



SECRETARÍA
GENERAL

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

Página 1 de 40

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

BOGOTÁ D.C. DICIEMBRE 2025

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	RESUMEN GLOBAL PETICIONES CIUDADANAS D.C.	4
3.	GESTIÓN DE PETICIONES POR SECTORES D.C.	5
3.1.	REGISTRO DE PETICIONES POR SECTORES Y POR ENTIDADES DEL D.C.	6
3.2.	VARIACIÓN EN EL REGISTRO DE PETICIONES POR SECTOR	10
3.3.	GESTIÓN DE RESPUESTA POR SECTORES	10
3.4.	TEMAS Y SUBTEMAS MÁS FRECUENTES	12
3.5.	TIEMPOS DE GESTIÓN	15
3.6.	SEGUIMIENTO A PETICIONES VENCIDAS EN EL SISTEMA	21
3.7.	ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS POR LAS ENTIDADES DISTRITALES	21
4.	CLASIFICACIÓN DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA	26
5.	CANALES DE INTERACCIÓN	26
6.	CALIDAD DEL PETICIONARIO	27
7.	CONDICIÓN DEL PETICIONARIO.....	27
8.	PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO	28
9.	PARTICIPACIÓN POR LOCALIDADES DEL D.C.....	29
10.	UTILIZACIÓN DEL SISTEMA POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO	30
11.	PETICIONES DE VEEDURÍAS CIUDADANAS POR SECTORES DEL D.C.	30
12.	CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 371 DE 2010	32
13.	RECOMENDACIONES.....	36

INFORME GESTIÓN DE PETICIONES ENTIDADES DISTRITALES NOVIEMBRE – 2025

1. INTRODUCCIÓN

El Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, es un “*Sistema de Información diseñado e implementado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá como instrumento tecnológico gerencial, para registrar las peticiones que tengan origen ciudadano desde su presentación o registro, análisis, clasificación, direccionamiento, respuesta y su finalización en el sistema; y que permite llevar a cabo el seguimiento a las mismas; dichas peticiones deberán ser resueltas por las entidades distritales conforme a los dispuesto en el Título II de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el Art 1 de la Ley 1755 de 2015*

¹. En este sistema, la ciudadanía puede interponer sus quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones, denuncias por posibles actos de corrupción, o peticiones en general, con el objeto de que las Entidades Distritales emitan respuesta oportuna o inicien una actuación administrativa según sea el caso, contribuyendo a mejorar los índices de satisfacción de la ciudadanía frente a los servicios recibidos.

De conformidad con las disposiciones legales vigentes y en concordancia con lo establecido en las Leyes 1474/2011 (Estatuto Anticorrupción), 1712/2014 y 1755 de 2015, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., fijó lineamientos para atender y hacer seguimiento a los requerimientos presentados por la ciudadanía, a través de los diferentes canales de interacción dispuestos por la Administración Distrital. Así mismo, teniendo en cuenta el Art. 3 del Decreto 371/2010 por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia, y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital, y 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 noviembre de 2025, incluyendo la cifra

¹ Decreto Distrital 847 de 2019

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

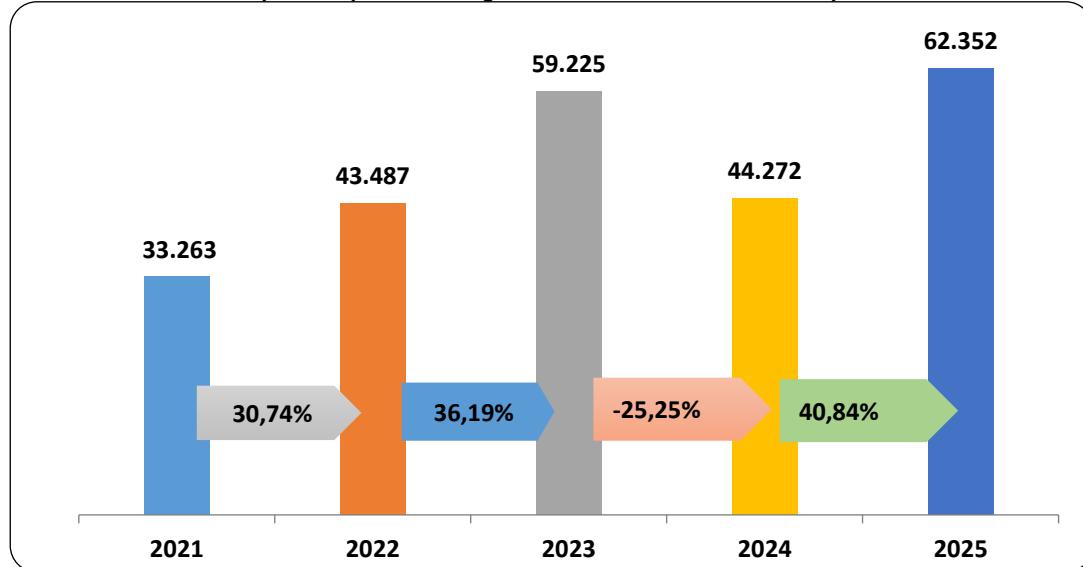
2. RESUMEN GLOBAL PETICIONES CIUDADANAS D.C.

Tabla No 1. Consolidado peticiones registradas 2021 a 2025

PERIODO	2021	2022	2023	2024	2025	Diferencia 2025 - 2024		Diferencia frente al mes anterior	
						No	Porcentaje	No	Porcentaje
Enero	29.617	32.803	49.651	45.624	45.570	-54	-0,12%	2.866	6,71%
Febrero	30.108	39.485	55.405	50.104	51.487	1.383	2,76%	5.917	12,98%
Marzo	38.990	50.868	53.657	50.325	56.908	6.583	13,08%	5.421	10,53%
Abril	32.933	35.965	40.883	43.996	51.890	7.894	17,94%	-5.018	-8,82%
Mayo	32.005	38.741	48.482	42.470	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	72.694	33.126	83,72%	9.133	14,37%
Octubre	35.867	41.088	45.813	50.731	72.761	22.030	43,43%	67	0,09%
Noviembre	33.263	43.487	59.225	44.272	62.352	18.080	40,84%	-10.409	-14,31%
Diciembre	31.887	39.256	42.500	42.704					
TOTAL	400.499	449.303	549.838	519.682	645.150				

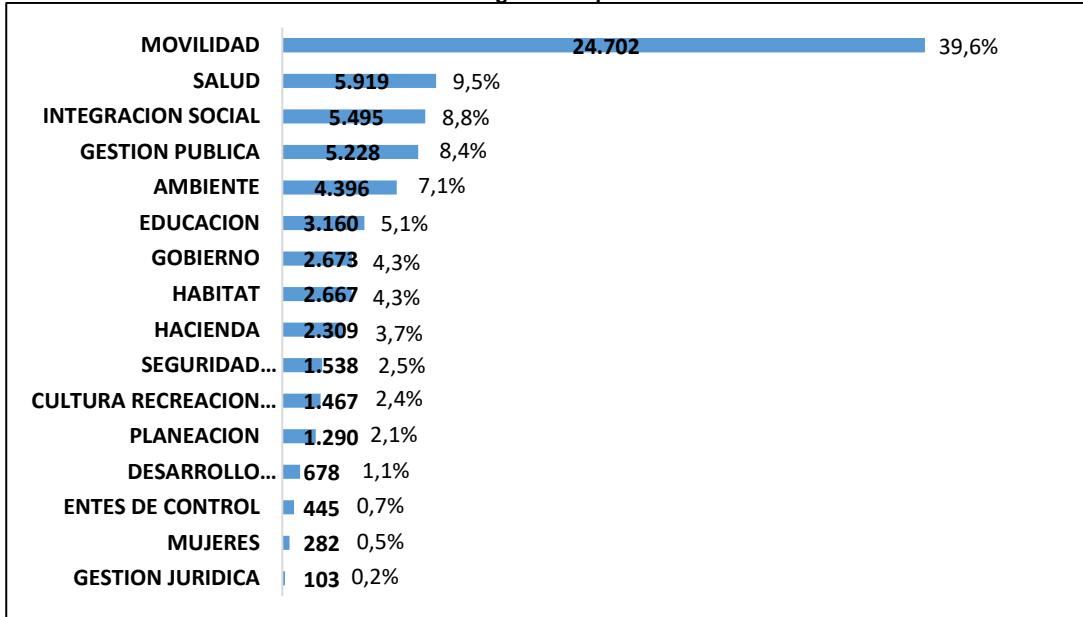
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/12/2025

La Tabla No 1 y Gráfica No 1 muestran que en el mes de noviembre 2025 se registraron 62.352 peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, presentándose disminución de 10.409 peticiones (-14,31%) frente a las registradas en el mes de octubre; y aumento de 18.080 peticiones (40,84%) con respecto a las registradas en el mismo mes del año anterior (noviembre 2024).

