



SECRETARÍA  
GENERAL

INFORME GESTIÓN DE PETICIONES  
ENTIDADES DISTRITALES JULIO 2025

Página 1 de 42

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

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

**BOGOTÁ D.C. AGOSTO 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 .....	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 .....	27
6.	CALIDAD DEL PETICIONARIO .....	27
7.	CONDICIÓN DEL PETICIONARIO.....	28
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 JULIO – 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 cual se dio orientación a todos los organismos y entidades Distritales 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

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

Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha durante el mes de julio de 2025, incluyendo la 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.

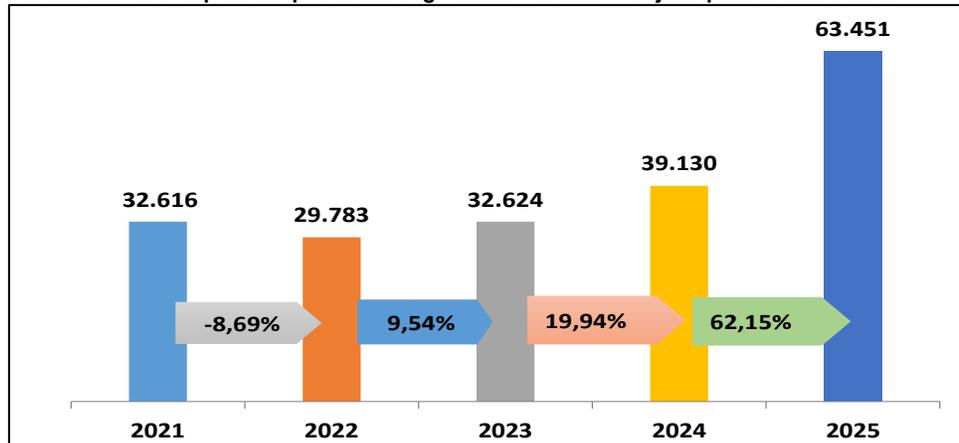
Tabla No 1. Consolidado peticiones registradas 2021 a 2025

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	63.451	24.321	62,15%	13.761	27,69%
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					
<b>TOTAL</b>	<b>400.499</b>	<b>449.303</b>	<b>549.838</b>	<b>519.682</b>	<b>373.782</b>				

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/08/2025

La Tabla No 1 y Gráfica No 1 muestran que en el mes de julio 2025 se registraron 63.461 peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, presentándose un aumento de 13.761 peticiones (27,69%) frente a las registradas en el mes de junio; y un aumento de 24.321 peticiones (62,15%) con respecto a las registradas en el mismo mes del año anterior (julio 2024).

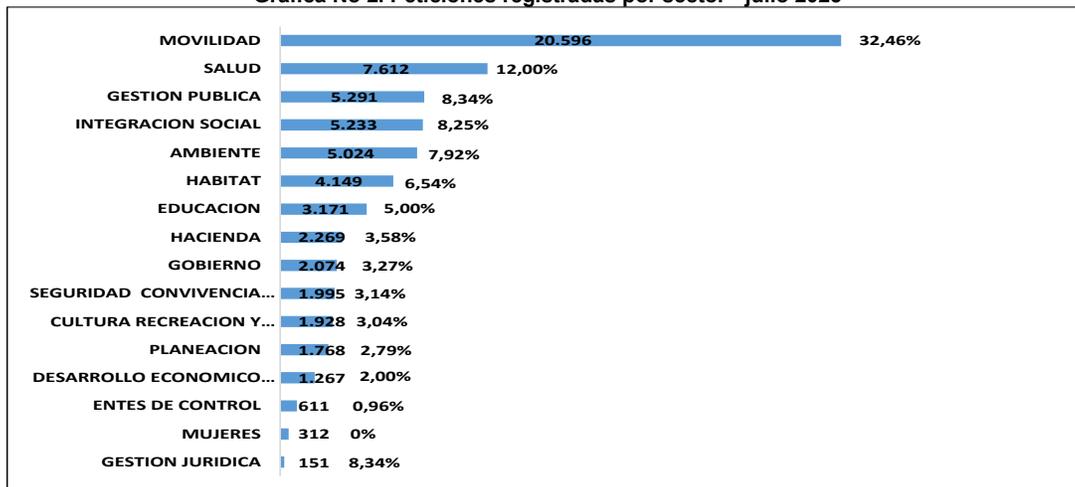
Gráfica No 1. Comparativo peticiones registradas en el mes de julio periodo 2021 a 2025



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/08/2025

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

Gráfica No 2. Peticiones registradas por sector - julio 2025



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/08/2025

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 (32,46%), Salud (12,00%), Integración Social (8,25%), Ambiente (7,92%) y Hábitat (6,54%), los cuales acumulan el 67,16% del total de las peticiones registradas en el mes. Se excluye de este ranking al

Sector Gestión Pública, teniendo en cuenta que la Secretaría General dispone los canales WEB (Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, entre otros) y Telefónico (Línea 195) como centrales para la recepción de peticiones, las cuales en su gran mayoría no son de su competencia, por lo cual se realiza traslado a las entidades distritales, nacionales y privadas competentes para gestión y respuesta de las mismas, de acuerdo a su competencia y misionalidad.

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

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

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

SECTOR	ENTIDAD	# TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
MOVILIDAD	SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	15.793	76,68%	24,89%
	EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A.	2.132	10,35%	3,36%
	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO – IDU	889	4,32%	1,40%
	TERMINAL DE TRANSPORTES S.A.	874	4,24%	1,38%
	EMPRESA METRO DE BOGOTÁ S.A.	521	2,53%	0,82%
	U.A.E. DE REHABILITACIÓN Y MANTENIMIENTO VIAL - UAERMV	329	1,60%	0,52%
	CONCESIÓN DE GRÚAS Y PATIOS	58	0,28%	0,09%
<b>TOTAL SECTOR MOVILIDAD</b>		<b>20.596</b>	<b>100,00%</b>	<b>32,46%</b>
SALUD	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	5.137	67,49%	8,10%
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E.	972	12,77%	1,53%
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	530	6,96%	0,84%
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E.	518	6,81%	0,82%
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E.	320	4,20%	0,50%
	CAPITAL SALUD EPS-S S.A.S.	130	1,71%	0,20%
	INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD – IDCBS	4	0,05%	0,01%

SECTOR	ENTIDAD	# TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
	ENTIDAD DE GESTION ADMINISTRATIVA Y TÉCNICA – EGAT	1	0,01%	0,00%
<b>TOTAL SECTOR SALUD</b>		<b>7.612</b>	<b>100,00%</b>	<b>12,00%</b>
<b>GESTIÓN PÚBLICA</b>	SECRETARIA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ	5.236	98,96%	8,25%
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL – DASCD	55	1,04%	0,09%
<b>TOTAL SECTOR GESTIÓN PÚBLICA</b>		<b>5.291</b>	<b>100,00%</b>	<b>8,34%</b>
<b>INTEGRACIÓN SOCIAL</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	5.157	98,55%	8,13%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD – IDIPRON	76	1,45%	0,12%
<b>TOTAL SECTOR INTEGRACIÓN SOCIAL</b>		<b>5.233</b>	<b>100,00%</b>	<b>8,25%</b>
<b>AMBIENTE</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	2.581	51,37%	4,07%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL – IDPYBA	1.283	25,54%	2,02%
	INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO - IDIGER	938	18,67%	1,48%
	JARDÍN BOTÁNICO DE BOGOTÁ JOSE CELESTINO MUTIS – JBB	222	4,42%	0,35%
<b>TOTAL SECTOR AMBIENTE</b>		<b>5.024</b>	<b>100,00%</b>	<b>7,92%</b>
<b>HÁBITAT</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	2.265	54,59%	3,57%
	U.A.E DE SERVICIOS PÚBLICOS - UAESP	1.075	25,91%	1,69%
	CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR - CVP	467	11,26%	0,74%
	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ EAAB - ESP	162	3,90%	0,26%
	ENEL COLOMBIA S.A. ESP	68	1,64%	0,11%
	EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. - ETB – ESP	53	1,28%	0,08%
	EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ - RENOBO	37	0,89%	0,06%
	VANTI S.A. ESP	22	0,53%	0,03%
<b>TOTAL SECTOR HABITAT</b>		<b>4.149</b>	<b>100,00%</b>	<b>6,54%</b>
<b>EDUCACION</b>	AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA – ATENEA	2.321	73,19%	3,66%
	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	767	24,19%	1,21%

