



SECRETARÍA  
GENERAL

INFORME GESTIÓN DE PETICIONES  
ENTIDADES DISTRITALES AGOSTO 2025

Página 1 de 41

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

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

**BOGOTÁ D.C. SEPTIEMBRE 2025**

Cra 8 No. 10 - 65  
Código postal 111711  
Tel: 381 3000  
[www.bogota.gov.co](http://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 .....	10
3.4.	TEMAS Y SUBTEMAS MÁS FRECUENTES .....	12
3.5.	TIEMPOS DE GESTIÓN .....	15
3.6.	SEGUIMIENTO A PETICIONES VENCIDAS EN EL SISTEMA .....	20
3.7.	ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS POR LAS ENTIDADES DISTRITALES .....	21
4.	CLASIFICACIÓN DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA .....	25
5.	CANALES DE INTERACCIÓN .....	26
6.	CALIDAD DEL PETICIONARIO .....	26
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. ....	31
12.	CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 371 DE 2010 .....	32
13.	RECOMENDACIONES .....	37

## **INFORME GESTIÓN DE PETICIONES ENTIDADES DISTRITALES AGOSTO – 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”*<sup>1</sup>. 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 el Acuerdo Distrital 731 de 2018 en el que 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 agosto de 2025, incluyendo la cifra

<sup>1</sup> Decreto Distrital 847 de 2019

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

## 2. RESUMEN GLOBAL PETICIONES CIUDADANAS D.C.

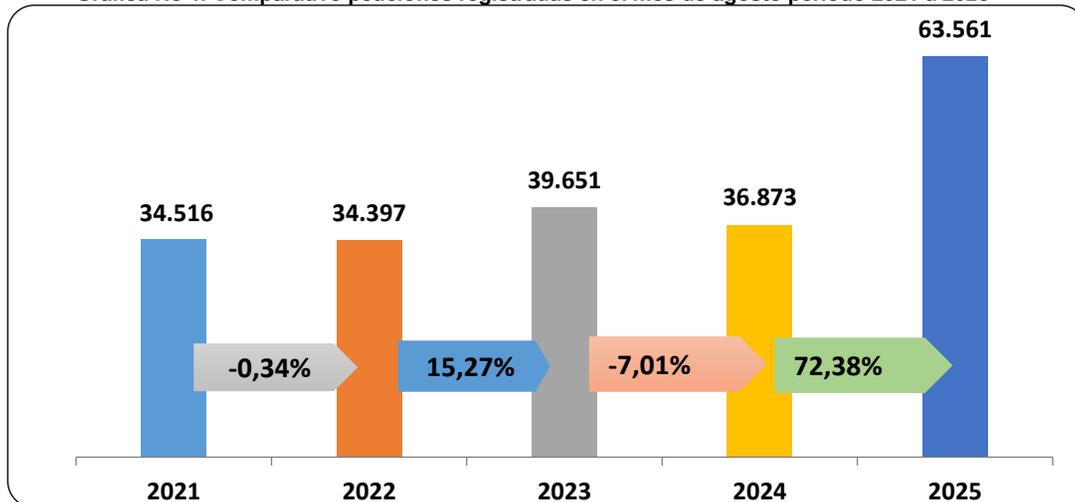
Tabla No 1. Consolidado peticiones registradas 2021 a 2025

CONSOLIDADO PETICIONES REGISTRADAS									
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	63.451	24.321	62,15%	13.761	27,69%
Agosto	34.516	34.397	39.651	36.873	63.561	26.688	72,38%	110	0,17%
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					
<b>TOTAL</b>	<b>400.499</b>	<b>449.303</b>	<b>549.838</b>	<b>519.682</b>	<b>437.343</b>				

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2025

La Tabla No 1 y Gráfica No 1 muestran que en el mes de agosto 2025 se registraron 63.561 peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, presentándose aumento de 110 peticiones (0,17%) frente a las registradas en el mes de julio; y aumento de 26.688 peticiones (72,38%) con respecto a las registradas en el mismo mes del año anterior (agosto 2024).

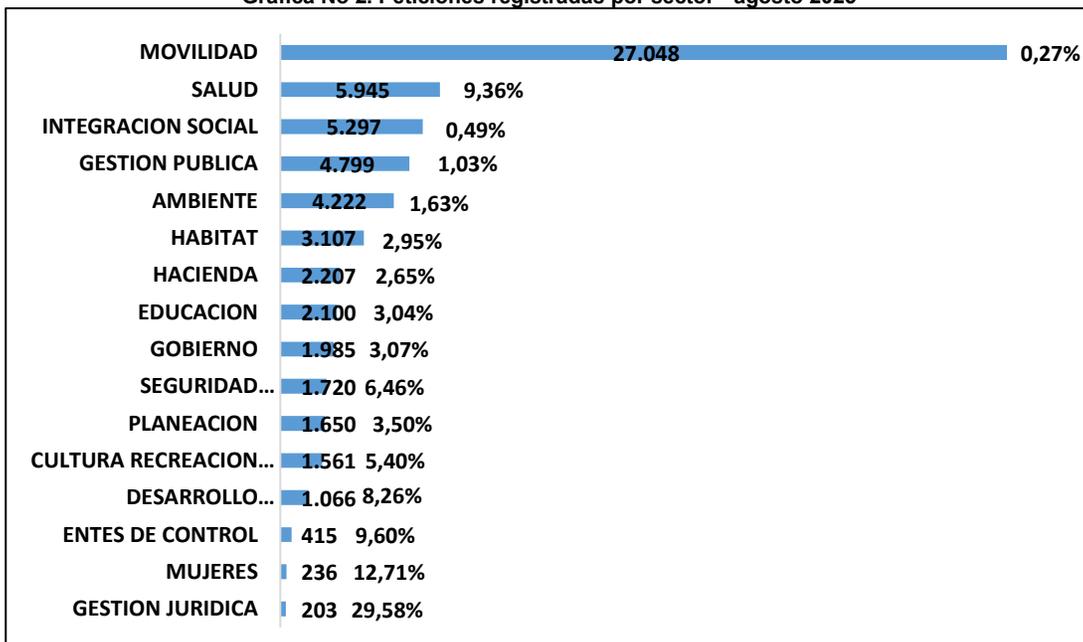
Gráfica No 1. Comparativo peticiones registradas en el mes de agosto periodo 2021 a 2025



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2025

### 3. GESTIÓN DE PETICIONES POR SECTORES D.C.

Gráfica No 2. Peticiones registradas por sector - agosto 2025



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2025

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 (42,55%), Salud (9,35%), Integración Social (8,33%), Ambiente (6,64%) y Hábitat (4,89%), los cuales acumulan el 71,77% del total de las peticiones registradas en el mes. Se excluye de este ranking al Sector Gestión Pública, teniendo en cuenta que la Secretaría General dispone los canales WEB (Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, entre otros) y Telefónico (Línea 195) como centrales para la recepción de peticiones, las cuales en su gran mayoría no son de su competencia, por lo cual se realiza traslado a las entidades distritales, nacionales y privadas competentes para gestión y respuesta de las mismas, de acuerdo a su competencia y misionalidad.

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

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

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

SECTOR	ENTIDAD	# TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
MOVILIDAD	SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	22.741	84,08%	35,78%
	EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A.	2.104	7,78%	3,31%
	TERMINAL DE TRANSPORTES S.A.	702	2,60%	1,10%
	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU	683	2,53%	1,07%
	EMPRESA METRO DE BOGOTÁ S.A.	488	1,80%	0,77%
	U.A.E. DE REHABILITACIÓN Y MANTENIMIENTO VIAL – UAERMV	273	1,01%	0,43%
	CONCESIÓN DE GRÚAS Y PATIOS	57	0,21%	0,09%
<b>TOTAL SECTOR MOVILIDAD</b>		<b>27.048</b>	<b>100,00%</b>	<b>42,55%</b>
SALUD	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	3.710	62,41%	5,84%
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E.	938	15,78%	1,48%
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E.	459	7,72%	0,72%
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	397	6,68%	0,62%
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E.	325	5,47%	0,51%
	CAPITAL SALUD EPS-S S.A.S.	111	1,87%	0,17%

