



SECRETARÍA
GENERAL

INFORME GESTIÓN DE PETICIONES
ENTIDADES DISTRITALES JUNIO 2025

Página 1 de 40

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

BOGOTÁ D.C. JULIO 2025

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	RESUMEN GLOBAL PETICIONES CIUDADANAS D.C.	4
3.	GESTIÓN DE PETICIONES POR SECTORES D.C.	5
3.1.	REGISTRO DE PETICIONES POR SECTORES Y POR ENTIDADES DEL D.C.	6
3.2.	VARIACIÓN EN EL REGISTRO DE PETICIONES POR SECTOR	10
3.3.	GESTIÓN DE RESPUESTA POR SECTORES	11
3.4.	TEMAS Y SUBTEMAS MÁS FRECUENTES	12
3.5.	TIEMPOS DE GESTIÓN	16
3.6.	SEGUIMIENTO A PETICIONES VENCIDAS EN EL SISTEMA	21
3.7.	ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS POR LAS ENTIDADES DISTRITALES	22
4.	CLASIFICACIÓN DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA	26
5.	CANALES DE INTERACCIÓN	26
6.	CALIDAD DEL PETICIONARIO	27
7.	CONDICIÓN DEL PETICIONARIO.....	27
8.	PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO	28
9.	PARTICIPACIÓN POR LOCALIDADES DEL D.C.....	29
10.	UTILIZACIÓN DEL SISTEMA POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO	30
11.	PETICIONES DE VEEDURÍAS CIUDADANAS POR SECTORES DEL D.C.	30
12.	CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 371 DE 2010	32
13.	RECOMENDACIONES	37

INFORME GESTIÓN DE PETICIONES ENTIDADES DISTRITALES JUNIO – 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 junio 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.

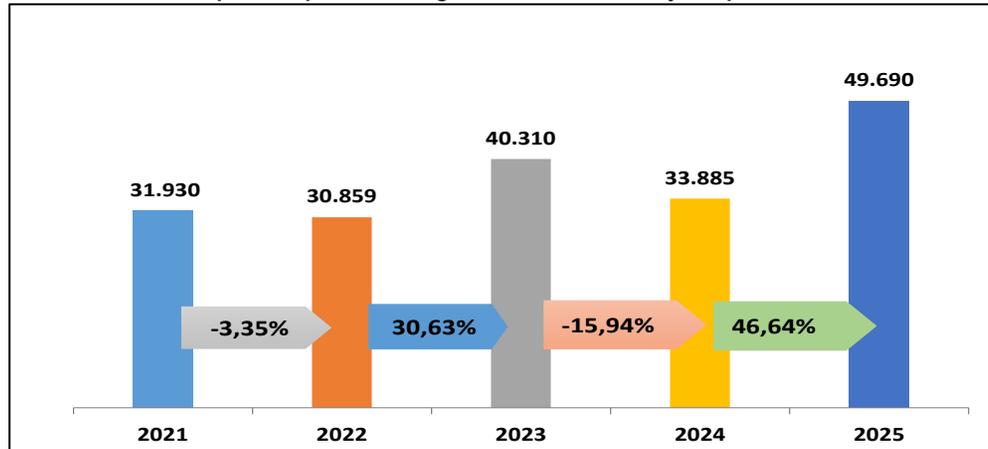
Tabla No 1. Consolidado peticiones registradas 2021 a 2025

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	49.690	15.805	46,64%	-5.096	-9,30%
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	310.331				

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/07/2025

La Tabla No 1 y Gráfica No 1 muestran que en el mes de junio 2025 se registraron 49.690 peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, presentándose una disminución de 5.096 peticiones (-9,30%) frente a las registradas en el mes de mayo; y un aumento de 15.805 peticiones (46,64%) con respecto a las registradas en el mismo mes del año anterior (junio 2024).

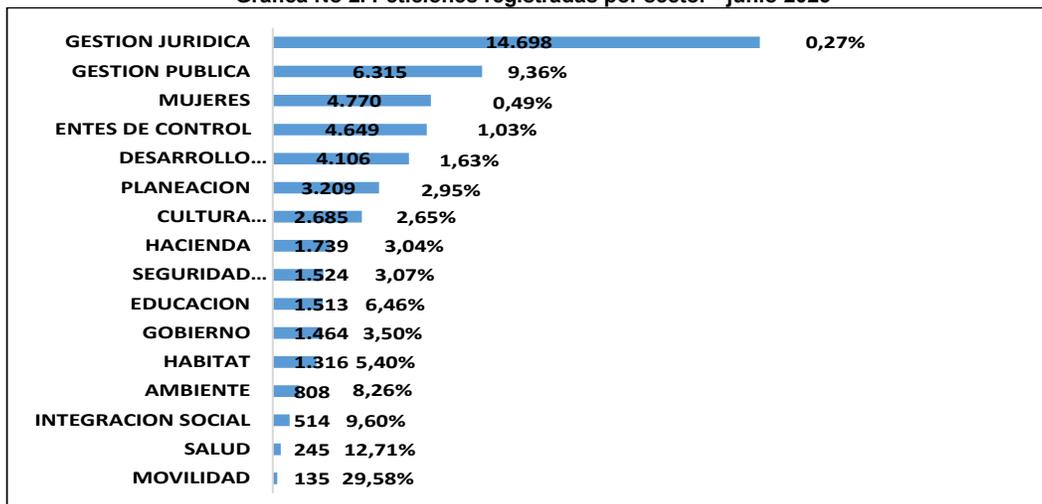
Gráfica No 1. Comparativo peticiones registradas en el mes de junio periodo 2021 a 2025



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 - junio 2025



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/07/2025

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 (29,58%), Salud (12,71%), Integración Social (9,60%), Ambiente (8,26%) y Hábitat (5,40%), los cuales acumulan el 65,55% 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	10.724	72,96%	21,58%
	EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A.	1.798	12,23%	3,62%
	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU	793	5,40%	1,60%
	TERMINAL DE TRANSPORTES S.A.	640	4,35%	1,29%
	EMPRESA METRO DE BOGOTÁ S.A.	427	2,91%	0,86%
	U.A.E. DE REHABILITACIÓN Y MANTENIMIENTO VIAL – UAERMV	279	1,90%	0,56%
	CONCESIÓN DE GRÚAS Y PATIOS	37	0,25%	0,07%
TOTAL SECTOR MOVILIDAD		14.698	100,00%	29,58%
SALUD	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	4.215	66,75%	8,48%
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E.	796	12,60%	1,60%
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E.	462	7,32%	0,93%
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	419	6,63%	0,84%
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E.	286	4,53%	0,58%
	CAPITAL SALUD EPS-S S.A.S.	133	2,11%	0,27%
	INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD – IDCBS	3	0,05%	0,01%
	ENTIDAD DE GESTION ADMINISTRATIVA Y TÉCNICA – EGAT	1	0,02%	0,00%

SECTOR	ENTIDAD	# TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
TOTAL SECTOR SALUD		6.315	100,00%	12,71%
INTEGRACIÓN SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	4.695	98,43%	9,45%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD – IDIPRON	75	1,57%	0,15%
TOTAL SECTOR INTEGRACION SOCIAL		4.770	100,00%	9,60%
GESTIÓN PÚBLICA	SECRETARIA GENERAL ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ	4.610	99,16%	9,28%
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL – DASCD	39	0,84%	0,08%
TOTAL SECTOR GESTIÓN PÚBLICA		4.649	100,00%	9,36%
AMBIENTE	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	2.033	49,51%	4,09%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL – IDPYBA	1.038	25,28%	2,09%
	INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO - IDIGER	885	21,55%	1,78%
	JARDÍN BOTÁNICO DE BOGOTÁ JOSE CELESTINO MUTIS - JBB	150	3,65%	0,30%
TOTAL SECTOR AMBIENTE		4.106	100,00%	8,26%
EDUCACIÓN	AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA - ATENEA	2.426	75,60%	4,88%
	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	726	22,62%	1,46%
	UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	42	1,31%	0,08%
	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO - IDEP	15	0,47%	0,03%
TOTAL SECTOR EDUCACION		3.209	100,00%	6,46%
HÁBITAT	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	1.300	48,42%	2,62%
	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS - UAESP	799	29,76%	1,61%
	CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR - CVP	378	14,08%	0,76%
	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ EAAB - ESP	96	3,58%	0,19%
	ENEL COLOMBIA S.A. ESP	47	1,75%	0,09%
	EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. - ETB - ESP	34	1,27%	0,07%