SECTOR	ENTIDAD	# TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
	UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	59	1,86%	0,09%
	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO – IDEP	24	0,76%	0,04%
<b>TOTAL SECTOR EDUCACION</b>		<b>3.171</b>	<b>100,00%</b>	<b>5,00%</b>
HACIENDA	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	1.825	80,43%	2,88%
	U.A.E DE CATASTRO DISTRITAL - UAECD	328	14,46%	0,52%
	FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES - FONCEP	92	4,05%	0,14%
	LOTERÍA DE BOGOTÁ	24	1,06%	0,04%
<b>TOTAL SECTOR HACIENDA</b>		<b>2.269</b>	<b>100,00%</b>	<b>3,58%</b>
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	1.426	68,76%	2,25%
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO – DADEP	567	27,34%	0,89%
	INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL – IDPAC	81	3,91%	0,13%
<b>TOTAL SECTOR GOBIERNO</b>		<b>2.074</b>	<b>100,00%</b>	<b>3,27%</b>
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	SECRETARIA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	1.239	62,11%	1,95%
	U.A.E CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ – UAECOB	756	37,89%	1,19%
<b>TOTAL SECTOR SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</b>		<b>1.995</b>	<b>100,00%</b>	<b>3,14%</b>
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACIÓN Y DEPORTE – IDR D	916	47,51%	1,44%
	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES – IDARTES	409	21,21%	0,64%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	324	16,80%	0,51%
	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL – IDPC	148	7,68%	0,23%
	FUNDACIÓN GILBERTO ÁLZATE AVENDAÑO – FUGA	81	4,20%	0,13%
	CANAL CAPITAL	45	2,33%	0,07%
	ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ - OFB	5	0,26%	0,01%
<b>TOTAL SECTOR CULTURA RECREACION Y DEPORTE</b>		<b>1.928</b>	<b>100,00%</b>	<b>3,04%</b>

SECTOR	ENTIDAD	# TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
PLANEACION	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	1.768	100,00%	2,79%
<b>TOTAL SECTOR PLANEACION</b>		<b>1.768</b>	<b>100,00%</b>	<b>2,79%</b>
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	901	71,11%	1,42%
	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL – IPES	352	27,78%	0,55%
	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO - IDT	13	1,03%	0,02%
	CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO Y LA PRODUCTIVIDAD BOGOTÁ REGIÓN (INVEST IN BOGOTÁ)	1	0,08%	0,00%
<b>TOTAL SECTOR DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO</b>		<b>1.267</b>	<b>100,00%</b>	<b>2,00%</b>
ENTES DE CONTROL	VEEDURÍA DISTRITAL	348	56,96%	0,55%
	CONCEJO DE BOGOTÁ	171	27,99%	0,27%
	PERSONERÍA DE BOGOTÁ D.C.	92	15,06%	0,14%
<b>TOTAL ENTES DE CONTROL</b>		<b>611</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,96%</b>
MUJERES	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	312	100,00%	0,49%
<b>TOTAL SECTOR MUJERES</b>		<b>312</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,49%</b>
GESTION JURIDICA	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	151	100,00%	0,24%
<b>TOTAL SECTOR GESTION JURIDICA</b>		<b>151</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,24%</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>63.451</b>		<b>100,00%</b>

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/08/2025

La Tabla No 2 muestra que, en julio, 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 76,68% del total registrado en el Sector, y el 24,89% del total registrado en Bogotá te escucha.

<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.

- Secretaría Distrital de Integración Social: Representa el 98,55% del total registrado en el Sector y el 8,13% del total registrado en Bogotá te escucha.
- Secretaría Distrital de Salud: Representa el 67,49% del total registrado en el Sector y el 8,10% del total registrado en Bogotá te escucha.
- Secretaría Distrital de Ambiente: Representa el 51,37% del total registrado en el Sector y el 4,07% del total registrado en Bogotá te escucha.
- Secretaría Distrital del Hábitat: Representa el 54,59 del total registrado en el Sector y el 3,57% 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. 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 julio en el ranking de las cinco entidades con mayor registro de peticiones ciudadanas en Bogotá te escucha; teniendo en cuenta que ingresó al ranking la Secretaría Distrital del Hábitat desplazando a ATENEA que en julio 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	JUNIO	JULIO	% VARIACION (MES ANTERIOR)
MOVILIDAD	14.698	20.596	40,1%
SALUD	6.315	7.612	20,5%
INTEGRACION SOCIAL	4.770	5.233	9,7%
AMBIENTE	4.106	5.024	22,4%
HABITAT	2.685	4.149	54,5%
GOBIERNO	1.739	2.074	19,3%
EDUCACION	3.209	3.171	-1,2%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	1.524	1.995	30,9%
HACIENDA	1.513	2.269	50,0%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	1.316	1.928	46,5%
PLANEACION	1.464	1.768	20,8%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	808	1.267	56,8%
ENTES DE CONTROL	514	611	18,9%
GESTION PUBLICA	4.649	5.291	13,8%
MUJERES	245	312	27,3%
GESTION JURIDICA	135	151	11,9%
<b>TOTAL</b>	<b>49.690</b>	<b>63.451</b>	<b>27,69%</b>

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/08/2025

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 julio con las registradas en el mes de junio; se observa que 14 sectores y los entes de control, presentan aumento en el porcentaje de peticiones registradas en Bogotá te escucha, siendo Desarrollo Económico el Sector que presenta mayor aumento (56,80%); y 1 sector (Educación) presenta disminución en el porcentaje de peticiones registradas.

### 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 julio en Bogotá te escucha y el número de cierres realizado por los sectores, la cual muestra que se realizaron 63.257 cierres, destacándose que los sectores Movilidad y Salud realizaron el mayor número de cierres (32,30% y 12,76% respectivamente).

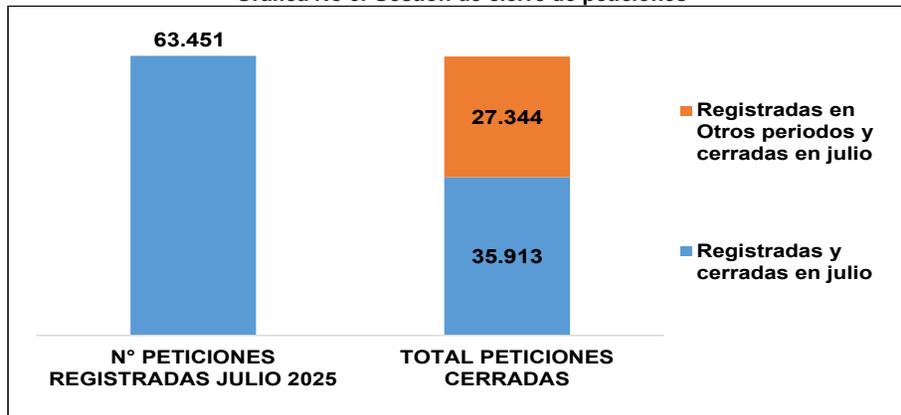
Tabla No 4. Registro y gestión de respuesta por sectores

SECTOR	N° PETICIONES REGISTRADAS JULIO 2025	%	N° PETICIONES REGISTRADAS Y CERRADAS JULIO 2025	N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	% EN CIERRES TOTALES
MOVILIDAD	20.596	32,46%	12.282	8.152	20.434	32,30%
SALUD	7.612	12,00%	4.075	3.998	8.073	12,76%
INTEGRACION SOCIAL	5.233	8,25%	3.263	2.590	5.853	9,25%
AMBIENTE	5.024	7,92%	2.349	2.901	5.250	8,30%
HABITAT	4.149	6,54%	2.598	2.534	5.132	8,11%
GOBIERNO	2.074	3,27%	2.925	1.009	3.934	6,22%
EDUCACION	3.171	5,00%	1.823	2.036	3.859	6,10%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	1.995	3,14%	1.610	1.086	2.696	4,26%
HACIENDA	2.269	3,58%	1.539	769	2.308	3,65%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	1.928	3,04%	1.216	675	1.891	2,99%
PLANEACION	1.768	2,79%	987	519	1.506	2,38%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	1.267	2,00%	462	710	1.172	1,85%
ENTES DE CONTROL	611	0,96%	372	133	505	0,80%
GESTION PUBLICA	5.291	8,34%	218	104	322	0,51%
MUJERES	312	0,49%	173	106	279	0,44%
GESTION JURIDICA	151	0,24%	21	22	43	0,07%
<b>TOTAL</b>	<b>63.451</b>	<b>100%</b>	<b>35.913</b>	<b>27.344</b>	<b>63.257</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/08/2025

En la Gráfica No 3 se detalla la gestión de respuesta realizada en el mes de julio, observándose que, de las 63.451 peticiones que ingresaron en julio en Bogotá te escucha, se dio cierre a 35.913 peticiones ingresadas y registradas en este mes, quedando en trámite 27.538 peticiones, que representan el 43,40% del total registrado en el mes de julio.