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

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/12/2025

3. GESTIÓN DE PETICIONES POR SECTORES D.C.

Gráfica No 2. Peticiones registradas por sector - noviembre 2025

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/12/2025

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 (39,6%), Salud (9,5%), Integración Social (8,8%), Ambiente (7,1%) y Educación (5,1%), los cuales acumulan el 70% 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	21.091	85,38%	33,83%
	EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A.	1.358	5,50%	2,18%
	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU	795	3,22%	1,28%
	TERMINAL DE TRANSPORTES S.A.	720	2,91%	1,15%
	EMPRESA METRO DE BOGOTÁ S.A.	493	2,00%	0,79%
	U.A.E DE REHABILITACIÓN Y MANTENIMIENTO VIAL - UAERMV	206	0,83%	0,33%
	CONCESIÓN DE GRÚAS Y PATIOS	39	0,16%	0,06%
TOTAL SECTOR MOVILIDAD		24.702	100,00%	39,62%
SALUD	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	3.865	65,30%	6,20%
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E.	857	14,48%	1,37%
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	394	6,66%	0,63%
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E.	382	6,45%	0,61%
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E.	297	5,02%	0,48%
	CAPITAL SALUD EPS-S S.A.S.	109	1,84%	0,17%
	ENTIDAD DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y TÉCNICA - EGAT	12	0,20%	0,02%



**SECRETARÍA
GENERAL**

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

Página 7 de 40

SECTOR	ENTIDAD	# TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
	INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD - IDCIBIS	3	0,05%	0,00%
TOTAL SECTOR SALUD		5.919	100,00%	9,49%
INTEGRACION SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	5.437	98,94%	8,72%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON	58	1,06%	0,09%
TOTAL SECTOR INTEGRACIÓN SOCIAL		5.495	100,00%	8,81%
GESTIÓN PUBLICA	SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ	5.151	98,53%	8,26%
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL - DASCD	77	1,47%	0,12%
TOTAL SECTOR GESTIÓN PÚBLICA		5.228	100,00%	8,38%
AMBIENTE	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	1.882	42,81%	3,02%
	INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO - IDIGER	1.236	28,12%	1,98%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL - IDPYBA	1.112	25,30%	1,78%
	JARDÍN BOTÁNICO DE BOGOTÁ JOSE CELESTINO MUTIS - JBB	166	3,78%	0,27%
TOTAL SECTOR AMBIENTE		4.396	100,00%	7,05%
EDUCACIÓN	AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA - ATENEA	2.390	75,63%	3,83%
	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	692	21,90%	1,11%
	UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	66	2,09%	0,11%
	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO - IDEP	12	0,38%	0,02%
TOTAL SECTOR EDUCACIÓN		3.160	100,00%	5,07%
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	2.109	78,90%	3,38%
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO - DADEP	499	18,67%	0,80%
	INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL - IDPAC	65	2,43%	0,10%
TOTAL SECTOR GOBIERNO		2.673	100,00%	4,29%
HÁBITAT	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	1.445	54,18%	2,32%





**SECRETARÍA
GENERAL**

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

Página 8 de 40

SECTOR	ENTIDAD	# TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
	U.A.E DE SERVICIOS PÚBLICOS - UAEESP	636	23,85%	1,02%
	CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR - CVP	347	13,01%	0,56%
	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ EAAB - ESP	122	4,57%	0,20%
	ENEL COLOMBIA S.A. ESP	49	1,84%	0,08%
	EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. - ETB - ESP	29	1,09%	0,05%
	EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ - RENOBO	28	1,05%	0,04%
	VANTI S.A. ESP	11	0,41%	0,02%
TOTAL SECTOR HÁBITAT		2.667	100,00%	4,28%
HACIENDA	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	1.928	83,50%	3,09%
	U.A.E DE CATASTRO DISTRITAL - UAECD	306	13,25%	0,49%
	FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES - FONCEP	55	2,38%	0,09%
	LOTERÍA DE BOGOTÁ	20	0,87%	0,03%
TOTAL SECTOR HACIENDA		2.309	100,00%	3,70%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	864	56,18%	1,39%
	U.A.E CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ - UAECOB	674	43,82%	1,08%
TOTAL SECTOR SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA		1.538	100,00%	2,47%
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRD	753	51,33%	1,21%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	258	17,59%	0,41%
	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	238	16,22%	0,38%
	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC	120	8,18%	0,19%
	FUNDACIÓN GILBERTO ÁLZATE AVENDAÑO - FUGA	46	3,14%	0,07%
	ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ - OFB	34	2,32%	0,05%
	CANAL CAPITAL	18	1,23%	0,03%
TOTAL SECTOR CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE		1.467	100,00%	2,35%
PLANEACIÓN	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	1.290	100,00%	2,07%
TOTAL SECTOR PLANEACIÓN		1.290	100,00%	2,07%



SECTOR	ENTIDAD	# TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	446	65,78%	0,72%
	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL - IPES	222	32,74%	0,36%
	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO - IDT	8	1,18%	0,01%
	CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO Y LA PRODUCTIVIDAD BOGOTÁ REGIÓN (INVEST IN BOGOTÁ)	2	0,29%	0,00%
	TOTAL SECTOR DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	678	100,00%	1,09%
ENTES DE CONTROL	VEEDURÍA DISTRITAL	236	53,03%	0,38%
	CONCEJO DE BOGOTÁ	140	31,46%	0,22%
	PERSONERÍA DE BOGOTÁ D.C.	69	15,51%	0,11%
ENTES DE CONTROL		445	100,00%	0,71%
MUJERES	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	282	100,00%	0,45%
TOTAL SECTOR MUJERES		282	100,00%	0,45%
GESTIÓN JURÍDICA	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	103	100,00%	0,17%
TOTAL SECTOR GESTIÓN JURÍDICA		103	100,00%	0,17%
TOTAL GENERAL		62.352		100,00%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/12/2025

La Tabla No 2 muestra que, en noviembre, las cinco (5) entidades con mayor registro de peticiones ciudadanas en Bogotá te escucha², son:

- Secretaría Distrital de Movilidad: Las peticiones de esta entidad representan el 85,38% del total registrado en su Sector, y el 33,83% del total registrado en Bogotá te escucha.
- Secretaría Distrital de Integración Social: Representa el 98,94% del total registrado en su Sector y el 8,72% del total registrado en Bogotá te escucha.
- Secretaría Distrital de Salud: Representa el 65,30% del total registrado en su Sector y el 6,20% del total registrado en Bogotá te escucha.
- Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología - Atenea: Representa el 75,63% del total registrado en su Sector y el 3,83% del total registrado.

² Se excluyen de este ranking las cifras de la Secretaría General, teniendo en cuenta que la entidad registra a través de la Central Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha y la Línea 195, un gran número de peticiones que en su gran mayoría no son de su competencia; por lo cual son trasladadas a las entidades distritales, nacionales y privadas competentes para dar solución, según sea el tema de su competencia o misión o corresponden a respuestas inmediatas a través de la Línea 195.

- Secretaría Distrital de Gobierno: Representa el 78,90% del total registrado en su Sector y el 3,38% del total registrado en Bogotá te escucha.

Frente al mes anterior (octubre), 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.

3.2. Variación en el registro de peticiones por sector

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

SECTOR	OCTUBRE	NOVIEMBRE	%VARIACION (MES ANTERIOR)
MOVILIDAD	29.410	24.702	-16,0%
SALUD	7.299	5.919	-18,9%
INTEGRACION SOCIAL	5.972	5.495	-8,0%
AMBIENTE	5.305	4.396	-17,1%
GOBIERNO	2.822	2.673	-5,3%
HABITAT	3.681	2.667	-27,5%
EDUCACION	2.301	3.160	37,3%
HACIENDA	2.750	2.309	-16,0%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	1.923	1.538	-20,0%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	1.716	1.467	-14,5%
PLANEACION	1.744	1.290	-26,0%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	984	678	-31,1%
ENTES DE CONTROL	575	445	-22,6%
GESTION PUBLICA	5.844	5.228	-10,5%
MUJERES	294	282	-4,1%
GESTION JURIDICA	141	103	-27,0%
TOTAL	72.761	62.352	-14,31%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/12/2025

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 noviembre con las registradas en el mes de octubre; se observa que 1 sector presenta aumento en el porcentaje de peticiones registradas en Bogotá te escucha, el Sector Educación (37,3%), y 14 sectores y los entes de control presentan disminución en el porcentaje de peticiones registradas, destacándose la disminución en el Sector Desarrollo Económico, Industria y Turismo (-31,1%).