SECTOR	ENTIDAD	# TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
	EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ – RENOBO	21	0,78%	0,04%
	VANTI S.A. ESP	10	0,37%	0,02%
TOTAL SECTOR HÁBITAT		2.685	100,00%	5,40%
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	1.300	74,76%	2,62%
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO - DADEP	386	22,20%	0,78%
	INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL – IDPAC	53	3,05%	0,11%
TOTAL SECTOR GOBIERNO		1.739	100,00%	3,50%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	SECRETARIA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	959	62,93%	1,93%
	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ - UAECOB	565	37,07%	1,14%
TOTAL SECTOR SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA		1.524	100,00%	3,07%
HACIENDA	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	1.168	77,20%	2,35%
	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL - UAECD	231	15,27%	0,46%
	FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES - FONCEP	78	5,16%	0,16%
	LOTERÍA DE BOGOTÁ	36	2,38%	0,07%
TOTAL SECTOR HACIENDA		1.513	100,00%	3,04%
PLANEACIÓN	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	1.464	100,00%	2,95%
TOTAL SECTOR PLANEACION		1.464	100,00%	2,95%
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRD	569	43,24%	1,15%
	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	275	20,90%	0,55%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	259	19,68%	0,52%
	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC	101	7,67%	0,20%
	FUNDACIÓN GILBERTO ÁLZATE AVENDAÑO – FUGA	51	3,88%	0,10%
	CANAL CAPITAL	37	2,81%	0,07%
	ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ – OFB	24	1,82%	0,05%

SECTOR	ENTIDAD	# TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
TOTAL SECTOR CULTURA RECREACION Y DEPORTE		1.316	100,00%	2,65%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	428	52,97%	0,86%
	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL – IPES	363	44,93%	0,73%
	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO - IDT	17	2,10%	0,03%
TOTAL SECTOR DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO		808	100,00%	1,63%
ENTES DE CONTROL	VEEDURÍA DISTRITAL	293	57,00%	0,59%
	CONCEJO DE BOGOTÁ	143	27,82%	0,29%
	PERSONERÍA DE BOGOTÁ D.C.	78	15,18%	0,16%
TOTAL ENTES DE CONTROL		514	100,00%	1,03%
MUJERES	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	245	100,00%	0,49%
TOTAL SECTOR MUJERES		245	100,00%	0,49%
GESTIÓN JURÍDICA	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	135	100,00%	0,27%
TOTAL SECTOR JURIDICA		135	100,00%	0,27%
TOTAL GENERAL		49.690		100,00%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/07/2025

La Tabla No 2 muestra que, en junio, 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 72,96% del total registrado en el Sector, y el 21,58% del total registrado en Bogotá te escucha.
- Secretaría Distrital de Integración Social: Representa el 98,43% del total registrado en el Sector y el 9,45% del total registrado en Bogotá te escucha.
- Secretaría Distrital de Salud: Representa el 66,75% del total registrado en el Sector y el 8,48% del total registrado en Bogotá te escucha.
- Agencia Distrital para la Educación Superior, a Ciencia y la Tecnología - ATENEA: Representa el 75,60% del total registrado en el Sector y el 4,88% del total registrado 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.

- Secretaría Distrital de Ambiente: Representa el 49,51% del total registrado en el Sector y el 4,09% del total registrado en Bogotá te escucha.

Frente al mes anterior (junio), 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 junio en el ranking de las cinco entidades con mayor registro de peticiones ciudadanas en Bogotá te escucha; teniendo en cuenta que ingresó al ranking ATENEA desplazando a la Secretaría Distrital de Hábitat que en junio no se clasificó dentro de las 5 entidades con mayor registro de peticiones en Bogotá te escucha.

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

3.2. Variación en el registro de peticiones por sector

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

SECTOR	MAYO	JUNIO	% VARIACION (MES ANTERIOR)
MOVILIDAD	15.808	14.698	-7,0%
SALUD	6.518	6.315	-3,1%
INTEGRACION SOCIAL	5.176	4.770	-7,8%
AMBIENTE	4.640	4.106	-11,5%
HABITAT	3.453	2.685	-22,2%
GOBIERNO	1.774	1.739	-2,0%
EDUCACION	2.500	3.209	28,4%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	1.607	1.524	-5,2%
HACIENDA	1.779	1.513	-15,0%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	1.891	1.316	-30,4%
PLANEACION	1.759	1.464	-16,8%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	526	808	53,6%
ENTES DE CONTROL	560	514	-8,2%
MUJERES	239	245	2,5%
GESTION PUBLICA	6.432	4.649	-27,7%
GESTION JURIDICA	124	135	8,9%
TOTAL	54.786	49.690	-9,30%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/07/2025

En la Tabla No 3 se detalla la variación en el registro de peticiones por sector, comparando el registro de peticiones en el mes de junio con las registradas en el mes de mayo; se observa que 11 sectores y los entes de control, presentan disminución en el porcentaje de peticiones registradas en Bogotá te escucha, siendo Cultura Recreación y Deporte el Sector que presenta mayor disminución (-30,4%); y 4 sectores presentan aumento en el porcentaje de peticiones registradas, destacándose el Sector Desarrollo Económico con un aumento del 53,6% en el registro de peticiones.

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 junio en Bogotá te escucha y el número de cierres realizado por los sectores, la cual muestra que se realizaron 49.533 cierres, destacándose que los sectores Movilidad y Salud realizaron el Mayor número de cierres (31,42% y 11,91% respectivamente).

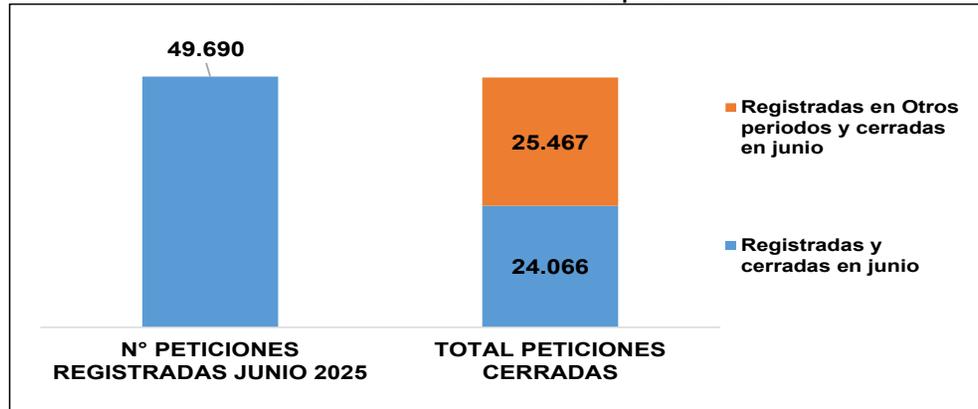
Tabla No 4. Registro y gestión de respuesta por sectores

SECTOR	Nº PETICIONES REGISTRADAS JUNIO 2025	%	Nº PETICIONES REGISTRADAS Y CERRADAS JUNIO 2025	Nº PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	% EN CIERRES TOTALES
MOVILIDAD	14.698	29,58%	7.964	7.601	15.565	31,42%
SALUD	6.315	12,71%	2.302	3.596	5.898	11,91%
INTEGRACION SOCIAL	4.770	9,60%	2.481	2.782	5.263	10,63%
AMBIENTE	4.106	8,26%	1.584	2.565	4.149	8,38%
HABITAT	2.685	5,40%	1.194	2.349	3.543	7,15%
GOBIERNO	1.739	3,50%	2.504	898	3.402	6,87%
EDUCACION	3.209	6,46%	1.607	1.466	3.073	6,20%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	1.524	3,07%	1.234	996	2.230	4,50%
HACIENDA	1.513	3,04%	893	1.005	1.898	3,83%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	1.316	2,65%	733	819	1.552	3,13%
PLANEACION	1.464	2,95%	789	468	1.257	2,54%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	808	1,63%	195	614	809	1,63%
ENTES DE CONTROL	514	1,03%	334	87	421	0,85%
MUJERES	245	0,49%	115	100	215	0,43%
GESTION PUBLICA	4.649	9,36%	110	82	192	0,39%
GESTION JURIDICA	135	0,27%	27	39	66	0,13%
TOTAL	49.690	100%	24.066	25.467	49.533	100%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/07/2025

En la Gráfica No 3 se detalla la gestión de respuesta realizada en el mes de junio, observándose que, de las 49.690 peticiones que ingresaron en junio en Bogotá te escucha, se dio cierre a 24.006 peticiones ingresadas y registradas en este mes, quedando en trámite 25.684 peticiones, que representan el 51,68% del total registrado en el mes de junio.