Gráfica No 3. Gestión de cierre de peticiones



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/08/2025

En cuanto 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 julio:

Tabla No 5. Gestión de peticiones - Sector Gestión Pública

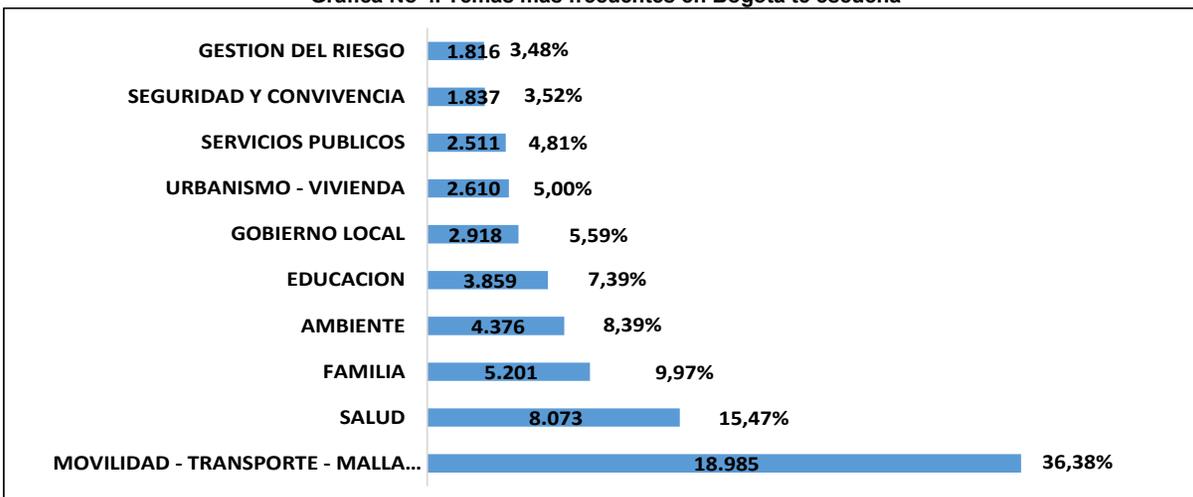
ENTIDAD	TRASLADOS	RESPUESTAS
SECRETARÍA GENERAL	7.375	274
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE SERVICIO CIVIL	53	48
<b>TOTAL</b>	<b>7.428</b>	<b>322</b>

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/08/2025

### 3.4. Temas y subtemas más frecuentes

Tomando como base las 63.257 respuestas emitidas en el mes de julio en Bogotá te escucha, en la Gráfica No 4 se muestran los diez (10) temas más frecuentes, que acumulan 52.186 respuestas (82,50% del total emitido en el mes). De estos, el tema "Movilidad, transporte y malla vial" es el de mayor frecuencia y representa el 30% 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 01/08/2025

A continuación, 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	69	14	1.937	15.008	18	961	638	257	44	39	18.985	36,38%
SALUD	81	28	432	3.674	393	418	2.945	26	56	20	8.073	15,47%
FAMILIA	30	10	520	4.327	84	148	41	24	3	14	5.201	9,97%
AMBIENTE	45	7	689	2.966	7	110	187	351	5	9	4.376	8,39%
EDUCACION	55	15	99	3.039	5	369	163	88	22	4	3.859	7,39%
GOBIERNO LOCAL	29	57	1.446	1.004	2	277	72	15	10	6	2.918	5,59%
URBANISMO - VIVIENDA	214	1	95	1.968	11	35	38	152	93	3	2.610	5,00%
SERVICIOS PUBLICOS	17	24	1.298	610	9	411	122	11	2	7	2.511	4,81%

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
SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	5	11	718	1.055	11	15	14	7	1		1.837	3,52%
GESTION DEL RIESGO	231	3	18	1.473		4	41	43	2	1	1.816	3,48%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>776</b>	<b>170</b>	<b>7.252</b>	<b>35.124</b>	<b>540</b>	<b>2.748</b>	<b>4.261</b>	<b>974</b>	<b>238</b>	<b>103</b>	<b>52.186</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/08/2025

Seguidamente (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 julio (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 20,05% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes. Frente al mes de junio, cuatro (4) subtemas continúan posicionándose como los más reiterados en este sector, observándose que ingresó el subtema “Solicitud operativos (control del tránsito del transporte público recuperación espacio público)” desplazando a “Servicio de parqueadero” que en julio no se clasificó en este ranking.

Tabla No 7. Subtemas más frecuentes Sector Movilidad

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
CORRECCIÓN Y DESCARGUES DE MULTAS Y COMPARENDOS YA CANCELADOS	4.098	20,05%
EMBARGOS Y DESEMBARGOS	3.179	15,56%
PRESCRIPCIÓN DE COMPARENDOS	3.115	15,24%
NOTIFICACIÓN DE COMPARENDOS	1.096	5,36%
SOLICITUD OPERATIVOS (CONTROL DEL TRANSITO DEL TRASNPORTE PÚBLICO RECUPERACIÓN ESPACIO PÚBLICO)	664	3,25%
OTROS SUBTEMAS	8.282	40,53%
<b>TOTAL</b>	<b>20.434</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/08/2025

### Sector Salud

En este Sector, el subtema más reiterado por la ciudadanía continúa siendo “Ambulatorio medicina especializada” que representa el 16,51% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes. Frente al mes de junio, cuatro (4) subtemas continúan posicionándose como los más reiterados en el Sector Salud, observándose que ingresó el subtema “Concepto sanitario y refrendación para empresas aplicadoras de plaguicidas y lavado de tanques” desplazando a “Calidad del agua y saneamiento básico - establecimientos de comercio inspección vigilancia y control” que en julio no se clasificó en este ranking.

Tabla No 8 Subtemas más frecuentes Sector Salud

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
AMBULATORIO MEDICINA ESPECIALIZADA	1.333	16,51%
ACCESO Y ORIENTACION SOBRE SERVICIOS DE SALUD	711	8,81%
CONCEPTO SANITARIO Y REFRENDACION PARA EMPRESAS APLICADORAS DE PLAGUICIDAS Y LAVADO DE TANQUES	378	4,68%
RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTION DE FUNCIONARIOS	371	4,60%
B. POS	315	3,90%
OTROS SUBTEMAS	4.965	61,50%
<b>TOTAL</b>	<b>4.098</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/08/2025

## Sector Integración Social

En este Sector, el subtema más frecuente continúa siendo “Ingreso mínimo garantizado” con el 55,82% del total de respuestas emitidas en el Sector; frente al mes de junio, cuatro (4) subtemas continúan posicionándose como los más reiterados en este sector, observándose que ingresó el subtema “Comedores comunitarios” desplazando a “Apoyos económicos adulto Mayor” que en julio no se clasificó en este ranking.

Tabla No 9 Subtemas más relevantes Sector Integración Social

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
INGRESO MINIMO GARANTIZADO	3.267	55,82%
ENLACE SOCIAL	457	7,81%
CONTACTO Y ATENCION EN CALLE A LOS CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	386	6,59%
JARDIN INFANTIL DIURNO	246	4,20%
COMEDORES COMUNITARIOS	203	3,47%
OTROS SUBTEMAS	1.294	22,11%
<b>TOTAL</b>	<b>3.179</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/08/2025

## Sector Ambiente

En el Sector Ambiente, el subtema más reiterado es “Forestal (poda tala manejo de maderas)” que representa el 16,82% del total de respuestas emitidas en mes en el sector; frente al mes de junio, cuatro (4) subtemas continúan posicionándose como los más reiterados en este sector, observándose que ingresó el subtema “Contaminación atmosférica (aire auditivo visual)” desplazando a “Brigadas de salud” que en julio no se clasificó en este ranking.

