



SECRETARÍA  
GENERAL

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

Página 1 de 39

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

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

**BOGOTÁ D.C. NOVIEMBRE 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 ..... | 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.....  | 28 |
| 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 OCTUBRE – 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*

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

De conformidad con las disposiciones legales vigentes y en concordancia con lo establecido en las Leyes 1474/2011 (Estatuto Anticorrupción), 1712/2014 y 1755 de 2015, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., fijó lineamientos para atender y hacer seguimiento a los requerimientos presentados por la ciudadanía, a través de los diferentes canales de interacción dispuestos por la Administración Distrital. Así mismo, teniendo en cuenta el Art. 3 del Decreto 371/2010 por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia, y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital, y el Acuerdo Distrital 731 de 2018 en el que se dio orientación a todas las entidades del Distrito para registrar en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha la totalidad de las peticiones que interpone la ciudadanía con el objeto de tener una sola herramienta de gestión de los mismos para la administración, seguimiento, control de tiempos y calidad de las respuestas. A continuación, se presenta la información sobre gestión de peticiones ciudadanas en el Distrito Capital, teniendo en cuenta la información que registra el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha durante el mes de octubre de 2025, incluyendo la cifra

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

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

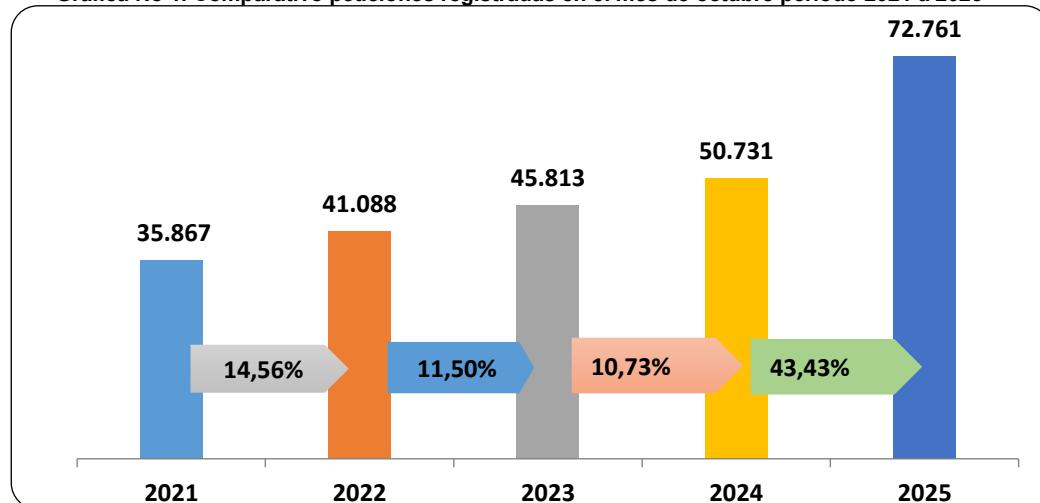
## **2. RESUMEN GLOBAL PETICIONES CIUDADANAS D.C.**

Tabla No 1. Consolidado peticiones registradas 2021 a 2025

| 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         |                |                        |            |                                   |            |
| 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>582.798</b> |                        |            |                                   |            |

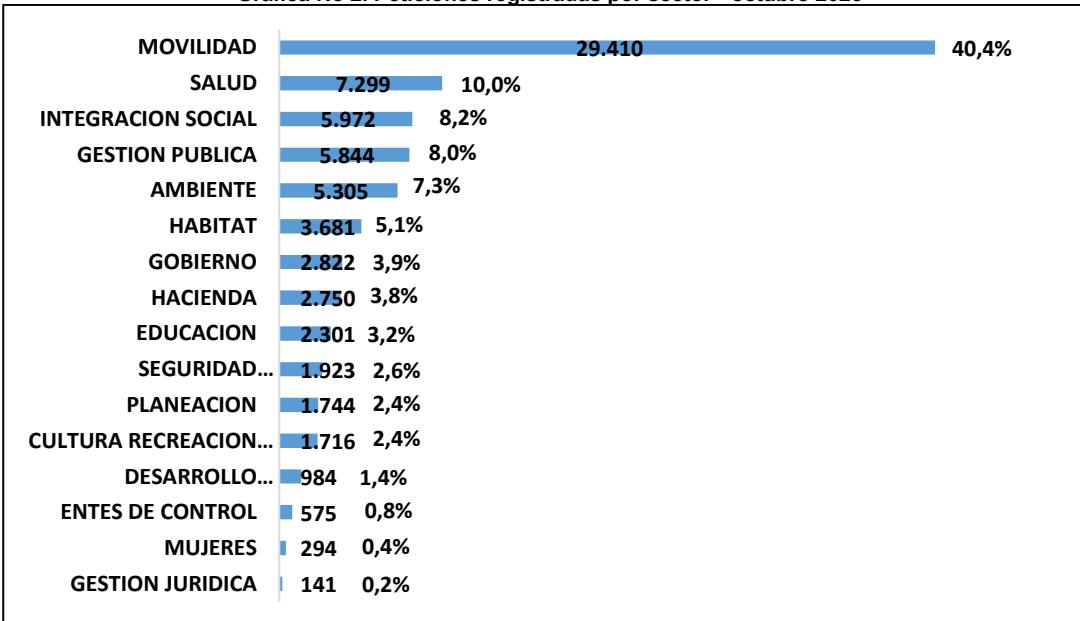
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2025

La Tabla No 1 y Gráfica No 1 muestran que en el mes de octubre 2025 se registraron 72.761 peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, presentándose aumento de 67 peticiones (0,09%) frente a las registradas en el mes de septiembre; y aumento de 22.030 peticiones (43,43%) con respecto a las registradas en el mismo mes del año anterior (octubre 2024).

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

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2025

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

**Gráfica No 2. Peticiones registradas por sector - octubre 2025**

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2025

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 (40,4%), Salud (10,0%), Integración Social (8,2%), Ambiente (7,3%) y Hábitat (5,1%), los cuales acumulan el 71,0% 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                            | 25.057                | 85,20%                      | 34,44%                        |
|                               | EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A.   | 1.583                 | 5,38%                       | 2,18%                         |
|                               | INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU                         | 1.140                 | 3,88%                       | 1,57%                         |
|                               | TERMINAL DE TRANSPORTES S.A.                                 | 761                   | 2,59%                       | 1,05%                         |
|                               | EMPRESA METRO DE BOGOTÁ S.A.                                 | 586                   | 1,99%                       | 0,81%                         |
|                               | U.A.E. DE REHABILITACIÓN Y MANTENIMIENTO VIAL – UAERMV       | 247                   | 0,84%                       | 0,34%                         |
|                               | CONCESIÓN DE GRÚAS Y PATIOS                                  | 36                    | 0,12%                       | 0,05%                         |
| <b>TOTAL SECTOR MOVILIDAD</b> |  | <b>29.410</b>         | <b>100,00%</b>              | <b>40,42%</b>                 |
| SALUD                         | SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD                                | 4.854                 | 66,50%                      | 6,67%                         |
|                               | SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E.  | 1.018                 | 13,95%                      | 1,40%                         |
|                               | SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.            | 469                   | 6,43%                       | 0,64%                         |
|                               | SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E.          | 465                   | 6,37%                       | 0,64%                         |
|                               | SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E. | 369                   | 5,06%                       | 0,51%                         |