SECTOR	ENTIDAD	# TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
	INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD – IDCBS	5	0,08%	0,01%
<b>TOTAL SECTOR SALUD</b>		<b>5.945</b>	<b>100,00%</b>	<b>9,35%</b>
INTEGRACION SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	5.220	98,55%	8,21%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON	77	1,45%	0,12%
<b>TOTAL SECTOR INTEGRACION SOCIAL</b>		<b>5.297</b>	<b>100,00%</b>	<b>8,33%</b>
GESTIÓN PUBLICA	SECRETARÍA GENERAL	4.744	98,85%	7,46%
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL – DASCD	55	1,15%	0,09%
<b>TOTAL SECTOR GESTIÓN PUBLICA</b>		<b>4.799</b>	<b>100,00%</b>	<b>7,55%</b>
AMBIENTE	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	2.156	51,07%	3,39%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL – IDPYBA	1.073	25,41%	1,69%
	INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO - IDIGER	809	19,16%	1,27%
	JARDÍN BOTÁNICO DE BOGOTÁ JOSÉ CELESTINO MUTIS – JBB	184	4,36%	0,29%
<b>TOTAL SECTOR AMBIENTE</b>		<b>4.222</b>	<b>100,00%</b>	<b>6,64%</b>
HÁBITAT	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	1.529	49,21%	2,41%
	U.A.E DE SERVICIOS PÚBLICOS - UAESP	975	31,38%	1,53%
	CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR - CVP	331	10,65%	0,52%
	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ EAAB - ESP	117	3,77%	0,18%
	ENEL COLOMBIA S.A. ESP	61	1,96%	0,10%
	EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. - ETB - ESP	39	1,26%	0,06%
	EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ - RENOB	36	1,16%	0,06%
	VANTI S.A. ESP	19	0,61%	0,03%
<b>TOTAL SECTOR HÁBITAT</b>		<b>3.107</b>	<b>100,00%</b>	<b>4,89%</b>
HACIENDA	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	1.783	80,79%	2,81%
	U.A.E DE CATASTRO DISTRITAL - UAECD	302	13,68%	0,48%
	FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES - FONCEP	74	3,35%	0,12%
	LOTERÍA DE BOGOTÁ	48	2,17%	0,08%
<b>TOTAL SECTOR HACIENDA</b>		<b>2.207</b>	<b>100,00%</b>	<b>3,47%</b>
EDUCACIÓN	AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA – ATENEA	1.237	58,90%	1,95%

SECTOR	ENTIDAD	# TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	804	38,29%	1,26%
	UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	50	2,38%	0,08%
	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO – IDEP	9	0,43%	0,01%
<b>TOTAL SECTOR EDUCACIÓN</b>		<b>2.100</b>	<b>100,00%</b>	<b>3,30%</b>
<b>GOBIERNO</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	1.446	72,85%	2,27%
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO - DADEP	482	24,28%	0,76%
	INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL - IDPAC	57	2,87%	0,09%
<b>TOTAL SECTOR GOBIERNO</b>		<b>1.985</b>	<b>100,00%</b>	<b>3,12%</b>
<b>SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	1.013	58,90%	1,59%
	U.A.E. CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ – UAECOB	707	41,10%	1,11%
<b>TOTAL SECTOR SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA</b>		<b>1.720</b>	<b>100,00%</b>	<b>2,71%</b>
<b>PLANEACIÓN</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	1.650	100,00%	2,60%
<b>TOTAL SECTOR PLANEACIÓN</b>		<b>1.650</b>	<b>100,00%</b>	<b>2,60%</b>
<b>CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE</b>	INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACIÓN Y DEPORTE – IDRD	734	47,02%	1,15%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	290	18,58%	0,46%
	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES – IDARTES	286	18,32%	0,45%
	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL – IDPC	149	9,55%	0,23%
	FUNDACIÓN GILBERTO ÁLZATE AVENDAÑO – FUGA	58	3,72%	0,09%
	CANAL CAPITAL	38	2,43%	0,06%
	ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ - OFB	6	0,38%	0,01%
<b>TOTAL SECTOR CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE</b>		<b>1.561</b>	<b>100,00%</b>	<b>2,46%</b>
<b>DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	733	68,76%	1,15%
	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL - IPES	325	30,49%	0,51%
	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO - IDT	8	0,75%	0,01%
<b>TOTAL SECTOR DESARROLLO ECONÓMICO</b>		<b>1.066</b>	<b>100,00%</b>	<b>1,68%</b>
	VEEDURÍA DISTRITAL	204	49,16%	0,32%

SECTOR	ENTIDAD	# TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
ENTES DE CONTROL	CONCEJO DE BOGOTÁ	126	30,36%	0,20%
	PERSONERÍA DE BOGOTÁ D.C.	85	20,48%	0,13%
<b>TOTAL ENTES DE CONTROL</b>		<b>415</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,65%</b>
MUJERES	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	236	100,00%	0,37%
<b>TOTAL SECTOR MUJERES</b>		<b>236</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,37%</b>
GESTIÓN JURIDICA	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	203	100,00%	0,32%
<b>TOTAL SECTOR GESTIÓN JURIDICA</b>		<b>203</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,32%</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>63.561</b>		<b>100,00%</b>

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2025

La Tabla No 2 muestra que, en agosto, las cinco (5) entidades con mayor registro de peticiones ciudadanas en Bogotá te escucha<sup>2</sup>, son:

- Secretaría Distrital de Movilidad: Las peticiones de esta entidad representan el 84,08% del total registrado en su Sector, y el 35,78% del total registrado en Bogotá te escucha.
- Secretaría Distrital de Integración Social: Representa el 98,55% del total registrado en su Sector y el 8,21% del total registrado en Bogotá te escucha.
- Secretaría Distrital de Salud: Representa el 62,41% del total registrado en su Sector y el 5,84% del total registrado en Bogotá te escucha.
- Secretaría Distrital de Ambiente: Representa el 51,07% del total registrado en su Sector y el 3,39% del total registrado.
- Empresa de Transporte del Tercer Milenio Transmilenio S.A.: Representa el 7,78% del total registrado en su Sector y el 3,31% del total registrado en Bogotá te escucha.

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

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.

<sup>2</sup> 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.

### 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 agosto con las registradas en el mes de julio; se observa que 12 sectores y los entes de control, presentan disminución en el porcentaje de peticiones registradas en Bogotá te escucha, siendo el Sector Educación el que presenta mayor disminución (-33,8%), y 3 sectores presentan aumento en el porcentaje de peticiones registradas, destacándose el aumento en el sector Gestión Jurídica (34,4%).

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

SECTOR	JULIO	AGOSTO	% VARIACION (MES ANTERIOR)
MOVILIDAD	20.596	27.048	31,3%
SALUD	7.612	5.945	-21,9%
INTEGRACION SOCIAL	5.233	5.297	1,2%
AMBIENTE	5.024	4.222	-16,0%
HABITAT	4.149	3.107	-25,1%
GOBIERNO	2.074	1.985	-4,3%
EDUCACION	3.171	2.100	-33,8%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	1.995	1.720	-13,8%
HACIENDA	2.269	2.207	-2,7%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	1.928	1.561	-19,0%
PLANEACION	1.768	1.650	-6,7%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	1.267	1.066	-15,9%
ENTES DE CONTROL	611	415	-32,1%
MUJERES	312	236	-24,4%
GESTION PUBLICA	5.291	4.799	-9,3%
GESTION JURIDICA	151	203	34,4%
<b>TOTAL</b>	<b>63.451</b>	<b>63.561</b>	<b>0,17%</b>

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2025

### 3.3. Gestión de respuesta por sectores

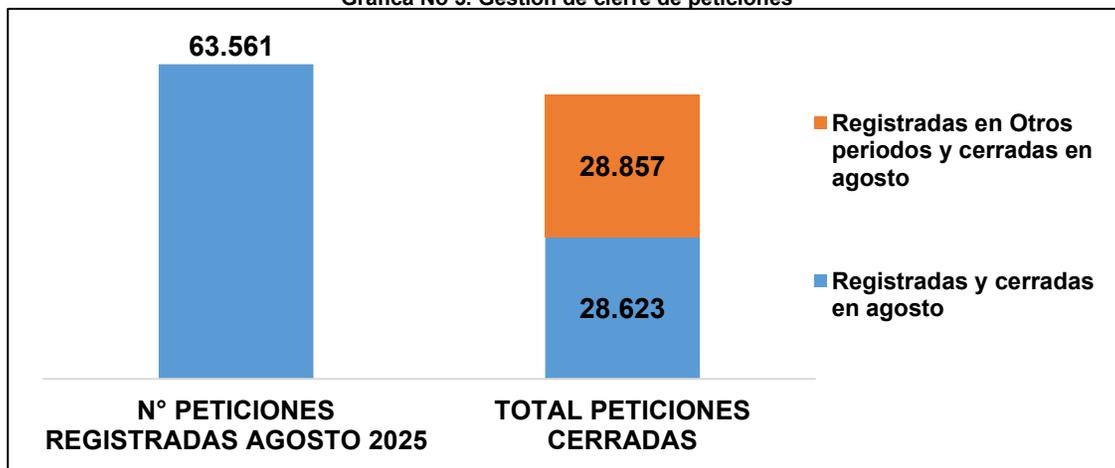
A continuación, en la Tabla No 4 se presenta el número de peticiones registradas en el mes de agosto en Bogotá te escucha y el número de cierres realizado por los sectores, la cual muestra que se realizaron 57.480 cierres, destacándose que los sectores Movilidad y Salud realizaron el mayor número de cierres (38,21% y 10,83% respectivamente).