Tabla No 10 Subtemas más frecuentes Sector Ambiente

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
FORESTAL (PODA TALA MANEJO MADERAS)	883	16,82%
ESCRUADRON ANTI CRUELDAD	823	15,68%
CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA (AIRE AUDITIVA PUBLICIDAD EXTERIOR VISUAL) ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO -INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL	779	14,84%
CERTIFICACION DE RIESGO	434	8,27%
CONTAMINACION ATMOSFERICA (AIRE AUDITIVA VISUAL)	414	7,89%
OTROS SUBTEMAS	1.917	36,51%
<b>TOTAL</b>	<b>3.115</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/08/2025

### Sector Hábitat

En este Sector, el subtema más reiterado es “Recolección residuos escombros animal muerto ordinarios vegetales hospitalarios y mobiliarios” que representa el 17,34% del total de respuestas emitidas en el Sector. Por otra parte, frente al mes de junio, cuatro (4) subtemas continúan posicionándose como los más reiterados en este sector, observándose que ingresó el subtema “Solicitud de mantenimiento de alumbrado” desplazando a “Actividades relacionadas con el arrendamiento de inmuebles” que en julio no se clasificó en este ranking.

Tabla No 11 Subtemas más frecuentes Sector Hábitat

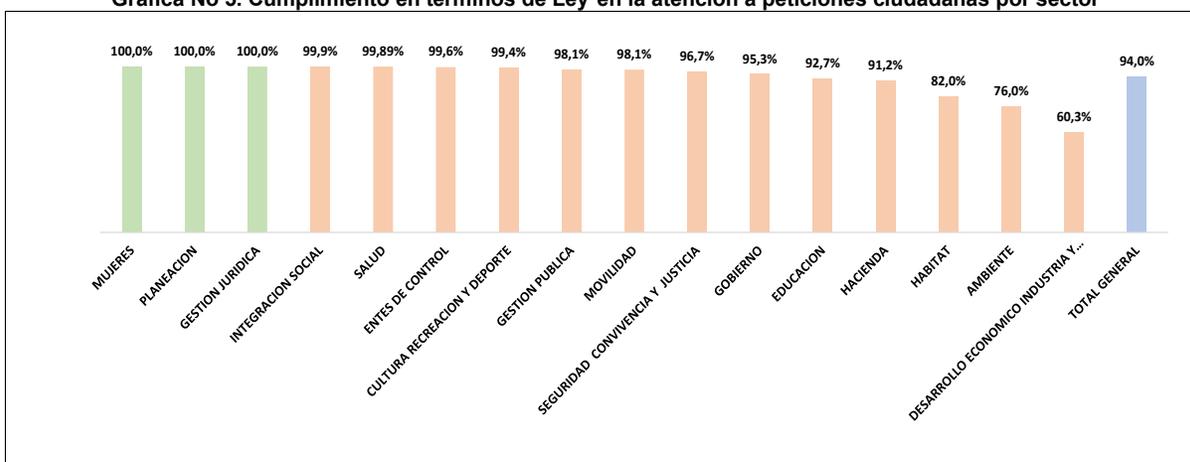
SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
RECOLECCION RESIDUOS ESCOMBROS ANIMAL MUERTO ORDINARIOS VEGETALES HOSPITALARIOS Y MOBILIARIOS	890	17,34%
ACCESO A VIVIENDA	756	14,73%
SUBSIDIO PARA MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	518	10,09%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	395	7,70%
SOLICITUD DE MANTENIMIENTO DE ALUMBRADO	376	7,33%
OTROS SUBTEMAS	2.197	42,81%
<b>TOTAL</b>	<b>1.096</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/08/2025

### 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, 3 sectores del Distrito Capital (Mujeres, Planeación, Gestión Jurídica) dieron respuesta oportuna al 100% de sus peticiones ciudadanas; 9 sectores y los entes de control dieron respuesta oportuna en más del 90%; 2 sectores se encuentran entre el 75% y 85%, y 1 sector se encuentra en el 60,3%. A su vez, el cumplimiento de la oportunidad de respuestas emitidas en Bogotá te escucha de todas las entidades del Distrito es del 94,0%.

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 01/08/2025

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
<b>AMBIENTE</b>				
INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO – IDIGER	42,0%	94,6%	68,9%	79,6%
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL – IDPYBA	100,0%	99,8%	97,9%	99,7%

SECTOR/ENTIDAD	CONSULTA	DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN, DP INTERÉS GENERAL, DP INTERÉS PARTICULAR, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA, FELICITACIÓN	SOLICITUD DE COPIA - SOLICITUD DE INFORMACIÓN	TOTAL
JARDÍN BOTÁNICO DE BOGOTÁ JOSE CELESTINO MUTIS – JBB	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	<b>94,1%</b>	<b>59,9%</b>	<b>62,4%</b>	<b>60,3%</b>
<b>CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE</b>				
CANAL CAPITAL	100,0%	100,0%	N/A	100,0%
FUNDACIÓN GILBERTO ÁLZATE AVENDAÑO – FUGA	N/A	100,0%	N/A	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 – IDRD	100,0%	<b>98,9%</b>	<b>97,8%</b>	<b>98,8%</b>
ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ – OFB	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	100,0%	<b>99,6%</b>	100,0%	<b>99,7%</b>
<b>DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO</b>				
CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO Y LA PRODUCTIVIDAD BOGOTÁ REGIÓN (INVEST IN BOGOTÁ)	N/A	100,0%	N/A	100,0%
INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO – IDT	100,0%	100,0%	<b>33,3%</b>	<b>90,0%</b>
INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL – IPES	<b>23,1%</b>	<b>11,7%</b>	<b>50,0%</b>	<b>12,3%</b>
SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	<b>92,9%</b>	<b>99,0%</b>	100,0%	<b>98,9%</b>
<b>EDUCACIÓN</b>				
AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA – ATENEA	100,0%	<b>97,1%</b>	100,0%	<b>97,1%</b>
INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO – IDEP	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	<b>95,1%</b>	<b>88,1%</b>	<b>76,6%</b>	<b>87,3%</b>
UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	100,0%	<b>62,4%</b>	<b>40,0%</b>	<b>63,2%</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
<b>ENTES DE CONTROL</b>				
CONCEJO DE BOGOTÁ	100,0%	100,0%	87,5%	98,4%
PERSONERÍA DE BOGOTÁ D.C.	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
VEEDURÍA DISTRIAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
<b>GESTIÓN JURIDICA</b>				
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRIAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
<b>GESTIÓN PÚBLICA</b>				
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRIAL - DASCD	100,0%	91,30%	80,0%	93,8%
SECRETARIA GENERAL	100,0%	98,9%	100,0%	98,9%
<b>GOBIERNO</b>				
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO – DADEP	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
INSTITUTO DISTRIAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL – IDPAC	100,0%	69,1%	50,0%	70,4%
SECRETARÍA DISTRIAL DE GOBIERNO	100,0%	96,7%	72,2%	96,5%
<b>HÁBITAT</b>				
CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR – CVP	100,0%	99,4%	100,0%	99,4%
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ EAAB – ESP	100,0%	73,2%	16,7%	73,0%
EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. - ETB – ESP	N/A	100,0%	N/A	100,0%
ENEL COLOMBIA S.A. ESP	100,0%	89,9%	N/A	89,9%
SECRETARÍA DISTRIAL DEL HÁBITAT	96,6%	96,3%	98,3%	97,1%
U.A.E DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP	85,7%	59,8%	85,7%	60,0%
VANTI S.A. ESP	N/A	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%	97,7%	100,0%	98,9%
LOTERÍA DE BOGOTÁ	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	99,1%	88,8%	81,8%	87,8%
U.A.E DE CATASTRO DISTRITAL – UAECD	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%	100,0%	100,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	100,0%	99,9%	100,0%	99,9%
<b>MOVILIDAD</b>				
CONCESIÓN DE GRÚAS Y PATIOS	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO – IDU	91,7%	76,7%	85,6%	77,9%
TERMINAL DE TRANSPORTES S.A.	100,0%	99,7%	100,0%	99,7%
EMPRESA METRO DE BOGOTÁ S.A.	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	100,0%	99,7%	100,0%	99,7%
EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A.	100,0%	96,2%	89,8%	95,2%
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	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
<b>SALUD</b>				
CAPITAL SALUD EPS-S S.A.S.	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
ENTIDAD DE GESTION ADMINISTRATIVA Y TÉCNICA – EGAT	N/A	N/A	N/A	N/A