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 noviembre en Bogotá te escucha y el número de cierres realizado por los sectores, la cual muestra que

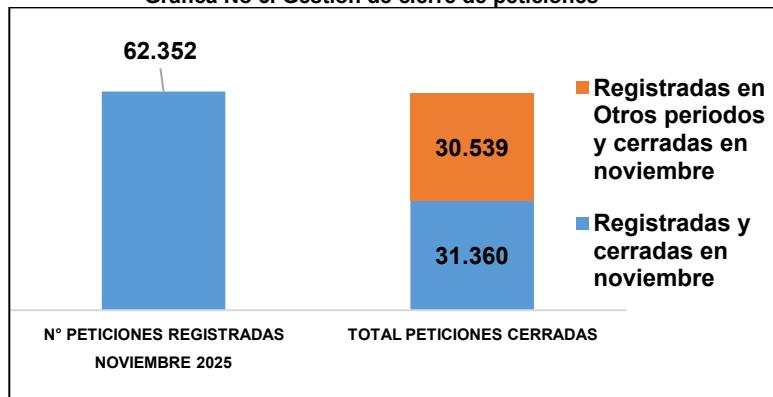
se realizaron 61.899 cierres, destacándose que los sectores Movilidad y Salud realizaron el mayor número de cierres (40,46% y 10,11% respectivamente).

Tabla No 4. Registro y gestión de respuesta por sectores

SECTOR	Nº PETICIONES REGISTRADAS NOVIEMBRE 2025	%	Nº PETICIONES REGISTRADAS Y CERRADAS NOVIEMBRE 2025	Nº PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	% EN CIERRES TOTALES
MOVILIDAD	24.702	39,62%	14.028	11.015	25.043	40,46%
SALUD	5.919	9,49%	2.396	3.864	6.260	10,11%
INTEGRACIÓN SOCIAL	5.495	8,81%	2.984	2.378	5.362	8,66%
AMBIENTE	4.396	7,05%	1.382	3.532	4.914	7,94%
GOBIERNO	2.673	4,29%	2.808	1.064	3.872	6,26%
HABITAT	2.667	4,28%	1.358	2.376	3.734	6,03%
EDUCACIÓN	3.160	5,07%	1.700	1.596	3.296	5,32%
HACIENDA	2.309	3,70%	1.220	1.421	2.641	4,27%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	1.538	2,47%	1.057	995	2.052	3,32%
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	1.467	2,35%	795	696	1.491	2,41%
PLANEACIÓN	1.290	2,07%	777	566	1.343	2,17%
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	678	1,09%	293	658	951	1,54%
ENTES DE CONTROL	445	0,71%	293	146	439	0,71%
GESTIÓN PÚBLICA	5.228	8,38%	128	124	252	0,41%
MUJERES	282	0,45%	115	93	208	0,34%
GESTIÓN JURÍDICA	103	0,17%	26	15	41	0,07%
TOTAL	62.352	100%	31.360	30.539	61.899	100%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/12/2025

Gráfica No 3. Gestión de cierre de peticiones



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/12/2025

En la Gráfica No 3 se detalla la gestión de respuesta realizada en el mes de noviembre, observándose que, de las 62.352 peticiones que ingresaron en noviembre, se dio cierre a 31.360 peticiones ingresadas y registradas en este mes, quedando en trámite 30.992 peticiones, que representan el 49,70% del total registrado en el mes de noviembre 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 noviembre:

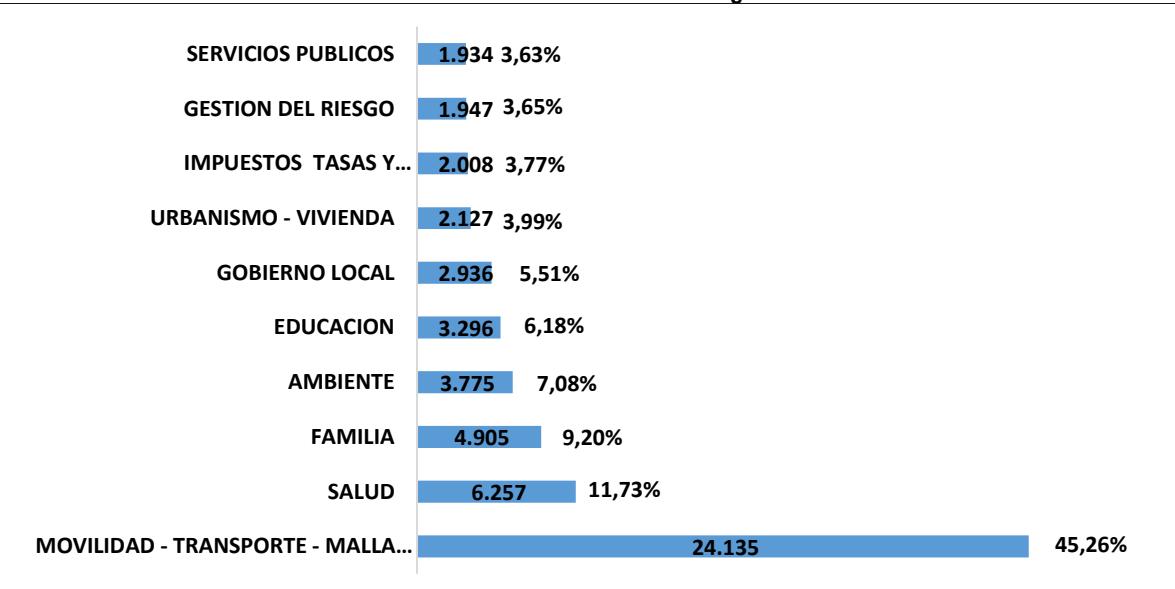
Tabla No 5. Gestión de peticiones - Sector Gestión Pública

ENTIDAD	TRASLADOS	RESPUESTAS
SECRETARÍA GENERAL	9.785	213
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL	66	39
TOTAL	9.851	252

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/12/2025

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 01/12/2025

Tomando como base las 61.899 respuestas emitidas en el mes de noviembre en Bogotá te escucha, en la Gráfica No 4 se muestran los diez (10) temas más frecuentes, que acumulan 53.320 respuestas (86,14% del total emitido en el mes). De estos, el tema "Movilidad, transporte y malla vial" es el de mayor frecuencia y representa el 45,26% del total, destacándose que este tema, en octubre 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 PETICIÓN DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL	% DEL TOTAL
MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	73	10	1.457	21.211	24	414	676	211	17	42	24.135	45,26%
SALUD	47	18	247	2.879	369	353	2.251	47	29	17	6.257	11,73%
FAMILIA	22	4	476	4.036	85	118	98	23	2	41	4.905	9,20%
AMBIENTE	52	2	771	2.428	7	125	139	239	2	10	3.775	7,08%
EDUCACIÓN	63	30	98	2.564	13	376	69	70	9	4	3.296	6,18%
GOBIERNO LOCAL	27	51	1.381	973	2	364	111	17	7	3	2.936	5,51%
URBANISMO - VIVIENDA	152	1	79	1.574	26	34	53	147	58	3	2.127	3,99%
IMPUESTOS TASAS Y CONTRIBUCIONES	55		688	849	10	44	97	39	225	1	2.008	3,77%
GESTION DEL RIESGO	344	2	22	1.499	3	4	24	35	14		1.947	3,65%
SERVICIOS PUBLICOS	21	12	995	516	10	243	109	15	1	12	1.934	3,63%
TOTAL GENERAL	856	130	6.214	38.529	549	2.075	3.627	843	364	133	53.320	100%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/12/2025

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 noviembre (Movilidad, Integración Social, Salud, Hábitat y Ambiente):

Sector Movilidad

En este Sector, el subtema más frecuente es “Corrección y descargues de multas y comparendos ya cancelados” que representa el 20,01% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes; hay que mencionar que este subtema se mantuvo en la primera posición desde octubre en el Sector.

Tabla No 7. Subtemas más frecuentes Sector Movilidad

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL Peticiones	%
CORRECCIÓN Y DESCARGUES DE MULTAS Y COMPARENDOS YA CANCELADOS	5.011	20,01%
PRESCRIPCIÓN DE COMPARENDOS	4.236	16,91%
EMBARGOS Y DESEMBUGOS	3.198	12,77%
REVOCATORIA DIRECTA DE COMPARENDOS	2.327	9,29%
NOTIFICACION DE COMPARENDOS	1.472	5,88%
OTROS	8.799	35,14%
TOTAL	25.043	100%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/12/2025

Sector Salud

Tabla No 8 Subtemas más frecuentes Sector Salud

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL Peticiones	%
D. AMBULATORIO MEDICINA ESPECIALIZADA	1.243	19,86%
ACCESO Y ORIENTACIÓN SOBRE SERVICIOS DE SALUD	535	8,55%
RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTIÓN DE FUNCIONARIOS	346	5,53%
B. AMBULATORIO C. EXTERNA GENERAL	282	4,50%
PROGRAMAS Y ACCIONES DE INTERÉS EN SALUD PÚBLICA	214	3,42%
OTROS	3.640	58,15%
TOTAL	6.260	100%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/12/2025

El subtema más reiterado por la ciudadanía continúa siendo “Ambulatorio medicina especializada” que representa el 19,86% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes. Frente al mes de octubre, se observa que los mismos subtemas continúan siendo los más frecuentes en el Sector.

