te escucha.
- Secretaría Distrital de Salud: Representa el 65,14% del total registrado en el Sector y el 7,75% del total registrado en Bogotá te escucha.
- Secretaría Distrital de Ambiente: Representa el 44,91% del total registrado en el Sector y el 3,80% del total registrado en Bogotá te escucha.
- Secretaría Distrital de Hábitat: Representa el 55,29% del total registrado en el Sector y el 3,48% del total registrado en Bogotá te escucha.

Frente al mes anterior (abril), se destaca que la Secretaría Distrital de Movilidad continúa siendo la entidad con mayor registro de peticiones. Y cuatro de estas entidades (Secretaría Distrital de Movilidad, Secretaría Distrital de Integración Social, Secretaría Distrital de Salud, Secretaría Distrital de Ambiente) también se clasificaron en abril en el ranking de las cinco entidades con mayor registro de peticiones ciudadanas en Bogotá te escucha.

[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 mayo con las registradas en el mes de abril; se observa que 10 sectores y los entes de control, presentan aumento en el porcentaje de peticiones registradas en Bogotá te escucha, siendo el Sector Integración Social el que presenta mayor aumento (19,0%); y 5 sectores presentan disminución en el porcentaje de peticiones registradas, destacándose el Sector Gobierno con una disminución del 33,9% en el registro de peticiones.

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

SECTOR	ABRIL	MAYO	% VARIACION (MES ANTERIOR)
MOVILIDAD	15.237	15.808	3,7%
HABITAT	2.955	3.453	16,9%
SALUD	5.772	6.518	12,9%
INTEGRACION SOCIAL	4.348	5.176	19,0%
AMBIENTE	3.943	4.640	17,7%
EDUCACION	2.349	2.500	6,4%
GOBIERNO	2.682	1.774	-33,9%
HACIENDA	1.872	1.779	-5,0%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	1.572	1.607	2,2%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	1.631	1.891	15,9%
PLANEACION	1.640	1.759	7,3%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	677	526	-22,3%
ENTES DE CONTROL	484	560	15,7%
MUJERES	256	239	-6,6%
GESTION PUBLICA	6.346	6.432	1,4%
GESTION JURIDICA	126	124	-1,6%
TOTAL	**51.890**	**54.786**	**5,58%**

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2025

3.3. Gestión de respuesta por sectores

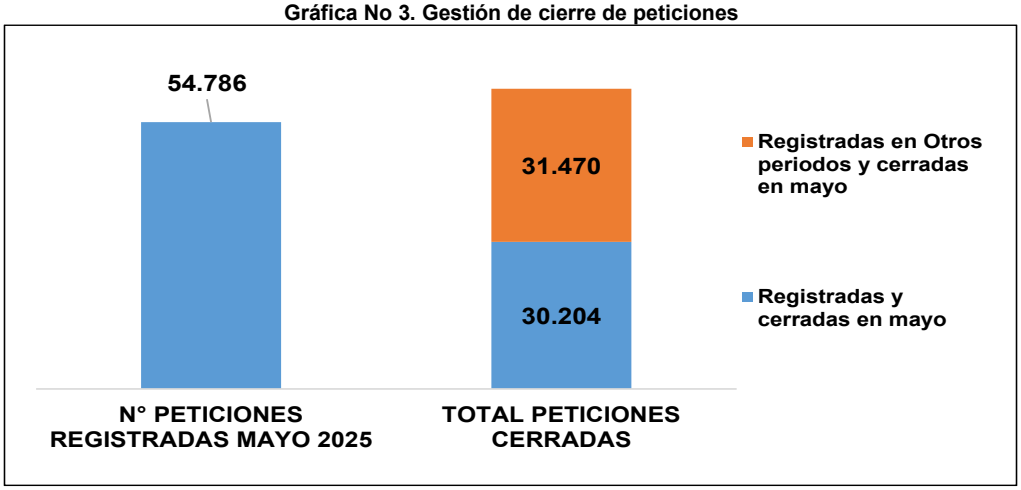
A continuación, en la Tabla No 4 se presenta el número de peticiones registradas en el mes de mayo en Bogotá te escucha y el número de cierres realizado por los sectores, la cual muestra que se realizaron 61.674 cierres, destacándose que los sectores Movilidad y Hábitat realizaron el mayor número de cierres (28,55% y 15,47% respectivamente).

Tabla No 4. Registro y gestión de respuesta por sectores

SECTOR	N° PETICIONES REGISTRADAS MAYO 2025	%	N° PETICIONES REGISTRADAS Y CERRADAS MAYO 2025	N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	% EN CIERRES TOTALES
MOVILIDAD	15.808	28,85%	9.915	7.690	**17.605**	**28,55%**
HABITAT	3.453	6,30%	1.989	7.555	**9.544**	**15,47%**
SALUD	6.518	11,90%	3.162	3.245	**6.407**	**10,39%**
INTEGRACION SOCIAL	5.176	9,45%	2.939	2.299	**5.238**	**8,49%**
AMBIENTE	4.640	8,47%	2.289	2.765	**5.054**	**8,19%**
EDUCACION	2.500	4,56%	1.811	1.895	**3.706**	**6,01%**
GOBIERNO	1.774	3,24%	2.505	1.137	**3.642**	**5,91%**
HACIENDA	1.779	3,25%	1.388	1.331	**2.719**	**4,41%**
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	1.607	2,93%	1.102	1.006	**2.108**	**3,42%**
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	1.891	3,45%	1.260	783	**2.043**	**3,31%**
PLANEACION	1.759	3,21%	971	573	**1.544**	**2,50%**
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	526	0,96%	203	831	**1.034**	**1,68%**
ENTES DE CONTROL	560	1,02%	351	114	**465**	**0,75%**
MUJERES	239	0,44%	143	120	**263**	**0,43%**
GESTION PUBLICA	6.432	11,74%	149	94	**243**	**0,39%**
GESTION JURIDICA	124	0,23%	27	32	**59**	**0,10%**
TOTAL	**54.786**	**100%**	**30.204**	**31.470**	**61.674**	**100%**

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2025

Gráfica No 3. Gestión de cierre de peticiones



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2025

En la Gráfica No 3 se detalla la gestión de respuesta realizada en el mes de mayo, observándose que, de las 54.786 peticiones que ingresaron en mayo, se dio cierre a 30.204 peticiones ingresadas y

registradas en este mes, quedando en trámite 24.582 peticiones, que representan el 44,86% del total registrado en el mes de mayo en Bogotá te escucha.