**SECRETARÍA  
GENERAL**

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

Página 7 de 39

| SECTOR                                 | ENTIDAD  | # TOTAL DE PETICIONES | % PARTICIPAC . EN EL SECTOR | % PARTICIPAC . EN EL DISTRITO |
|--|--|-----------------------|-----------------------------|-------------------------------|
|  | CAPITAL SALUD EPS-S S.A.S.   | 113                   | 1,55%                       | 0,16%                         |
|  | INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD – IDCBIS | 9                     | 0,12%                       | 0,01%                         |
|  | ENTIDAD DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y TÉCNICA – EGAT                           | 2                     | 0,03%                       | 0,00%                         |
| <b>TOTAL SECTOR SALUD</b>              |  | <b>7.299</b>          | <b>100,00%</b>              | <b>10,03%</b>                 |
| INTEGRACIÓN SOCIAL                     | SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL                                   | 5.911                 | 98,98%                      | 8,12%                         |
|  | INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD – IDIPRON   | 61                    | 1,02%                       | 0,08%                         |
| <b>TOTAL SECTOR INTEGRACIÓN SOCIAL</b> |  | <b>5.972</b>          | <b>100,00%</b>              | <b>8,21%</b>                  |
| GESTIÓN PÚBLICA                        | SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ                            | 5.778                 | 98,87%                      | 7,94%                         |
|  | DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL – DASCD             | 66                    | 1,13%                       | 0,09%                         |
| <b>TOTAL SECTOR GESTIÓN PÚBLICA</b>    |  | <b>5.844</b>          | <b>100,00%</b>              | <b>8,03%</b>                  |
| AMBIENTE                               | SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE   | 2.429                 | 45,79%                      | 3,34%                         |
|  | INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL – IDPYBA        | 1.400                 | 26,39%                      | 1,92%                         |
|  | INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO – IDIGER        | 1.287                 | 24,26%                      | 1,77%                         |
|  | JARDÍN BOTÁNICO DE BOGOTÁ JOSE CELESTINO MUTIS – JBB                         | 189                   | 3,56%                       | 0,26%                         |
| <b>TOTAL SECTOR AMBIENTE</b>           |  | <b>5.305</b>          | <b>100,00%</b>              | <b>7,29%</b>                  |
| HÁBITAT                                | SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT   | 2.134                 | 57,97%                      | 2,93%                         |
|  | U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAEPS   | 846                   | 22,98%                      | 1,16%                         |
|  | CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR - CVP  | 389                   | 10,57%                      | 0,53%                         |
|  | EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ EAAB – ESP                   | 154                   | 4,18%                       | 0,21%                         |
|  | ENEL COLOMBIA S.A. ESP   | 65                    | 1,77%                       | 0,09%                         |
|  | EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. - ETB – ESP                     | 37                    | 1,01%                       | 0,05%                         |
|  | EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ – RENOBO                 | 31                    | 0,84%                       | 0,04%                         |





SECRETARÍA  
GENERAL

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

Página 8 de 39

| SECTOR   | ENTIDAD   | # TOTAL DE PETICIONES | % PARTICIPAC . EN EL SECTOR | % PARTICIPAC . EN EL DISTRITO |
|--|---|-----------------------|-----------------------------|-------------------------------|
|  | VANTI S.A. ESP  | 25                    | 0,68%                       | 0,03%                         |
| <b>TOTAL SECTOR HÁBITAT</b>                          |   | <b>3.681</b>          | <b>100,00%</b>              | <b>5,06%</b>                  |
| GOBIERNO   | SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO  | 2.228                 | 78,95%                      | 3,06%                         |
|  | DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO - DADEP          | 510                   | 18,07%                      | 0,70%                         |
|  | INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL – IDPAC                  | 84                    | 2,98%                       | 0,12%                         |
| <b>TOTAL SECTOR GOBIERNO</b>                         |   | <b>2.822</b>          | <b>100,00%</b>              | <b>3,88%</b>                  |
| HACIENDA   | SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA  | 2.309                 | 83,96%                      | 3,17%                         |
|  | U.A.E. DE CATASTRO DISTRITAL – UAECD  | 332                   | 12,07%                      | 0,46%                         |
|  | FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES - FONCEP                  | 82                    | 2,98%                       | 0,11%                         |
|  | LOTERÍA DE BOGOTÁ   | 27                    | 0,98%                       | 0,04%                         |
| <b>TOTAL SECTOR HACIENDA</b>                         |   | <b>2.750</b>          | <b>100,00%</b>              | <b>3,78%</b>                  |
| EDUCACIÓN  | AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA – ATENEA | 1.449                 | 62,97%                      | 1,99%                         |
|  | SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO  | 767                   | 33,33%                      | 1,05%                         |
|  | UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS                                    | 55                    | 2,39%                       | 0,08%                         |
|  | INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO - IDEP       | 30                    | 1,30%                       | 0,04%                         |
| <b>TOTAL SECTOR EDUCACIÓN</b>                        |   | <b>2.301</b>          | <b>100,00%</b>              | <b>3,16%</b>                  |
| SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA                     | SECRETARIA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA                         | 1.037                 | 53,93%                      | 1,43%                         |
|  | U.A.E. CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ - UAECOB                                    | 886                   | 46,07%                      | 1,22%                         |
| <b>TOTAL SECTOR SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</b> |   | <b>1.923</b>          | <b>100,00%</b>              | <b>2,64%</b>                  |
| PLANEACIÓN   | SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN  | 1.744                 | 100,00%                     | 2,40%                         |
| <b>TOTAL SECTOR PLANEACIÓN</b>                       |   | <b>1.744</b>          | <b>100,00%</b>              | <b>2,40%</b>                  |
|  | INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACIÓN Y DEPORTE – IDRD                                | 788                   | 45,92%                      | 1,08%                         |