Sector Integración Social

Tabla No 9 Subtemas más relevantes Sector Integración Social

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL Peticiones	%
INGRESO MÍNIMO GARANTIZADO	3.420	63,78%
ENLACE SOCIAL	342	6,38%
CONTACTO Y ATENCIÓN EN CALLE A LOS CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	306	5,71%
JARDÍN INFANTIL DIURNO	163	3,04%
CENTROS DE PROTECCIÓN PARA ADULTO MAYOR	149	2,78%
OTROS	982	18,31%
TOTAL	5.362	100%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/12/2025

Sector Ambiente

Tabla No 10 Subtemas más frecuentes Sector Ambiente

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL Peticiones	%
ESCRUADRON ANTI CRUELDAD	767	15,61%
CONTAMINACIÓN ATMOSFERICA (AIRE AUDITIVA PUBLICIDAD EXTERIOR VISUAL) ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO - INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL	659	13,41%
FORESTAL (PODA TALA MANEJO MADERAS)	632	12,86%
CERTIFICACIÓN DE RIESGO	426	8,67%
CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA (AIRE AUDITIVA VISUAL)	384	7,81%
OTROS	2.046	41,64%
TOTAL	4.914	100%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/12/2025

En el Sector Ambiente, el subtema más reiterado es “Escuadrón Anti Crueldad” que representa el 15,61% del total de respuestas emitidas en mes en el sector. Frente al mes de octubre, no se presenta variación en los 5 subtemas más frecuentes en este sector.

Sector Gobierno

Tabla No 11 Subtemas más frecuentes Sector Hábitat

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL Peticiones	%
LEY 1801 DE 2016 CÓDIGO NACIONAL DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	1.313	33,91%
ESPACIO PUBLICO INVASIÓN OCUPACION DE ANTEJARDINES INVASION DEL ESPACIO PUBLICO OCUPACION POR VENTAS AMBULANTES POR PROLONGACION DE UNA ACTIVIDAD ECONOMICA	374	9,66%
ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL	261	6,74%
INFORMACION DE TRAMITES Y SERVICIOS	200	5,17%
MANTENIMIENTO DE VIAS INTERNAS DE LA LOCALIDAD	181	4,67%
OTROS	1.543	39,85%
TOTAL	3.872	100%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/12/2025

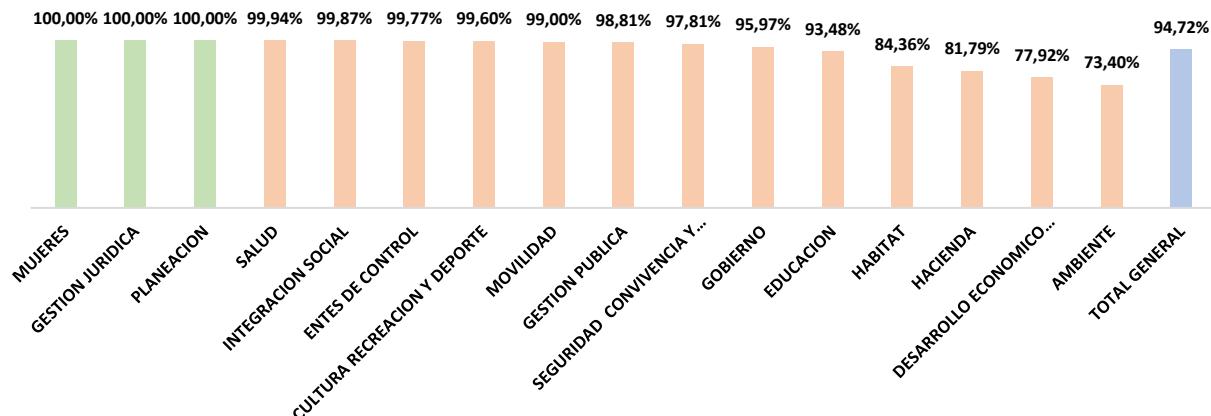
En el Sector Gobierno, el subtema más reiterado es “Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia” que representa el 33,91% del total de respuestas emitidas en el Sector.

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, Gestión Jurídica, Planeación), dieron respuesta oportuna al 100% de sus peticiones ciudadanas; 8 sectores y los entes de control dieron respuesta oportuna en más del 90%; 2 se encuentran en un nivel superior al 80% y solo 2 sectores están en un rango entre 80% y

70%. A su vez, el cumplimiento de la oportunidad de respuestas emitidas en Bogotá te escucha de todas las entidades del Distrito es del 94,72%.

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 01/12/2025

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

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

SECTOR/ENTIDAD	CONSULTA	DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN, DP INTERÉS GENERAL, DP INTERÉS PARTICULAR, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA, FELICITACIÓN	SOLICITUD DE COPIA - SOLICITUD DE INFORMACIÓN	TOTAL
AMBIENTE				
INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO - IDIGER	44,5%	96,8%	38,8%	78,7%
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL - IDPYBA	100,0%	99,9%	100,0%	99,9%
JARDÍN BOTÁNICO DE BOGOTÁ JOSE CELESTINO MUTIS - JBB	100,0%	100,0%	89,8%	98,2%



SECRETARÍA
GENERAL

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

Página 17 de 40

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
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	65,5%	53,1%	60,7%	53,7%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE				
CANAL CAPITAL	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
FUNDACIÓN GILBERTO ÁLZATE AVENDAÑO - FUGA	N/A	100,0%	N/A	100,0%
INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC	100,0%	99,0%	96,4%	98,5%
INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACIÓN Y DEPORTE - IDR	100,0%	99,7%	98,6%	99,6%
ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ - OFB	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	100,0%	99,6%	100,0%	99,6%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO				
CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO Y LA PRODUCTIVIDAD BOGOTÁ REGIÓN (INVEST IN BOGOTÁ)	100,0%	100,0%	N/A	100,0%
INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO - IDT	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL - IPES	100,0%	47,0%	100,0%	48,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	100,0%	99,0%	100,0%	99,1%
EDUCACIÓN				
AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA - ATENEA	N/A	96,1%	100,0%	96,1%
INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO - IDEP	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	96,3%	90,2%	75,8%	89,6%





**SECRETARÍA
GENERAL**

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

Página 18 de 40

SECTOR/ENTIDAD	CONSULTA	DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN, DP INTERÉS GENERAL, DP INTERÉS PARTICULAR, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA, FELICITACIÓN	SOLICITUD DE COPIA - SOLICITUD DE INFORMACIÓN	TOTAL
UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	66,7%	79,5%	87,5%	79,4%
ENTES DE CONTROL				
CONCEJO DE BOGOTÁ	0,0%	100,0%	100,0%	100,0%
PERSONERÍA DE BOGOTÁ D.C.	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
VEEDURÍA DISTRITAL	N/A	98,4%	100,0%	98,5%
GESTIÓN JURÍDICA				
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
GESTIÓN PÚBLICA				
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL - DASCD	80,0%	100,00%	85,7%	94,9%
SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ	100,0%	99,5%	100,0%	99,5%
GOBIERNO				
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%	50,0%	50,0%	54,9%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	100,0%	97,3%	84,2%	97,2%
HABITAT				
CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR - CVP	100,0%	99,7%	77,8%	99,2%
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ EAAB - ESP	81,8%	69,6%	40,0%	69,5%
EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ - RENOBO	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. - ETB - ESP	N/A	100,0%	100,0%	100,0%

SECTOR/ENTIDAD	CONSULTA	DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN, DP INTERÉS GENERAL, DP INTERÉS PARTICULAR, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA, FELICITACIÓN	SOLICITUD DE COPIA - SOLICITUD DE INFORMACIÓN	TOTAL
ENEL COLOMBIA S.A. ESP	100,0%	97,7%	N/A	97,7%
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	96,8%	92,3%	94,4%	93,3%
U.A.E DE SERVICIOS PÚBLICOS - UAESP	100,0%	71,1%	100,0%	71,4%
VANTI S.A. ESP	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
HACIENDA				
FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES - FONCEP	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
LOTERÍA DE BOGOTÁ	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	94,8%	77,4%	77,6%	77,9%
U.A.E DE CATASTRO DISTRITAL - UAECD	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
INTEGRACIÓN SOCIAL				
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON	N/A	100,0%	90,0%	98,2%
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	100,0%	99,9%	100,0%	99,9%
MOVILIDAD				
CONCESIÓN DE GRÚAS Y PATIOS	N/A	100,0%	N/A	100,0%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU	91,7%	91,8%	88,0%	91,4%
TERMINAL DE TRANSPORTES S.A.	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
EMPRESA METRO DE BOGOTÁ S.A.	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	100,0%	99,4%	100,0%	99,4%
EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILÉNIO TRANSMILENIO S.A.	100,0%	98,6%	94,6%	98,2%
U.A.E DE REHABILITACIÓN Y MANTENIMIENTO VIAL - UAERMV	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
MUJERES				



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
SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
PLANEACION				
SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
SALUD				
CAPITAL SALUD EPS-S S.A.S.	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
ENTIDAD DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y TÉCNICA - EGAT	N/A	100,0%	N/A	100,0%
INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD - IDCBS	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	100,0%	99,9%	100,0%	99,9%
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E.	N/A	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%	91,7%	99,9%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA				
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	100,0%	96,6%	100,0%	96,6%
U.A.E CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ - UAECOB	N/A	99,7%	N/A	99,7%
TOTAL GENERAL	79,1%	95,2%	89,8%	94,7%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/12/2025

La Tabla No 12 muestra que, durante el mes de noviembre, de 61 entidades y entes de control del Distrito Capital que emitieron respuestas a peticiones ciudadanas en Bogotá te escucha, 26 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 32 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 noviembre, 4.837 peticiones se encuentran vencidas (fuera de términos y sin respuesta), presentándose disminución en el total, que pasó de 5.657 peticiones vencidas en octubre (con corte al último día), a 4.837 peticiones vencidas en noviembre.