Gráfica No 3. Gestión de cierre de peticiones



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/07/2025

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 junio:

Tabla No 5. Gestión de peticiones - Sector Gestión Pública

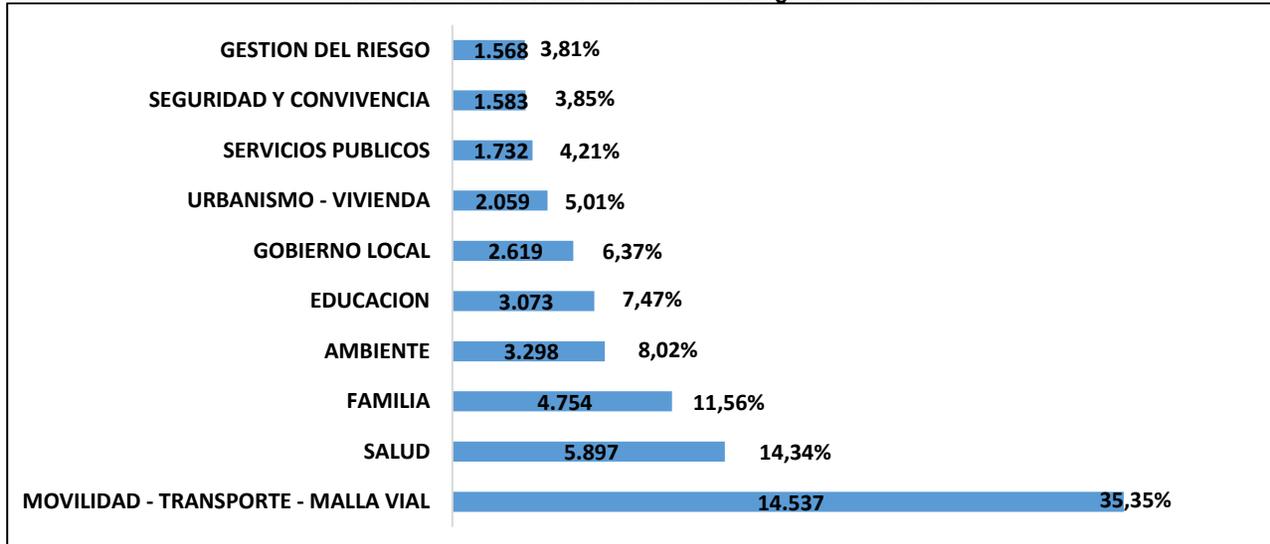
ENTIDAD	TRASLADOS	RESPUESTAS
SECRETARÍA GENERAL	4.954	172
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE SERVICIO CIVIL	28	20
TOTAL	6.366	192

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/07/2025

3.4. Temas y subtemas más frecuentes

Tomando como base las 49.533 respuestas emitidas en el mes de junio en Bogotá te escucha, en la Gráfica No 4 se muestran los diez (10) temas más frecuentes, que acumulan 41.120 respuestas (83,02% del total emitido en el mes). De estos, el tema "Movilidad, transporte y malla vial" es el de mayor frecuencia y representa el 35,35% del total, destacándose que este tema, en los últimos meses también se ha posicionado como el más frecuente en Bogotá te escucha.

Gráfica No 4. Temas más frecuentes en Bogotá te escucha



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/07/2025

Seguidamente, en la Tabla No 6 se detallan los 10 temas más frecuentes, resaltando en cada columna los tres 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	90	11	1.594	11.253	10	673	658	176	24	48	14.537	35,35%
SALUD	65	24	286	2.798	319	350	1.985	20	38	12	5.897	14,34%
FAMILIA	24	4	449	3.961	99	128	41	27	1	20	4.754	11,56%
AMBIENTE	29	5	475	2.294	2	96	127	255	2	13	3.298	8,02%
EDUCACION	50	22	93	2.168	3	471	184	61	14	7	3.073	7,47%
GOBIERNO LOCAL	29	71	1.167	892	2	313	121	14	6	4	2.619	6,37%
URBANISMO – VIVIENDA	141	2	95	1.571	15	26	27	123	58	1	2.059	5,01%

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
SERVICIOS PUBLICOS	18	24	713	484	2	390	77	18	1	5	1.732	4,21%
SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	7	6	359	1.162	12	6	9	13	8	1	1.583	3,85%
GESTION DEL RIESGO	290		24	1.166		2	23	56	5	2	1.568	3,81%
TOTAL GENERAL	743	169	5.255	27.749	464	2.455	3.252	763	157	113	41.120	100,00%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/07/2025

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

Sector Movilidad

En el Sector Movilidad, el subtema más frecuente continúa siendo “Corrección y descargues de multas y comparendos ya cancelados” que representa el 19,36% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes. Frente al mes de mayo, se observa que los mismos 5 subtemas continúan posicionándose como los más reiterados en el Sector Movilidad.

Tabla No 7. Subtemas más frecuentes Sector Movilidad

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
CORRECCIÓN Y DESCARGUES DE MULTAS Y COMPARENDOS YA CANCELADOS	3.013	19,36%
EMBARGOS Y DESEMBARGOS	2.373	15,25%
PRESCRIPCIÓN DE COMPARENDOS	2.141	13,76%
NOTIFICACIÓN DE COMPARENDOS	923	5,93%
SERVICIO DE PARQUEADERO	591	3,80%
OTROS SUBTEMAS	6.524	41,91%
TOTAL	15.565	100%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/07/2025

Sector Salud

En este Sector, el subtema más reiterado por la ciudadanía continúa siendo “Ambulatorio medicina especializada” que representa el 12,99% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes. Frente

al mes de mayo, se observa que los mismos 5 subtemas continúan posicionándose como los más reiterados en el Sector Salud.

Tabla No 8 Subtemas más frecuentes Sector Salud

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
D. AMBULATORIO MEDICINA ESPECIALIZADA	766	12,99%
ACCESO Y ORIENTACIÓN SOBRE SERVICIOS DE SALUD	472	8,00%
RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTIÓN DE FUNCIONARIOS	297	5,04%
B. POS	293	4,97%
CALIDAD DEL AGUA Y SANEAMIENTO BÁSICO - ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL	211	3,58%
OTROS SUBTEMAS	3.859	65,43%
TOTAL	5.898	100%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/07/2025

Sector Integración Social

En este Sector, el subtema más frecuente continúa siendo “Ingreso mínimo garantizado” con el 58,50% del total de respuestas emitidas en el Sector; por otra parte, se observa que ingresó el subtema “Apoyos económicos adulto Mayor” desplazando fuera del ranking a “Comisarías de familia”.