| SECTOR   | ENTIDAD  | # TOTAL DE PETICIONES | % PARTICIPAC . EN EL SECTOR | % PARTICIPAC . EN EL DISTRITO |
|--|--|-----------------------|-----------------------------|-------------------------------|
| CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE                                | SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE                               | 389                   | 22,67%                      | 0,53%                         |
|  | INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES   | 293                   | 17,07%                      | 0,40%                         |
|  | INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL – IDPC                                  | 142                   | 8,28%                       | 0,20%                         |
|  | FUNDACIÓN GILBERTO ÁLVAREZ AVENDAÑO – FUGA   | 41                    | 2,39%                       | 0,06%                         |
|  | CANAL CAPITAL  | 33                    | 1,92%                       | 0,05%                         |
|  | ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ - OFB   | 30                    | 1,75%                       | 0,04%                         |
| <b>TOTAL SECTOR CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE</b>             |  | <b>1.716</b>          | <b>100,00%</b>              | <b>2,36%</b>                  |
| DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIA Y TURISMO                    | SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO                                       | 661                   | 67,17%                      | 0,91%                         |
|  | INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL - IPES   | 312                   | 31,71%                      | 0,43%                         |
|  | INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO - IDT   | 10                    | 1,02%                       | 0,01%                         |
|  | CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO Y LA PRODUCTIVIDAD BOGOTÁ REGIÓN (INVEST IN BOGOTÁ) | 1                     | 0,10%                       | 0,00%                         |
| <b>TOTAL SECTOR DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO</b> |  | <b>984</b>            | <b>100,00%</b>              | <b>1,35%</b>                  |
| ENTES DE CONTROL   | VEEDURÍA DISTRITAL   | 299                   | 52,00%                      | 0,41%                         |
|  | CONCEJO DE BOGOTÁ  | 168                   | 29,22%                      | 0,23%                         |
|  | PERSONERÍA DE BOGOTÁ D.C.  | 108                   | 18,78%                      | 0,15%                         |
| <b>TOTAL ENTES DE CONTROL</b>                                |  | <b>575</b>            | <b>100,00%</b>              | <b>0,79%</b>                  |
| MUJERES  | SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER   | 294                   | 100,00%                     | 0,40%                         |
| <b>TOTAL SECTOR MUJERES</b>                                  |  | <b>294</b>            | <b>100,00%</b>              | <b>0,40%</b>                  |
| GESTIÓN JURIDICA   | SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL  | 141                   | 100,00%                     | 0,19%                         |
| <b>TOTAL SECTOR GESTIÓN JURIDICA</b>                         |  | <b>141</b>            | <b>100,00%</b>              | <b>0,19%</b>                  |
| <b>TOTAL GENERAL</b>   |  | <b>72.761</b>         |                             | <b>100,00%</b>                |

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2025

La Tabla No 2 muestra que, en octubre, 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 85,20% del total registrado en su Sector, y el 34,44% del total registrado en Bogotá te escucha.
- Secretaría Distrital de Integración Social: Representa el 98,98% del total registrado en su Sector y el 8,12% del total registrado en Bogotá te escucha.
- Secretaría Distrital de Salud: Representa el 66,50% del total registrado en su Sector y el 6,67% del total registrado en Bogotá te escucha.
- Secretaría Distrital de Ambiente: Representa el 45,79% del total registrado en su Sector y el 3,34% del total registrado.
- Secretaría Distrital de Hacienda: Representa el 83,96% del total registrado en su Sector y el 3,17% del total registrado en Bogotá te escucha.

Frente al mes anterior (septiembre), 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                                   | SEPTIEMBRE    | OCTUBRE       | % VARIACION (MES ANTERIOR) |
|--|---------------|---------------|----------------------------|
| MOVILIDAD                                | 28.580        | 29.410        | 2,9%                       |
| INTEGRACION SOCIAL                       | 7.331         | 5.972         | -18,5%                     |
| SALUD                                    | 7.589         | 7.299         | -3,8%                      |
| HABITAT                                  | 4.153         | 3.681         | -11,4%                     |
| AMBIENTE                                 | 4.603         | 5.305         | 15,3%                      |
| GOBIERNO                                 | 2.603         | 2.822         | 8,4%                       |
| EDUCACION                                | 2.450         | 2.301         | -6,1%                      |
| SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA         | 1.853         | 1.923         | 3,8%                       |
| HACIENDA                                 | 2.479         | 2.750         | 10,9%                      |
| CULTURA RECREACION Y DEPORTE             | 1.995         | 1.716         | -14,0%                     |
| PLANEACION                               | 1.570         | 1.744         | 11,1%                      |
| DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO | 1.047         | 984           | -6,0%                      |
| ENTES DE CONTROL                         | 557           | 575           | 3,2%                       |
| MUJERES                                  | 301           | 294           | -2,3%                      |
| GESTION PUBLICA                          | 5.435         | 5.844         | 7,5%                       |
| GESTION JURIDICA                         | 148           | 141           | -4,7%                      |
| <b>TOTAL</b>                             | <b>72.694</b> | <b>72.761</b> | <b>0,09%</b>               |

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2025

<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.

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 octubre con las registradas en el mes de septiembre; se observa que 7 sectores y los entes de control, presentan aumento en el porcentaje de peticiones registradas en Bogotá te escucha, siendo el Sector ambiente el que presenta mayor aumento (15,3%), y 8 sectores presentan disminución en el porcentaje de peticiones registradas, destacándose la disminución en el Sector integración social (-18,5%).

### 3.3. Gestión de respuesta por sectores

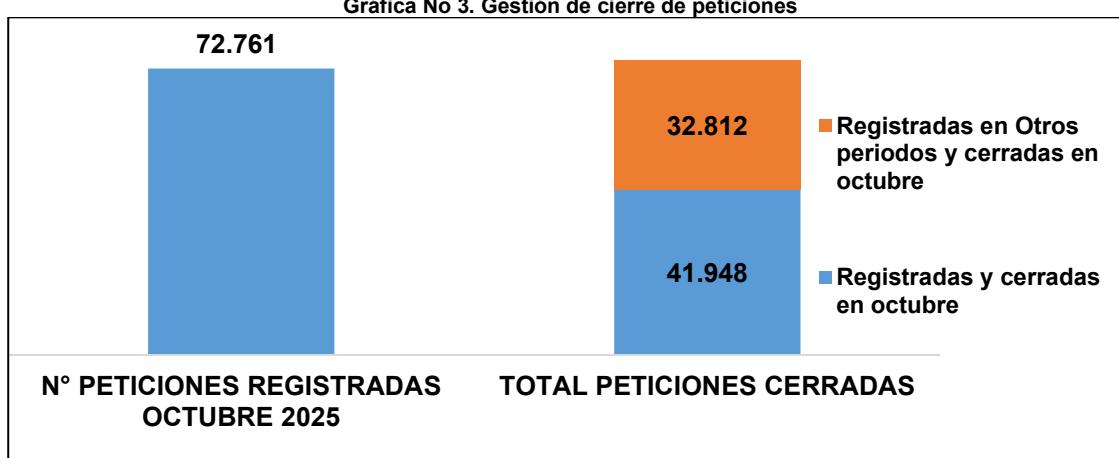
A continuación, en la Tabla No 4 se presenta el número de peticiones registradas en el mes de octubre en Bogotá te escucha y el número de cierres realizado por los sectores, la cual muestra que se realizaron 74.760 cierres, destacándose que los sectores Movilidad e Integración social realizaron el mayor número de cierres (41,68% y 10,47% respectivamente).