Con respecto a la gestión de cierres del Sector Gestión Pública, hay que mencionar que, a 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 mayo:

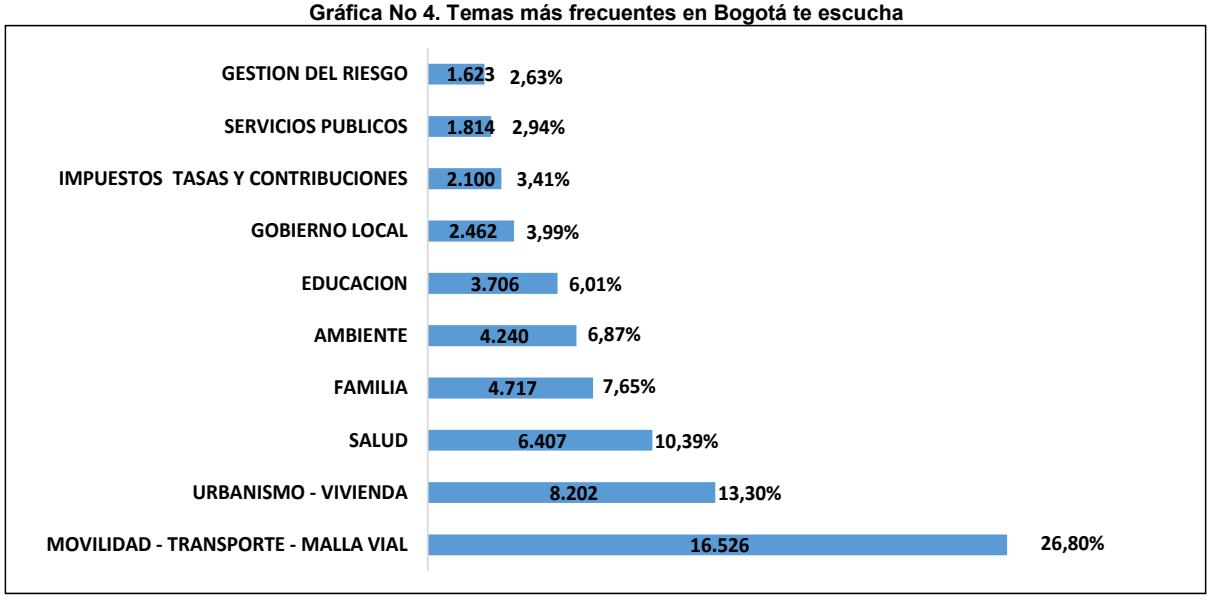
Tabla No 5. Gestión de peticiones - Sector Gestión Pública

ENTIDAD	TRASLADOS	RESPUESTAS
SECRETARÍA GENERAL	8.045	213
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE SERVICIO CIVIL	19	30
TOTAL	**8.064**	**243**

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2025

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 01/06/2025

Tomando como base las 61.674 respuestas emitidas en el mes de mayo en Bogotá te escucha, en la Gráfica No 4 se muestran los diez (10) temas más frecuentes, que acumulan 51.797 respuestas

(83,99% del total emitido en el mes). De estos, el tema "Movilidad, transporte y malla vial" es el de mayor frecuencia y representa el 26,80% del total, destacándose que este tema, en los últimos meses también se ha posicionado como el más frecuente en Bogotá te escucha.

A continuación, 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 CORRUPCION	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	63	11	1.652	13.030	12	724	775	195	20	44	16.526	31,91%
URBANISMO – VIVIENDA	155	5	5.259	2.458	7	47	43	147	80	1	8.202	15,83%
SALUD	49	9	295	3.017	315	401	2.226	19	46	30	6.407	12,37%
FAMILIA	35	2	508	3.851	106	127	45	25	4	14	4.717	9,11%
AMBIENTE	50	5	503	3.050	2	39	122	462		7	4.240	8,19%
EDUCACION	41	26	136	2.863	4	371	155	85	21	4	3.706	7,15%
GOBIERNO LOCAL	32	33	1.196	843	1	236	85	24	7	5	2.462	4,75%
IMPUESTOS TASAS Y CONTRIBUCIONES	145	1	103	1.022	19	128	340	116	220	6	2.100	4,05%
SERVICIOS PUBLICOS	20	19	734	573	1	346	100	14	1	6	1.814	3,50%
GESTION DEL RIESGO	108		22	1.395	1	9	22	58	8		1.623	3,13%
TOTAL GENERAL	**698**	**111**	**10.408**	**32.102**	**468**	**2.428**	**3.913**	**1.145**	**407**	**117**	**51.797**	100,00%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2025

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 mayo (Movilidad, Hábitat, Salud, 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 21,45% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes; hay que mencionar que este subtema en abril 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	3.776	21,45%
EMBARGOS Y DESEMBARGOS	2.333	13,25%
PRESCRIPCIÓN DE COMPARENDOS	2.331	13,24%
NOTIFICACIÓN DE COMPARENDOS	1.268	7,20%
SERVICIO DE PARQUEADERO	685	3,89%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	7.212	40,97%
TOTAL	**17.605**	**100%**

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te eescucha generado el 01/06/2015

Sector Hábitat

En este Sector, el subtema más reiterado es “Emisión de conceptos” que representa el 59,02% del total de respuestas emitidas en el Sector, destacándose que este subtema ingresó al ranking en mayo y se ubicó en la primera posición, desplazando a “Acceso a vivienda” a la segunda posición. Por otra parte, se observa que el subtema “Subsidio para mejoramiento de vivienda” no se clasificó en mayo en este ranking de los más reiterados en el Sector Hábitat.

Tabla No 8 Subtemas más frecuentes Sector Hábitat

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
EMISION DE CONCEPTOS	5.633	59,02%
ACCESO A VIVIENDA	741	7,76%
RECOLECCIÓN RESIDUOS ESCOMBROS ANIMAL MUERTO ORDINARIOS VEGETALES HOSPITALARIOS Y MOBILIARIOS	670	7,02%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	401	4,20%
ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL ARRENDAMIENTO DE INMUEBLES	218	2,28%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.881	19,71%
TOTAL	**9.544**	**100%**

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2015

Sector Salud

En este Sector, el subtema más reiterado por la ciudadanía continúa siendo “Ambulatorio medicina especializada” que representa el 14,34% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes. Frente al mes de abril, se observa que estos mismos 5 subtemas continúan posicionándose como los más reiterados en el Sector Salud.

Tabla No 9 Subtemas más frecuentes Sector Salud

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
AMBULATORIO MEDICINA ESPECIALIZADA	919	14,34%
ACCESO Y ORIENTACION SOBRE SERVICIOS DE SALUD	460	7,18%
RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTION DE FUNCIONARIOS	308	4,81%
LICENCIA PARA PRESTACION DE SERVICIOS EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	268	4,18%
B. POS	257	4,01%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	4.195	65,48%
TOTAL	**6.407**	**100%**

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2015

Sector Integración Social

En este Sector, el subtema más frecuente continúa siendo “Ingreso mínimo garantizado” con el 55,52% del total de respuestas emitidas en el Sector, observándose disminución, teniendo en cuenta que en abril representó el 65,39%. Por otra parte, se observa que ingresó el subtema “Comisarías de familia” desplazando fuera del ranking a “Centros de protección para adulto mayor”.