Tabla No 9 Subtemas más relevantes Sector Integración Social

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
INGRESO MÍNIMO GARANTIZADO	3.079	58,50%
CONTACTO Y ATENCION EN CALLE A LOS CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	317	6,02%
ENLACE SOCIAL	292	5,55%
JARDIN INFANTIL DIURNO	232	4,41%
APOYOS ECONOMICOS ADULTO MAYOR	164	3,12%
OTROS SUBTEMAS	1.179	22,40%
TOTAL	5.263	100%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/07/2025

Sector Ambiente

En el Sector Ambiente, el subtema más reiterado es “Forestal (poda tala manejo de maderas)” que representa el 16,99% del total de respuestas emitidas en mes en el sector, que también se posicionó en mayo como el más frecuente en el Sector Ambiente.

Tabla No 10 Subtemas más frecuentes Sector Ambiente

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
FORESTAL (PODA TALA MANEJO MADERAS)	705	16,99%
ESCRUADRON ANTI CRUELDAD	582	14,03%
CONTAMINACION ATMOSFERICA (AIRE AUDITIVA PUBLICIDAD EXTERIOR VISUAL) ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO -INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL	428	10,32%
CERTIFICACION DE RIESGO	336	8,10%
BRIGADAS DE SALUD	264	6,36%
OTROS SUBTEMAS	1.834	44,20%
TOTAL	4.149	100%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/07/2025

Sector Hábitat

En este Sector, el subtema más reiterado es “Recolección residuos escombros animal muerto ordinarios vegetales hospitalarios y mobiliarios” que representa el 17,16% del total de respuestas emitidas en el Sector. Por otra parte, se observa que cuatro de estos subtemas también se clasificaron en mayo en este ranking de los más reiterados en el Sector Hábitat.

Tabla No 9 Subtemas más frecuentes Sector Hábitat

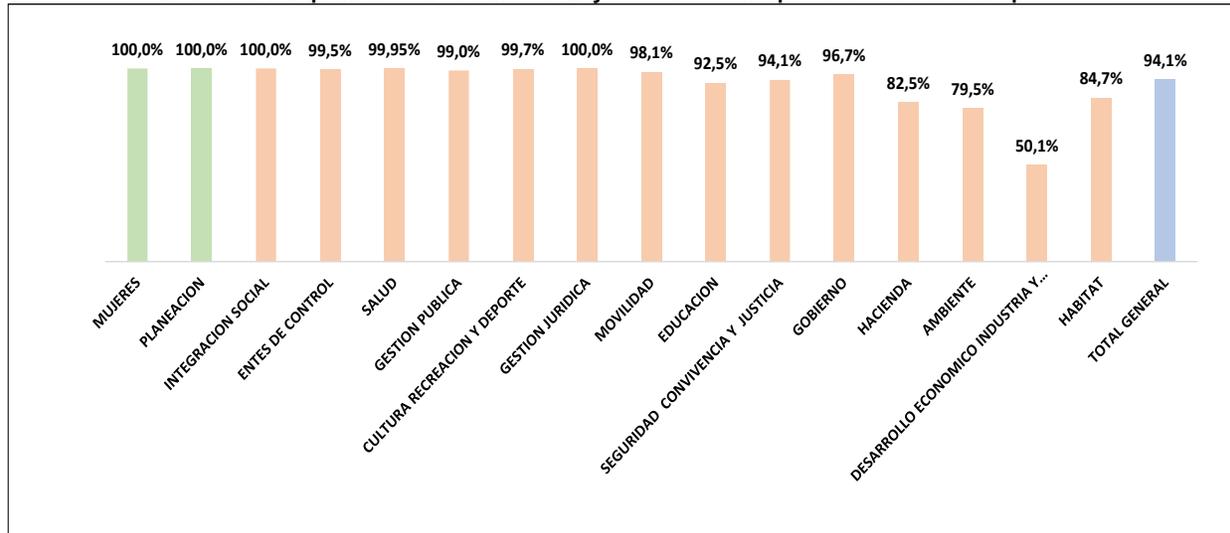
SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
RECOLECCIÓN RESIDUOS ESCOMBROS ANIMAL MUERTO ORDINARIOS VEGETALES HOSPITALARIOS Y MOBILIARIOS	608	17,16%
ACCESO A VIVIENDA	475	13,41%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	383	10,81%
ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL ARRENDAMIENTO DE INMUEBLES	238	6,72%
SUBSIDIO PARA MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	164	4,63%
OTROS SUBTEMAS	1.675	47,28%
TOTAL	3.543	100%

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

3.5. Tiempos de gestión

En la Gráfica No 5 se muestra la atención de peticiones en términos de ley, por sectores del Distrito Capital, detallando la oportunidad de respuestas emitidas en Bogotá te escucha. Se observa que, 4 sectores del Distrito Capital (Mujeres, Planeación, Integración Social, Gestión Jurídica) dieron respuesta oportuna al 100% de sus peticiones ciudadanas; 7 sectores y los entes de control dieron respuesta oportuna en más del 90%; 2 sectores se encuentran en nivel superior al 80%, 1 sector se encuentra en el 50,1%. A su vez, el cumplimiento de la oportunidad de respuestas emitidas en Bogotá te escucha de todas las entidades del Distrito es del 94,1%.

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 01/07/2025

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	36,9%	97,8%	67,2%	75,0%
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL - IDPYBA	100,0%	99,8%	98,6%	99,7%
JARDÍN BOTÁNICO DE BOGOTÁ JOSE CELESTINO MUTIS - JBB	100,0%	98,4%	94,9%	97,7%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	100,0%	69,1%	57,1%	68,6%
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE				
CANAL CAPITAL	N/A	100,0%	100,0%	100,0%

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
FUNDACIÓN GILBERTO ÁLZATE AVENDAÑO - FUGA	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
INSTITUTO DISTRIAL DE LAS ARTES - IDARTES	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
INSTITUTO DISTRIAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
INSTITUTO DISTRIAL DE RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRD	100,0%	99,4%	98,2%	99,3%
ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ - OFB	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
SECRETARÍA DISTRIAL 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%	100,0%	100,0%
INSTITUTO DISTRIAL DE TURISMO - IDT	N/A	100,0%	50,0%	90,9%
INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL - IPES	44,4%	25,0%	60,0%	25,7%
SECRETARÍA DISTRIAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	100,0%	97,5%	100,0%	97,7%
EDUCACIÓN				
AGENCIA DISTRIAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA - ATENEA	100,0%	96,7%	0,0%	96,6%
INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO - IDEP	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	88,6%	88,6%	75,4%	87,9%
UNIVERSIDAD DISTRIAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	100,0%	72,3%	100,0%	74,2%
ENTES DE CONTROL				
CONCEJO DE BOGOTÁ	N/A	98,2%	100,0%	98,2%
PERSONERÍA DE BOGOTÁ D.C.	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
VEEDURÍA DISTRIAL	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
GESTIÓN JURIDICA				
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRIAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
GESTIÓN PÚBLICA				
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRIAL - DASCD	100,0%	86,67%	100,0%	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
SECRETARIA GENERAL - ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
GOBIERNO				
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO - DADEP	100,0%	98,8%	100,0%	99,1%
INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL – IDPAC	100,0%	72,1%	100,0%	75,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	100,0%	97,3%	81,4%	97,1%
HÁBITAT				
CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR – CVP	66,7%	99,2%	100,0%	99,0%
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ EAAB – ESP	87,5%	62,1%	80,0%	62,9%
EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ - RENOB	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. - ETB - ESP	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
ENEL COLOMBIA S.A. ESP	100,0%	92,0%	0,0%	91,4%
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	91,5%	92,8%	91,9%	92,5%
U.A.E DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP	100,0%	74,9%	72,7%	75,1%
VANTI S.A. ESP	100,0%	100,0%	0,0%	98,1%
HACIENDA				
FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES - FONCEP	100,0%	95,8%	100,0%	97,4%
LOTería DE BOGOTÁ	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	90,3%	78,0%	70,6%	77,6%
U.A.E DE CATASTRO DISTRITAL - UAECD	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
INTEGRACIÓN SOCIAL				
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
MOVILIDAD				