Tabla No 13. Entidades con mayor número de peticiones vencidas

ENTIDAD	No	%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	1.162	24,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	749	15,5%
INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMATICO - IDIGER	724	15,0%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS - UAEPS	496	10,3%
INSTITUTO PARA LA ECONOMIA SOCIAL - IPES	417	8,6%
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	178	3,7%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	166	3,4%
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ EAAB - ESP	155	3,2%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	125	2,6%
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	119	2,5%
OTRAS ENTIDADES	546	11,3%
TOTAL GENERAL	4.837	100%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/12/2025

Se observa que las 10 entidades relacionadas en la Tabla No 13, en octubre también se clasificaron en el ranking de las 10 de entidades del Distrito con mayor número de peticiones vencidas.

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

En el mes de noviembre las Entidades distritales emitieron en total 61.280 respuestas a peticiones ciudadanas; de estas, se tomó una muestra de 603 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	
61.280	603	598	5	598	5	598	5	588	15	584	19	22
		99%	1%	99%	1%	99%	1%	98%	2%	97%	3%	

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/12/2025

Cumplimiento de criterios³:

Las cifras de la Tabla No 14 muestran que 598 respuestas evaluadas (99%) cumplen con los criterios de “Coherencia”, “Claridad” y “Calidez”; 588 (98%) cumplen con el criterio de “Oportunidad”; y 584 (97%) cumplen con el “Manejo del Sistema”, concluyéndose que el 4% (22 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 noviembre 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 noviembre 2025

ENTIDAD	SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		CONSOLIDADO 2025 ENTIDAD
	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	
CANAL CAPITAL	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%
CAPITAL SALUD EPS	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	92%	CUMPLE	100%
CONCEJO DE BOGOTÁ	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	99%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO – DADEP	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	99%
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ EAAB – ESP	86%	2%	80%	8%	58%	30%	68%

³ **Claridad:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en lenguaje comprensible para la ciudadanía.

Coherencia: Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.

Calidez: Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al peticionario o peticionaria con la respuesta a su petición.

Oportunidad: Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales, según sea el tipo de solicitud.

Manejo del Sistema: Hace referencia a la correcta utilización o no del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas por parte de los funcionarios que operan la plataforma.



**SECRETARÍA
GENERAL**

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

Página 23 de 40

ENTIDAD	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	CONSOLIDADO 2025 ENTIDAD
ENEL COLOMBIA S.A E.S.P.	81%	7%	91% CUMPLE	100% CUMPLE 86%
ENTIDAD DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y TÉCNICA EGAT		CUMPLE	CUMPLE	100% CUMPLE
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON	100%	CUMPLE	100% CUMPLE	100% CUMPLE
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL – IDPYBA	100%	CUMPLE	100% CUMPLE	100% CUMPLE 99%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO – IDU	80%	8%	65% 23%	100% CUMPLE 90%
INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL – IPES	7%	81%	36% 52%	100% CUMPLE 33%
JARDIN BOTANICO DE BOGOTÁ JOSE CELESTINO MUTIS - JBB	100%	CUMPLE	100% CUMPLE	91% CUMPLE 100%
LA TERMINAL DE TRANSPORTE	86%	2%	92% CUMPLE	100% CUMPLE 76%
LOTERIA DE BOGOTÁ	100%	CUMPLE	100% CUMPLE	100% CUMPLE 100%
EMPRESA METRO DE BOGOTÁ S.A.	100%	CUMPLE	100% CUMPLE	100% CUMPLE 100%
ORQUESTA FILARMONICA DE BOGOTÁ – OFB	100%	CUMPLE	100% CUMPLE	100% CUMPLE 100%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	70%	18%	58% 30%	92% CUMPLE 76%
SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	100%	CUMPLE	76% 12%	92% CUMPLE 98%
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HABITAT	97%	CUMPLE	88% CUMPLE	92% CUMPLE 86%
SECRETARÍA GENERAL ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ	93%	CUMPLE	100% CUMPLE	100% CUMPLE 96%
SECRETARÍA JURIDICA DISTRITAL	100%	CUMPLE	100% CUMPLE	100% CUMPLE 100%
UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	92%	CUMPLE	77% 11%	90% CUMPLE 82%
CORPORACION PARA EL DESARROLLO Y LA PRODUCTIVIDAD BOGOTA REGION (INVEST IN BOGOTA)	100%	CUMPLE	100% CUMPLE	100% CUMPLE 100%
AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA ATENEA	100%	CUMPLE	100% CUMPLE	100% CUMPLE 96%



SECRETARÍA
GENERAL

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

Página 24 de 40

ENTIDAD	SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		CONSOLIDADO 2025 ENTIDAD
U.A.E DE CATASTRO DISTRITAL - UAECD	96%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	96%
EMPRESA DE RENOVACION Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ - RENOBO	100%	CUMPLE	92%	CUMPLE	100%	CUMPLE	95%
EMPRESA DE TELÉFONOS DE BOGOTÁ – ETB	95%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	97%
FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES – FONCEP	96%	CUMPLE	90%	CUMPLE	89%	CUMPLE	94%
INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD – IDCBIIS	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%
INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL – IDPC	92%	CUMPLE	90%	CUMPLE	90%	CUMPLE	95%
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDR	87%	1%	81%	7%	75%	13%	84%
INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO – IDT	78%	10%	88%	CUMPLE	75%	13%	78%
INSTITUTO PARA LA INVESTIGACION EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGOGICO - IDEP	100%	CUMPLE	90%	CUMPLE	100%	CUMPLE	94%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	57%	31%	38%	50%	50%	38%	50%
SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	100%	CUMPLE	96%	CUMPLE	91%	CUMPLE	95%
SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONOMICO	97%	CUMPLE	96%	CUMPLE	91%	CUMPLE	91%
SECRETARÍA DE EDUCACION DEL DISTRITO	63%	25%	77%	11%	92%	CUMPLE	73%
SECRETARÍA DE LA MUJER	100%	CUMPLE	96%	CUMPLE	100%	CUMPLE	97%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	94%
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E.	97%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	98%
TRANSMILENIO S.A.	80%	8%	69%	19%	58%	30%	74%
U.A.E. CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ - UAECOB	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	92%	CUMPLE	98%



ENTIDAD	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	CONSOLIDADO 2025 ENTIDAD
CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR – CVP	75%	13%	92% CUMPLE	100% CUMPLE 92%
FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE – FUGA	100%	CUMPLE	100% CUMPLE	100% CUMPLE 100%
GRUAS Y PATIOS	100%	CUMPLE	100% CUMPLE	100% CUMPLE 100%
INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES – IDARTES	100%	CUMPLE	96% CUMPLE	100% CUMPLE 99%
INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO – IDIGER	78%	10%	87% 1%	91% CUMPLE 81%
INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL – IDPAC	88%	CUMPLE	50% 38%	50% 38% 71%
PERSONERIA DE BOGOTÁ	100%	CUMPLE	100% CUMPLE	100% CUMPLE 100%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	80%	8%	93% CUMPLE	100% CUMPLE 81%
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	94%	CUMPLE	93% CUMPLE	92% CUMPLE 95%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD	93%	CUMPLE	92% CUMPLE	83% 5% 84%
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	91%	CUMPLE	93% CUMPLE	85% 3% 94%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL SERVICIO	100%	CUMPLE	92% CUMPLE	83% 5% 91%
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E.	97%	CUMPLE	77% 11%	92% CUMPLE 95%
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	100%	CUMPLE	100% CUMPLE	100% CUMPLE 98%
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E	93%	CUMPLE	100% CUMPLE	92% CUMPLE 96%
U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS -UAESP	83%	5%	54% 34%	50% 38% 71%
U.A.E DE REHABILITACION Y MANTENIMIENTO VIAL - UAERMV	100%	CUMPLE	100% CUMPLE	100% CUMPLE 99%
VANTI	100%	CUMPLE	100% CUMPLE	100% CUMPLE 98%
VEEDURIA DISTRITAL	95%	CUMPLE	95% CUMPLE	89% CUMPLE 96%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/12/2025