Tabla No 10 Subtemas más relevantes Sector Integración Social

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
INGRESO MÍNIMO GARANTIZADO	2.908	55,52%
CONTACTO Y ATENCIÓN EN CALLE A LOS CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	385	7,35%
ENLACE SOCIAL	373	7,12%
JARDÍN INFANTIL DIURNO	183	3,49%
COMISARIAS DE FAMILIA	163	3,11%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.226	23,41%
TOTAL	**5.238**	**100%**

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2015

Sector Ambiente

En el Sector Ambiente, el subtema más reiterado es “Forestal (poda tala manejo de maderas)” que representa el 19,09% del total de respuestas emitidas en mes en el sector.

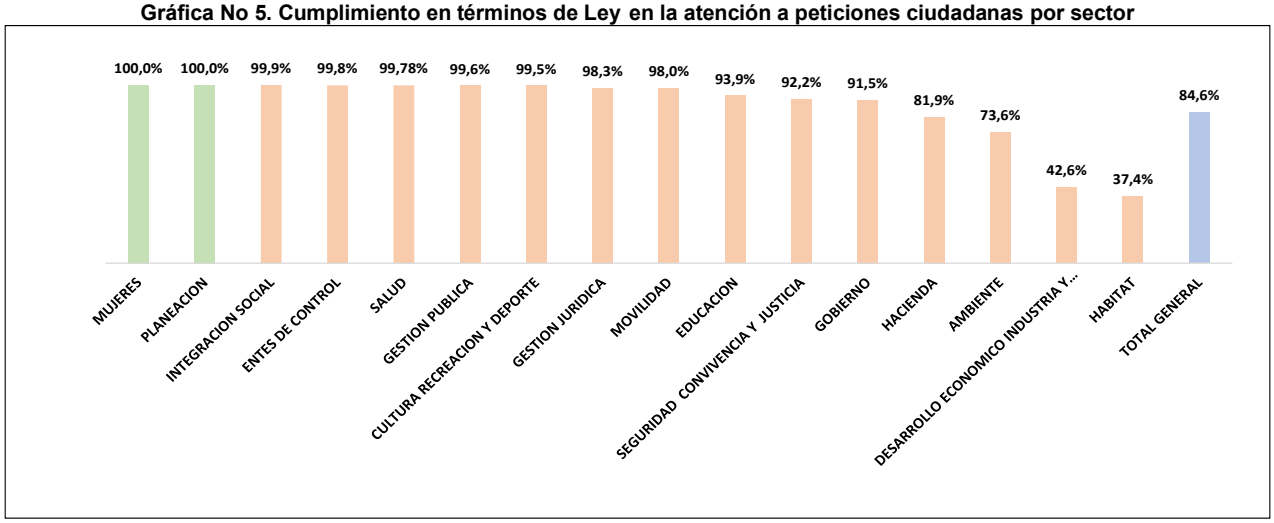
Tabla No 11 Subtemas más frecuentes Sector Ambiente

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
FORESTAL (PODA TALA MANEJO MADERAS)	965	19,09%
ESCRUADRON ANTI CRUELDAD	921	18,22%
CERTIFICACION DE RIESGO	468	9,26%
CONTAMINACION ATMOSFERICA (AIRE AUDITIVA PUBLICIDAD EXTERIOR VISUAL) ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO -INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL	405	8,01%
CONTAMINACION ATMOSFERICA (AIRE AUDITIVA VISUAL)	358	7,08%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.937	38,33%
TOTAL	**5.054**	**100%**

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2015

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 01/06/2025

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, Planeación) dieron respuesta oportuna al 100% de sus peticiones ciudadanas; 9 sectores y los entes de control dieron respuesta oportuna en más del 90%; 1 sector se encuentra en nivel superior al 80%, 1 sector se encuentra en nivel superior al 70%, y 2 sectores están en un rango inferior al 50%. A su vez, el cumplimiento de la oportunidad de respuestas emitidas en Bogotá te escucha de todas las entidades del Distrito es del 84,6%.

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	**72,0%**	**62,4%**	**66,7%**	**64,0%**
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL - IDPYBA	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
JARDÍN BOTÁNICO DE BOGOTÁ JOSE CELESTINO MUTIS - JBB	100,0%	**98,6%**	**98,0%**	**98,5%**
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	**75,0%**	**56,3%**	**56,7%**	**56,5%**
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE				
CANAL CAPITAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
FUNDACIÓN GILBERTO ÁLZATE AVENDAÑO - FUGA	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRD	100,0%	**98,9%**	**98,4%**	**98,9%**
ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ - OFB	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO				
CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO Y LA PRODUCTIVIDAD BOGOTÁ REGIÓN (INVEST IN BOGOTÁ)	N/A	100,0%	N/A	100,0%
INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO - IDT	100,0%	**90,0%**	N/A	**90,9%**
INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL - IPES	**14,3%**	**14,5%**	**50,0%**	**14,7%**
SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	100,0%	**98,7%**	100,0%	**98,8%**
EDUCACIÓN				
AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA - ATENEA	100,0%	**98,6%**	100,0%	**98,6%**
INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO - IDEP	N/A	**94,7%**	100,0%	**95,0%**
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	**97,3%**	**88,2%**	**78,1%**	**87,7%**

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	100,0%	**75,5%**	**66,7%**	**75,7%**
ENTES DE CONTROL				
CONCEJO DE BOGOTÁ	100,0%	**98,7%**	100,0%	**98,9%**
PERSONERÍA DE BOGOTÁ D.C.	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
VEEDURÍA DISTRITAL	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
GESTIÓN JURÍDICA				
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	100,0%	**97,9%**	100,0%	**98,3%**
GESTIÓN PÚBLICA				
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL - DASCD	100,0%	**95,65%**	100,0%	**96,7%**
SECRETARIA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ	100,0%	100,0%	N/A	100,0%
GOBIERNO				
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO - DADEP	100,0%	**99,0%**	N/A	**99,1%**
INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL - IDPAC	100,0%	**70,9%**	**33,3%**	**74,0%**
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	100,0%	**92,2%**	**63,0%**	**91,8%**
HÁBITAT				
CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR - CVP	100,0%	**99,3%**	100,0%	**99,3%**
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ EAAB - ESP	**83,3%**	**55,5%**	**25,0%**	**55,6%**
EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ - RENOBO	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. - ETB - ESP	N/A	100,0%	N/A	100,0%
ENEL COLOMBIA S.A. ESP	**66,7%**	**95,9%**	**0,0%**	**94,4%**
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	100,0%	**17,3%**	**95,5%**	**23,5%**
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS - UAESP	100,0%	**80,9%**	**85,7%**	**81,2%**
VANTI S.A. ESP	N/A	100,0%	N/A	100,0%
HACIENDA				
FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES - FONCEP	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
LOTERÍA DE BOGOTÁ	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	**96,6%**	**77,9%**	**67,9%**	**77,6%**