Tabla No 4. Registro y gestión de respuesta por sectores

SECTOR	N° PETICIONES REGISTRADAS AGOSTO 2025	%	N° PETICIONES REGISTRADAS Y CERRADAS AGOSTO 2025	N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	% EN CIERRES TOTALES
MOVILIDAD	27.048	42,55%	11.954	10.011	21.965	38,21%
SALUD	5.945	9,35%	2.719	3.505	6.224	10,83%
INTEGRACIÓN SOCIAL	5.297	8,33%	2.475	2.337	4.812	8,37%
AMBIENTE	4.222	6,64%	1.660	3.073	4.733	8,23%
HÁBITAT	3.107	4,89%	1.352	2.441	3.793	6,60%
GOBIERNO	1.985	3,12%	2.610	1.087	3.697	6,43%
EDUCACIÓN	2.100	3,30%	1.032	1.797	2.829	4,92%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	1.720	2,71%	1.131	1.107	2.238	3,89%
HACIENDA	2.207	3,47%	1.142	848	1.990	3,46%
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	1.561	2,46%	890	837	1.727	3,00%
PLANEACIÓN	1.650	2,60%	770	498	1.268	2,21%
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	1.066	1,68%	318	895	1.213	2,11%
ENTES DE CONTROL	415	0,65%	312	156	468	0,81%
MUJERES	236	0,37%	113	125	238	0,41%
GESTIÓN PÚBLICA	4.799	7,55%	121	107	228	0,40%
GESTIÓN JURÍDICA	203	0,32%	24	33	57	0,10%
<b>TOTAL</b>	<b>63.561</b>	<b>100%</b>	<b>28.623</b>	<b>28.857</b>	<b>57.480</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2025

Gráfica No 3. Gestión de cierre de peticiones



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2025

En la Gráfica No 3 se detalla la gestión de respuesta realizada en el mes de agosto, observándose que, de las 63.561 peticiones que ingresaron en agosto, se dio cierre a 28.623 peticiones ingresadas y registradas en este mes, quedando en trámite 34.938 peticiones, que representan el 54,97% del total registrado en el mes de agosto en Bogotá te escucha.

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

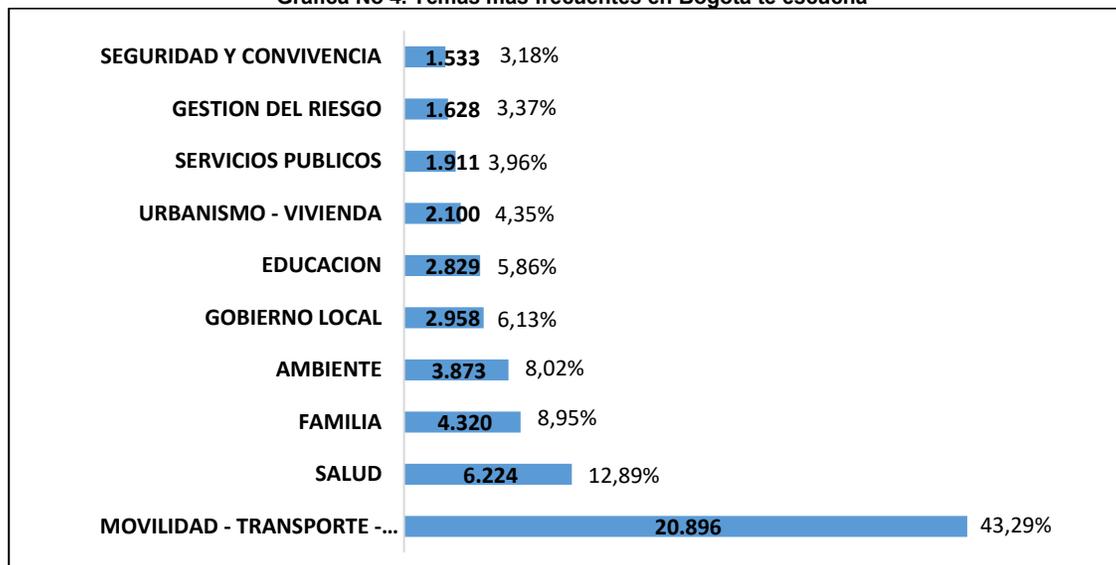
Tabla No 5. Gestión de peticiones - Sector Gestión Pública

ENTIDAD	TRASLADOS	RESPUESTAS
SECRETARÍA GENERAL	6.631	205
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE SERVICIO CIVIL	45	23
<b>TOTAL</b>	<b>6.676</b>	<b>228</b>

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2025

### 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 01/09/2025

Tomando como base las 57.480 respuestas emitidas en el mes de agosto en Bogotá te escucha, en la Gráfica No 4 se muestran los diez (10) temas más frecuentes, que acumulan 48.272 respuestas (83,98% del total emitido en el mes). De estos, el tema "Movilidad, transporte y malla vial" es el de mayor frecuencia y representa el 43,29% del total, destacándose que este tema, en julio también se posicionó como el más frecuente en Bogotá te escucha.

Seguidamente, en la Tabla No 6 se detallan los 10 temas más frecuentes, resaltando en cada columna los tres temas más frecuentes por tipología:

Tabla No 6. Ranking 10 Temas más frecuentes por tipología

TEMA	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL	% DEL TOTAL
MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	90	28	1.710	17.272	23	878	621	213	27	34	20.896	43,29%
SALUD	67	43	354	2.655	303	354	2.350	31	55	12	6.224	12,89%
FAMILIA	12	3	456	3.539	108	123	48	15	4	12	4.320	8,95%
AMBIENTE	30	10	665	2.574	3	96	144	339	4	8	3.873	8,02%
GOBIERNO LOCAL	32	64	1.270	1.110		350	98	19	9	6	2.958	6,13%
EDUCACIÓN	56	13	115	1.985	5	417	167	57	12	2	2.829	5,86%
URBANISMO - VIVIENDA	160	2	83	1.551	20	28	35	156	65		2.100	4,35%
SERVICIOS PÚBLICOS	25	8	974	538	6	222	110	17		11	1.911	3,96%
GESTIÓN DEL RIESGO	308	2	20	1.220	1	5	34	33	5		1.628	3,37%
SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	4	19	673	802	5	10	12	7	1		1.533	3,18%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>784</b>	<b>192</b>	<b>6.320</b>	<b>33.246</b>	<b>474</b>	<b>2.483</b>	<b>3.619</b>	<b>887</b>	<b>182</b>	<b>85</b>	<b>48.272</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2025

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

### Sector Movilidad

En el Sector Movilidad, el subtema más frecuente es "Embargos y desembargos" que representa el 19,95% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes; hay que mencionar que este subtema

pasó de la segunda posición en julio a clasificarse en agosto como el más reiterado en el Sector.

Tabla No 7. Subtemas más frecuentes Sector Movilidad

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
EMBARGOS Y DESEMBARGOS	4.383	19,95%
CORRECCIÓN Y DESCARGUES DE MULTAS Y COMPARENDOS YA CANCELADOS	3.828	17,43%
PRESCRIPCIÓN DE COMPARENDOS	3.066	13,96%
REVOCATORIA DIRECTA DE COMPARENDO	1.456	6,63%
NOTIFICACIÓN DE COMPARENDOS	956	4,35%
OTROS	8.276	37,68%
<b>TOTAL</b>	<b>21.965</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2025

## Sector Salud

El subtema más reiterado por la ciudadanía continúa siendo “Ambulatorio medicina especializada” que representa el 20,68% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes. Frente al mes de julio, se observa el ingreso del subtema “Ambulatorio c. externa general” desplazando del ranking a “Concepto sanitario y refrendación para empresas aplicadoras de plaguicidas y lavado de tanques”.

Tabla No 8 Subtemas más frecuentes Sector Salud

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
AMBULATORIO MEDICINA ESPECIALIZADA	1.287	20,68%
ACCESO Y ORIENTACIÓN SOBRE SERVICIOS DE SALUD	528	8,48%
RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTION DE FUNCIONARIOS	281	4,51%
AMBULATORIO C. EXTERNA GENERAL	231	3,71%
POS	205	3,29%
OTROS	3.692	59,32%
<b>TOTAL</b>	<b>6.224</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2025

## Sector Integración Social

Tabla No 9 Subtemas más relevantes Sector Integración Social

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
INGRESO MÍNIMO GARANTIZADO	2.607	54,18%
CONTACTO Y ATENCIÓN EN CALLE A CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	369	7,67%
ENLACE SOCIAL	357	7,42%
COMEDORES COMUNITARIOS	188	3,91%
JARDÍN INFANTIL DIURNO	176	3,66%
OTROS	1.115	23,17%
<b>TOTAL</b>	<b>4.812</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2025

En este Sector, el subtema más frecuente continúa siendo es “Ingreso mínimo garantizado” con el 54,18% del total de respuestas emitidas en el Sector; frente al mes de julio, no se presenta variación en los 5 subtemas más frecuentes en este sector.

### Sector Ambiente

Tabla No 10 Subtemas más frecuentes Sector Ambiente

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
FORESTAL (PODA TALA MANEJO MADERAS)	788	16,65%
CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA (AIRE AUDITIVA PUBLICIDAD EXTERIOR VISUAL) ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO - INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL	685	14,47%
ESCUADRÓN ANTI CRUELDAD	633	13,37%
CERTIFICACIÓN DE RIESGO	374	7,90%
CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA (AIRE AUDITIVA VISUAL)	345	7,29%
OTROS	1.908	40,31%
<b>TOTAL</b>	<b>4.733</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2025

En el Sector Ambiente, el subtema más reiterado es “Forestal (poda tala manejo maderas)” que representa el 16,65% del total de respuestas emitidas en mes en el sector. Frente al mes de julio, no se presenta variación en los 5 subtemas más frecuentes en este sector.