Tabla No 4. Registro y gestión de respuesta por sectores

| SECTOR                                   | Nº PETICIONES REGISTRADAS OCTUBRE 2025 | %           | Nº PETICIONES REGISTRADAS Y CERRADAS OCTUBRE 2025 | Nº PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES | TOTAL PETICIONES CERRADAS | % EN CIERRES TOTALES |
|--|--|-------------|---|---|---------------------------|----------------------|
| MOVILIDAD                                | 29.410                                 | 40,42%      | 19.258  | 11.902  | 31.160                    | 41,68%               |
| INTEGRACION SOCIAL                       | 5.972                                  | 8,21%       | 3.960   | 3.870   | 7.830                     | 10,47%               |
| SALUD                                    | 7.299                                  | 10,03%      | 3.633   | 3.733   | 7.366                     | 9,85%                |
| HABITAT                                  | 3.681                                  | 5,06%       | 2.453   | 3.302   | 5.755                     | 7,70%                |
| AMBIENTE                                 | 5.305                                  | 7,29%       | 2.204   | 2.793   | 4.997                     | 6,68%                |
| GOBIERNO                                 | 2.822                                  | 3,88%       | 3.148   | 1.115   | 4.263                     | 5,70%                |
| EDUCACION                                | 2.301                                  | 3,16%       | 1.231   | 1.351   | 2.582                     | 3,45%                |
| SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA         | 1.923                                  | 2,64%       | 1.507   | 992   | 2.499                     | 3,34%                |
| HACIENDA                                 | 2.750                                  | 3,78%       | 1.228   | 1.040   | 2.268                     | 3,03%                |
| CULTURA RECREACION Y DEPORTE             | 1.716                                  | 2,36%       | 1.208   | 885   | 2.093                     | 2,80%                |
| PLANEACION                               | 1.744                                  | 2,40%       | 901   | 521   | 1.422                     | 1,90%                |
| DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO | 984                                    | 1,35%       | 414   | 903   | 1.317                     | 1,76%                |
| ENTES DE CONTROL                         | 575                                    | 0,79%       | 434   | 164   | 598                       | 0,80%                |
| MUJERES                                  | 294                                    | 0,40%       | 181   | 118   | 299                       | 0,40%                |
| GESTION PUBLICA                          | 5.844                                  | 8,03%       | 163   | 109   | 272                       | 0,36%                |
| GESTION JURIDICA                         | 141                                    | 0,19%       | 25  | 14  | 39                        | 0,05%                |
| <b>TOTAL</b>                             | <b>72.761</b>                          | <b>100%</b> | <b>41.948</b>                                     | <b>32.812</b>                                 | <b>74.760</b>             | <b>100%</b>          |

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2025

En la Gráfica No 3 se detalla la gestión de respuesta realizada en el mes de octubre, observándose que, de las 72.761 peticiones que ingresaron en octubre, se dio cierre a 41.948 peticiones ingresadas y registradas en este mes, quedando en trámite 30.813 peticiones, que representan el 42,35% del total registrado en el mes de octubre en Bogotá te escucha.



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2025

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 octubre:

Tabla No 5. Gestión de peticiones - Sector Gestión Pública

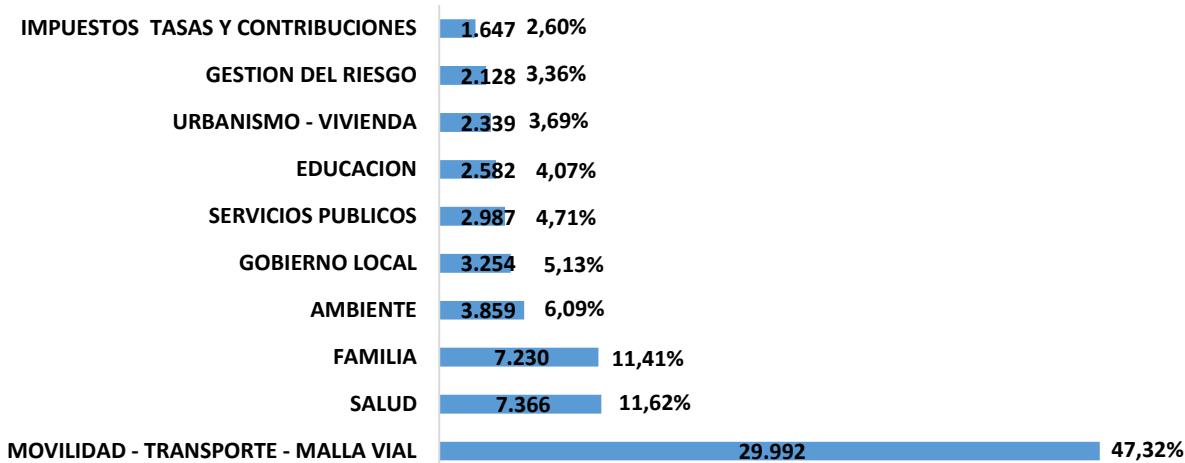
| ENTIDAD                                       | TRASLADOS    | RESPUESTAS |
|---|--------------|------------|
| SECRETARÍA GENERAL                            | 8.167        | 245        |
| DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE SERVICIO CIVIL | 44           | 27         |
| <b>TOTAL</b>                                  | <b>8.211</b> | <b>272</b> |

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2025

### 3.4. Temas y subtemas más frecuentes

Tomando como base las 74.760 respuestas emitidas en el mes de octubre en Bogotá te escucha, en la Gráfica No 4 se muestran los diez (10) temas más frecuentes, que acumulan 63.384 respuestas (84,78% del total emitido en el mes). De estos, el tema "Movilidad, transporte y malla vial" es el de mayor frecuencia y representa el 47,32% del total, destacándose que este tema, en septiembre también se posicionó 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 01/11/2025

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 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 | 113      | 15                               | 1.729                                  | 26.448                                    | 21           | 540   | 795     | 276                                  | 16                 | 39         | 29.992        | 47,32%      |
| SALUD                               | 104      | 23                               | 364                                    | 3.491                                     | 409          | 453   | 2.413   | 35                                   | 43                 | 31         | 7.366         | 11,62%      |
| FAMILIA                             | 30       | 11                               | 688                                    | 6.011                                     | 181          | 140   | 103     | 39                                   | 2                  | 25         | 7.230         | 11,41%      |
| AMBIENTE                            | 29       | 4                                | 781                                    | 2.559                                     | 7            | 25    | 104     | 347                                  |                    | 3          | 3.859         | 6,09%       |
| GOBIERNO LOCAL                      | 24       | 22                               | 1.518                                  | 1.224                                     | 2            | 335   | 83      | 34                                   | 5                  | 7          | 3.254         | 5,13%       |
| SERVICIOS PUBLICOS                  | 19       | 20                               | 1.779                                  | 752                                       | 3            | 269   | 118     | 12                                   | 2                  | 13         | 2.987         | 4,71%       |
| EDUCACION                           | 68       | 24                               | 104                                    | 1.749                                     | 5            | 432   | 123     | 63                                   | 12                 | 2          | 2.582         | 4,07%       |

| TEMA                              | CONSULTA   | DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN | DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL | DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR | FELICITACIÓN | QUEJA        | RECLAMO      | SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN | SOLICITUD DE COPIA | SUGERENCIA | TOTAL GENERAL | % DEL TOTAL    |
|-----------------------------------|------------|----------------------------------|--|---|--------------|--------------|--------------|--------------------------------------|--------------------|------------|---------------|----------------|
| URBANISMO - VIVIENDA              | 175        | 4                                | 95                                     | 1.701                                     | 25           | 36           | 53           | 163                                  | 86                 | 1          | 2.339         | 3,69%          |
| GESTIÓN DEL RIESGO                | 213        | 2                                | 28                                     | 1.758                                     | 2            | 5            | 39           | 72                                   | 9                  |            | 2.128         | 3,36%          |
| IMPUUESTOS TASAS Y CONTRIBUCIONES | 65         | 1                                | 648                                    | 553                                       | 3            | 47           | 102          | 59                                   | 168                | 1          | 1.647         | 2,60%          |
| <b>TOTAL GENERAL</b>              | <b>840</b> | <b>126</b>                       | <b>7.734</b>                           | <b>46.246</b>                             | <b>658</b>   | <b>2.282</b> | <b>3.933</b> | <b>1.100</b>                         | <b>343</b>         | <b>122</b> | <b>63.384</b> | <b>100,00%</b> |