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 – UAECD	100,0%	**99,7%**	100,0%	**99,8%**
INTEGRACIÓN SOCIAL				
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	100,0%	**99,9%**	100,0%	**99,9%**
MOVILIDAD				
CONCESIÓN DE GRÚAS Y PATIOS	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU	100,0%	**92,6%**	**91,2%**	**92,6%**
TERMINAL DE TRANSPORTES S.A.	100,0%	**99,9%**	100,0%	**99,9%**
EMPRESA METRO DE BOGOTÁ S.A.	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	100,0%	**98,8%**	100,0%	**98,8%**
EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A.	100,0%	**97,2%**	**76,3%**	**94,4%**
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE REHABILITACIÓN Y MANTENIMIENTO VIAL - UAERMV	100,0%	100,0%	**91,7%**	**99,4%**
MUJERES				
SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
PLANEACIÓN				
SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
SALUD				
CAPITAL SALUD EPS-S S.A.S.	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
ENTIDAD DE GESTION ADMINISTRATIVA Y TÉCNICA – EGAT	N/A	N/A	N/A	N/A
INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD - IDCBIS	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	100,0%	**99,2%**	100,0%	**99,3%**
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E.	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E.	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E.	100,0%	**99,9%**	100,0%	**99,9%**
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA				
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	100,0%	**87,5%**	100,0%	**87,5%**

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
U.A.E CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ – UAECOB	100,0%	**99,9%**	100,0%	**99,9%**
TOTAL, GENERAL	**94,1%**	**84,5%**	**84,0%**	**84,6%**

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2025

La Tabla No 12 muestra que, durante el mes de mayo, de 60 entidades y entes de control del Distrito Capital que emitieron respuestas a peticiones ciudadanas en Bogotá te escucha, 24 entidades y 2 Entes de Control dieron respuesta oportuna al 100% de sus peticiones ciudadanas para todas las tipologías; y 33 entidades y 1 Ente de Control presentan gestión extemporánea en la atención de sus peticiones; a estos(as), se les recomienda realizar un mayor seguimiento a los tiempos de cierres en Bogotá te escucha, a fin de garantizar que los ciudadanos reciban respuesta a sus peticiones, de manera clara y oportuna y asegurar el registro en el aplicativo.

3.6. Seguimiento a peticiones vencidas en el Sistema

En la Tabla No 13 se presenta el seguimiento a las peticiones vencidas en Bogotá te escucha; con corte al último día de mayo, 11.906 peticiones se encuentran vencidas (fuera de términos y sin respuesta).

Tabla No 13. Entidades con mayor número de peticiones vencidas

ENTIDAD	No	%
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	5.592	47,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	1.744	14,6%
INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL – IPES	1.117	9,4%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	628	5,3%
INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO - IDIGER	553	4,6%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP	431	3,6%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	298	2,5%
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ EAAB – ESP	280	2,4%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	265	2,2%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO -IDU	246	2,1%
OTRAS ENTIDADES	752	6,3%
TOTAL GENERAL	**11.906**	**100%**

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2025

Se observa que Hábitat continúa siendo el sector con mayor número de peticiones vencidas a fin de mes, y presenta un aumento, pasando de representar el 29,8% en abril, al 47,0% en mayo. Por otra parte, 8 de las entidades relacionadas en la Tabla No 13, en abril también se clasificaron en este ranking de las 10 de entidades con mayor número de peticiones vencidas a fin de mes. Se destaca que la Secretaría Distrital de Movilidad y Transmilenio, no se clasificaron en este ranking en mayo; a su vez, ingresaron la Secretaría de Educación del Distrito y el Instituto de Desarrollo Urbano - IDU.

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

En el mes de mayo las Entidades distritales emitieron en total 60.830 respuestas a peticiones ciudadanas; de estas, se tomó una muestra de 1.667 respuestas para la respectiva evaluación; a continuación, 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	
60.830	1.667	1.591	76	1.581	86	1.591	76	1.518	149	1.452	215	228
		95,44%	4,56%	94,84%	5,16%	95,44%	4,56%	91,06%	8,94%	87,10%	12,90%	

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2025

Cumplimiento de criterios[3]:

Las cifras de la Tabla No 14 muestran que 1.591 respuestas evaluadas (95,44%) cumplen con los criterios de “Coherencia” y “Calidez”, 1.581 respuestas evaluadas (94,84%) cumplen con el criterio de “Claridad”; 1.518 (91,06%) cumplen con el criterio de “Oportunidad”; y 1.452 (87,10%) cumplen con el “Manejo del Sistema”, concluyéndose que el 14% (228 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 mayo 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 mayo 2025

ENTIDAD	MARZO		ABRIL		MAYO		CONSOLIDADO 2025 ENTIDAD
CANAL CAPITAL	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%
CAPITAL SALUD EPS	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%
CONCEJO DE BOGOTA	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTA EAAB - ESP	56%	32%	66%	22,00%	63%	25%	64%
ENEL COLOMBIA S.A E.S.P.	87%	1%	97%	CUMPLE	83%	5%	89%
ENTIDAD DE GESTION ADMINISTRATIVA Y TECNICA EGAT		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	34%	54%	63%	25%	22%	66%	43%
JARDIN BOTANICO DE BOGOTÁ JOSE CELESTINO MUTIS - JBB	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%
LA TERMINAL DE TRANSPORTE	75%	13%	66%	22%	19%	69%	61%
LOTERIA DE BOGOTÁ	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%
EMPRESA METRO DE BOGOTA 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	85%	3%	74%	14%	76%	12%	75%
SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HABITAT	100%	CUMPLE	88%	CUMPLE	24%	64%	79%
SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ	94%	CUMPLE	97%	CUMPLE	90%	CUMPLE	95%
SECRETARÍA JURIDICA DISTRITAL	100%	CUMPLE	95%	CUMPLE	100%	CUMPLE	99%
UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	93%	CUMPLE	76%	12%	90%	CUMPLE	84%
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	91%	CUMPLE	88%	CUMPLE	100%	CUMPLE	96%
U.A.E DE CATASTRO DISTRITAL - UAECD	97%	CUMPLE	97%	CUMPLE	91%	CUMPLE	97%
EMPRESA DE RENOVACION Y DESARROLLO URBANO – ERU	94%	CUMPLE	88%	CUMPLE	100%	CUMPLE	94%
EMPRESA DE TELÉFONOS DE BOGOTÁ – ETB	92%	CUMPLE	96%	CUMPLE	100%	CUMPLE	97%