### Sector Hábitat

Tabla No 11 Subtemas más frecuentes Sector Hábitat

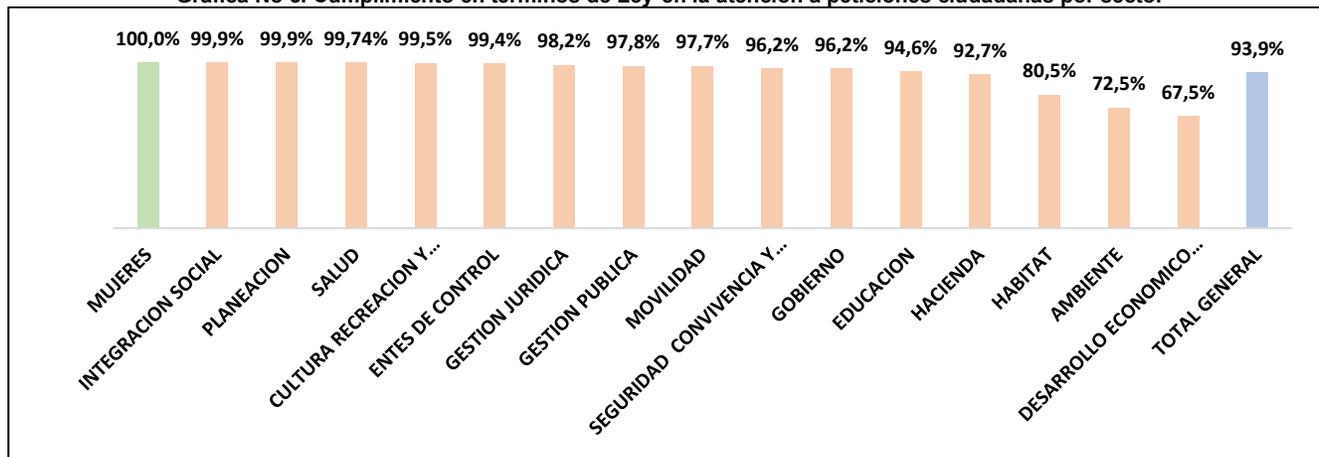
SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
ACCESO A VIVIENDA	718	18,93%
RECOLECCIÓN RESIDUOS ESCOMBROS ANIMAL MUERTO ORDINARIOS VEGETALES HOSPITALARIOS Y MOBILIARIOS	684	18,03%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	323	8,52%
SOLICITUD DE MANTENIMIENTO DE ALUMBRADO	268	7,07%
ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL ARRENDAMIENTO DE INMUEBLES	153	4,03%
OTROS	1.647	43,42%
<b>TOTAL</b>	<b>3.793</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2025

En el Sector Hábitat, el subtema más reiterado es “Acceso a vivienda” que representa el 18,93% del total de respuestas emitidas en el Sector; hay que mencionar que este subtema pasó de la segunda posición en julio a clasificarse en agosto como el más reiterado en el Sector. Por otra parte, se observa una variación en el ranking, con el ingreso del subtema “Actividades relacionadas con el arrendamiento de inmuebles”, que desplazó a “Subsidio para mejoramiento de vivienda”.

### 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 01/09/2025

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 1 sector del Distrito Capital (Mujeres), dio respuesta oportuna al 100% de sus peticiones ciudadanas; 11 sectores y los entes de control dieron respuesta oportuna en más del 90%; 1 se encuentra en un nivel superior al 80% y solo 2 sectores están en un rango entre 80% y 60%. A su vez, el cumplimiento de la oportunidad de respuestas emitidas en Bogotá te escucha de todas las entidades del Distrito es del 93,9%.

Con el fin de complementar la información presentada en la gráfica anterior, a continuación, en la Tabla No 12 se muestra la atención de peticiones en términos de ley, por entidades del Distrito Capital para todas las tipologías, detallando el porcentaje de respuestas emitidas en Bogotá te escucha dentro de los términos de ley:

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

SECTOR/ENTIDAD	CONSULTA	DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN, DP INTERÉS GENERAL, DP INTERÉS PARTICULAR, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA, FELICITACIÓN	SOLICITUD DE COPIA - SOLICITUD DE INFORMACIÓN	TOTAL
<b>AMBIENTE</b>				
INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO - IDIGER	22,1%	94,2%	65,8%	67,3%
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL – IDPYBA	100,0%	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
JARDÍN BOTÁNICO DE BOGOTÁ JOSE CELESTINO MUTIS – JBB	100,0%	99,4%	98,5%	99,2%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	75,0%	60,3%	59,4%	60,3%
<b>CULTURA RECREACION Y DEPORTE</b>				
CANAL CAPITAL	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
FUNDACIÓN GILBERTO ÁLZATE AVENDAÑO – FUGA	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES – IDARTES	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL – IDPC	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACIÓN Y DEPORTE – IDR D	100,0%	99,2%	96,1%	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%
<b>DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO</b>				
CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO Y LA PRODUCTIVIDAD BOGOTÁ REGIÓN (INVEST IN BOGOTÁ)	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO - IDT	100,0%	85,7%	100,0%	90,9%
INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL – IPES	0,0%	26,2%	14,3%	25,9%
SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	92,3%	99,8%	100,0%	99,7%
<b>EDUCACION</b>				
AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA – ATENEA	100,0%	97,3%	0,0%	97,2%
INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO – IDEP	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	97,9%	92,9%	79,3%	92,4%
UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	100,0%	76,6%	100,0%	79,0%
<b>ENTES DE CONTROL</b>				

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
CONCEJO DE BOGOTÁ	N/A	97,6%	85,7%	96,7%
PERSONERÍA DE BOGOTÁ D.C.	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
VEEDURÍA DISTRITAL	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
<b>GESTION JURIDICA</b>				
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	100,0%	97,8%	100,0%	98,2%
<b>GESTIÓN PÚBLICA</b>				
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL - DASCD	100,0%	100,00%	100,0%	100,0%
SECRETARIA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ	N/A	97,5%	100,0%	97,6%
<b>GOBIERNO</b>				
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO – DADEP	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL - IDPAC	100,0%	86,5%	100,0%	87,8%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	100,0%	96,5%	69,8%	96,2%
<b>HABITAT</b>				
CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR – CVP	100,0%	99,2%	80,0%	98,9%
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ EAAB - ESP	100,0%	68,8%	11,1%	68,3%
EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ - RENOB	N/A	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	100,0%	91,1%	N/A	91,3%
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	100,0%	95,1%	96,6%	95,8%
U.A.E DE SERVICIOS PÚBLICOS - UAESP	100,0%	57,2%	100,0%	57,7%
VANTI S.A. ESP	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
<b>HACIENDA</b>				

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
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	100,0%	<b>92,2%</b>	<b>81,0%</b>	<b>90,1%</b>
U.A.E DE CATASTRO DISTRITAL - UAEDC	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
<b>INTEGRACIÓN SOCIAL</b>				
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD – IDIPRON	N/A	100,0%	<b>90,0%</b>	<b>98,6%</b>
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	100,0%	<b>100,0%</b>	100,0%	<b>100,0%</b>
<b>MOVILIDAD</b>				
CONCESIÓN DE GRÚAS Y PATIOS	N/A	100,0%	N/A	100,0%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU	<b>97,7%</b>	<b>71,9%</b>	<b>75,2%</b>	<b>73,1%</b>
TERMINAL DE TRANSPORTES S.A.	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
EMPRESA METRO DE BOGOTÁ S.A.	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	100,0%	<b>99,5%</b>	100,0%	<b>99,5%</b>
EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A.	100,0%	<b>98,0%</b>	<b>94,2%</b>	<b>97,5%</b>
U.A.E DE REHABILITACIÓN Y MANTENIMIENTO VIAL - UAERMV	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
<b>MUJERES</b>				
SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
<b>PLANEACIÓN</b>				
SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	<b>99,0%</b>	100,0%	100,0%	<b>99,9%</b>
<b>SALUD</b>				
CAPITAL SALUD EPS-S S.A.S.	N/A	<b>99,9%</b>	100,0%	<b>99,9%</b>
ENTIDAD DE GESTION ADMINISTRATIVA Y TÉCNICA – EGAT	N/A	N/A	N/A	N/A

SECTOR/ENTIDAD	CONSULTA	DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN, DP INTERÉS GENERAL, DP INTERÉS PARTICULAR, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA, FELICITACIÓN	SOLICITUD DE COPIA - SOLICITUD DE INFORMACIÓN	TOTAL
INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD – IDCBIS	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	100,0%	99,0%	100,0%	99,0%
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.	N/A	99,8%	100,0%	99,8%
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%	100,0%	100,0%	100,0%
<b>SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</b>				
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	N/A	N/A	N/A	N/A
U.A.E. CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ – UAECOB	N/A	100,0%	N/A	100,0%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>75,5%</b>	<b>94,5%</b>	<b>89,0%</b>	<b>93,9%</b>

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2025

La Tabla No 12 muestra que, durante el mes de agosto, de 59 entidades y entes de control del Distrito Capital que emitieron respuestas a peticiones ciudadanas en Bogotá te escucha, 28 entidades y 2 Entes de Control dieron respuesta oportuna en Bogotá te escucha al 100% de sus peticiones ciudadanas para todas las tipologías; mientras que 28 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 agosto, 5.415 peticiones se encuentran vencidas (fuera de términos y sin respuesta), presentándose disminución en el total, que pasó de 5.811 peticiones vencidas en julio, a 5.415 peticiones vencidas con corte al último día de agosto.