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2025

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

### Sector Movilidad

Tabla No 7. Subtemas más frecuentes Sector Movilidad

| SUBTEMAS PRINCIPALES  | TOTAL PETICIONES | %           |
|---|------------------|-------------|
| CORRECCIÓN Y DESCARGUES DE MULTAS Y COMPARENDOS YA CANCELADOS | 7.083            | 22,73%      |
| PRESCRIPCIÓN DE COMPARENDOS                                   | 4.635            | 14,87%      |
| EMBARGOS Y DESEMBUGOS   | 3.922            | 12,59%      |
| REVOCATORIA DIRECTA DE COMPAREndo                             | 3.322            | 10,66%      |
| NOTIFICACIÓN DE COMPARENDOS                                   | 1.613            | 5,18%       |
| OTROS   | 10.585           | 33,97%      |
| <b>TOTAL</b>  | <b>31.160</b>    | <b>100%</b> |

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2025

En el Sector Movilidad, el subtema más frecuente es “Corrección y descargas de multas y comparendos ya cancelados” que representa el 22,73% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes; hay que mencionar que este subtema se mantuvo en la primera posición desde septiembre en el Sector.

### Sector Integración Social

En este Sector, el subtema más frecuente continúa siendo “Ingreso mínimo garantizado” con el 68,86% del total de respuestas emitidas en el Sector; frente al mes de septiembre, no se presenta variación en

los 5 subtemas más frecuentes en este sector.

Tabla No 8 Subtemas más relevantes Sector Integración Social

| SUBTEMAS PRINCIPALES  | TOTAL PETICIONES | %           |
|---|------------------|-------------|
| INGRESO MINIMO GARANTIZADO  | 5.392            | 68,86%      |
| ENLACE SOCIAL   | 449              | 5,73%       |
| CONTACTO Y ATENCION EN CALLE A LOS CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE | 381              | 4,87%       |
| JARDIN INFANTIL DIURNO  | 223              | 2,85%       |
| COMEDORES COMUNITARIOS  | 159              | 2,03%       |
| OTROS   | 1.226            | 15,66%      |
| <b>TOTAL</b>  | <b>7.830</b>     | <b>100%</b> |

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2025

## Sector Salud

Tabla No 9 Subtemas más frecuentes Sector Salud

| SUBTEMAS PRINCIPALES                              | TOTAL PETICIONES | %           |
|---|------------------|-------------|
| D. AMBULATORIO MEDICINA ESPECIALIZADA             | 1.265            | 17,17%      |
| ACCESO Y ORIENTACIÓN SOBRE SERVICIOS DE SALUD     | 658              | 8,93%       |
| RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTION DE FUNCIONARIOS | 381              | 5,17%       |
| B. AMBULATORIO C. EXTERNA GENERAL                 | 269              | 3,65%       |
| PROGRAMAS Y ACCIONES DE INTERÉS EN SALUD PUBLICA  | 256              | 3,48%       |
| OTROS   | 4.537            | 61,59%      |
| <b>TOTAL</b>                                      | <b>7.366</b>     | <b>100%</b> |

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2025

El subtema más reiterado por la ciudadanía continúa siendo “Ambulatorio medicina especializada” que representa el 17,17% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes. Frente al mes de septiembre, se observa el ingreso del subtema “Programas y acciones de interés en salud pública” desplazando del ranking a “Calidad del agua y saneamiento básico”.

## Sector Hábitat

Tabla No 10 Subtemas más frecuentes Sector Hábitat

| SUBTEMAS PRINCIPALES  | TOTAL PETICIONES | %           |
|---|------------------|-------------|
| ACCESO A VIVIENDA   | 1.414            | 24,57%      |
| RECOLECCION RESIDUOS ESCOMBROS ANIMAL MUERTO ORDINARIOS VEGETALES HOSPITALARIOS Y MOBILIARIOS | 1.407            | 24,45%      |
| ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA   | 409              | 7,11%       |
| ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL ARRENDAMIENTO DE INMUEBLES                                    | 224              | 3,89%       |
| ACTIVIDADES RELACIONADAS CON LA ENAJENACION DE INMUEBLES                                      | 221              | 3,84%       |
| OTROS   | 2.080            | 36,14%      |
| <b>TOTAL</b>  | <b>5.755</b>     | <b>100%</b> |

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2025

En el Sector Hábitat, el subtema más reiterado es “Acceso a vivienda” que representa el 24,57% del total de respuestas emitidas en el Sector; hay que mencionar que este subtema pasó de la segunda posición en septiembre a clasificarse en octubre como el más reiterado en el Sector. A su vez, el subtema “Recolección residuos, escombros, animal muerto, ordinarios, vegetales, hospitalarios y mobiliarios” paso a ubicarse en la segunda posición.

## Sector Ambiente

Tabla No 11 Subtemas más frecuentes Sector Ambiente

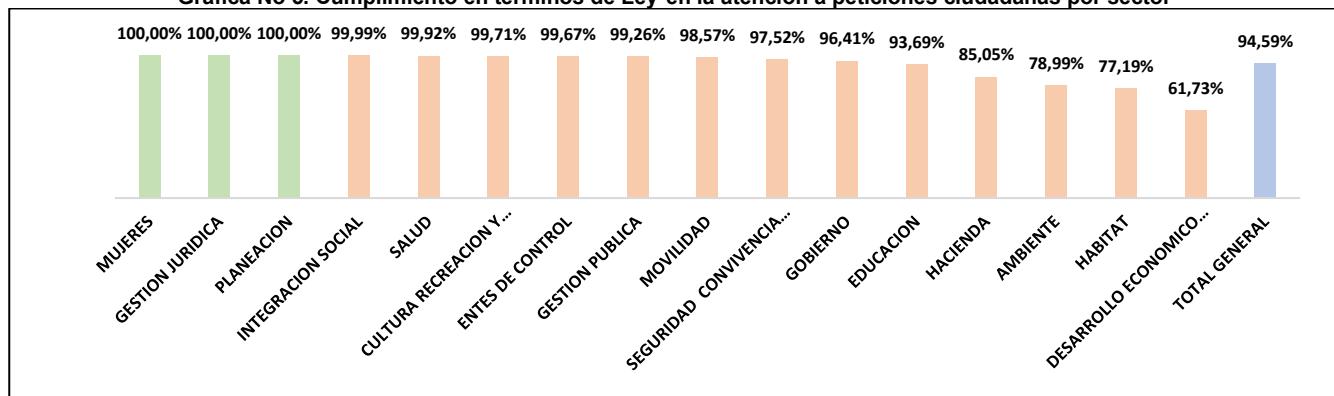
| SUBTEMAS PRINCIPALES   | TOTAL PETICIONES | %           |
|--|------------------|-------------|
| FORESTAL (PODA TALA MANEJO MADERAS)                                  | 746              | 14,93%      |
| ESCRUADRON ANTI CRUELDADE  | 694              | 13,89%      |
| CERTIFICACION DE RIESGO  | 536              | 10,73%      |
| CONTAMINACION ATMOSFERICA (AIRE AUDITIVA PUBLICIDAD EXTERIOR VISUAL) | 492              | 9,85%       |
| ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO -INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL        | 363              | 7,26%       |
| OTROS  | 2.166            | 43,35%      |
| <b>TOTAL</b>   | <b>4.997</b>     | <b>100%</b> |

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2025

En el Sector Ambiente, el subtema más reiterado es “Forestal (poda tala manejo maderas)” que representa el 14,93% del total de respuestas emitidas en mes en el sector. Frente al mes de septiembre, no se presenta variación en los 5 subtemas más frecuentes en este sector.