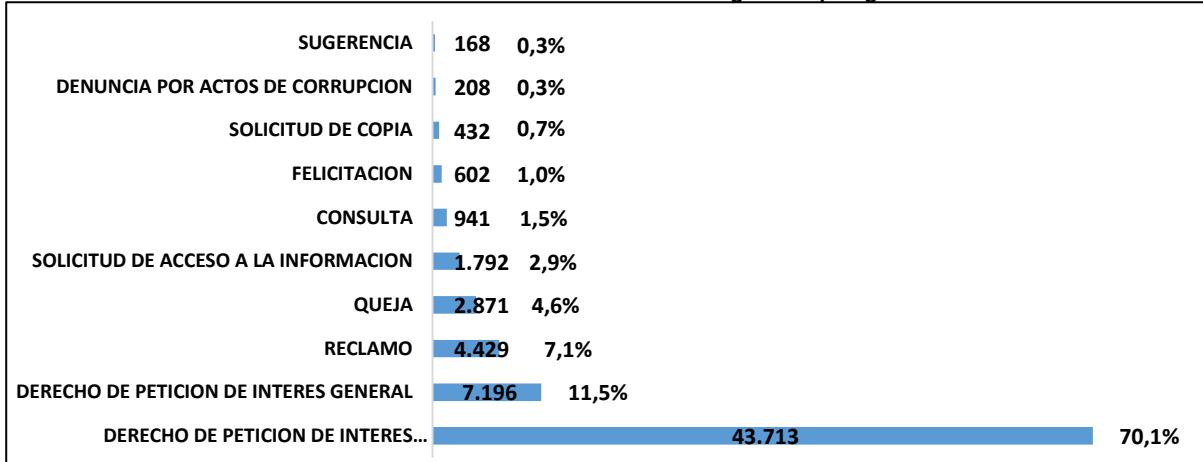
La información presentada en la Tabla No 15 muestra que el 83,60% de las 61 entidades distritales (que emitieron respuestas en noviembre), alcanzaron en este mes el porcentaje de cumplimiento

establecido en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (COMPES 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 10 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 noviembre, 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 70,1% 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 octubre) 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 01/12/2025

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 41,18% del total de peticiones registradas; en segunda posición se encuentra el canal "Web" con el 24,66% del total registrado. No se presenta variación (en referencia al mes de octubre) en cuanto al canal más utilizado.

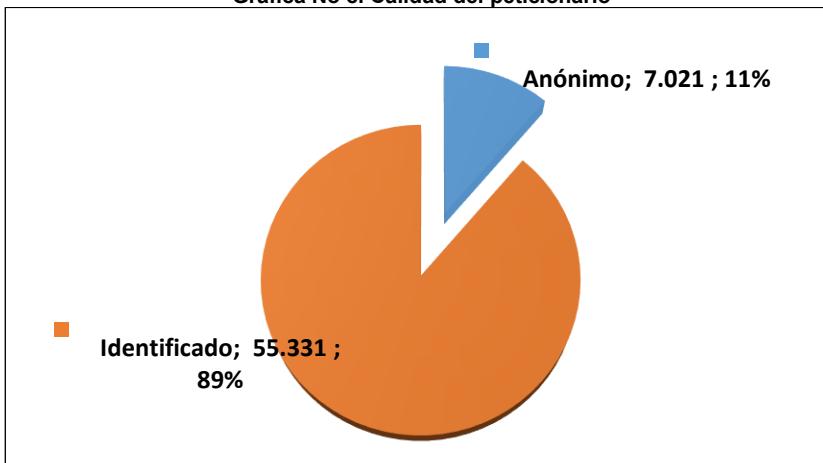
Gráfica No 7. Peticiones clasificadas según Canal de interacción

APP-APLICACION...	4	0,006%
VIDEOLLAMADA	7	0,01%
REDES SOCIALES	429	0,69%
TELEFONO	1.927	3,09%
BUZON	2.362	3,79%
PRESENCIAL	4.132	6,63%
E-MAIL	12.441	19,95%
WEB	15.376	24,66%
ESCRITO	25.674	41,18%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/12/2025

6. CALIDAD DEL PETICIONARIO

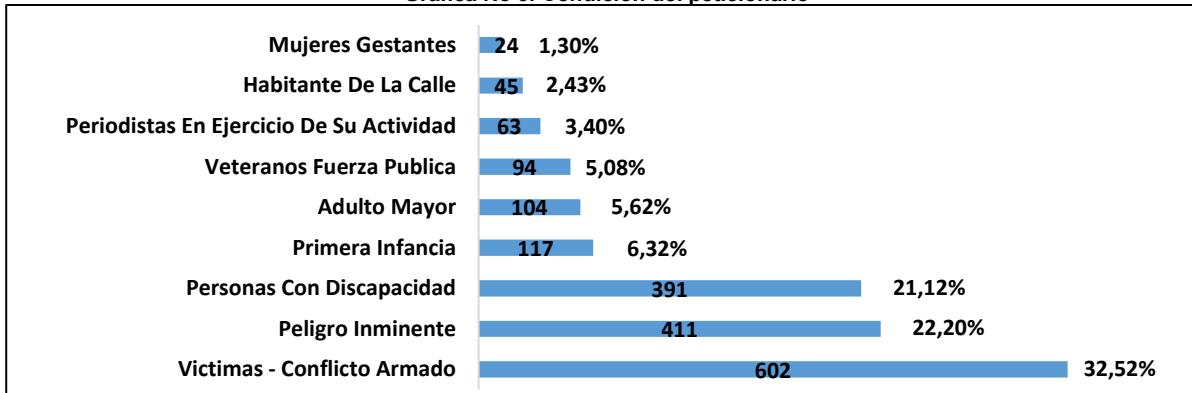
La Gráfica No 8 presenta las cifras de peticiones ciudadanas interpuestas en Bogotá te escucha, clasificadas por la calidad del peticionario; se observa que, del total de peticiones registradas en el mes, el 89% fueron interpuestas por ciudadanos(as) identificados, y el 11% por ciudadanos(as) anónimos, 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 01/12/2025

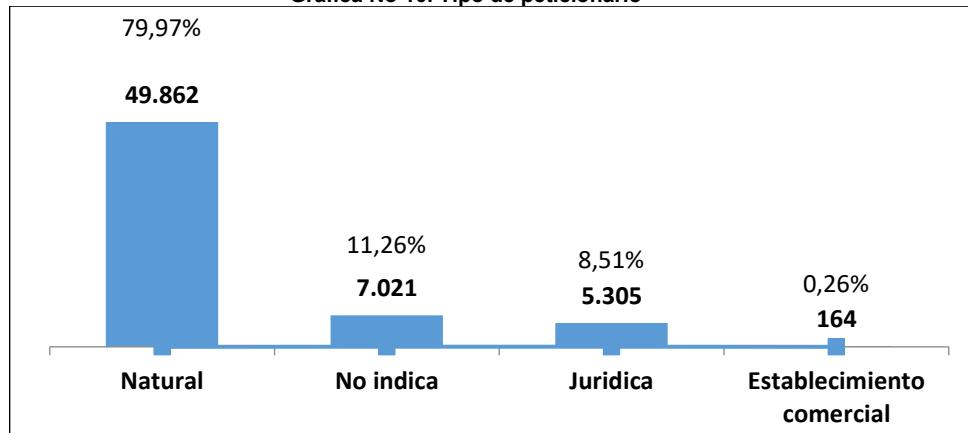
7. CONDICIÓN DEL PETICIONARIO

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 noviembre (62.352), el 2,97% refiere condición especial. De estas, "Víctimas del conflicto armado", continúa presentando el mayor número de registros y representa el 32,52% del total que refieren condición especial; a su vez, la condición "Peligro inminente" se mantuvo como la segunda con mayor registro (con el 22,20%).