ENTIDAD	MARZO		ABRIL		MAYO		CONSOLIDADO 2025 ENTIDAD
FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES - FONCEP	96%	CUMPLE	88%	CUMPLE	88%	CUMPLE	93%
INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD – IDCBIS	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%
INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL – IDPC	96%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	99%
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE – IDRD	82%	6%	79%	9%	88%	CUMPLE	86%
INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO - IDT	90%	CUMPLE	100%	CUMPLE	70%	18%	84%
INSTITUTO PARA LA INVESTIGACION EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGOGICO IDEP	89%	CUMPLE	85%	3%	92%	CUMPLE	93%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	41%	47%	25%	63%	41%	47%	50%
SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	90%	CUMPLE	93%	CUMPLE	83%	5%	92%
SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONOMICO	97%	CUMPLE	91%	CUMPLE	88%	CUMPLE	92%
SECRETARÍA DE EDUCACION DEL DISTRITO	65%	23%	74%	14%	79%	9%	76%
SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	93%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	97%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	85%	3%	91%	CUMPLE	88%	CUMPLE	92%
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E.	97%	CUMPLE	97%	CUMPLE	94%	CUMPLE	97%
TRANSMILENIO S.A.	68%	20%	74%	14%	71%	17%	74%
U.A.E. CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ – UAECOB	94%	CUMPLE	97%	CUMPLE	100%	CUMPLE	97%
CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR – CVP	94%	CUMPLE	88%	CUMPLE	91%	CUMPLE	92%
FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE – FUGA	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	96%	CUMPLE	99%
GRUAS Y PATIOS	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%
INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES – IDARTES	100%	CUMPLE	97%	CUMPLE	97%	CUMPLE	99%
INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO – IDIGER	97%	CUMPLE	77%	11%	83%	5%	84%
INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL – IDPAC	74%	14%	56%	32%	56%	32%	67%
PERSONERIA DE BOGOTÁ	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	79%	9%	92%	CUMPLE	85%	3%	81%
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	97%	CUMPLE	97%	CUMPLE	100%	CUMPLE	96%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD	76%	12%	88%	CUMPLE	73%	15%	81%
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	93%	CUMPLE	95%	CUMPLE	95%	CUMPLE	93%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL SERVICIO	89%	CUMPLE	83%	5%	89%	CUMPLE	91%

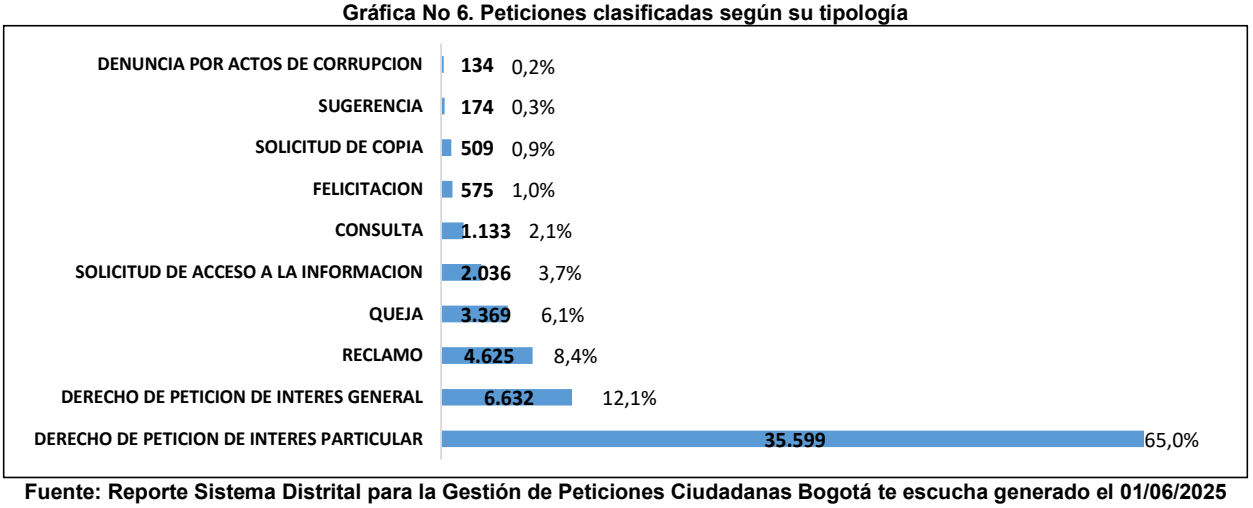
ENTIDAD	MARZO		ABRIL		MAYO		CONSOLIDADO 2025 ENTIDAD
SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E.	96%	CUMPLE	97%	CUMPLE	97%	CUMPLE	98%
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	97%	CUMPLE	100%	CUMPLE	97%	CUMPLE	96%
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S..E	100%	CUMPLE	91%	CUMPLE	91%	CUMPLE	96%
U.A.E DE SERVICIOS PÚBLICOS - UAESP	79%	9%	52%	36%	82%	6%	78%
UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL – UMV	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%
VANTI	90%	CUMPLE	100%	CUMPLE	90%	CUMPLE	96%
VEEDURIA DISTRITAL	100%	CUMPLE	88%	CUMPLE	96%	CUMPLE	96%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 02/06/1025

La información presentada en la Tabla No 15 muestra que el 73,77% de las entidades distritales alcanzaron en el mes de mayo 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 16 entidades (26,23%) se encuentran por debajo de este porcentaje.

4. CLASIFICACIÓN DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA

Gráfica No 6. Peticiones clasificadas según su tipología



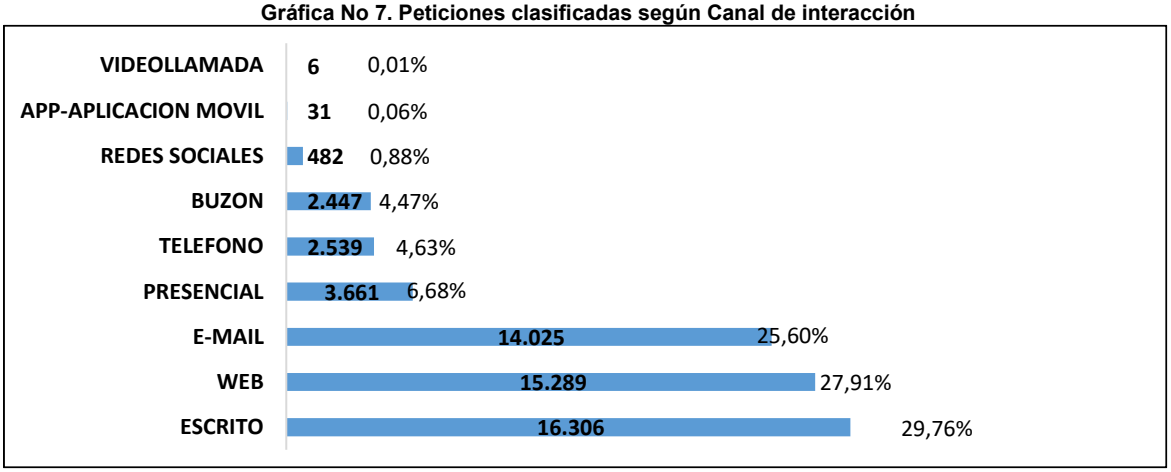
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2025

En la Gráfica No 6 se muestran las peticiones registradas en Bogotá te escucha en el mes de mayo, 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 12,1% del total registrado en el mes en Bogotá te escucha. No se presenta variación (en referencia al mes de abril) en cuanto a las dos tipologías más utilizadas por la ciudadanía.