## 3.5. Tiempos de gestión

Gráfica No 5. Cumplimiento en términos de Ley en la atención a peticiones ciudadanas por sector



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2025

En la Gráfica No 5 se muestra la atención de peticiones en términos de ley, por sectores del Distrito Capital, detallando la oportunidad de respuestas emitidas en Bogotá te escucha. Se observa que 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%; 1 se encuentra en un nivel superior al 80% y solo 3 sectores están en un rango entre 80% y 60%. A su vez, el cumplimiento de la oportunidad de respuestas emitidas en Bogotá te escucha de todas las entidades del Distrito es del 94,59%.

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 | 58,69%   | 94,31%   | 87,65%  | 87,27%  |
| INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL – IDPYBA | 100,00%  | 100,00%  | 100,00%                                       | 100,00% |
| JARDÍN BOTÁNICO DE BOGOTÁ JOSE CELESTINO MUTIS – JBB                  | 100,00%  | 98,65%   | 98,57%  | 98,68%  |
| SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE                                      | 73,33%   | 59,77%   | 68,18%  | 60,51%  |
| <b>CULTURA RECREACION Y DEPORTE</b>                                   |          |  |   |         |
| CANAL CAPITAL   | 100,00%  | 100,00%  | 100,00%                                       | 100,00% |
| FUNDACIÓN GILBERTO ÁLZATE AVENDAÑO – FUGA                             | 100,00%  | 100,00%  | 100,00%                                       | 100,00% |
| INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES – IDARTES                            | 100,00%  | 100,00%  | 100,00%                                       | 100,00% |
| INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL – IDPC                     | 100,00%  | 100,00%  | 100,00%                                       | 100,00% |
| INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACIÓN Y DEPORTE – IDRD                    | 100,00%  | 99,42%   | 98,41%  | 99,37%  |
| ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ – OFB                                  | 100,00%  | 100,00%  | 100,00%                                       | 100,00% |
| SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE                  | 100,00%  | 100,00%  | 100,00%                                       | 100,00% |
| <b>DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO</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         |
|--|---------------|--|---|---------------|
| CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO Y LA PRODUCTIVIDAD BOGOTÁ REGIÓN (INVEST IN BOGOTÁ) | N/A           | 100,00%  | 100,00%                                       | 100,00%       |
| INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO – IDT   | 100,00%       | 100,00%  | 100,00%                                       | 100,00%       |
| INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL – IPES   | <b>80,00%</b> | <b>22,19%</b>  | <b>0,00%</b>                                  | <b>22,53%</b> |
| SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO                                       | 100,00%       | <b>99,68%</b>  | 100,00%                                       | <b>99,69%</b> |
| <b>EDUCACIÓN</b>   |               |  |   |               |
| AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA- ATENEA   | 100,00%       | <b>96,79%</b>  | N/A   | <b>96,79%</b> |
| INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO – IDEP        | N/A           | 100,00%  | 100,00%                                       | 100,00%       |
| SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO   | <b>96,88%</b> | <b>92,97%</b>  | <b>81,94%</b>                                 | <b>92,57%</b> |
| UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS                                     | 100,00%       | <b>82,05%</b>  | 100,00%                                       | <b>82,61%</b> |
| <b>ENTES DE CONTROL</b>  |               |  |   |               |
| CONCEJO DE BOGOTÁ  | N/A           | 100,00%  | <b>93,33%</b>                                 | <b>99,00%</b> |
| PERSONERÍA DE BOGOTÁ D.C.  | 100,00%       | 100,00%  | 100,00%                                       | 100,00%       |
| VEEDURÍA DISTRITAL   | 100,00%       | <b>99,07%</b>  | 100,00%                                       | <b>99,09%</b> |
| <b>GESTIÓN JURÍDICA</b>  |               |  |   |               |
| SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL  | 100,00%       | 100,00%  | 100,00%                                       | 100,00%       |
| <b>GESTIÓN PÚBLICA</b>   |               |  |   |               |
| DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL – DASCD                   | 100,00%       | 100,00%  | 100,00%                                       | 100,00%       |
| SECRETARÍA GENERAL ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ  | 100,00%       | <b>99,15%</b>  | 100,00%                                       | <b>99,18%</b> |
| <b>GOBIERNO</b>  |               |  |   |               |
| DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO - DADEP           | 100,00%       | <b>99,18%</b>  | 100,00%                                       | <b>99,26%</b> |
| INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL – IDPAC                   | 100,00%       | <b>69,42%</b>  | <b>33,33%</b>                                 | <b>69,63%</b> |
| SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO   | <b>97,06%</b> | <b>97,54%</b>  | <b>74,07%</b>                                 | <b>97,22%</b> |