Tabla No 13. Entidades con mayor número de peticiones vencidas

ENTIDAD	No	%
SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE	1.571	29,0%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS -UAESP	962	17,8%
INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL – IPES	730	13,5%
INSTITUTO DISTRITAL DE GESTION DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO - IDIGER	567	10,5%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO – IDU	424	7,8%
SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA	218	4,0%
SECRETARIA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	145	2,7%
SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	145	2,7%
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ EAAB - ESP	112	2,1%
SECRETARIA DISTRITAL DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	108	2,0%
OTRAS ENTIDADES	433	8,0%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>5.415</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2025

Se observa que 9 de las entidades relacionadas en la Tabla No 13, en julio también se clasificaron en el ranking de las 10 de entidades del Distrito con mayor número de peticiones vencidas. Se destaca que la Empresa de Transporte del Tercer Milenio Transmilenio S.A., no se clasificó en este ranking en agosto; a su vez, ingreso la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.

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

En el mes de agosto las Entidades distritales emitieron en total 56.745 respuestas a peticiones ciudadanas; de estas, se tomó una muestra de 1.486 respuestas para la respectiva evaluación; seguidamente, se muestran los resultados obtenidos:

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

POBLACIÓN	MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA		Total Peticiones con Incumplimiento
		Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	
56.745	1.486	1.436	50	1.434	52	1.436	50	1.348	138	1.340	146	165
		96,6%	3,36%	96,5%	3,50%	96,6%	3,36%	90,7%	9,29%	90,1%	9,83%	

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2025

### Cumplimiento de criterios<sup>3</sup>:

Las cifras de la Tabla No 14 muestran que 1.436 respuestas evaluadas (96,6%) cumplen con los criterios de “Coherencia” y “Calidez”, 1.434 respuestas evaluadas (96,5%) cumplen con el criterio de “Claridad”; 1.348 (90,7%) cumplen con el criterio de “Oportunidad”; y 1.340 (90,1%) cumplen con el “Manejo del Sistema”, concluyéndose que el 12% (165 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 agosto 2025), de cada una de las entidades distritales:

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

ENTIDAD	JUNIO-2025		JULIO-2025		AGOSTO-2025		CONSOLIDADO 2025 ENTIDAD
	%	CUMPLE	%	CUMPLE	%	CUMPLE	
CANAL CAPITAL	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%
CAPITAL SALUD EPS	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%
CONCEJO DE BOGOTÁ	100%	CUMPLE	96%	CUMPLE	93%	CUMPLE	99%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PÚBLICO	100%	CUMPLE	89%	CUMPLE	100%	CUMPLE	99%
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ EAAB – ESP	56%	32%	62%	26%	86%	2%	66%
ENEL COLOMBIA S.A E.S.P.	77%	11%	69%	19%	92%	CUMPLE	85%
ENTIDAD DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y TÉCNICA EGAT	100%	CUMPLE		CUMPLE		CUMPLE	100%
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL – IDPYBA	100%	CUMPLE	87%	1%	100%	CUMPLE	98%

<sup>3</sup> **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.

ENTIDAD	JUNIO-2025		JULIO-2025		AGOSTO-2025		CONSOLIDADO 2025 ENTIDAD
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO – IDU	91%	CUMPLE	83%	5%	70%	18%	94%
INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL – IPES	19%	69%	7%	81%	11%	77%	32%
JARDIN BOTANICO DE BOGOTÁ JOSE CELESTINO MUTIS - JBB	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%
LA TERMINAL DE TRANSPORTE	97%	CUMPLE	100%	CUMPLE	79%	9%	72%
LOTERIA DE BOGOTÁ	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%
EMPRESA METRO DE BOGOTÁ S.A.	100%	CUMPLE	97%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%
ORQUESTA FILARMONICA DE BOGOTÁ – OFB	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	85%	3%	80%	8%	77%	11%	77%
SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HABITAT	91%	CUMPLE	97%	CUMPLE	97%	CUMPLE	84%
SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ	97%	CUMPLE	100%	CUMPLE	96%	CUMPLE	96%
SECRETARÍA JURIDICA DISTRITAL	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	99%
UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	76%	12%	58%	30%	88%	CUMPLE	80%
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	88%	CUMPLE	97%	CUMPLE	93%	CUMPLE	95%
U.A.E DE CATASTRO DISTRITAL - UAECD	91%	CUMPLE	93%	CUMPLE	100%	CUMPLE	96%
EMPRESA DE RENOVACION Y DESARROLLO URBANO - ERU	94%	CUMPLE	93%	CUMPLE	100%	CUMPLE	95%
EMPRESA DE TELÉFONOS DE BOGOTÁ – ETB	96%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	97%
FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES – FONCEP	96%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	95%
INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD – IDCBS	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%

ENTIDAD	JUNIO-2025		JULIO-2025		AGOSTO-2025		CONSOLIDADO 2025 ENTIDAD
INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL – IDPC	93%	CUMPLE	84%	4%	96%	CUMPLE	96%
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRD	70%	18%	87%	1%	87%	1%	84%
INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO – IDT	60%	28%	56%	32%	89%	CUMPLE	77%
INSTITUTO PARA LA INVESTIGACION EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGOGICO - IDEP	92%	CUMPLE	100%	CUMPLE	92%	CUMPLE	94%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	32%	56%	47%	41%	57%	31%	50%
SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	96%	CUMPLE	94%
SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONOMICO	84%	4%	97%	CUMPLE	79%	9%	90%
SECRETARÍA DE EDUCACION DEL DISTRITO	53%	35%	77%	11%	70%	18%	72%
SECRETARÍA DE LA MUJER	93%	CUMPLE	100%	CUMPLE	96%	CUMPLE	97%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	88%	CUMPLE	97%	CUMPLE	97%	CUMPLE	92%
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E.	97%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	98%
TRANSMILENIO S.A.	76%	12%	67%	21%	77%	11%	74%
U.A.E. CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ - UAECOB	97%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	98%
CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR – CVP	91%	CUMPLE	100%	CUMPLE	88%	CUMPLE	93%
FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE – FUGA	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	99%
GRUAS Y PATIOS	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%
INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES – IDARTES	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	99%
INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO – IDIGER	73%	15%	89%	CUMPLE	59%	29%	80%
INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL – IDPAC	89%	CUMPLE	75%	13%	83%	5%	72%
PERSONERIA DE BOGOTÁ	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	74%	14%	77%	11%	70%	18%	79%

ENTIDAD	JUNIO-2025		JULIO-2025		AGOSTO-2025		CONSOLIDADO 2025 ENTIDAD
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	88%	CUMPLE	100%	CUMPLE	94%	CUMPLE	95%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD	94%	CUMPLE	77%	11%	83%	5%	82%
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	95%	CUMPLE	97%	CUMPLE	100%	CUMPLE	95%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL SERVICIO	100%	CUMPLE	88%	CUMPLE	81%	7%	91%
SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E.	97%	CUMPLE	93%	CUMPLE	93%	CUMPLE	97%
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	97%	CUMPLE	97%	CUMPLE	100%	CUMPLE	97%
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E	100%	CUMPLE	97%	CUMPLE	93%	CUMPLE	96%
U.A.E DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP	61%	27%	70%	18%	50%	38%	72%
UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL – UMV	96%	CUMPLE	100%	CUMPLE	91%	CUMPLE	99%
VANTI	95%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	97%
VEEDURIA DISTRITAL	100%	CUMPLE	95%	CUMPLE	95%	CUMPLE	96%

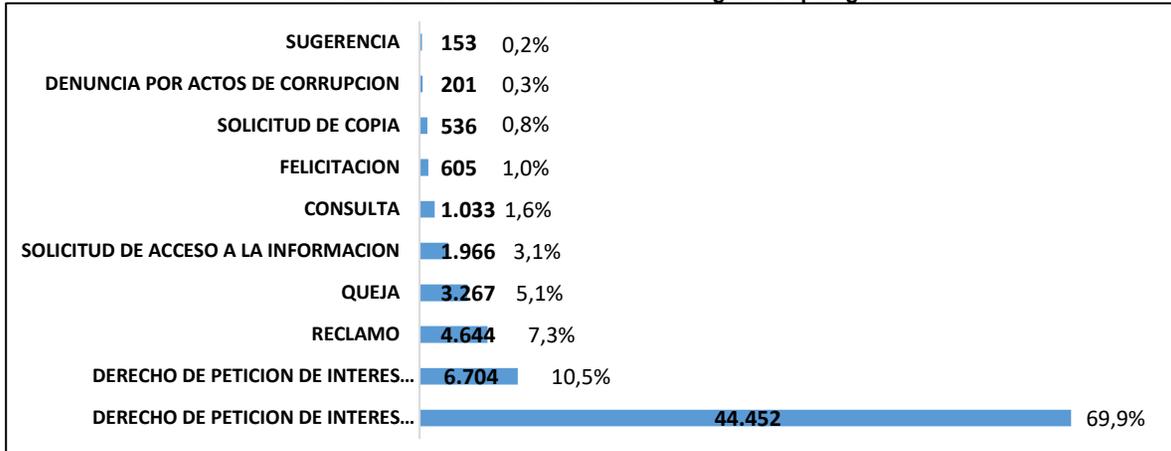
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2025

La información presentada en la Tabla No 15 muestra que el 73,33% de las 60 entidades distritales (que emitieron respuestas en agosto), alcanzaron en este mes 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 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 agosto, 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 69,9% del total registrado; la segunda tipología es el “Derecho de Petición de Interés General” con el 10,5% del total registrado en el mes en Bogotá te escucha. No se presenta variación (en referencia al mes de julio) en cuanto a las dos tipologías más utilizadas por la ciudadanía.