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
CONCESIÓN DE GRÚAS Y PATIOS	N/A	100,0%	N/A	100,0%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO – IDU	92,6%	82,4%	77,9%	82,3%
TERMINAL DE TRANSPORTES S.A.	100,0%	99,7%	100,0%	99,7%
EMPRESA METRO DE BOGOTÁ S.A.	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	N/A	99,8%	100,0%	99,8%
EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A.	100,0%	97,9%	89,6%	96,8%
U.A.E DE REHABILITACIÓN Y MANTENIMIENTO VIAL - UAERMV	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
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	100,0%	N/A	N/A	100,0%
INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD – IDCBS	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	100,0%	99,9%	100,0%	99,9%
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E.	N/A	99,8%	100,0%	99,8%
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%	91,7%	46,7%	91,3%
U.A.E CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ – UAECOB	N/A	100,0%	N/A	100,0%
TOTAL GENERAL	78,4%	94,8%	86,5%	94,1%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/07/2025

La Tabla No 12 muestra que, durante el mes de junio, de 61 entidades y entes de control del Distrito Capital que emitieron respuestas a peticiones ciudadanas en Bogotá te escucha, 27 entidades y 2 Entes de Control dieron respuesta oportuna al 100% de sus peticiones ciudadanas para todas las tipologías; y 31 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 junio, 4.909 peticiones se encuentran vencidas (fuera de términos y sin respuesta), observándose disminución teniendo en cuenta que a fin del mayo 11.906 peticiones se encontraban vencidas (fuera de términos y sin respuesta).

Tabla No 13. Entidades con mayor número de peticiones vencidas

ENTIDAD	No	%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	1388	28,3%
INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL – IPES	726	14,8%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP	667	13,6%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	358	7,3%
INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO - IDIGER	353	7,2%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO -IDU	256	5,2%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	213	4,3%
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ EAAB – ESP	178	3,6%
EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A.	162	3,3%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	144	2,9%
OTRAS ENTIDADES	464	9,5%
TOTAL GENERAL	4.909	100%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/07/2025

El Sector Ambiente presenta el mayor número de peticiones vencidas a fin de mes; por otra parte, 8 de las entidades relacionadas en la Tabla No 13, en mayo 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 Hábitat y Secretaría de Gobierno, no se clasificaron en este ranking en junio; a su vez, ingresaron la Empresa de Transporte del Tercer Milenio Transmilenio S.A. y la Secretaría Distrital de Seguridad y Convivencia

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

En el mes de junio las Entidades distritales emitieron en total 48.809 respuestas a peticiones ciudadanas; de estas, se tomó una muestra de 1.668 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	
48.809	1.668	1.599	69	1.593	75	1.598	70	1.509	159	1477	191	202
		95,86%	4,14%	95,50%	4,50%	95,80%	4,20%	90,47%	9,53%	88,55%	11,45%	

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/07/2025

Cumplimiento de criterios³:

Las cifras de la Tabla No 14 muestran que 1.599 respuestas evaluadas (95,86%) cumplen con el criterio de “Coherencia”, 1.593 respuestas evaluadas (95,50%) cumplen con el criterio de Claridad, 1.598 respuestas evaluadas (95,80%) cumplen con el criterio de “Calidez”; 1.509 (90,47%) cumplen con el criterio de “Oportunidad”; y 1.477 (88,55%) cumplen con el “Manejo del Sistema”, concluyéndose que el 12% (202 respuestas) presentan incumplimiento.

A continuación, 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 junio 2025), de acuerdo con lo 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):

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

ENTIDAD	ABRIL		MAYO		JUNIO		CONSOLIDADO 2025 ENTIDAD
CANAL CAPITAL	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%
CAPITAL SALUD EPS-S S.A.S.	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%
CONCEJO DE BOGOTA	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO – DADEP	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTA EAAB – ESP	66%	22,00%	63%	25%	56%	32%	63%
ENEL COLOMBIA S.A. ESP	97%	CUMPLE	83%	5%	77%	11%	87%
ENTIDAD DE GESTION ADMINISTRATIVA Y TECNICA – EGAT		CUMPLE		CUMPLE	100%	CUMPLE	100%
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCION DE LA NINEZ Y LA JUVENTUD – IDIPRON	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%
INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCION Y BIENESTAR ANIMAL – IDPYBA	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO – IDU	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	91%	CUMPLE	99%
INSTITUTO PARA LA ECONOMIA SOCIAL – IPES	63%	25%	22%	66%	19%	69%	39%
JARDIN BOTANICO DE BOGOTA JOSE CELESTINO MUTIS – JBB	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%
TERMINAL DE TRANSPORTES S.A.	66%	22%	19%	69%	97%	CUMPLE	67%
LOTERIA DE BOGOTA	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%
EMPRESA METRO DE BOGOTA S.A.	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%
ORQUESTA FILARMONICA DE BOGOTA – OFB	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%
SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA	74%	14%	76%	12%	85%	3%	77%
SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACION	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%
SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT	88%	CUMPLE	24%	64%	91%	CUMPLE	81%
SECRETARIA GENERAL	97%	CUMPLE	90%	CUMPLE	97%	CUMPLE	96%
SECRETARIA JURIDICA DISTRITAL	95%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	99%
UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSE DE CALDAS	76%	12%	90%	CUMPLE	76%	12%	83%
CORPORACION PARA EL DESARROLLO Y LA PRODUCTIVIDAD BOGOTA REGION (INVEST IN BOGOTA)	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%

ENTIDAD	ABRIL		MAYO		JUNIO		CONSOLIDADO 2025 ENTIDAD
AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACION SUPERIOR LA CIENCIA Y LA TECNOLOGIA – ATENEA	88%	CUMPLE	100%	CUMPLE	88%	CUMPLE	95%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL - UAEC	97%	CUMPLE	91%	CUMPLE	91%	CUMPLE	96%
EMPRESA DE RENOVACION Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTA – RENOBO	88%	CUMPLE	100%	CUMPLE	94%	CUMPLE	94%
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA S.A. - ETB – ESP	96%	CUMPLE	100%	CUMPLE	96%	CUMPLE	97%
FONDO DE PRESTACIONES ECONOMICAS CESANTIAS Y PENSIONES – FONCEP	88%	CUMPLE	88%	CUMPLE	96%	CUMPLE	94%
INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA BIOTECNOLOGIA E INNOVACION EN SALUD – IDCBIS	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%
INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL – IDPC	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	93%	CUMPLE	98%
INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACION Y DEPORTE – IDRD	79%	9%	88%	CUMPLE	70%	18%	83%
INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO – IDT	100%	CUMPLE	70%	18%	60%	28%	79%
INSTITUTO PARA LA INVESTIGACION EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGOGICO – IDEP	85%	3%	92%	CUMPLE	92%	CUMPLE	93%
SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE	47%	41%	41%	47%	32%	56%	50%
SECRETARIA DISTRITAL DE CULTURA RECREACION Y DEPORTE	93%	CUMPLE	83%	5%	100%	CUMPLE	93%
SECRETARIA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONOMICO	91%	CUMPLE	88%	CUMPLE	84%	4%	91%
SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	74%	14%	79%	9%	53%	35%	72%
SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	93%	CUMPLE	97%
SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD	91%	CUMPLE	88%	CUMPLE	88%	CUMPLE	91%
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E.	97%	CUMPLE	94%	CUMPLE	97%	CUMPLE	97%
EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A.	74%	14%	71%	17%	76%	12%	75%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA – UAECOB	97%	CUMPLE	100%	CUMPLE	97%	CUMPLE	97%
CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR – CVP	88%	CUMPLE	91%	CUMPLE	91%	CUMPLE	92%
FUNDACION GILBERTO ALZATE AVENDANO – FUGA	100%	CUMPLE	96%	CUMPLE	100%	CUMPLE	99%
CONCESION DE GRUAS Y PATIOS	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%