SECRETARÍA  
GENERAL

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

Página 19 de 39

| 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>HÁBITAT</b>   |               |  |   |               |
| CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR – CVP  | 100,00%       | <b>99,07%</b>  | 100,00%                                       | <b>99,09%</b> |
| EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ EAAB – ESP                 | 100,00%       | <b>76,39%</b>  | <b>40,00%</b>                                 | <b>75,98%</b> |
| EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ – RENOBO               | 100,00%       | <b>92,86%</b>  | 100,00%                                       | <b>96,55%</b> |
| EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. - ETB – ESP                   | 100,00%       | 100,00%  | N/A   | 100,00%       |
| ENEL COLOMBIA S.A. ESP   | N/A           | <b>82,81%</b>  | <b>66,67%</b>                                 | <b>82,64%</b> |
| SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT   | <b>96,00%</b> | <b>90,59%</b>  | <b>91,36%</b>                                 | <b>91,06%</b> |
| U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAEESP                                      | <b>88,89%</b> | <b>55,21%</b>  | <b>33,33%</b>                                 | <b>55,32%</b> |
| VANTI S.A. ESP   | 100,00%       | 100,00%  | N/A   | 100,00%       |
| <b>HACIENDA</b>  |               |  |   |               |
| FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES – FONCEP           | 100,00%       | <b>83,33%</b>  | 100,00%                                       | <b>91,03%</b> |
| LOTERÍA DE BOGOTÁ  | N/A           | 100,00%  | 100,00%                                       | 100,00%       |
| SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA   | <b>93,06%</b> | <b>84,66%</b>  | <b>62,27%</b>                                 | <b>81,61%</b> |
| U.A.E. DE CATASTRO DISTRITAL – UAECD                                       | 100,00%       | 100,00%  | 100,00%                                       | 100,00%       |
| <b>INTEGRACIÓN SOCIAL</b>  |               |  |   |               |
| INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD – IDIPRON | 100,00%       | 100,00%  | 100,00%                                       | 100,00%       |
| SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL                                 | 100,00%       | <b>99,99%</b>  | 100,00%                                       | <b>99,99%</b> |
| <b>MOVILIDAD</b>   |               |  |   |               |
| CONCESIÓN DE GRÚAS Y PATIOS  | N/A           | 100,00%  | N/A   | 100,00%       |
| INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO – IDU                                       | 100,00%       | <b>91,83%</b>  | <b>89,71%</b>                                 | <b>91,86%</b> |
| TERMINAL DE TRANSPORTES S.A.   | 100,00%       | <b>99,81%</b>  | 100,00%                                       | <b>99,83%</b> |
| EMPRESA METRO DE BOGOTÁ S.A.   | N/A           | 100,00%  | 100,00%                                       | 100,00%       |
| SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD  | 100,00%       | <b>98,84%</b>  | <b>97,78%</b>                                 | <b>98,84%</b> |
| EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A.                 | 100,00%       | <b>99,35%</b>  | <b>93,44%</b>                                 | <b>98,49%</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         |
|---|---------------|--|---|---------------|
| U.A.E. DE REHABILITACIÓN Y MANTENIMIENTO VIAL - UAERMV                        | 100,00%       | 100,00%  | 100,00%                                       | 100,00%       |
| <b>MUJERES</b>  |               |  |   |               |
| SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER  | 100,00%       | 100,00%  | 100,00%                                       | 100,00%       |
| <b>PLANEACIÓN</b>   |               |  |   |               |
| SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN  | 100,00%       | 100,00%  | 100,00%                                       | 100,00%       |
| <b>SALUD</b>  |               |  |   |               |
| CAPITAL SALUD EPS-S S.A.S.  | N/A           | 100,00%  | 100,00%                                       | 100,00%       |
| ENTIDAD DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y TÉCNICA – EGAT                            | N/A           | N/A  | N/A   | N/A           |
| INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD - IDCBIIS | N/A           | 100,00%  | 100,00%                                       | 100,00%       |
| SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD   | 100,00%       | <b>99,93%</b>  | <b>93,55%</b>                                 | <b>99,81%</b> |
| SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E.                  | N/A           | 100,00%  | 100,00%                                       | 100,00%       |
| SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E.                           | 100,00%       | <b>99,93%</b>  | 100,00%                                       | <b>99,93%</b> |
| SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.                             | N/A           | 100,00%  | 100,00%                                       | 100,00%       |
| SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E.                   | N/A           | <b>99,88%</b>  | 100,00%                                       | <b>99,88%</b> |
| <b>SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</b>                                       |               |  |   |               |
| SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA                     | 100,00%       | <b>96,03%</b>  | <b>88,89%</b>                                 | <b>96,00%</b> |
| U.A.E. CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ – UAECOB                                | N/A           | <b>99,90%</b>  | N/A   | <b>99,90%</b> |
| <b>TOTAL GENERAL</b>  | <b>89,96%</b> | <b>94,90%</b>  | <b>89,00%</b>                                 | <b>94,59%</b> |

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2025

La Tabla No 12 muestra que, durante el mes de octubre, de 60 entidades y entes de control del Distrito Capital que emitieron respuestas a peticiones ciudadanas en Bogotá te escucha, 26 entidades y 1 Ente de Control dieron respuesta oportuna en Bogotá te escucha al 100% de sus peticiones ciudadanas para todas las tipologías; mientras que 31 entidades y 2 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 octubre, 5.657 peticiones se encuentran vencidas (fuera de términos y sin respuesta), presentándose aumento en el total, que pasó de 5.410 peticiones vencidas en septiembre (con corte al último día), a 5.657 peticiones vencidas en octubre.

Tabla No 13. Entidades con mayor número de peticiones vencidas

| ENTIDAD   | No           | %           |
|---|--------------|-------------|
| SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE                                      | 1.306        | 23,1%       |
| UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PUBLICOS -UAESP           | 1.078        | 19,1%       |
| INSTITUTO PARA LA ECONOMIA SOCIAL – IPES                              | 727          | 12,9%       |
| INSTITUTO DISTRITAL DE GESTION DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMATICO - IDIGER | 556          | 9,8%        |
| SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA                                      | 494          | 8,7%        |
| SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD                                     | 336          | 5,9%        |
| SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT                                      | 221          | 3,9%        |
| SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO                                  | 160          | 2,8%        |
| EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTA EAAB – ESP            | 137          | 2,4%        |
| SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO                                      | 132          | 2,3%        |
| OTRAS ENTIDADES   | 510          | 9,0%        |
| <b>TOTAL GENERAL</b>  | <b>5.657</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2025

Se observa que 8 de las entidades relacionadas en la Tabla No 13, en septiembre también se clasificaron en el ranking de las 10 de entidades del Distrito con mayor número de peticiones vencidas, destacándose que el Instituto de Desarrollo Urbano – IDU y la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, no se clasificaron en este ranking en octubre; a su vez, ingresaron la Secretaría Distrital de Gobierno y la Secretaría Distrital del Hábitat.

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

En el mes de octubre las Entidades distritales emitieron en total 74.093 respuestas a peticiones ciudadanas; de estas, se tomó una muestra de 1.282 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 |                                     |
| 74.093    | 1.282   | 1.223      | 59       | 1.220    | 62       | 1.223   | 59       | 1.163       | 119      | 1.142              | 140      | 148                                 |
|           |         | 95,40%     | 4,60%    | 95,16%   | 4,84%    | 95,40%  | 4,60%    | 90,72%      | 9,28%    | 89,08%             | 10,92%   |                                     |

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2025

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

Las cifras de la Tabla No 14 muestran que 1.223 respuestas evaluadas (95,40%) cumplen con el criterio de “Coherencia”; 1.220 respuestas evaluadas (95,16%) cumplen con el criterio de “Claridad”; 1.223 respuestas evaluadas (95,40%) cumplen con el criterio de “Calidez”; 1.163 (90,72%) cumplen con el criterio de “Oportunidad”; y 1.142 (89,08%) cumplen con el “Manejo del Sistema”, concluyéndose que el 12% (148 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 octubre 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 octubre 2025

| ENTIDAD  | AGOSTO-2025 |        | SEPT-2025 |        | OCTUBRE-2025 |        | CONSOLIDADO 2025 ENTIDAD |
|--|-------------|--------|-----------|--------|--------------|--------|--------------------------|
| CANAL CAPITAL  | 100%        | CUMPLE | 100%      | CUMPLE | 100%         | CUMPLE | 100%                     |
| CAPITAL SALUD EPS  | 100%        | CUMPLE | 100%      | CUMPLE | 100%         | CUMPLE | 100%                     |
| CONCEJO DE BOGOTÁ  | 93%         | CUMPLE | 100%      | CUMPLE | 100%         | CUMPLE | 99%                      |
| DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO – DADEP | 100%        | CUMPLE | 100%      | CUMPLE | 100%         | CUMPLE | 99%                      |

<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.