Gráfica No 6. Peticiones clasificadas según su tipología

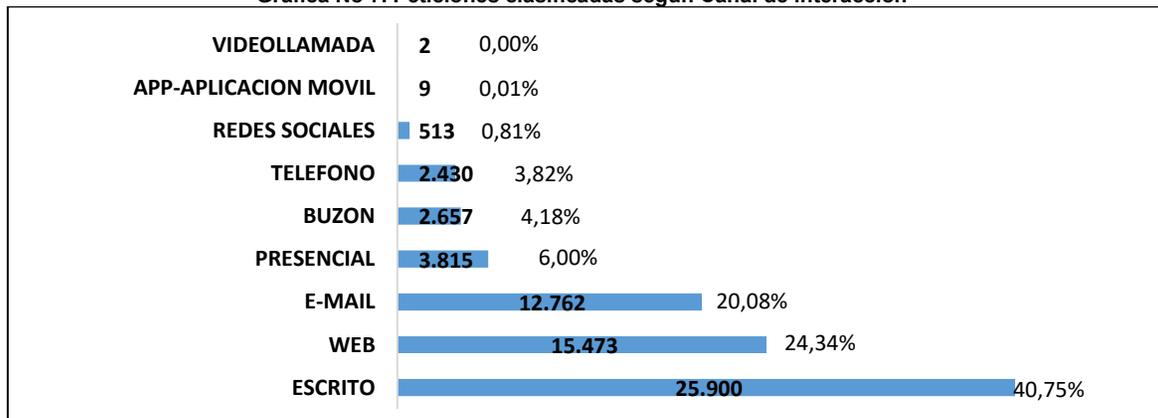


Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2025

## 5. CANALES DE INTERACCIÓN

En la Gráfica No. 7 se presentan las peticiones ciudadanas registradas en Bogotá te escucha, clasificadas por canales de interacción, observándose que el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones es el canal “Escrito” con el 40,75% del total de peticiones registradas; en segunda posición se encuentra el canal “Web” con el 24,34% del total registrado. No se presenta variación (en referencia al mes de julio) en cuanto al canal más utilizado.

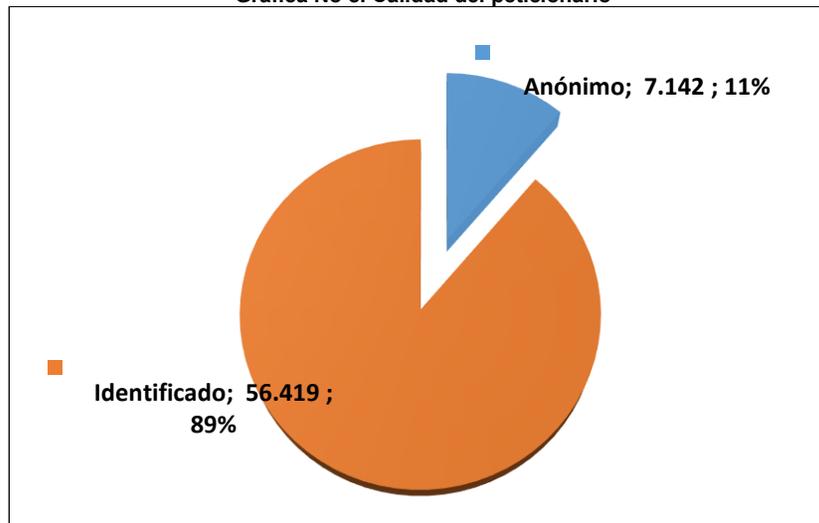
Gráfica No 7. Peticiones clasificadas según Canal de interacción



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2025

## 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.

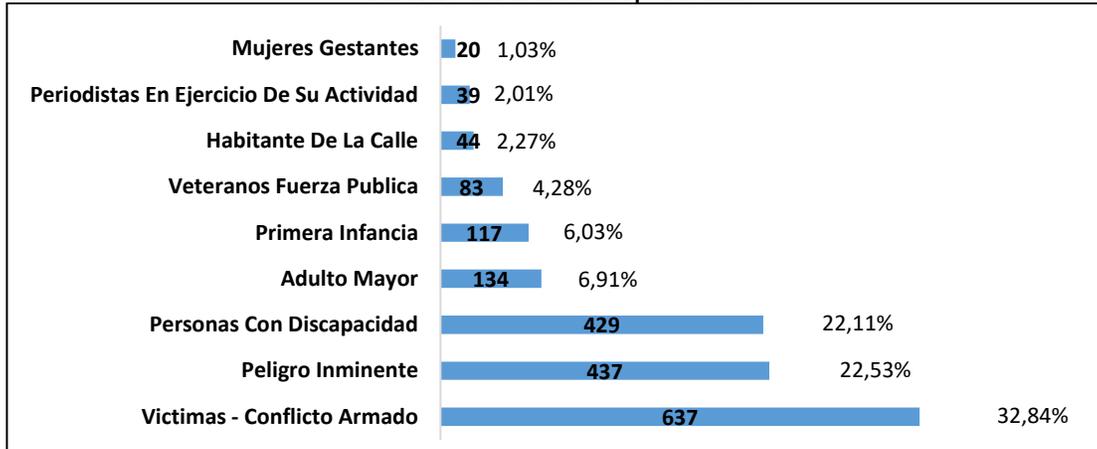
**Gráfica No 8. Calidad del peticionario**

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2025

## **7. CONDICIÓN DEL PETICIONARIO**

A continuación, en la Gráfica No 9 se muestran las peticiones registradas en Bogotá te escucha, clasificadas según la condición del peticionario; observándose que del total de peticiones registradas en agosto (63.561), el 3,05% refiere condición especial. De estas, "Víctimas del conflicto armado", continúa presentando el mayor número de registros y representa el 32,84% del total que refieren condición especial; a su vez, la condición "Peligro inminente" continúa posicionándose como la segunda con mayor registro (con el 22,53%).

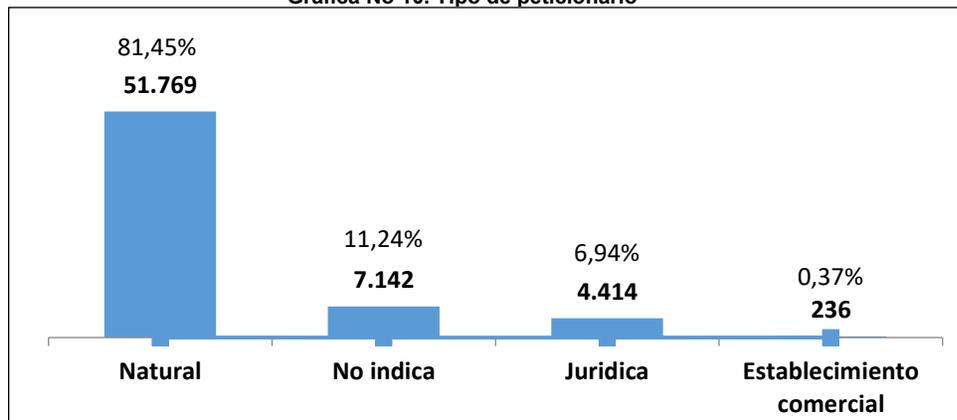
Gráfica No 9. Condición del peticionario