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 29,76% del total de peticiones registradas; en segunda posición se encuentra el canal "Web" con el 27,91% del total registrado. No se presenta variación (en referencia al mes de abril) 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 01/06/2025

6. CALIDAD DEL PETICIONARIO

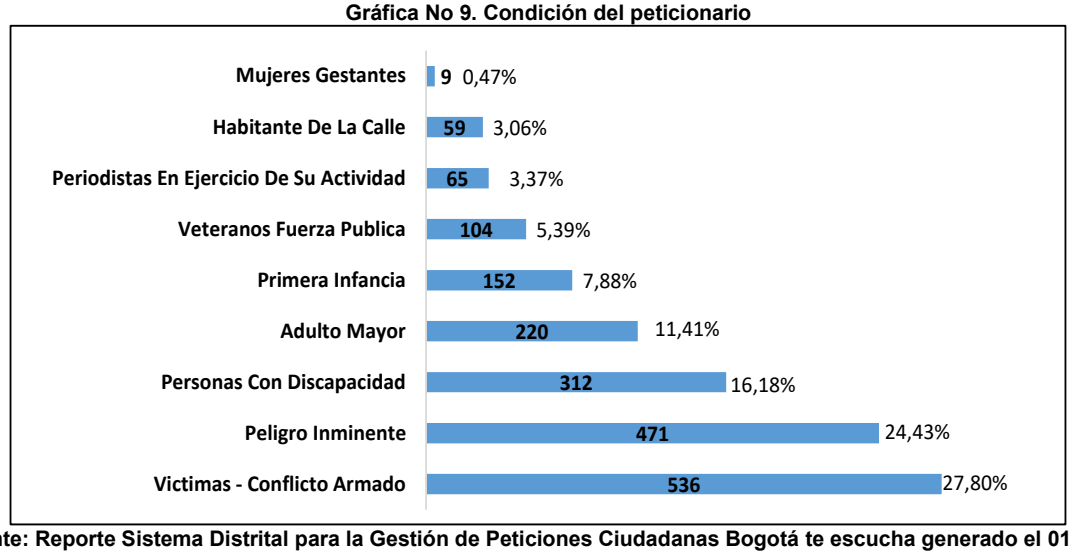
La Gráfica No 8 presenta las cifras de peticiones ciudadanas interpuestas en Bogotá te escucha, clasificadas por la calidad del peticionario; se observa que, del total de peticiones registradas en el mes, el 89% fueron interpuestas por ciudadanos(as) identificados, y el 11% por ciudadanos(as) anónimos, 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 01/06/2025

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 01/06/2025

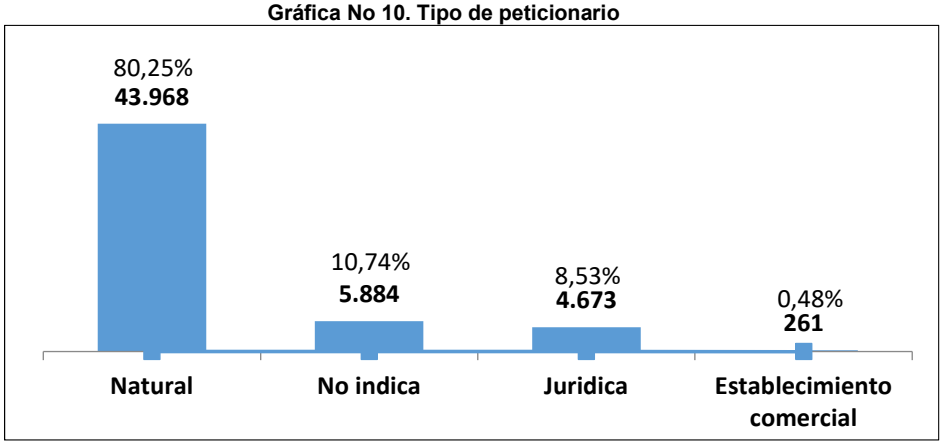
En la Gráfica No 9 se muestran las peticiones registradas en Bogotá te escucha, clasificadas según la condición del peticionario, la cual muestra que, del total de peticiones registradas en mayo (54.786), el 3,52% refiere condición especial. De estas, “Víctimas del conflicto armado”, continúa presentando el

mayor número de registros, con el 27,80% del total que refieren condición especial; a su vez, la condición "Peligro inminente" continúa posicionándose como la segunda con mayor registro (24,43%) en Bogotá te escucha.

8. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO

La Gráfica No 10 presenta el total de peticiones interpuestas en Bogotá te escucha, clasificadas por tipo de peticionario, observándose que el 80,25% se identifica como persona natural, el 8,53% como persona jurídica, el 0,48% como establecimiento comercial; y el 10,74% no reporta esta información. No se observa variación (frente al mes de abril), 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.

Gráfica No 10. Tipo de peticionario



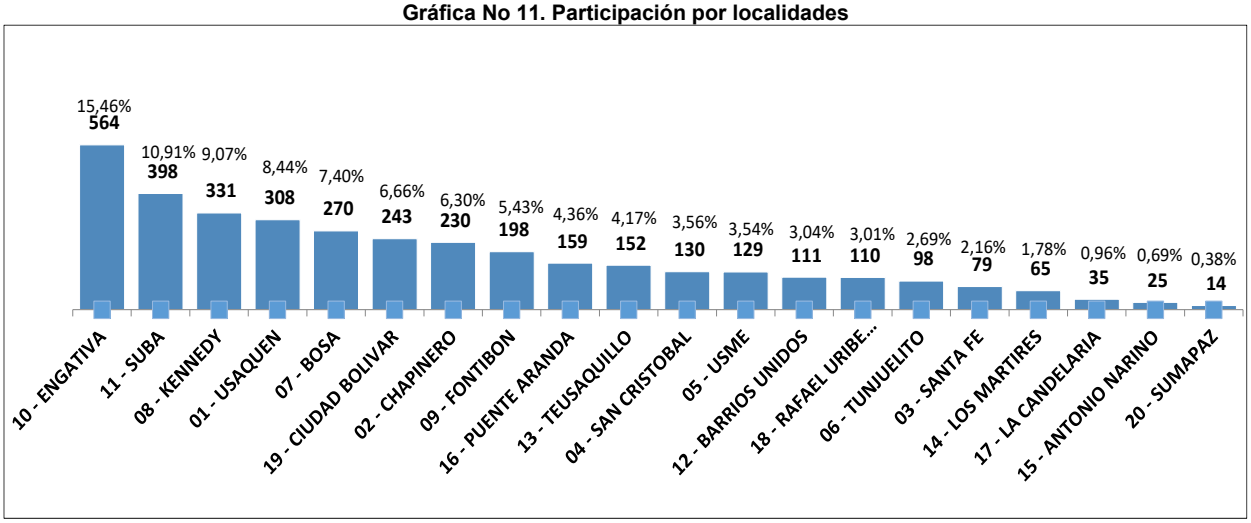
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2025

9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDADES DEL D.C.