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 – IDCBS	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	100,0%	99,6%	100,0%	99,6%
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E.	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E.	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E.	100,0%	99,9%	100,0%	99,9%
<b>SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</b>				
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	100,0%	95,2%	71,4%	95,1%
U.A.E CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ – UAECOB	N/A	99,9%	N/A	99,9%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>85,5%</b>	<b>94,3%</b>	<b>90,9%</b>	<b>94,0%</b>

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/08/2025

La Tabla No 12 muestra que, durante el mes de julio, de 61 entidades y entes de control del Distrito Capital que emitieron respuestas a peticiones ciudadanas en Bogotá te escucha, 1 entidad no emitió respuestas en el mes de julio, 26 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

Tabla No 13. Entidades con mayor número de peticiones vencidas

ENTIDAD	No	%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	1.762	30,3%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PUBLICOS -UAESP	958	16,5%
INSTITUTO PARA LA ECONOMIA SOCIAL – IPES	794	13,7%
INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO - IDIGER	483	8,3%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO – IDU	426	7,3%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	239	4,1%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	191	3,3%
EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A.	163	2,8%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	154	2,7%
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ EAAB - ESP	136	2,3%
OTRAS ENTIDADES	505	8,07
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>5.811</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/08/2025

En la Tabla No 13 se presenta el seguimiento a las peticiones vencidas en Bogotá te escucha; con corte al último día de julio, 5.811 peticiones se encuentran vencidas (fuera de términos y sin respuesta), observándose un aumento, teniendo en cuenta que, al último día de junio, 4.909 peticiones se encontraban vencidas (fuera de términos y sin respuesta). Se observa que el Sector Ambiente continúa presentando el mayor número de peticiones vencidas a fin de mes; por otra parte, 9 de las entidades relacionadas en la Tabla No 13, en junio también se clasificaron en este ranking de las 10 de entidades con mayor número de peticiones vencidas a fin de mes; notándose que la Secretaría Distrital de Seguridad y Convivencia, no se clasificó en este ranking en julio, y a su vez, ingresó la Secretaría Distrital de Gobierno.

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

En el mes de julio las Entidades distritales emitieron en total 62.441 respuestas a peticiones ciudadanas; de estas, se tomó una muestra de 1.483 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	
62.441	1.483	1.448	35	1.445	38	1.448	35	1.360	123	1324	159	167
		98%	2%	97%	3%	98%	2%	92%	8%	89%	11%	

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/08/2025

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

Las cifras de la Tabla No 14 muestran que 1.448 respuestas evaluadas (98%) cumplen con los criterios de “Coherencia” y “Calidez”; 1.445 respuestas evaluadas (970%) cumplen con el criterio de Claridad; 1.360 (92%) cumplen con el criterio de “Oportunidad”; y 1.324 (89%) cumplen con el “Manejo del Sistema”, concluyéndose que el 11% (167 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 julio 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):

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

ENTIDAD	MAYO		JUNIO		JULIO		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 BOGOTÁ	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	96%	CUMPLE	100%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORIA DEL ESPACIO PÚBLICO – DADEP	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	89%	CUMPLE	99%
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ EAAB – ESP	63%	25%	56%	32%	62%	26%	63%
ENEL COLOMBIA S.A. ESP	83%	5%	77%	11%	69%	19%	84%
ENTIDAD DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y TÉCNICA - EGAT		CUMPLE	100%	CUMPLE		CUMPLE	100%
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NINEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%
INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL – IDPYBA	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	87%	1%	98%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO – IDU	100%	CUMPLE	91%	CUMPLE	83%	5%	97%

<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	MAYO		JUNIO		JULIO		CONSOLIDADO 2025 ENTIDAD
INSTITUTO PARA LA ECONOMIA SOCIAL – IPES	22%	66%	19%	69%	7%	81%	35%
JARDIN BOTANICO DE BOGOTA JOSE CELESTINO MUTIS – JBB	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%
TERMINAL DE TRANSPORTES S.A.	19%	69%	97%	CUMPLE	100%	CUMPLE	71%
LOTERIA DE BOGOTA	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%
EMPRESA METRO DE BOGOTA S.A.	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	97%	CUMPLE	100%
ORQUESTA FILARMONICA DE BOGOTA – OFB	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%
SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA	76%	12%	85%	3%	80%	8%	77%
SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACION	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%
SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT	24%	64%	91%	CUMPLE	97%	CUMPLE	83%
SECRETARIA GENERAL	90%	CUMPLE	97%	CUMPLE	100%	CUMPLE	96%
SECRETARIA JURIDICA DISTRITAL	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	99%
UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSE DE CALDAS	90%	CUMPLE	76%	12%	58%	30%	79%
CORPORACION PARA EL DESARROLLO Y LA PRODUCTIVIDAD BOGOTA REGION (INVEST IN BOGOTA)	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%
AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACION SUPERIOR LA CIENCIA Y LA TECNOLOGIA – ATENEA	100%	CUMPLE	88%	CUMPLE	97%	CUMPLE	95%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL - UAECD	91%	CUMPLE	91%	CUMPLE	93%	CUMPLE	95%
EMPRESA DE RENOVACION Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTA – RENOBO	100%	CUMPLE	94%	CUMPLE	93%	CUMPLE	94%
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA S.A. - ETB – ESP	100%	CUMPLE	96%	CUMPLE	100%	CUMPLE	97%
FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS CESANTIAS Y PENSIONES – FONCEP	88%	CUMPLE	96%	CUMPLE	100%	CUMPLE	94%
INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA BIOTECNOLOGIA E INNOVACION EN SALUD – IDCBS	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%
INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC	100%	CUMPLE	93%	CUMPLE	84%	4%	96%
INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACION Y DEPORTE - IDRD	88%	CUMPLE	70%	18%	87%	1%	84%
INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO – IDT	70%	18%	60%	28%	56%	32%	75%
INSTITUTO PARA LA INVESTIGACION EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGOGICO – IDEP	92%	CUMPLE	92%	CUMPLE	100%	CUMPLE	94%

ENTIDAD	MAYO		JUNIO		JULIO		CONSOLIDADO 2025 ENTIDAD
SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE	41%	47%	32%	56%	47%	41%	49%
SECRETARIA DISTRITAL DE CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	83%	5%	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	94%
SECRETARIA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONOMICO	88%	CUMPLE	84%	4%	97%	CUMPLE	91%
SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	79%	9%	53%	35%	77%	11%	73%
SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	100%	CUMPLE	93%	CUMPLE	100%	CUMPLE	97%
SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD	88%	CUMPLE	88%	CUMPLE	97%	CUMPLE	92%
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E.	94%	CUMPLE	97%	CUMPLE	100%	CUMPLE	97%
EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A.	71%	17%	76%	12%	67%	21%	74%
U.A.E CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ – UAECOB	100%	CUMPLE	97%	CUMPLE	100%	CUMPLE	97%
CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR – CVP	91%	CUMPLE	91%	CUMPLE	100%	CUMPLE	93%
FUNDACION GILBERTO ALZATE AVENDANO – FUGA	96%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	99%
CONCESION DE GRUAS Y PATIOS	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%
INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES – IDARTES	97%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	99%
INSTITUTO DISTRITAL DE GESTION DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMATICO – IDIGER	83%	5%	73%	15%	89%	CUMPLE	83%
INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACION Y ACCION COMUNAL – IDPAC	56%	32%	89%	CUMPLE	75%	13%	71%
PERSONERIA DE BOGOTÁ D.C.	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%
SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	85%	3%	74%	14%	77%	11%	80%
SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL	100%	CUMPLE	88%	CUMPLE	100%	CUMPLE	95%
SECRETARIA DISTRITAL DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	73%	15%	94%	CUMPLE	77%	11%	82%
SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD	95%	CUMPLE	95%	CUMPLE	97%	CUMPLE	94%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL – DASCD	89%	CUMPLE	100%	CUMPLE	88%	CUMPLE	92%
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E.	97%	CUMPLE	97%	CUMPLE	93%	CUMPLE	97%
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	97%	CUMPLE	97%	CUMPLE	97%	CUMPLE	96%