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2025

## 8. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO

Gráfica No 10. Tipo de peticionario

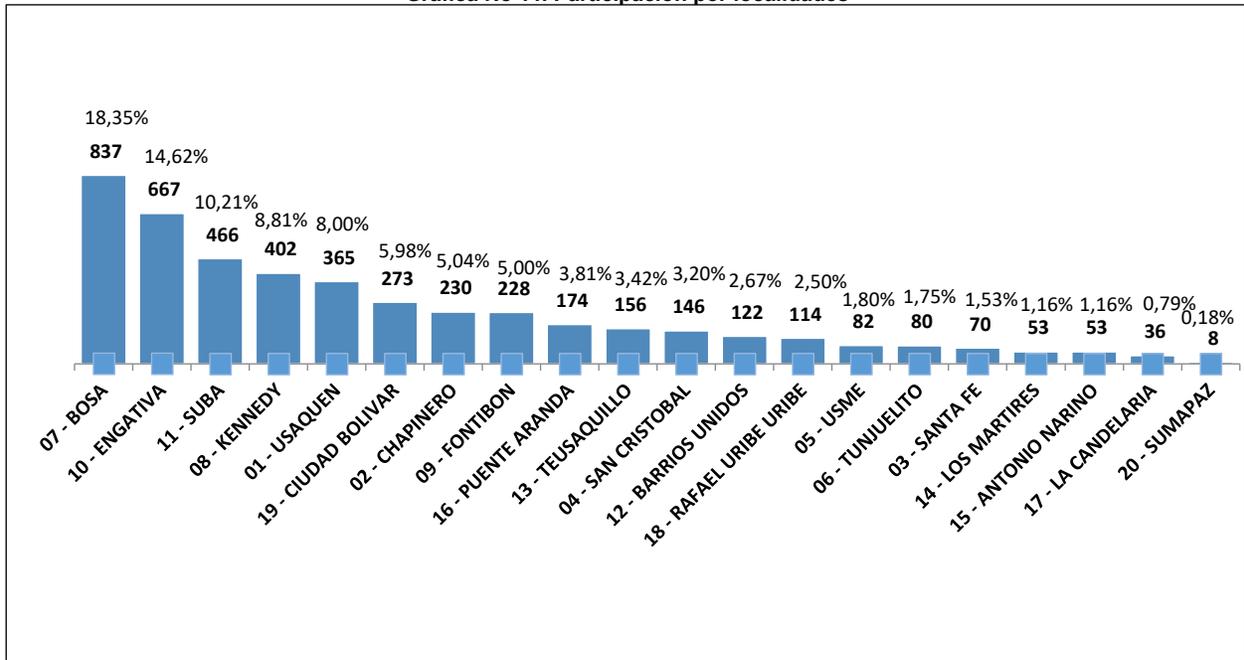


Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2025

La Gráfica No 10 presenta el total de peticiones interpuestas en Bogotá te escucha, clasificadas por tipo de peticionario, observándose que el 81,45% se identifica como persona natural, el 6,94% como persona jurídica, el 0,37% como establecimiento comercial; y el 11,24% no reporta esta información. Frente al mes de julio, no se observa variación en el tipo de peticionario con mayor registro, evidenciándose que “Personas naturales” continúa siendo la condición de peticionario con mayor registro en Bogotá te escucha.

## 9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDADES DEL D.C.

Gráfica No 11. Participación por localidades



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2025

En la Gráfica No 11 se presentan las cifras de peticiones registradas por localidad (origen de la petición -zona donde se presentan los hechos referidos o situación mencionada), totalizándose 4.562 peticiones en las que se diligenció este campo, es decir, el 7,2% del total registrado en el mes; concluyéndose que las localidades de Bosa, Engativá y Suba son las que tienen más peticiones con 837, 667 y 466 respectivamente, acumulando el 43,18% del total de peticiones en las que se reportó ubicación. Por otra parte, frente al mes anterior (julio), se observa que la localidad de Bosa superó a la localidad de Engativá posicionándose como la localidad en donde más se presentan los hechos referidos o situación mencionada en las peticiones interpuestas. A continuación, se presentan los temas más relevantes para estas tres localidades:

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

LOCALIDAD DE LOS HECHOS	TEMA	No TOTAL PETICIONES
07 – BOSA	CONTRAVENCIONES	263
	INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL A ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO	241

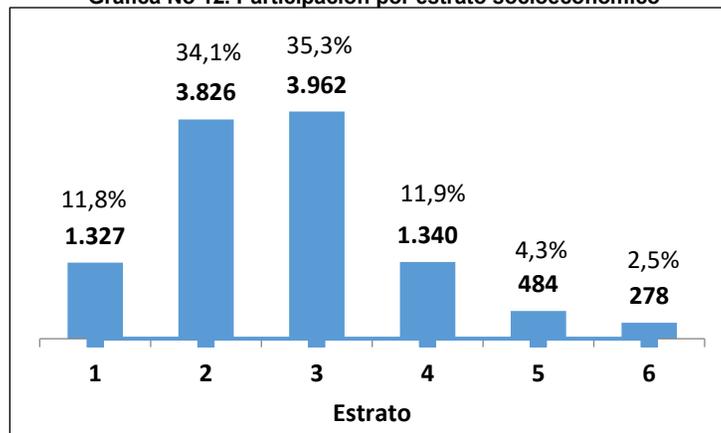
LOCALIDAD DE LOS HECHOS	TEMA	No TOTAL PETICIONES
	SEGURIDAD LOCAL Y PROBLEMÁTICAS ASOCIADAS	132
10 – ENGATIVÁ	COACTIVO	125
	CONTRAVENCIONES	124
	SEGURIDAD LOCAL Y PROBLEMÁTICAS ASOCIADAS	34
11 – SUBA	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	59
	INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL A ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO	32
	CONTRAVENCIONES	31

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2025

La Tabla No 16 muestra que el tema “Contravenciones” es transversal en las tres localidades con mayor registro (origen de la petición -zona donde se presentan los hechos referidos o situación mencionada).

## 10. UTILIZACIÓN DEL SISTEMA POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO

Gráfica No 12. Participación por estrato socioeconómico



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2025

En la Gráfica No 12 se presentan las cifras de peticiones ciudadanas que incluyeron estrato, encontrándose que en 11.217 peticiones se incluye esta variable, las cuales representan el 17,6% del total registrado en el mes. De estas, el “Estrato 3” presenta el mayor registro, con el 35,3% del total que incluyó esta información; en segunda posición se ubica el “Estrato 2” con el 34,1% del total que registró estrato. Frente al mes de julio, no se evidencia una variación en el estrato socioeconómico con mayor registro.

## 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 102 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
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	1	50	51
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	4	28	32
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	-	4	4
	ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ - OFB	-	1	1
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO - IDT	-	5	5
SALUD	CAPITAL SALUD EPS-S S.A.S.	-	3	3
	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	-	1	1
MOVILIDAD	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU	-	1	1
HÁBITAT	EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ - RENOBO	-	1	1
INTEGRACIÓN SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	-	1	1
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ - UAECOB	-	1	1
HACIENDA	LOTERÍA DE BOGOTÁ	-	1	1
<b>TOTAL PETICIONES GESTIONADAS</b>		<b>5</b>	<b>97</b>	<b>102</b>

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/09/2025

La Tabla No 17 muestra que los sectores Educación y Gobierno 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](mailto: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 julio/2025<sup>4</sup>:

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

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

SECTOR	ENTIDAD	CIFRAS		DIFERENCIA BOGOTÁ TE ESCUCHA - INFORME CARGADO EN LA RED DISTRITAL DE QUEJAS		PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DECRETO 371/2010
		Reporte del sistema de gestión de peticiones	Reporte de la entidad en el informe mensual de PQRS	Peticiones no reportadas por la entidad en el informe mensual de PQRS	Peticiones no subidas por la entidad al Sistema (ingresadas por otros canales)	
GESTIÓN PÚBLICA	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	5.236	5.236	N.A.	N.A.	100,00%
	Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital – DASCD	55	55	N.A.	N.A.	100,00%
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	1.426	1.426	N.A.	N.A.	100,00%
	Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP	567	567	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC	81	81	N.A.	N.A.	100,00%
HACIENDA	Secretaría Distrital de Hacienda	1.825	1.907	N.A.	82	95,70%
	Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital - UAECD	328	328	N.A.	N.A.	100,00%
	Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP	92	92	N.A.	N.A.	100,00%
	Lotería de Bogotá	24	24	N.A.	N.A.	100,00%
PLANEACIÓN	Secretaría Distrital de Planeación	1.768	1.768	N.A.	N.A.	100,00%
DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIAL Y TURISMO	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	901	901	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto para la Economía Social - IPES	352	352	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	13	13	N.A.	N.A.	100,00%
EDUCACIÓN	Secretaría de Educación del Distrito	767	769	N.A.	2	99,74%

SECTOR	ENTIDAD	CIFRAS		DIFERENCIA BOGOTÁ TE ESCUCHA - INFORME CARGADO EN LA RED DISTRITAL DE QUEJAS		PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DECRETO 371/2010
		Reporte del sistema de gestión de peticiones	Reporte de la entidad en el informe mensual de PQRS	Peticiones no reportadas por la entidad en el informe mensual de PQRS	Peticiones no subidas por la entidad al Sistema (ingresadas por otros canales)	
	Agencia Distrital para la educación Superior, la Ciencia y la Tecnología - ATENEA	2.321	2.322	N.A.	1	99,96%
	Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP	24	24	N.A.	N.A.	100,00%
	Universidad Distrital Francisco José de Caldas	59	59	N.A.	N.A.	100,00%
SALUD	Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud - IDCBIS	4	4	N.A.	N.A.	100,00%
	Secretaría Distrital de Salud	5.137	5.137	N.A.	N.A.	100,00%
	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	530	530	N.A.	N.A.	100,00%
	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.	972	1.502	N.A.	530	64,71%
	Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E.	320	320	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	1	1	N.A.	N.A.	100,00%
	Capital Salud EPS-S S.A.S.	130	6.785	N.A.	6.655	1,92%
	INTEGRACIÓN SOCIAL	Secretaría Distrital de Integración Social	5.157	5.157	N.A.	N.A.
Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON		76	76	N.A.	N.A.	100,00%
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	Secretaría Distrital de Cultura Recreación y deporte	324	324	N.A.	N.A.	100,00%