ENTIDAD	ABRIL		MAYO		JUNIO		CONSOLIDADO 2025 ENTIDAD
INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES – IDARTES	97%	CUMPLE	97%	CUMPLE	100%	CUMPLE	99%
INSTITUTO DISTRITAL DE GESTION DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMATICO – IDIGER	77%	11%	83%	5%	73%	15%	82%
INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACION Y ACCION COMUNAL – IDPAC	56%	32%	56%	32%	89%	CUMPLE	70%
PERSONERIA DE BOGOTA D.C.	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%
SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	92%	CUMPLE	85%	3%	74%	14%	80%
SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL	97%	CUMPLE	100%	CUMPLE	88%	CUMPLE	95%
SECRETARIA DISTRITAL DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	88%	CUMPLE	73%	15%	94%	CUMPLE	83%
SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD	95%	CUMPLE	95%	CUMPLE	95%	CUMPLE	94%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL – DASCD	83%	5%	89%	CUMPLE	100%	CUMPLE	93%
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E.	97%	CUMPLE	97%	CUMPLE	97%	CUMPLE	98%
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	100%	CUMPLE	97%	CUMPLE	97%	CUMPLE	96%
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E.	91%	CUMPLE	91%	CUMPLE	100%	CUMPLE	97%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PUBLICOS -JAESP	52%	36%	82%	6%	61%	27%	75%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE REHABILITACION Y MANTENIMIENTO VIAL – UAERMV	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	96%	CUMPLE	99%
VANTI S.A. ESP	100%	CUMPLE	90%	CUMPLE	95%	CUMPLE	96%
VEEDURIA DISTRITAL	88%	CUMPLE	96%	CUMPLE	100%	CUMPLE	97%

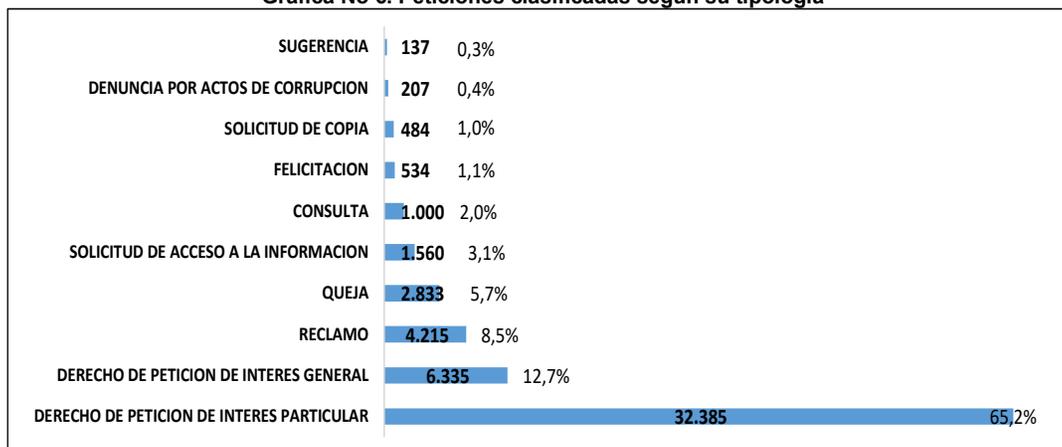
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 02/07/2025

La información presentada en la Tabla No 15 muestra que el 77,04% (47 entidades distritales) alcanzaron en el mes de junio 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 (22,96%) 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 junio, 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 65,2% del total registrado; la segunda tipología es el “Derecho de Petición de Interés General” con el 12,7% del total registrado en el mes en Bogotá te escucha. No se presenta variación (en referencia al mes de mayo) en cuanto a las dos tipologías más utilizadas por la ciudadanía.

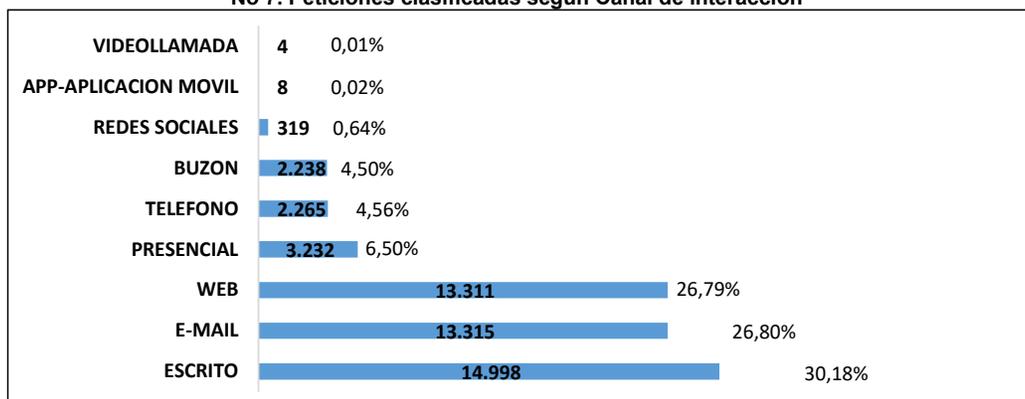
Gráfica No 6. Peticiones clasificadas según su tipología



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/07/2025

5. CANALES DE INTERACCIÓN

No 7. Peticiones clasificadas según Canal de interacción



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/07/2025

En la Gráfica No. 7 se presentan las peticiones ciudadanas registradas en Bogotá te escucha, clasificadas por canales de interacción, observándose que el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones es el canal “Escrito” con el 30,18% del total de peticiones registradas; en segunda posición se encuentra el canal “E-mail” con el 26,80% del total registrado. No se presenta variación (en referencia al mes de mayo) en cuanto al canal más utilizado.

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 88% fueron interpuestas por ciudadanos(as) identificados, y el 12% 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

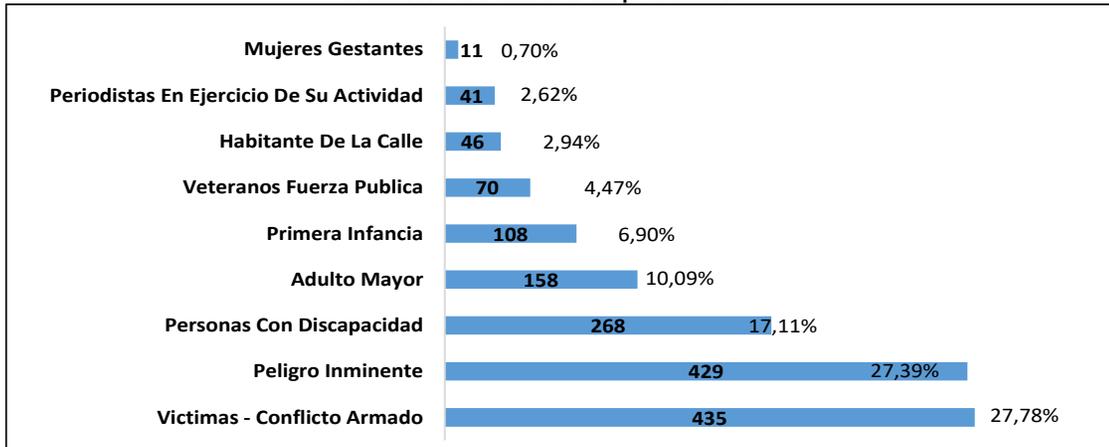


Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/07/2025

7. CONDICIÓN DEL PETICIONARIO

En la Gráfica No 9 se muestran las peticiones registradas en Bogotá te escucha, clasificadas según la condición del peticionario, la cual muestra que, del total de peticiones registradas en junio (49.690), el 3,15% refiere condición especial. De estas, “Víctimas del conflicto armado”, continúa presentando el mayor número de registros, con el 27,8% del total que refieren condición especial; a su vez, la condición “Peligro inminente” continúa posicionándose como la segunda con mayor registro (27,4%) en Bogotá te escucha.