Gráfica No 9. Condición del peticionario

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/12/2025

8. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO

Gráfica No 10. Tipo de peticionario

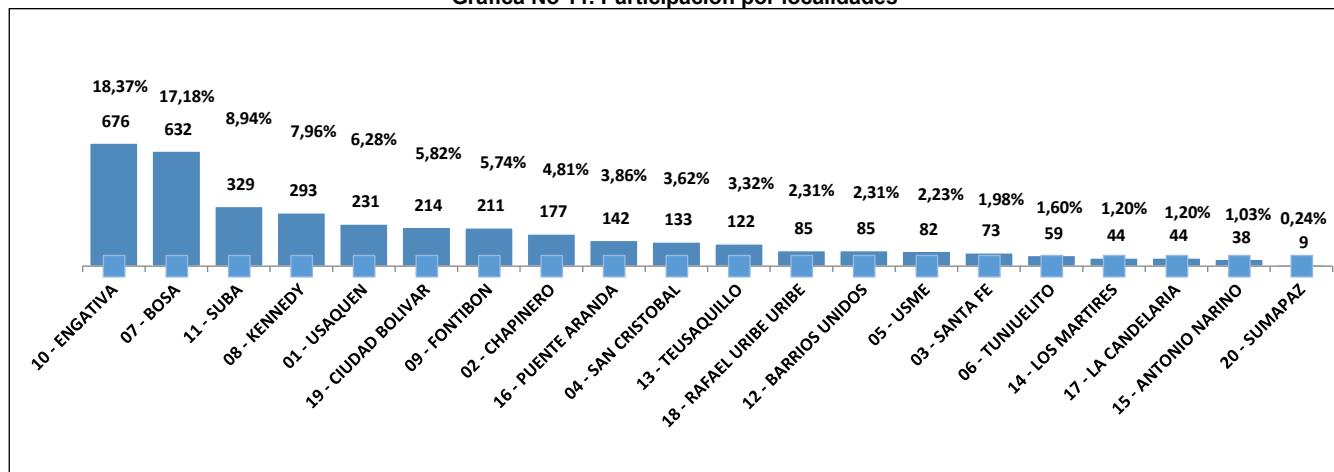
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/12/2025

La Gráfica No 10 presenta el total de peticiones interpuestas en Bogotá te escucha, clasificadas por tipo de peticionario, observándose que el 79,97% se identifica como persona natural, el 8,51% como

persona jurídica, el 0,26% como establecimiento comercial; y el 11,26% no reporta esta información. Frente al mes de octubre, 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 01/12/2025

En la Gráfica No 11 se presentan las cifras de peticiones registradas por localidad (origen de la petición -zona donde se presentan los hechos referidos o situación mencionada), totalizándose 3.679 peticiones en las que se diligenció este campo, es decir, el 5,9% del total registrado en el mes; concluyéndose que las localidades de Engativá, Bosa y Suba son las que tienen más peticiones con 676, 632 y 329 respectivamente, acumulando el 44,5% del total de peticiones en las que se reportó ubicación. Por otra parte, frente al mes anterior (octubre), no se observa variación en el ranking de las 3 localidades donde más se presentan los hechos referidos o situación mencionada en las peticiones interpuestas. A continuación, se presentan los temas más relevantes para estas tres localidades:

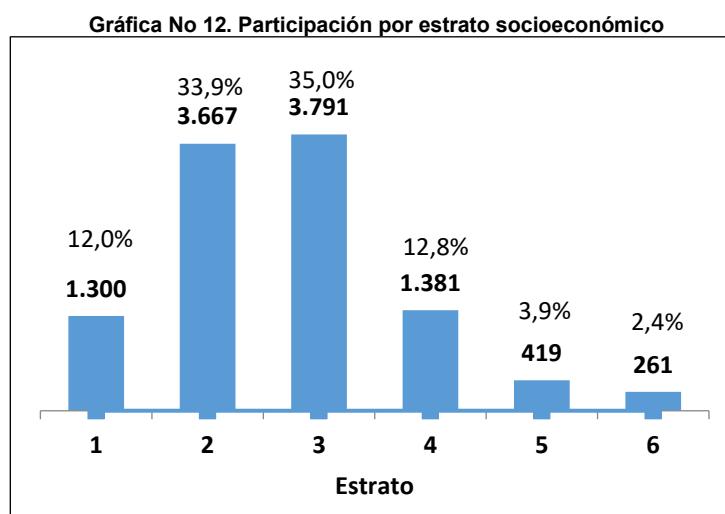
Tabla No. 16. Temas principales en las tres localidades más involucradas en las peticiones

LOCALIDAD DE LOS HECHOS	TEMA	No TOTAL PETICIONES
10 – ENGATIVA	COACTIVO	200
	CONTRAVENCIONES	151
	SEGURIDAD LOCAL Y PROBLEMATICAS ASOCIADAS	43
07 – BOSA	CONTRAVENCIONES	216
	CONTROL DE TRANSITO	134

LOCALIDAD DE LOS HECHOS	TEMA	No TOTAL PETICIONES
11 – SUBA	SALUD PUBLICA	54
	TRANSFERENCIAS MONETARIAS	58
	SERVICIO A LA CIUDADANIA	31
	OBRAS DE INFRAESTRUCTURA IDU	31

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/12/2025

10. UTILIZACIÓN DEL SISTEMA POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/12/2025

En la Gráfica No 12 se presentan las cifras de peticiones ciudadanas que incluyeron estrato, encontrándose que en 10.819 peticiones se incluye esta variable, las cuales representan el 17,4% del total registrado en el mes. De estas, el estrato 3 presenta el mayor registro representando el 35% del total en el que se incluyó estrato; frente al mes de octubre, 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 60 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
SALUD	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	-	2	2
	CAPITAL SALUD EPS-S S.A.S.	-	1	1
MUJERES	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	-	1	1
MOVILIDAD	SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	-	1	1
HABITAT	CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR - CVP	-	1	1
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	3	34	37
EDUCACION	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	-	4	4
	UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	-	2	2
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO - IDT	-	7	7
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	-	2	2
	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	-	1	1
AMBIENTE	INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO - IDIGER	-	1	1
TOTAL PETICIONES GESTIONADAS		3	57	60

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/12/2025

La Tabla No 17 muestra que el Sector Gobierno presenta gestión extemporánea en la atención de peticiones clasificadas con el subtema "Veeduría ciudadana"; a este, se le recomienda realizar un mayor seguimiento a los tiempos de cierres en Bogotá te escucha, a fin de garantizar que las respuestas a estas peticiones se den de manera clara y oportuna.

Adicionalmente, el análisis de las peticiones clasificadas con el subtema "Veedurías ciudadanas", muestra que algunas no corresponden a este subtema, evidenciándose dificultad en el análisis y clasificación de las peticiones por parte de las entidades; en ese sentido, se hace un llamado a las

Entidades para que, en caso que se requiera capacitación (para la clasificación de estas peticiones) a los servidores(as) y colaboradores(as) de la entidad que interactúan con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, lo soliciten a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio ventanillaelectronica@alcaldiabogota.gov.co, con el propósito de contar con las herramientas necesarias para mejorar el análisis y clasificación de las peticiones ciudadanas, en lo relacionado con peticiones de veedurías ciudadanas.

12. CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 371 DE 2010

Dando cumplimiento a lo dispuesto en el Decreto 371/2010 - Art. 3, Núm. 3, que establece que las entidades del Distrito Capital deben garantizar “*El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener información estadística precisa, correspondiente a cada una de ellas*”, en concordancia con lo señalado en la Ley 1474 de 2011, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, viene consolidando la información sobre el reporte de las entidades con el objeto de validar el grado de cumplimiento de las mismas, a partir de la información cargada en la página web de la Veeduría Distrital, en el link dispuesto para tal fin: <http://redquejas.veeduriadistrital.gov.co>, de acuerdo con lo establecido en la Circular 006 de 2017.

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

Tabla No. 18. Cumplimiento Decreto 371/2010 - octubre 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	5.778	5.778	N.A.	N.A.	100,00%
	Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital - DASCD	66	66	N.A.	N.A.	100,00%
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	2.228	2.228	N.A.	N.A.	100,00%

⁴ Teniendo en cuenta la Circular 006 de 2017, que establece que las entidades pueden reportar la información a más tardar los primeros 15 días hábiles del mes siguiente, en este caso hasta el 25 de noviembre de 2025.