La Gráfica No 11 presenta las cifras de peticiones registradas por localidad (origen de la petición -zona donde se presentan los hechos referidos o situación mencionada), totalizándose 3.649 peticiones en las que se diligenció este campo, y representan el 6,7% del total registrado en el mes; se concluye que las localidades de Engativá, Suba y Kennedy son las que tienen más peticiones con 564, 398 y 331 respectivamente, acumulando el 35,43% del total de peticiones en las que se reportó ubicación.

Frente al mes de abril, se observa que las mismas tres localidades se clasificaron en el ranking como en donde más se presentan los hechos referidos o situación mencionada en las peticiones interpuestas.

Gráfica No 11. Participación por localidades



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2025

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	141
	CONTRAVENCIONES	127
	SERVICIO A LA CIUDADANIA	57
11 – SUBA	SERVICIO A LA CIUDADANIA	87
	OBRAS DE INFRAESTRUCTURA EN EJECUCION	32
	IMPUESTOS DISTRITALES	26
08 – KENNEDY	SERVICIO A LA CIUDADANIA	37
	OBRAS DE INFRAESTRUCTURA EN EJECUCION	34
	IMPUESTOS DISTRITALES	26

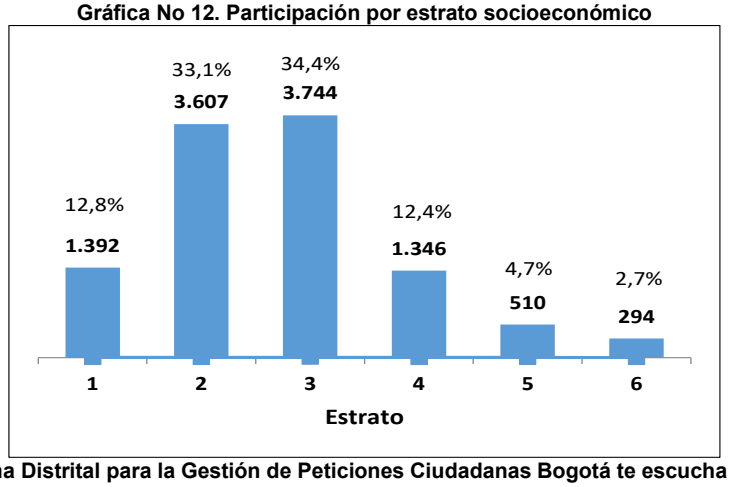
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2025

La Tabla No 16 muestra que el tema “Servicio a la ciudadanía” es transversal en las 3 localidades.

10. UTILIZACIÓN DEL SISTEMA POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO

En la Gráfica No 12 se presentan las cifras de peticiones ciudadanas que incluyeron estrato, encontrándose que en 10.893 peticiones se incluye esta variable (19,9% del total registrado en el mes); de estas, el “Estrato 3” presenta el mayor registro, con el 34,4% del total que incluyó esta información; en segunda posición se ubica el “Estrato 2” con el 33,1% del total; frente al mes de abril, no se presenta variación en los 2 estratos con mayor registro en Bogotá te escucha.

Gráfica No 12. Participación por estrato socioeconómico



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2025

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

En el marco de lo establecido en el Art. 270 de la Constitución Política de Colombia, en el Art. 100 de la Ley 134 de 1994 y Arts. 1 y 4 de la Ley 850 de 2003 *"Las veedurías ciudadanas deben vigilar los recursos públicos; esto es, prestar especial atención a la forma como estos se asignan, se presupuestan, se aprueban y se distribuyen de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica del Presupuesto, el sistema general de participaciones y en otras disposiciones legales específicas sobre uso de bienes y recursos, así como en lo previsto en los planes aprobados*", a continuación, en la Tabla No 17 se muestran las peticiones que en el mes se clasificaron dentro del subtema "Veeduría ciudadana" las cuales totalizan 119 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	52	68
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES – IDARTES	-	17	17
EDUCACION	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	3	8	11
	UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	-	1	1
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO - IDT	1	7	8
	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL – IPES	1		1

SECTOR	ENTIDAD	RESPUESTA CON GESTIÓN EXTEMPORÁNEA	RESPUESTA CON GESTIÓN OPORTUNA	TOTAL PETICIONES GESTIONADAS
MOVILIDAD	EMPRESA METRO DE BOGOTÁ S.A.	-	3	3
	EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A.	-	2	2
	SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	-	1	1
MUJERES	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	-	2	2
AMBIENTE	INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO - IDIGER	-	2	2
HACIENDA	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	1		1
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	U.A.E CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ – UAECOB	-	1	1
HÁBITAT	EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ – RENOBO	-	1	1
TOTAL PETICIONES GESTIONADAS		**22**	**97**	**119**

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2025

La Tabla No 17 muestra que los sectores Gobierno, Educación, Desarrollo Económico y Hacienda, 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 abril/2025[4]:

Tabla No. 18. Cumplimiento Decreto 371/2010 - abril 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	Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	6.331	6.331	N.A.	N.A.	100,00%
	Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital – DASCD	15	15	N.A.	N.A.	100,00%
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	2.291	2.291	N.A.	N.A.	100,00%
	Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP	331	331	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC	60	60	N.A.	N.A.	100,00%
HACIENDA	Secretaría Distrital de Hacienda	1.492	1.529	N.A.	37	97,58%
	Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital - UAECD	292	292	N.A.	N.A.	100,00%
	Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP	67	67	N.A.	N.A.	100,00%
	Lotería de Bogotá	21	21	N.A.	N.A.	100,00%
PLANEACIÓN	Secretaría Distrital de Planeación	1.640	1.640	N.A.	N.A.	100,00%

[4] Teniendo en cuenta la Circular 006 de 2017, que establece que las entidades pueden reportar la información a más tardar los primeros 15 días hábiles del mes siguiente, en este caso hasta el 22 de mayo 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
DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIAL Y TURISMO	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	301	301	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto para la Economía Social – IPES	366	366	N.A.	N.A.	100,00%
	Corporación para el desarrollo y la Productividad Bogotá Región (Invest In Bogotá)	1	NO REPORTA			
	Instituto Distrital de Turismo - IDT	9	9	N.A.	N.A.	100,00%
EDUCACIÓN	Secretaría de Educación del Distrito	644	654	N.A.	10	98,47%
	Agencia Distrital para la educación Superior, la Ciencia y la Tecnología - Atenea	1.651	1.651	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico – IDEP	13	13	N.A.	N.A.	100,00%
	Universidad Distrital Francisco José de Caldas	41	193	N.A.	152	21,24%
SALUD	Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud – IDCBIS	2	2	N.A.	N.A.	100,00%
	Secretaría Distrital de Salud	3.710	3.710	N.A.	N.A.	100,00%
	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	362	362	N.A.	N.A.	100,00%
	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.	837	837	N.A.	N.A.	100,00%
	Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E.	304	304	N.A.	N.A.	100,00%
	Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.	459	459	N.A.	N.A.	100,00%
	Entidad de Gestión Administrativa y Técnica - EGAT	0	1	N.A.	1	0,00%
	Capital Salud EPS-S S.A.S.	98	6.072	N.A.	5.974	1,61%