Gráfica No 9. Condición del peticionario

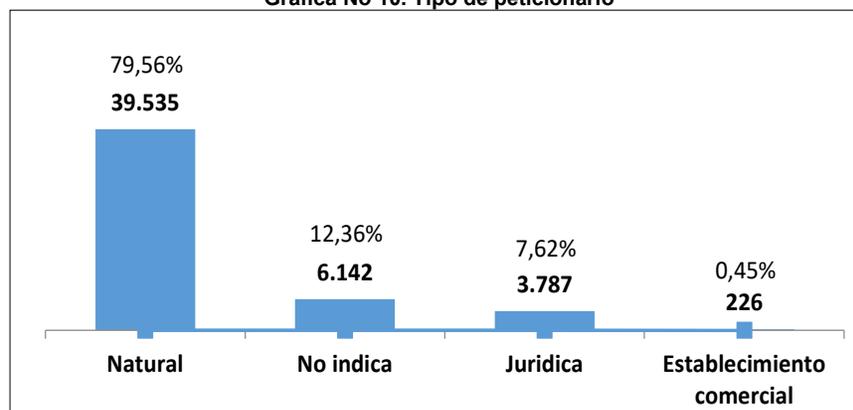


Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/07/2025

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 79,56% se identifica como persona natural, el 7,62% como persona jurídica, el 0,45% como establecimiento comercial; y el 12,36% no reporta esta información. No se observa variación (frente al mes de mayo), 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

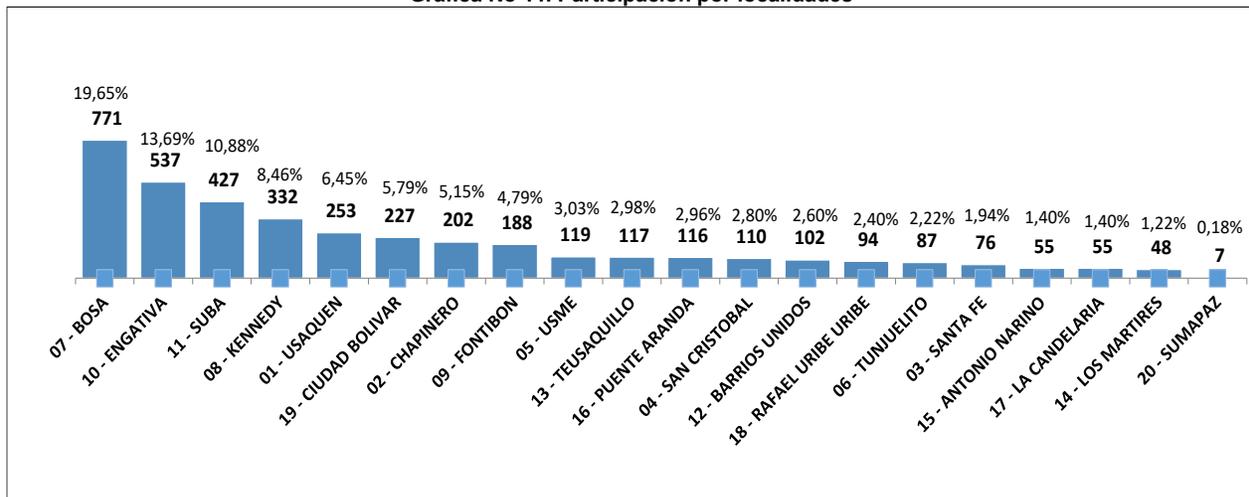


Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/07/2025

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 3.923 peticiones en las que se diligenció este campo, y representan el 7,9% del total registrado en el mes; se concluye que las localidades de Bosa, Engativá y Suba son las que tienen más peticiones con 711, 537 y 427 respectivamente, acumulando el 44,23% del total de peticiones en las que se reportó ubicación.

Gráfica No 11. Participación por localidades



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/07/2025

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

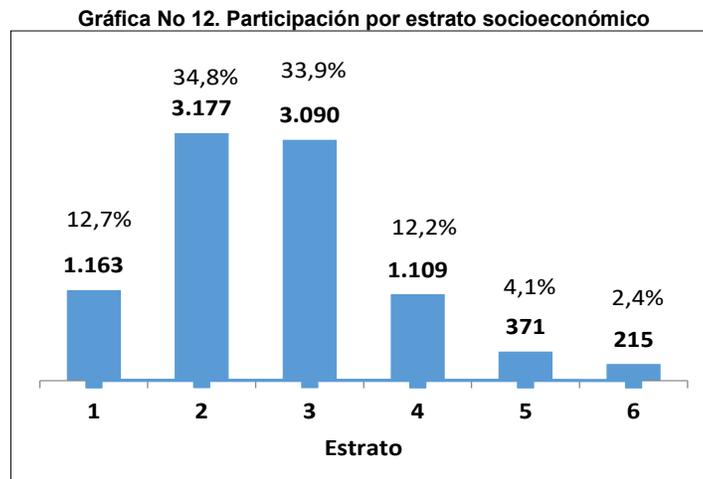
LOCALIDAD DE LOS HECHOS	TEMA	No TOTAL PETICIONES
07 – BOSA	CONTRAVENCIONES	296
	INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL A ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO	216
	CONFLICTOS	138
10 – ENGATIVA	COACTIVO	156
	CONTRAVENCIONES	130
	SERVICIO A LA CIUDADANIA	40
11 – SUBA	SERVICIO A LA CIUDADANIA	62
	CONTRAVENCIONES	42
	OBRAS DE INFRAESTRUCTURA EN EJECUCION	40

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/07/2025

La Tabla No 16 muestra que el tema “Contravenciones” 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 9.125 peticiones se incluye esta variable (18,4% del total registrado en el mes); de estas, el “Estrato 2” presenta el mayor registro, con el 34,8% del total que incluyó esta información; en segunda posición se ubica el “Estrato 3” con el 33,9% del total. Frente al mes de mayo, se presenta variación en el estrato con mayor registro en Bogotá te escucha, teniendo en cuenta que el estrato 2 pasó de la segunda posición en mayo a ubicarse en junio como el de mayor registro en Bogotá te escucha.



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/07/2025

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 85 peticiones, especificando la oportunidad en la gestión:

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

SECTOR	ENTIDAD	RESPUESTA CON GESTIÓN EXTEMPORÁN EA	RESPUESTA CON GESTIÓN OPORTUNA	TOTAL PETICIONES GESTIONADAS
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	4	32	36
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	2	9	11
	UNIVERSIDAD DISTRITAL		1	1
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES – IDARTES		7	7
	FUNDACIÓN GILBERTO ÁLZATE AVENDAÑO – FUGA		1	1
	ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ – OFB		1	1
HÁBITAT	EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ		5	5
	CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR		1	1
	EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. - ETB – ESP		1	1
DESARROLLO ECONÓMICO	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO – IDT	1	5	6
HACIENDA	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA		2	2
	LOTERÍA DE BOGOTÁ		2	2
MOVILIDAD	EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO		2	2
	EMPRESA METRO DE BOGOTÁ S.A.		1	1
AMBIENTE	INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO - IDIGER		3	3
SALUD	CAPITAL SALUD EPS-S S.A.S.		1	1
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.		1	1
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ - UAECOB		1	1
MUJERES	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER		1	1
GESTIÓN PÚBLICA	SECRETARIA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ		1	1
TOTAL PETICIONES GESTIONADAS		7	78	85

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/07/2025

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

⁴ Teniendo en cuenta la Circular 006 de 2017, que establece que las entidades pueden reportar la información a más tardar los primeros 15 días hábiles del mes siguiente, en este caso hasta el 24 de junio de 2025.