SECRETARÍA
GENERAL

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

Página 33 de 40

SECTOR	ENTIDAD	REPORTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES	REPORTE DE LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	PETICIONES NO REPORTADAS POR LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	PETICIONES NO SUBIDAS POR LA ENTIDAD AL SISTEMA (INGRESADAS POR OTROS CANALES)	PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DECRETO 371/2010
	Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP	510	510	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC	84	84	N.A.	N.A.	100,00%
HACIENDA	Secretaría Distrital de Hacienda	2.309	2.511	N.A.	202	91,96%
	U.A.E de Catastro Distrital - UAECD	332	332	N.A.	N.A.	100,00%
	Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP	82	82	N.A.	N.A.	100,00%
	Lotería de Bogotá	27	27	N.A.	N.A.	100,00%
PLANEACIÓN	Secretaría Distrital de Planeación	1.744	1.744	N.A.	N.A.	100,00%
DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIAL Y TURISMO	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	661	661	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto para la Economía Social - IPES	312	312	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	10	10	N.A.	N.A.	100,00%
EDUCACIÓN	Secretaría de Educación del Distrito	767	776	N.A.	9	98,84%
	Agencia Distrital para la educación Superior, la Ciencia y la Tecnología - ATENEA	1.449	NO REPORTA			
	Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP	30	30	N.A.	N.A.	100,00%
	Universidad Distrital Francisco José de Caldas	55	55	N.A.	N.A.	100,00%
SALUD	Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud - IDCIBIS	9	9	N.A.	N.A.	100,00%
	Secretaría Distrital de Salud	4.854	4.854	N.A.	N.A.	100,00%





SECRETARÍA
GENERAL

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

Página 34 de 40

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 Sur E.S.E.	469	469	N.A.	N.A.	100,00%
	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.	1.018	1.018	N.A.	N.A.	100,00%
	Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E.	369	369	N.A.	N.A.	100,00%
	Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.	465	465	N.A.	N.A.	100,00%
	Entidad de Gestión Administrativa y Técnica - EGAT	2	NO REPORTA			
	Capital Salud EPS-S S.A.S.	113	6.358	N.A.	6.245	1,78%
INTEGRACIÓN SOCIAL	Secretaría Distrital de Integración Social	5.911	5.911	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON	61	61	N.A.	N.A.	100,00%
CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE	Secretaría Distrital de Cultura Recreación y deporte	389	389	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD	788	788	N.A.	N.A.	100,00%
	Orquesta Filarmónica de Bogotá - OFB	30	30	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC	142	142	N.A.	N.A.	100,00%
	Fundación Gilberto Álvarez Avendaño - FUGA	41	41	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de las Artes - IDARTES	293	293	N.A.	N.A.	100,00%
	Canal Capital	33	33	N.A.	N.A.	100,00%
AMBIENTE	Secretaría Distrital de Ambiente	2.429	2.429	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER	1.287	1.287	N.A.	N.A.	100,00%
	Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis - JBB	189	189	N.A.	N.A.	100,00%





SECTOR	ENTIDAD	REPORTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES	REPORTE DE LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	PETICIONES NO REPORTADAS POR LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	PETICIONES NO SUBIDAS POR LA ENTIDAD AL SISTEMA (INGRESADAS POR OTROS CANALES)	PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DECRETO 371/2010
	Instituto Distrital para la Protección y el Bienestar Animal - IDPYBA	1.400	1.400	N.A.	N.A.	100,00%
MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	25.057	28.412	N.A.	3.355	88,19%
	Instituto de Desarrollo Urbano - IDU	1.140	1.140	N.A.	N.A.	100,00%
	U.A.E. de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UAERMV	247	247	N.A.	N.A.	100,00%
	Empresa de Transporte del Tercer Milenio Transmilenio S.A.	1.583	64.064	N.A.	62.481	2,47%
	Terminal de Transportes S.A.	761	761	N.A.	N.A.	100,00%
	Concesión de Grúas y Patios	36		NO REPORTA		
	Empresa Metro de Bogotá S.A.	586	586	N.A.	N.A.	100,00%
HÁBITAT	Secretaría Distrital del Hábitat	2.134	2.134	N.A.	N.A.	100,00%
	Caja de la Vivienda Popular - CVP	389	389	N.A.	N.A.	100,00%
	U.A.E de Servicios Públicos - UAEPS	846	846	N.A.	N.A.	100,00%
	Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá - Renobo	31	31	N.A.	N.A.	100,00%
	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB - ESP	154	86.131	N.A.	85.977	0,18%
	Enel Colombia S.A. ESP	65		NO REPORTA		
	Vanti S.A. ESP	25		NO REPORTA		
MUJER	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. - ETB - ESP	37		NO REPORTA		
	Secretaría Distrital de la Mujer	294	294	N.A.	N.A.	100,00%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	1.037	1.037	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
	U.A.E Cuerpo Oficial Bomberos Bogotá - UAECOB	886	886	N.A.	N.A.	100,00%
GESTIÓN JURÍDICA	Secretaría Jurídica Distrital	141	141	N.A.	N.A.	100,00%
ENTES DE CONTROL	Concejo de Bogotá	168	168	N.A.	N.A.	100,00%
	Veeduría Distrital	299	299	N.A.	N.A.	100,00%
	Personería de Bogotá D.C.	108		NO REPORTA		
TOTAL		72.761	229.307	0	158.269	31,73%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado 01/12/2025
Reporte Red Distrital de Quejas y Reclamos sección informes 10/12/2025

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 72.761 peticiones, mientras que las entidades en su “Informe mensual de PQR” reportaron 229.307 peticiones encontrándose una diferencia de 158.269 peticiones⁵, para un cumplimiento del 31,73%; es decir, de la totalidad de peticiones interpuestas por la ciudadanía ante la Administración Distrital, se cargó en Bogotá te escucha el 31,73% 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 (1,78%), Empresa de Transporte del Tercer Milenio Transmilenio S.A. (2,47%).

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, Educación, Gobierno Local, Urbanismo – Vivienda, Impuestos tasas y contribuciones, Gestión del Riesgo, Servicios Públicos) se les invita a realizar una identificación de las causas principales que

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

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 32 entidades y el ente de control que presentan gestión extemporánea en la atención de sus peticiones en el mes de noviembre:

- Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología - ATENEA
- Caja de la Vivienda Popular - CVP
- 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
- 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 Patrimonio Cultural - IDPC
- Instituto Distrital de Recreación Y Deporte - IDRD
- Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON
- Instituto Distrital para la Protección y el Bienestar Animal - IDPYBA
- Instituto para la Economía Social - IPES
- Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis - JBB
- Secretaría de Educación del Distrito
- 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 de Ambiente
- Secretaría Distrital del Hábitat
- Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá
- Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.
- Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.
- U.A.E. Cuerpo Oficial Bomberos Bogotá - UAECOB
- U.A.E. de Servicios Públicos - UAEESP
- Universidad Distrital Francisco José de Caldas
- Veeduría Distrital

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

- A las entidades que presentan peticiones vencidas (fuera de términos y sin respuesta) se les invita a dar respuesta de fondo atendiendo los términos legales establecidos y se les recuerda la importancia de dar trámite oportuno a las peticiones ciudadanas, de conformidad con lo establecido en el numeral 8 del Art. 39 de la Ley 1952 de 2019⁶.
- A las entidades que presentan incumplimiento/observaciones a sus respuestas evaluadas, se les hace un llamado a mejorar sus respuestas en cuanto a parámetros de coherencia, claridad, calidez, oportunidad, y manejo del Sistema; teniendo en cuenta las recomendaciones del Informe Consolidado sobre la Calidad de las respuestas emitidas a través de Bogotá te escucha, enviado mensualmente a cada entidad.

Y a las 10 entidades que se encuentran por debajo del porcentaje de cumplimiento (88%) establecido en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (CONPES 03 del 2019) Indicador 3.1.2 (Respuestas a peticiones ciudadanas con cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema), es decir:

- Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital - DASCD
- Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB - ESP
- Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC
- Instituto Distrital de Turismo – IDT
- Instituto Distrital Para La Recreación y Deporte - IDRD
- Secretaría Distrital de Movilidad
- Secretaría Distrital de Seguridad
- Secretaría Distrital de Ambiente
- 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).

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

- Al sector Gobierno que presenta gestión extemporánea en la atención de peticiones clasificadas con el subtema "Veedurías ciudadanas" se le recomienda realizar un mayor seguimiento a los tiempos de cierres en Bogotá te escucha, a fin de garantizar que las respuestas a estas peticiones se den de manera clara y oportuna. Y con respecto a la clasificación equivocada de peticiones con este mismo subtema, por parte de los servidores(as) y colaboradores de la entidad que interactúan con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, se hace un llamado a las entidades para que, en caso de que se requiera capacitación (para la clasificación de estas peticiones), lo soliciten a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio ventanillaelectronica@alcaldiabogota.gov.co, con el propósito de contar con las herramientas necesarias para mejorar el análisis y clasificación de estas.
- Se recuerda la responsabilidad que tienen las entidades distritales de realizar de manera oportuna el reporte de seguimiento en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 371 de 2010.
- A las entidades que clasificaron peticiones atendidas (respuesta definitiva) con el subtema "Traslado a entidades distritales":
 - Empresa de Transporte del Tercer Milenio Transmilenio S.A.
 - Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.
 - Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia
 - Secretaría Distrital del Hábitat
 - Secretaría Distrital de Gobierno
 - Secretaría Distrital de Hacienda
 - Instituto de Desarrollo Urbano - IDU
 - Concejo de Bogotá
 - Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital - DASCD
 - Secretaría de Educación del Distrito
 - Instituto Distrital de Turismo - IDT
 - Secretaría Distrital de Salud
 - Secretaría Distrital de Ambiente
 - Enel Colombia S.A. ESP
 - Secretaría Distrital de la Mujer
 - Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER
 - Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá
 - Empresa Metro de Bogotá S.A.
 - Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.
 - Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP



SECRETARÍA
GENERAL

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

Página 40 de 40

- Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.
- Secretaría Distrital de Planeación
- Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E.

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