SECTOR	ENTIDAD	CIFRAS		DIFERENCIA BOGOTÁ TE ESCUCHA - INFORME CARGADO EN LA RED DISTRITAL DE QUEJAS		PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DECRETO 371/2010
		Reporte del sistema de gestión de peticiones	Reporte de la entidad en el informe mensual de PQRS	Peticiones no reportadas por la entidad en el informe mensual de PQRS	Peticiones no subidas por la entidad al Sistema (ingresadas por otros canales)	
	Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD	916	916	N.A.	N.A.	100,00%
	Orquesta Filarmónica de Bogotá - OFB	5	5	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC	148	148	N.A.	N.A.	100,00%
	Fundación Gilberto Álzate Avendaño - FUGA	81	81	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de las Artes - IDARTES	409	409	N.A.	N.A.	100,00%
	Canal Capital	45	45	N.A.	N.A.	100,00%
AMBIENTE	Secretaría Distrital de Ambiente	2.581	2.581	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER	938	938	N.A.	N.A.	100,00%
	Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis - JBB	222	222	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital para la Protección y el Bienestar Animal - IDPYBA	1.283	<b>NO REPORTA</b>			
MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	15.793	29.777	N.A.	13.984	<b>53,04%</b>
	Instituto de Desarrollo Urbano - IDU	889	889	N.A.	N.A.	100,00%
	U.A.E. de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UAERMV	329	329	N.A.	N.A.	100,00%
	Empresa de Transporte del Tercer Milenio Transmilenio S.A.	2.132	68.124	N.A.	65.992	<b>3,13%</b>
	Terminal de Transportes S.A.	874	<b>RECHAZADO</b>			

SECTOR	ENTIDAD	CIFRAS		DIFERENCIA BOGOTÁ TE ESCUCHA - INFORME CARGADO EN LA RED DISTRITAL DE QUEJAS		PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DECRETO 371/2010
		Reporte del sistema de gestión de peticiones	Reporte de la entidad en el informe mensual de PQRS	Peticiones no reportadas por la entidad en el informe mensual de PQRS	Peticiones no subidas por la entidad al Sistema (ingresadas por otros canales)	
	Concesión de Grúas y Patios	58	<b>NO REPORTA</b>			
	Empresa Metro de Bogotá S.A.	521	521	N.A.	N.A.	100,00%
HÁBITAT	Secretaría Distrital del Hábitat	2.265	2.265	N.A.	N.A.	100,00%
	Caja de la Vivienda Popular - CVP	467	<b>NO REPORTA</b>			
	U.A.E. de Servicios Públicos - UAESP	1.075	1.075	N.A.	N.A.	100,00%
	Empresa de Renovación y desarrollo Urbano de Bogotá - Renobo	37	37	N.A.	N.A.	100,00%
	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB - ESP	162	89.892	N.A.	89.730	<b>0,18%</b>
	Enel Colombia S.A. ESP	68	<b>NO REPORTA</b>			
	VANTI S.A. ESP	22	<b>NO REPORTA</b>			
	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. - ETB - ESP	53	<b>NO REPORTA</b>			
	MUJER	Secretaría Distrital de la Mujer	312	312	N.A.	N.A.
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	1.239	1.239	N.A.	N.A.	100,00%
	U.A.E. Cuerpo Oficial Bomberos Bogotá - UAECOB	756	756	N.A.	N.A.	100,00%
GESTIÓN JURÍDICA	Secretaría Jurídica Distrital	151	151	N.A.	N.A.	100,00%
ENTES DE CONTROL	Concejo de Bogotá	171	171	N.A.	N.A.	100,00%
	Veeduría Distrital	348	348	N.A.	N.A.	100,00%
	Personería de Bogotá D.C.	92	<b>NO REPORTA</b>			
<b>TOTAL</b>		<b>63.451</b>	<b>237.509</b>	<b>0</b>	<b>176.976</b>	<b>26,72%</b>

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado 01/09/2025  
Reporte Red Distrital de Quejas y Reclamos sección informes 02/09/2025

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 cargado en la Red distrital de quejas y reclamos 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 63.451 peticiones, mientras que las entidades en su “Informe mensual de PQR” reportaron 237.509 peticiones encontrándose una diferencia de 176.976 peticiones<sup>5</sup>, para un cumplimiento del 26,72%; es decir, de la totalidad de peticiones interpuestas por la ciudadanía ante la Administración Distrital, se cargó en Bogotá te escucha el 26,72% de estas.

Por otra parte, la Tabla No 18 muestra que las entidades con el menor porcentaje de cumplimiento (inferior al 60%) son: Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá - EAAB (0,18%), Capital Salud EPS-S S.A.S. (1,92%), Empresa de Transporte del Tercer Milenio Transmilenio S.A. (3,13%), Secretaría Distrital de Movilidad (53,04%),

### **13. RECOMENDACIONES**

- 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, Gobierno Local, Educación, Urbanismo – Vivienda, Servicios Públicos, Gestión del Riesgo, Seguridad y Convivencia) 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 28 entidades y el ente de control que presentan gestión extemporánea en la atención de sus peticiones en el mes de agosto:
  - 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
  - Secretaría de Educación del Distrito
  - Universidad Distrital Francisco José de Caldas

<sup>5</sup> 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.

- Concejo de Bogotá
- Secretaría Jurídica Distrital
- Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá
- Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC
- Secretaría Distrital de Gobierno
- Caja de la Vivienda Popular - CVP
- Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB - ESP
- Enel Colombia S.A. ESP
- Secretaría Distrital del Hábitat
- Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAESP
- Secretaría Distrital de Hacienda
- Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON
- Instituto de Desarrollo Urbano - IDU
- Secretaría Distrital de Movilidad
- Empresa de Transporte del Tercer Milenio Transmilenio S.A.
- Secretaría Distrital de Planeación
- Capital Salud EPS-S S.A.S.
- Secretaría Distrital de Salud
- Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.

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

- A las entidades que presentan peticiones vencidas (fuera de términos y sin respuesta) se les invita a dar respuesta de fondo atendiendo los términos legales establecidos y se les recuerda la importancia de dar trámite oportuno a las peticiones ciudadanas, de conformidad con lo establecido en el numeral 8 del Art. 39 de la Ley 1952 de 2019<sup>6</sup>.
- 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

<sup>6</sup> 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.”

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:

- Departamento Administrativo del Servicio Civil Servicio
- Empresa De Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB - ESP
- Instituto de Desarrollo Urbano – IDU
- Instituto Distrital de Gestión De Riesgos y Cambio Climático – IDIGER
- Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC
- Instituto Distrital para la Recreación y Deporte - IDRDR
- Instituto para la Economía Social - IPES
- La Terminal de Transporte
- Secretaría de Educación Del Distrito
- Secretaría Distrital de Ambiente
- Secretaría Distrital de Desarrollo Económico
- Secretaría Distrital de Gobierno
- Secretaría Distrital de Hacienda
- Secretaría Distrital de Seguridad
- Transmilenio S.A.
- U.A.E 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 Educación y Gobierno que presentan gestión extemporánea en la atención de peticiones clasificadas con el subtema "Veeduría ciudadana" se les recomienda realizar un mayor seguimiento a los tiempos de cierres en Bogotá te escucha, a fin de garantizar que las respuestas a estas peticiones se den de manera clara y oportuna. Y con respecto a la clasificación equivocada de peticiones con este mismo subtema, por parte de los servidores(as) y colaboradores de la entidad que interactúan con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, se hace un llamado a las entidades para que, en caso de que se requiera capacitación (para la clasificación de estas peticiones), lo soliciten a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio [ventanillaelectronica@alcaldiabogota.gov.co](mailto: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.
  - Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia
  - Secretaría Distrital de Gobierno
  - Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.
  - Secretaría Distrital de Hacienda
  - Secretaría Distrital del Hábitat
  - Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER
  - Secretaría Distrital de Movilidad
  - Instituto de Desarrollo Urbano - IDU
  - Secretaría Distrital de Integración Social
  - Secretaría Distrital de Ambiente
  - Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E.
  - Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá
  - Secretaría Distrital de la Mujer
  - Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.
  - Secretaría Distrital de Desarrollo Económico
  - Secretaría Distrital de Cultura Recreación y deporte
  - Enel Colombia S.A. ESP
  - Instituto Distrital de las Artes - IDARTES
  - Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP
  - Terminal de Transportes S.A.
  - Secretaría Distrital de Salud
  - Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.
  - Agencia Distrital para la educación Superior, la Ciencia y la Tecnología - Atenea
  - Instituto Distrital de Turismo - IDT
  - Secretaría de Educación del Distrito
  - Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital – UAECD

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

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