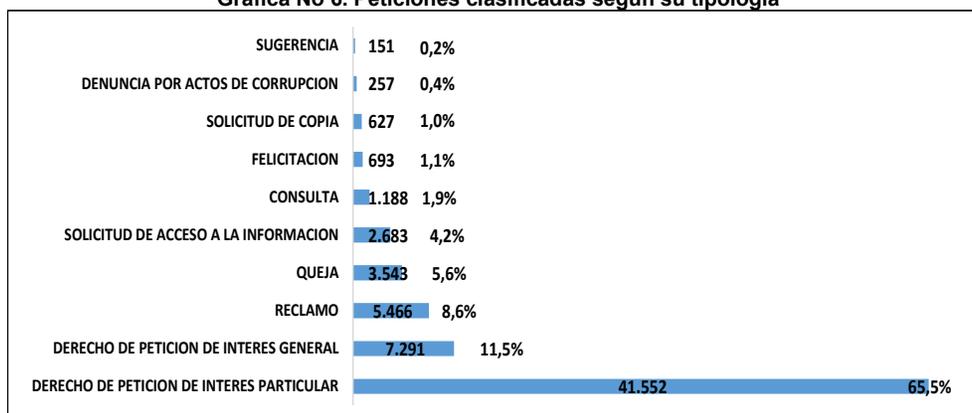
ENTIDAD	MAYO		JUNIO		JULIO		CONSOLIDADO 2025 ENTIDAD
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E.	91%	CUMPLE	100%	CUMPLE	97%	CUMPLE	97%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PUBLICOS -UAESP	82%	6%	61%	27%	70%	18%	75%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE REHABILITACION Y MANTENIMIENTO VIAL - UAERMV	100%	CUMPLE	96%	CUMPLE	100%	CUMPLE	99%
VANTI S.A. ESP	90%	CUMPLE	95%	CUMPLE	100%	CUMPLE	97%
VEEDURIA DISTRITAL	96%	CUMPLE	100%	CUMPLE	95%	CUMPLE	97%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/08/2025

La información presentada en la Tabla No 15 muestra que el 72% (44 entidades distritales) alcanzaron en el mes de julio 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 17 entidades (28%) se encuentran por debajo de este porcentaje.

#### 4. CLASIFICACIÓN DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA

Gráfica No 6. Peticiones clasificadas según su tipología



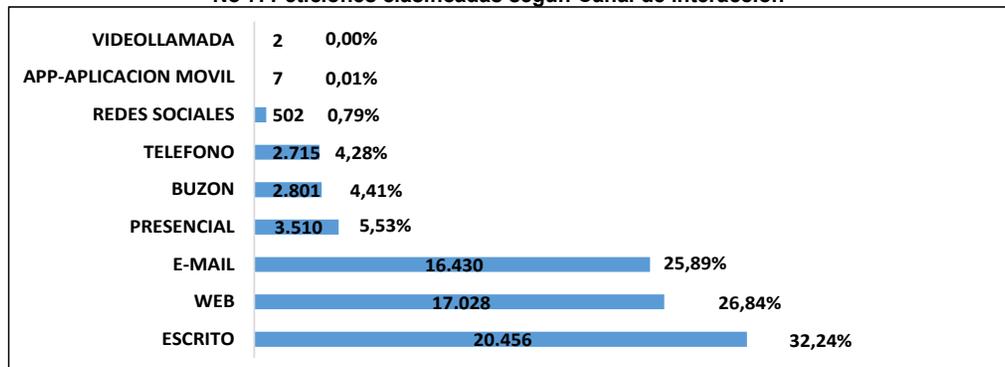
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/08/2025

En la Gráfica No 6 se muestran las peticiones registradas en Bogotá te escucha en el mes de julio, 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 65,5% del total registrado; la segunda tipología es el “Derecho de Petición de Interés General” con el 11,5% del total registrado en el mes en Bogotá te escucha. No se presenta variación (en referencia al mes de junio) en cuanto a las dos tipologías más utilizadas por la ciudadanía.

## 5. CANALES DE INTERACCIÓN

No 7. Peticiones clasificadas según Canal de interacción

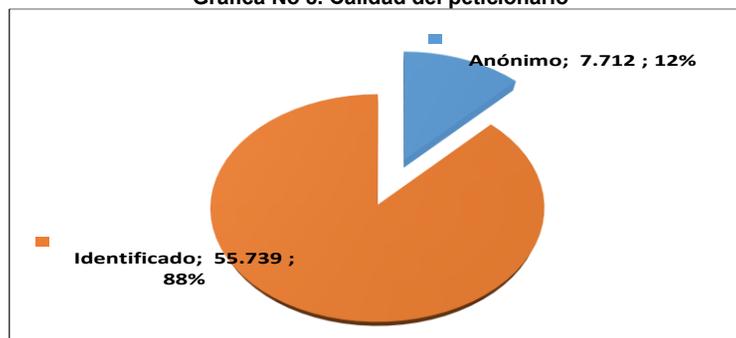


Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/08/2025

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 continúa siendo el canal “Escrito” con el 32,24% del total de peticiones registradas; por otra parte, se observa variación en el segundo canal más utilizado, teniendo en cuenta que el canal “Web” con el 26,84% del total registrado, pasó de la tercera posición en junio, a posicionarse en julio como el segundo canal más utilizado, desplazando al canal “E-mail” a la tercera posición.

## 6. CALIDAD DEL PETICIONARIO

Gráfica No 8. Calidad del peticionario



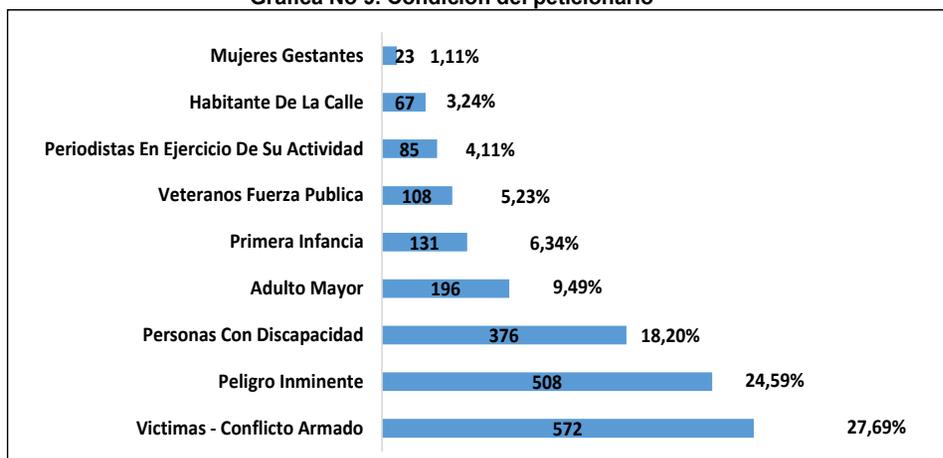
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/08/2025

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.

## 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 julio (63.451), el 3,26% refiere condición especial. De estas, “Víctimas del conflicto armado”, continúa presentando el mayor número de registros, con el 27,69% del total que refieren condición especial; a su vez, la condición “Peligro inminente” continúa posicionándose como la segunda con mayor registro (24,59%) en Bogotá te escucha.