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
INTEGRACIÓN SOCIAL	Secretaría Distrital de Integración Social	4.287	4.287	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud – IDIPRON	61	61	N.A.	N.A.	100,00%
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	Secretaría Distrital de Cultura Recreación y deporte	376	376	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de Recreación y Deporte – IDRD	716	716	N.A.	N.A.	100,00%
	Orquesta Filarmónica de Bogotá - OFB	16	16	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural – IDPC	103	103	N.A.	N.A.	100,00%
	Fundación Gilberto Álzate Avendaño – FUGA	61	61	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de las Artes - IDARTES	318	318	N.A.	N.A.	100,00%
	Canal Capital	41	41	N.A.	N.A.	100,00%
AMBIENTE	Secretaría Distrital de Ambiente	2.051	2.051	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático – IDIGER	481	481	N.A.	N.A.	100,00%
	Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis - JBB	227	227	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital para la Protección y el Bienestar Animal – IDPYBA	1.184	1.184	N.A.	N.A.	100,00%
MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	11.000	21.071	N.A.	10.071	52,20%
	Instituto de Desarrollo Urbano - IDU	757	757	N.A.	N.A.	100,00%
	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial – UAERMV	359	359	N.A.	N.A.	100,00%
	Empresa de Transporte del Tercer Milenio Transmilenio S.A.	1.732	63.464	N.A.	61.732	2,73%

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
	Terminal de Transportes S.A.	844		N.A.	N.A.	100,00%
	Concesión de Grúas y Patios	35	NO REPORTA			
	Empresa Metro de Bogotá S.A.	510	510	N.A.	N.A.	100,00%
HÁBITAT	Secretaría Distrital del Hábitat	1.607	1.610	N.A.	3	99,81%
	Caja de la Vivienda Popular - CVP	423	423	N.A.	N.A.	100,00%
	U.A.E de Servicios Públicos - UAESP	676	676	N.A.	N.A.	100,00%
	Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá - Renobo	33	33	N.A.	N.A.	100,00%
	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB - ESP	128	78.038	N.A.	77.910	0,16%
	Enel Colombia S.A. ESP	45	NO REPORTA			
	VANTI S.A. ESP	16	NO REPORTA			
	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. - ETB – ESP	27	NO REPORTA			
MUJER	Secretaría Distrital de la Mujer	256	256	N.A.	N.A.	100,00%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	866	866	N.A.	N.A.	100,00%
	U.A.E. Cuerpo Oficial Bomberos Bogotá – UAECOB	706	706	N.A.	N.A.	100,00%
GESTIÓN JURÍDICA	Secretaría Jurídica Distrital	126	126	N.A.	N.A.	100,00%
ENTES DE CONTROL	Concejo de Bogotá	191	191	N.A.	N.A.	100,00%
	Veeduría Distrital	225	226	N.A.	1	99,56%
	Personería de Bogotá D.C.	68	NO REPORTA			
TOTAL		**51.890**	**207.589**	**0**	**155.891**	**25,00%**

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado 01/06/2025
Reporte Red Distrital de Quejas y Reclamos sección informes 9/06/2025

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 51.890 peticiones, mientras que las entidades en su "Informe mensual de PQR" reportaron 207.589 peticiones encontrándose una diferencia de 155.891 peticiones[5], para un cumplimiento del 25,00%; es decir, de la totalidad de peticiones interpuestas por la ciudadanía ante la Administración Distrital, se cargó en Bogotá te escucha el 25,00% de estas.

Por otra parte, la Tabla No 18 muestra que las entidades con el menor porcentaje de cumplimiento (inferior al 60%) son: Entidad de Gestión Administrativa y Técnica – EGAT (0%), Capital Salud (1,61%), Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá - EAAB (0,16%), Transmilenio (2,73%), Universidad Distrital Francisco José de Caldas (21,24%), Secretaría Distrital de Movilidad (52,20%).

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, Urbanismo – Vivienda, Salud, Familia, Ambiente, Educación, Gobierno Local, Impuestos Tasas y Contribuciones, 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 33 entidades y el ente de control, que presentan gestión extemporánea en la atención de sus peticiones en el mes de mayo:

  - Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER
  - Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis - JBB
  - Secretaría Distrital de Ambiente
  - Instituto Distrital de Recreación y Deporte – IDRD
  - Instituto Distrital De Turismo - IDT
  - Instituto Para la Economía Social - IPES
  - Secretaría Distrital de Desarrollo Económico
  - Agencia Distrital Para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología - ATENEA
  - Instituto Para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP
  - Secretaría de Educación del Distrito
  - Universidad Distrital Francisco José de Caldas
  - Concejo De Bogotá
  - Secretaría Jurídica Distrital
  - Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital – DASCD
  - Departamento Administrativo de la Defensoría Del Espacio Público - DADEP
  - 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
  - Enel Colombia S.A. ESP
  - Secretaría Distrital del Hábitat
  - Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAESP
  - Secretaría Distrital de Hacienda
  - Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital - UAECD
  - 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.
  - Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial – UAERMV
  - Secretaría Distrital de Salud
  - Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente 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) con corte al último día del mes, 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 2019[6].

- 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 16 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
- Enel Colombia S.A
- Instituto para la Economía Social – IPES
- La Terminal de Transporte
- Secretaría Distrital de Hacienda
- Secretaría Distrital del Hábitat
- Instituto Distrital de Turismo - IDT
- Secretaría Distrital de Ambiente
- Secretaría Distrital de Cultura Recreación y Deporte
- Secretaría de Educación del Distrito
- Transmilenio S.A.
- Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER
- Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC
- Secretaría Distrital de Gobierno
- Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia

[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."*

- U.A.E. de Servicio Públicos-UAESP

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

- A los sectores Gobierno, Educación, Desarrollo Económico y Hacienda, 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":

- Empresa de Transporte del Tercer Milenio Transmilenio S.A.
- Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia
- Secretaría Distrital de Gobierno
- Subred Integrada de Servicios De Salud Sur Occidente E.S.E.
- Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER
- Secretaría Distrital de Movilidad
- Secretaría Distrital del Hábitat
- Subred Integrada de Servicios De Salud Sur E.S.E.
- Secretaría Distrital de Hacienda
- Secretaría Distrital de Salud
- Subred Integrada de Servicios De Salud Centro Oriente E.S.E.
- Secretaría Distrital de Ambiente
- Instituto de Desarrollo Urbano - IDU
- Secretaría Distrital de la Mujer

- Secretaría de Educación del Distrito
- Instituto Distrital de Turismo - IDT
- Terminal de Transportes S.A.
- Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá
- Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos Bogotá - UAECOB
- Secretaría Distrital de Desarrollo Económico
- Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.
- Secretaría Distrital de Planeación

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.

Cifras: María Camila Velásquez- Contratista
Elaboró: Martha Liliana Rodríguez Carrillo – Profesional Especializada
Aprobó: Ana María Pérez - Directora Distrital de Calidad del Servicio