Tabla No. 18. Cumplimiento Decreto 371/2010 - mayo 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 - Alcaldía Mayor de Bogotá	6.407	6.407	N.A.	N.A.	100,00%
	Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital - DASCD	25	25	N.A.	N.A.	100,00%
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	1.355	1.355	N.A.	N.A.	100,00%
	Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP	362	362	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC	57	57	N.A.	N.A.	100,00%
HACIENDA	Secretaría Distrital de Hacienda	1.373	1.413	N.A.	40	97,17%
	Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital - UAECD	289	289	N.A.	N.A.	100,00%
	Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP	80	80	N.A.	N.A.	100,00%
	Lotería de Bogotá	37	37	N.A.	N.A.	100,00%
PLANEACIÓN	Secretaría Distrital de Planeación	1.759	1.759	N.A.	N.A.	100,00%
DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIAL Y TURISMO	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	295	295	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto para la Economía Social – IPES	222	222	N.A.	N.A.	100,00%
	Corporación para el desarrollo y la Productividad Bogotá Región (Invest In Bogotá)	0	NO REPORTA			
	Instituto Distrital de Turismo – IDT	9	9	N.A.	N.A.	100,00%
EDUCACIÓN	Secretaría de Educación del Distrito	728	732	N.A.	4	99,45%
	Agencia Distrital para la educación Superior, la Ciencia y la Tecnología – Atenea	1.715	1.716	N.A.	1	99,94%

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 para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico – IDEP	19	19	N.A.	N.A.	100,00%	
	Universidad Distrital Francisco José de Caldas	38	283	N.A.	245	13,43%	
SALUD	Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud - IDCBIS	4	4	N.A.	N.A.	100,00%	
	Secretaría Distrital de Salud	4.246	4.246	N.A.	N.A.	100,00%	
	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	436	436	N.A.	N.A.	100,00%	
	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.	899	899	N.A.	N.A.	100,00%	
	Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E.	306	306	N.A.	N.A.	100,00%	
	Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.	518	518	N.A.	N.A.	100,00%	
	Entidad de Gestión Administrativa y Técnica – EGAT	3	NO REPORTA				
	Capital Salud EPS-S S.A.S.	106	7.234	N.A.	7.128	1,47%	
INTEGRACIÓN SOCIAL	Secretaría Distrital de Integración Social	5.051	5.051	N.A.	N.A.	100,00%	
	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON	125	125	N.A.	N.A.	100,00%	
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	Secretaría Distrital de Cultura Recreación y deporte	364	364	N.A.	N.A.	100,00%	
	Instituto Distrital de Recreación y Deporte – IDRD	913	913	N.A.	N.A.	100,00%	
	Orquesta Filarmónica de Bogotá – OFB	13	13	N.A.	N.A.	100,00%	
	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC	123	123	N.A.	N.A.	100,00%	
	Fundación Gilberto Álzate Avendaño - FUGA	84	84	N.A.	N.A.	100,00%	

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 las Artes – IDARTES	354	354	N.A.	N.A.	100,00%
	Canal Capital	40	40	N.A.	N.A.	100,00%
AMBIENTE	Secretaría Distrital de Ambiente	2.084	2.084	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER	1.090	1.090	N.A.	N.A.	100,00%
	Jardín Botánico de Bogotá Jose Celestino Mutis - JBB	221	221	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital para la Protección y el Bienestar Animal - IDPYBA	1.245	1.245	N.A.	N.A.	100,00%
MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	11.231	21.801	N.A.	10.570	51,52%
	Instituto de Desarrollo Urbano – IDU	876	876	N.A.	N.A.	100,00%
	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UAERMV	320	320	N.A.	N.A.	100,00%
	Empresa de Transporte del Tercer Milenio Transmilenio S.A.	1.912	NO REPORTA			
	Terminal de Transportes S.A.	888	888	N.A.	N.A.	100,00%
	Concesión de Grúas y Patios	61	NO REPORTA			
	Empresa Metro de Bogotá S.A.	520	510	10	N.A.	98,08%
HÁBITAT	Secretaría Distrital del Hábitat	1.909	1.912	N.A.	3	99,84%
	Caja de la Vivienda Popular – CVP	412	412	N.A.	N.A.	100,00%
	Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAESP	860	860	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	155	81.553	N.A.	81.398	0,19%

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
	Enel Colombia S.A. ESP	56	NO REPORTA			
	Vanti S.A. ESP	17	NO REPORTA			
	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. - ETB - ESP	11	NO REPORTA			
MUJER	Secretaría Distrital de la Mujer	239	239	N.A.	N.A.	100,00%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	934	934	N.A.	N.A.	100,00%
	Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos Bogotá - UAECOB	673	673	N.A.	N.A.	100,00%
GESTIÓN JURÍDICA	Secretaría Jurídica Distrital	124	124	N.A.	N.A.	100,00%
ENTES DE CONTROL	Concejo de Bogotá	179	179	N.A.	N.A.	100,00%
	Veeduría Distrital	313	313	N.A.	N.A.	100,00%
	Personería de Bogotá D.C.	68	NO REPORTA			
TOTAL		54.786	152.037	10	99.389	36,03%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado 01/07/2025
Reporte Red Distrital de Quejas y Reclamos sección informes 18/07/2025

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 54.786 peticiones, mientras que las entidades en su “Informe mensual de PQR” reportaron 152.037 peticiones encontrándose una diferencia de 99.389 peticiones⁵, para un cumplimiento del 36,03%; es decir, de la totalidad de peticiones interpuestas por la ciudadanía ante la Administración Distrital, se cargó en Bogotá te escucha el 36,03% de estas.

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

Por otra parte, la Tabla No 18 muestra que las entidades con el menor porcentaje de cumplimiento (inferior al 60%) son: Capital Salud (1,47%), Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá - EAAB (0,19%), Universidad Distrital Francisco José de Caldas (13,43%), Secretaría Distrital de Movilidad (51,52%).

13. RECOMENDACIONES

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

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

- A las entidades que gestionan y reciben por competencia, las diez temáticas más relevantes en el Distrito Capital (Movilidad - Transporte - Malla Vial, Salud, Familia, Ambiente, Educación, Gobierno Local, Urbanismo – Vivienda, Servicios Públicos, Seguridad, 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.
- A las 31 entidades y el ente de control, que presentan gestión extemporánea en la atención de sus peticiones en el mes de junio:
 - 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 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

- Secretaría de Educación del Distrito
- Universidad Distrital Francisco José de Caldas
- Concejo de Bogotá
- 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
- U.A.E De Servicios Públicos - UAESP
- Vanti S.A. ESP
- Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP
- Secretaría Distrital de Hacienda
- 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 Salud
- Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E.
- Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.
- Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia

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 2019⁶.

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

- A 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:

- Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB – ESP
- Enel Colombia S.A. ESP
- Instituto para la Economía Social – IPES
- Secretaria Distrital de Hacienda
- Universidad Distrital Francisco José De Caldas
- Instituto Distrital De Recreación Y Deporte – IDR
- Instituto Distrital De Turismo – IDT
- Secretaria Distrital de Ambiente
- Secretaria Distrital de Desarrollo Económico
- Secretaria de Educación del Distrito
- Empresa de Transporte del Tercer Milenio Transmilenio S.A.
- Instituto Distrital de Gestión De Riesgos y Cambio Climático – IDIGER
- Secretaria Distrital de Gobierno
- Unidad Administrativa Especial De Servicios 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 cumplimiento al Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Indicador 3.1.2 (Respuestas a peticiones ciudadanas con cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema).

- A los sectores Gobierno, Educación y Desarrollo Económico, que presentan gestión extemporánea en la atención de peticiones clasificadas con el subtema "Veeduría ciudadana" se les recomienda realizar un mayor seguimiento a los tiempos de cierres en Bogotá te escucha, a fin de garantizar que las respuestas a estas peticiones se den de manera clara y oportuna. Y con respecto a la clasificación equivocada de peticiones con este mismo subtema, por parte de los servidores(as) y colaboradores de la entidad que interactúan con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, se hace un llamado a las entidades para que, en caso de que se requiera capacitación (para la clasificación de estas peticiones), lo

soliciten a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio ventanillaelectronica@alcaldiabogota.gov.co, con el propósito de contar con las herramientas necesarias para mejorar el análisis y clasificación de estas.

- Se recuerda la responsabilidad que tienen las entidades distritales de realizar de manera oportuna el Reporte de seguimiento en cumplimiento de lo dispuesto en el decreto 371 de 2010.
- A las entidades que clasificaron peticiones atendidas (respuesta definitiva) con el subtema “Traslado a entidades distritales”:
 - 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 la Mujer
 - 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 Integración Social
 - Instituto Distrital de Turismo - IDT
 - Terminal de Transportes S.A.
 - Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá
 - 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