Gráfica No 9. Condición del peticionario

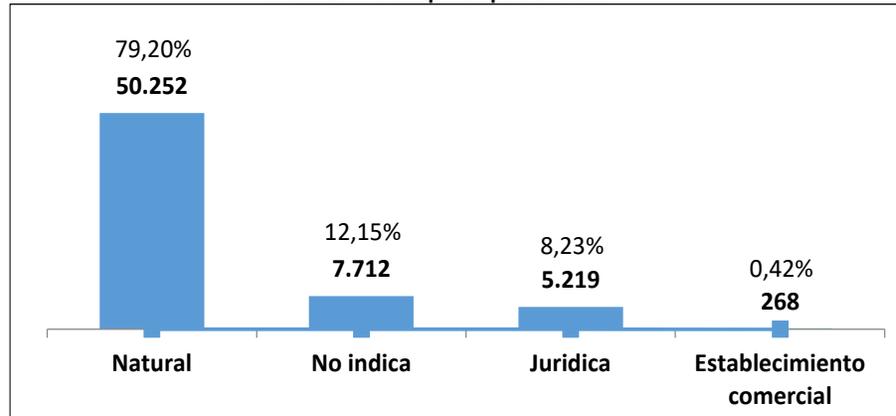


Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/08/2025

## 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 79,20% se identifica como persona natural, el 8,23% como persona jurídica, el 0,42% como establecimiento comercial; y el 12,15% no reporta esta información. No se observa variación (frente al mes de junio), 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

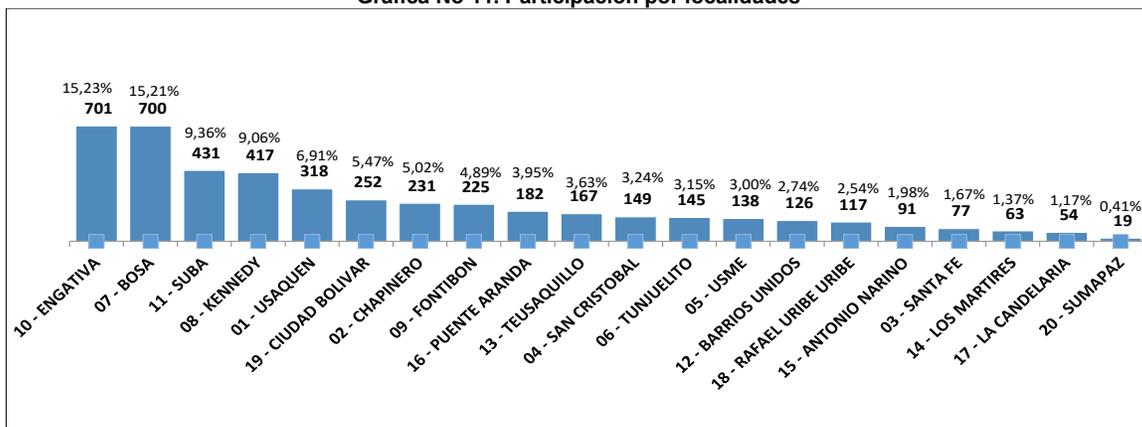


Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/08/2025

## 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 4.603 peticiones en las que se diligenció este campo, y representan el 7,3% del total registrado en el mes; se concluye que las localidades de Engativá, Bosa, y Suba son las que tienen más peticiones con 701, 700 y 431 respectivamente, acumulando el 39,80% 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 01/08/2025

A continuación, se presentan los temas más relevantes para estas tres localidades:

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

LOCALIDAD DE LOS HECHOS	TEMA	No TOTAL PETICIONES
10 – ENGATIVA	COACTIVO	165
	CONTRAVENCIONES	137
	SEGURIDAD LOCAL Y PROBLEMATICAS ASOCIADAS	35
07 – BOSA	CONTRAVENCIONES	263
	INSPECCION VIGILANCIA Y CONTROL A ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO	240
	SALUD PUBLICA	172
11 – SUBA	SERVICIO A LA CIUDADANIA	42
	SALUD PUBLICA	29
	SEGURIDAD LOCAL Y PROBLEMATICAS ASOCIADAS	27

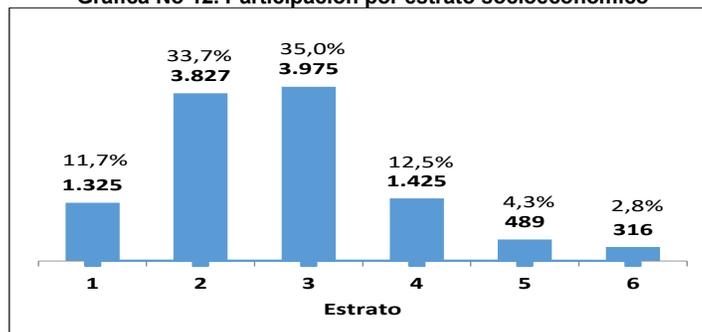
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/08/2025

La Tabla No 16 muestra que el tema “Contravenciones” es transversal en dos (2) de las 3 localidades (origen de la petición - zona donde se presentan los hechos referidos o situación mencionada).

## 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 11.357 peticiones se incluye esta variable (17,9% del total registrado en el mes); de estas, el “Estrato 3” presenta el mayor registro, con el 35,0% del total que incluyó esta información; en segunda posición se ubica el “Estrato 2” con el 33,7% del total. Frente al mes de junio, se presenta variación en el estrato con mayor registro en Bogotá te escucha, teniendo en cuenta que el estrato 3 pasó de la segunda posición en junio a ubicarse en julio como el de mayor registro en Bogotá te escucha.

Gráfica No 12. Participación por estrato socioeconómico



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/08/2025

## 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 105 peticiones, especificando la oportunidad en la gestión:

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

SECTOR	ENTIDAD	RESPUESTA CON GESTIÓN EXTEMPORÁNEA	RESPUESTA CON GESTIÓN OPORTUNA	TOTAL PETICIONES GESTIONADAS
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	8	37	45
EDUCACION	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	5	9	14
	UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	2	1	3
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO – IDT	1	10	11
	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL – IPES	-	1	1
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES – IDARTES	-	7	7
	FUNDACIÓN GILBERTO ÁLZATE AVENDAÑO – FUGA	-	1	1
SALUD	CAPITAL SALUD EPS-S S.A.S.	-	5	5
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	-	1	1
HÁBITAT	EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ – RENOBO	-	5	5
HACIENDA	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	-	2	2
	LOTERÍA DE BOGOTÁ	-	2	2
GESTIÓN PÚBLICA	SECRETARIA GENERAL	2	1	3
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	U.A.E CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ – UAECOB	-	2	2

SECTOR	ENTIDAD	RESPUESTA CON GESTIÓN EXTEMPORÁNEA	RESPUESTA CON GESTIÓN OPORTUNA	TOTAL PETICIONES GESTIONADAS
AMBIENTE	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL – IDPYBA	1	-	1
MOVILIDAD	EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A.	-	1	1
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD – IDIPRON	-	1	1
<b>TOTAL PETICIONES GESTIONADAS</b>		<b>19</b>	<b>86</b>	<b>105</b>

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/08/2025

La Tabla No 17 muestra que los sectores Gobierno, Educación, Desarrollo Económico y Gestión Pública, 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 junio/2025<sup>4</sup>:

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

SECTOR	ENTIDAD	REPORTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES	REPORTE DE LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	PETICIONES NO REPORTADAS POR LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	PETICIONES NO SUBIDAS POR LA ENTIDAD AL SISTEMA (INGRESADAS POR OTROS CANALES)	PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DECRETO 371/2010
GESTIÓN PÚBLICA	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	4.610	4.610	N.A.	N.A.	100,00%
	Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital – DASCD	39	39	N.A.	N.A.	100,00%
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	1.300	1.300	N.A.	N.A.	100,00%
	Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP	386	386	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC	53	53	N.A.	N.A.	100,00%
HACIENDA	Secretaría Distrital de Hacienda	1.168	1.242	N.A.	74	94,04%
	U.A.E. -de Catastro Distrital	231	231	N.A.	N.A.	100,00%
	Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP	78	78	N.A.	N.A.	100,00%
	Lotería de Bogotá	36	36	N.A.	N.A.	100,00%

<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 21 de julio de 2025.

SECTOR	ENTIDAD	REPORTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES	REPORTE DE LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	PETICIONES NO REPORTADAS POR LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	PETICIONES NO SUBIDAS POR LA ENTIDAD AL SISTEMA (INGRESADAS POR OTROS CANALES)	PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DECRETO 371/2010
PLANEACIÓN	Secretaría Distrital de Planeación	1.464	1.464	N.A.	N.A.	100,00%
DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIAL Y TURISMO	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	428	428	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto para la Economía Social – IPES	363	363	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	17	17	N.A.	N.A.	100,00%
EDUCACIÓN	Secretaría de Educación del Distrito	726	732	N.A.	6	99,18%
	Agencia Distrital para la educación Superior, la Ciencia y la Tecnología - Atenea	2.426	2.426	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP	15	15	N.A.	N.A.	100,00%
	Universidad Distrital Francisco José de Caldas	42	80	N.A.	38	52,50%
SALUD	Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud - IDCBIS	3	3	N.A.	N.A.	100,00%
	Secretaría Distrital de Salud	4.215	4.215	N.A.	N.A.	100,00%
	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	419	419	N.A.	N.A.	100,00%
	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.	796	796	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
	Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E.	286	286	N.A.	N.A.	100,00%
	Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.	462	462	N.A.	N.A.	100,00%
	Entidad de Gestión Administrativa y Técnica – EGAT	0	1	N.A.	1	0,00%
	Capital Salud EPS-S S.A.S.	133	NO REPORTA			
INTEGRACIÓN SOCIAL	Secretaría Distrital de Integración Social	4.695	4.695	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud – IDIPRON	75	75	N.A.	N.A.	100,00%
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	Secretaría Distrital de Cultura Recreación y deporte	259	259	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de Recreación y Deporte – IDRD	569	569	N.A.	N.A.	100,00%
	Orquesta Filarmónica de Bogotá – OFB	24	24	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural – IDPC	101	101	N.A.	N.A.	100,00%
	Fundación Gilberto Álzate Avendaño – FUGA	51	51	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de las Artes – IDARTES	275	275	N.A.	N.A.	100,00%
	Canal Capital	37	37	N.A.	N.A.	100,00%
AMBIENTE	Secretaría Distrital de Ambiente	2.033	2.033	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático – IDIGER	885	885	N.A.	N.A.	100,00%
	Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis – JBB	150	150	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital para la Protección y el	1.038	1.038	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
	Bienestar Animal – IDPYBA					
MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	10.724	18.923	N.A.	8.199	56,67%
	Instituto de Desarrollo Urbano – IDU	793	793	N.A.	N.A.	100,00%
	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial – UAERMV	279	279	N.A.	N.A.	100,00%
	Empresa de Transporte del Tercer Milenio Transmilenio S.A.	1.798	NO REPORTA			
	Terminal de Transportes S.A.	640	640	N.A.	N.A.	100,00%
	Concesión de Grúas y Patios	37	NO REPORTA			
	Empresa Metro de Bogotá S.A.	427	427	N.A.	N.A.	100,00%
HÁBITAT	Secretaría Distrital del Hábitat	1.300	1.300	N.A.	N.A.	100,00%
	Caja de la Vivienda Popular – CVP	378	378	N.A.	N.A.	100,00%
	Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP	799	799	N.A.	N.A.	100,00%
	Empresa de Renovación y desarrollo Urbano de Bogotá - Renobo	21	21	N.A.	N.A.	100,00%
	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB - ESP	96	72.014	N.A.	71.918	0,13%
	Enel Colombia S.A. ESP	47	NO REPORTA			
	Vanti S.A. ESP	10	NO REPORTA			
	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. - ETB – ESP	34	NO REPORTA			
MUJER	Secretaría Distrital de la Mujer	245	245	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
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	959	959	N.A.	N.A.	100,00%
	Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos Bogotá - UAECOB	565	565	N.A.	N.A.	100,00%
GESTIÓN JURÍDICA	Secretaría Jurídica Distrital	135	135	N.A.	N.A.	100,00%
ENTES DE CONTROL	Concejo de Bogotá	143	143	N.A.	N.A.	100,00%
	Veeduría Distrital	293	293	N.A.	N.A.	100,00%
	Personería de Bogotá D.C.	78	NO REPORTA			
<b>TOTAL</b>		<b>49.689</b>	<b>127.788</b>	<b>0</b>	<b>80.236</b>	<b>38,88%</b>

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 22/08/2025

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 49.689 peticiones, mientras que las entidades en su “Informe mensual de PQR” reportaron 127.788 peticiones encontrándose una diferencia de 80.236 peticiones<sup>5</sup>, para un cumplimiento del 38,88%; es decir, de la totalidad de peticiones interpuestas por la ciudadanía ante la Administración Distrital, se cargó en Bogotá te escucha el 38,88% de estas.

Por otra parte, la Tabla No 18 muestra que las entidades con el menor porcentaje de cumplimiento (inferior al 60%) son: Entidad de Gestión Administrativa y Técnica – EGAT (0%), Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá - EAAB (0,13%), Universidad Distrital Francisco José de Caldas (52,50%), Secretaría Distrital de Movilidad (56,67%).

### 13. RECOMENDACIONES

<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.

- 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 julio:
- Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología - ATENEA
  - Caja de la Vivienda Popular – CVP
  - Concejo de Bogotá
  - Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital - DASCD
  - Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB – ESP
  - Empresa de Transporte del Tercer Milenio Transmilenio S.A.
  - Enel Colombia S.A. ESP
  - Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP
  - 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 de Recreación y Deporte - IDRD
  - Instituto Distrital de Turismo – IDT
  - Instituto Distrital para la Protección y el Bienestar Animal - IDPYBA

- Instituto para la Economía Social – IPES
- Secretaría de Educación del Distrito
- Secretaría Distrital de Ambiente
- Secretaría Distrital de Cultura Recreación y Deporte
- Secretaría Distrital de Desarrollo Económico
- Secretaría Distrital de Gobierno
- Secretaría Distrital de Hacienda
- Secretaría Distrital de Integración Social
- Secretaría Distrital de Movilidad
- Secretaría Distrital de Salud
- Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia
- Secretaría Distrital del Hábitat
- Secretaria General
- Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.
- Terminal de Transportes S.A.
- U.A.E Cuerpo Oficial Bomberos Bogotá – UAECOB
- U.A.E de Servicios Públicos – UAESP
- Universidad Distrital Francisco José de Caldas

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

- A las entidades que presentan peticiones vencidas (fuera de términos y sin respuesta) con corte al último día del mes, se les invita a dar respuesta de fondo atendiendo los términos legales establecidos y se les recuerda la importancia de dar trámite oportuno a las peticiones ciudadanas, de conformidad con lo establecido en el numeral 8 del Art. 39 de la Ley 1952 de 2019<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 17 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
- Empresa de Transporte del Tercer Milenio Transmilenio S.A.
- Enel Colombia S.A. ESP
- Instituto de Desarrollo Urbano – IDU
- Instituto Distrital De La Participación y Acción Comunal – IDPAC
- Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC
- Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal – IDPYBA
- Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRDR
- Instituto Distrital de Turismo – IDT
- Instituto para la Economía Social – IPES
- Secretaría de Educación del Distrito
- Secretaría Distrital de Ambiente
- Secretaría Distrital de Gobierno
- Secretaría Distrital de Hacienda
- Secretaría Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia
- Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos -UAESP
- Universidad Distrital Francisco José de Caldas

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, Desarrollo Económico y Gestión Pública, 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”:
  - Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología – ATENEA
  - Concejo de Bogotá
  - Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP
  - Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital - DASCD
  - Empresa de Transporte del Tercer Milenio Transmilenio S.A.
  - ENEL Colombia S.A. ESP
  - Instituto de Desarrollo Urbano - IDU
  - Instituto Distrital de Turismo - IDT
  - Secretaría de Educación del Distrito
  - Secretaría Distrital de Ambiente
  - Secretaría Distrital de Gobierno
  - Secretaría Distrital del Hábitat
  - Secretaría Distrital de Desarrollo Económico
  - Secretaría Distrital de Hacienda
  - Secretaría Distrital de Integración Social
  - Secretaría Distrital de la Mujer
  - Secretaría Distrital de Movilidad
  - Secretaría Distrital de Planeación
  - Secretaría Distrital de Salud
  - Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia
  - Secretaría Jurídica Distrital
  - Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.
  - Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.
  - Subred Integrada de Servicios De Salud Centro Oriente E.S.E.
  - Terminal de Transportes S.A.
  - Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital – UAECD
  - Universidad Distrital Francisco José de Caldas



SECRETARÍA  
GENERAL

**INFORME GESTIÓN DE PETICIONES  
ENTIDADES DISTRITALES JULIO 2025**

**Página 42 de 42**

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