**SECRETARÍA  
GENERAL**

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

Página 23 de 39

| ENTIDAD  | AGOSTO-2025 |        | SEPT-2025 |        | OCTUBRE-2025 |        | CONSOLIDADO<br>2025<br>ENTIDAD |
|--|-------------|--------|-----------|--------|--------------|--------|--------------------------------|
| EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ EAAB – ESP                         | 86%         | 2%     | 86%       | 2%     | 80%          | 8%     | 69%                            |
| ENEL COLOMBIA S.A E.S.P.   | 92%         | CUMPLE | 81%       | 7%     | 91%          | CUMPLE | 85%                            |
| ENTIDAD DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y TÉCNICA EGAT                                   |             | CUMPLE |           | CUMPLE |              | CUMPLE |                                |
| INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON         | 100%        | CUMPLE | 100%      | CUMPLE | 100%         | CUMPLE | 100%                           |
| INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL – IDPYBA              | 100%        | CUMPLE | 100%      | CUMPLE | 100%         | CUMPLE | 99%                            |
| INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO – IDU   | 70%         | 18%    | 80%       | 8%     | 65%          | 23%    | 90%                            |
| INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL – IPES   | 11%         | 77%    | 7%        | 81%    | 36%          | 52%    | 30%                            |
| JARDIN BOTANICO DE BOGOTÁ JOSE CELESTINO MUTIS - JBB                               | 100%        | CUMPLE | 100%      | CUMPLE | 100%         | CUMPLE | 100%                           |
| LA TERMINAL DE TRANSPORTE  | 79%         | 9%     | 86%       | 2%     | 92%          | CUMPLE | 75%                            |
| 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   | 77%         | 11%    | 70%       | 18%    | 58%          | 30%    | 75%                            |
| SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN   | 100%        | CUMPLE | 100%      | CUMPLE | 76%          | 12%    | 98%                            |
| SECRETARÍA DISTRITAL DEL HABITAT   | 97%         | CUMPLE | 97%       | CUMPLE | 88%          | CUMPLE | 86%                            |
| SECRETARÍA GENERAL ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ  | 96%         | CUMPLE | 93%       | CUMPLE | 100%         | CUMPLE | 96%                            |
| SECRETARÍA JURIDICA DISTRITAL  | 100%        | CUMPLE | 100%      | CUMPLE | 100%         | CUMPLE | 100%                           |
| UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS                                     | 88%         | CUMPLE | 92%       | CUMPLE | 77%          | 11%    | 81%                            |
| 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    | 93%         | CUMPLE | 100%      | CUMPLE | 100%         | CUMPLE | 96%                            |



**SECRETARÍA  
GENERAL**

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

**Página 24 de 39**

| ENTIDAD   | AGOSTO-2025 | SEPT-2025 |      | OCTUBRE-2025 |      | CONSOLIDADO<br>2025<br>ENTIDAD |
|---|-------------|-----------|------|--------------|------|--------------------------------|
| U.A.E DE CATASTRO DISTRITAL - UAECD   | 100%        | CUMPLE    | 96%  | CUMPLE       | 100% | CUMPLE                         |
| EMPRESA DE RENOVACION Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ - RENOBO                  | 100%        | CUMPLE    | 100% | CUMPLE       | 92%  | CUMPLE                         |
| EMPRESA DE TELÉFONOS DE BOGOTÁ – ETB  | 100%        | CUMPLE    | 95%  | CUMPLE       | 100% | CUMPLE                         |
| FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES – FONCEP              | 100%        | CUMPLE    | 96%  | CUMPLE       | 90%  | CUMPLE                         |
| INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD – IDCBIIS | 100%        | CUMPLE    | 100% | CUMPLE       | 100% | CUMPLE                         |
| INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL – IDPC                             | 96%         | CUMPLE    | 92%  | CUMPLE       | 90%  | CUMPLE                         |
| INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRD                       | 87%         | 1%        | 87%  | 1%           | 81%  | 7%                             |
| INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO – IDT  | 89%         | CUMPLE    | 78%  | 10%          | 88%  | CUMPLE                         |
| INSTITUTO PARA LA INVESTIGACION EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGOGICO - IDEP   | 92%         | CUMPLE    | 100% | CUMPLE       | 90%  | CUMPLE                         |
| SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE  | 57%         | 31%       | 57%  | 31%          | 38%  | 50%                            |
| SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE                          | 96%         | CUMPLE    | 100% | CUMPLE       | 96%  | CUMPLE                         |
| SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONOMICO                                  | 79%         | 9%        | 97%  | CUMPLE       | 96%  | CUMPLE                         |
| SECRETARÍA DE EDUCACION DEL DISTRITO  | 70%         | 18%       | 63%  | 25%          | 77%  | 11%                            |
| SECRETARÍA DE LA MUJER  | 96%         | CUMPLE    | 100% | CUMPLE       | 96%  | CUMPLE                         |
| SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD   | 97%         | CUMPLE    | 100% | CUMPLE       | 100% | CUMPLE                         |
| SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E.                  | 100%        | CUMPLE    | 97%  | CUMPLE       | 100% | CUMPLE                         |
| TRANSMILENIO S.A.   | 77%         | 11%       | 80%  | 8%           | 69%  | 19%                            |
| U.A.E. CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ - UAECOB                                | 100%        | CUMPLE    | 100% | CUMPLE       | 100% | CUMPLE                         |
| CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR – CVP   | 88%         | CUMPLE    | 75%  | 13%          | 92%  | CUMPLE                         |



| ENTIDAD   | AGOSTO-2025 | SEPT-2025 | OCTUBRE-2025 | CONSOLIDADO<br>2025<br>ENTIDAD |
|---|-------------|-----------|--------------|--------------------------------|
| FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE – FUGA                                      | 100%        | CUMPLE    | 100%         | 100%                           |
| GRUAS Y PATIOS  | 100%        | CUMPLE    | 100%         | 100%                           |
| INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES – IDARTES                            | 100%        | CUMPLE    | 100%         | 99%                            |
| INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO – IDIGER | 59%         | 29%       | 78%          | 81%                            |
| INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL – IDPAC      | 83%         | 5%        | 88%          | 72%                            |
| PERSONERIA DE BOGOTÁ  | 100%        | CUMPLE    | 100%         | 100%                           |
| SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO                                      | 70%         | 18%       | 80%          | 80%                            |
| SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL                            | 94%         | CUMPLE    | 94%          | 95%                            |
| SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD                                     | 83%         | 5%        | 93%          | 84%                            |
| SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD                                     | 100%        | CUMPLE    | 91%          | 94%                            |
| DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL SERVICIO               | 81%         | 7%        | 100%         | 92%                            |
| SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E.                                       | 93%         | CUMPLE    | 97%          | 95%                            |
| SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.                     | 100%        | CUMPLE    | 100%         | 97%                            |
| SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E            | 93%         | CUMPLE    | 93%          | 96%                            |
| U.A.E. DE SERVICIOS PUBLICOS - UAESP                                  | 50%         | 38%       | 83%          | 71%                            |
| U.A.E DE REHABILITACION Y MANTENIMIENTO VIAL - UAERMV                 | 91%         | CUMPLE    | 100%         | 99%                            |
| VANTI   | 100%        | CUMPLE    | 100%         | 97%                            |
| VEEDURIA DISTRITAL  | 95%         | CUMPLE    | 95%          | 96%                            |

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2025

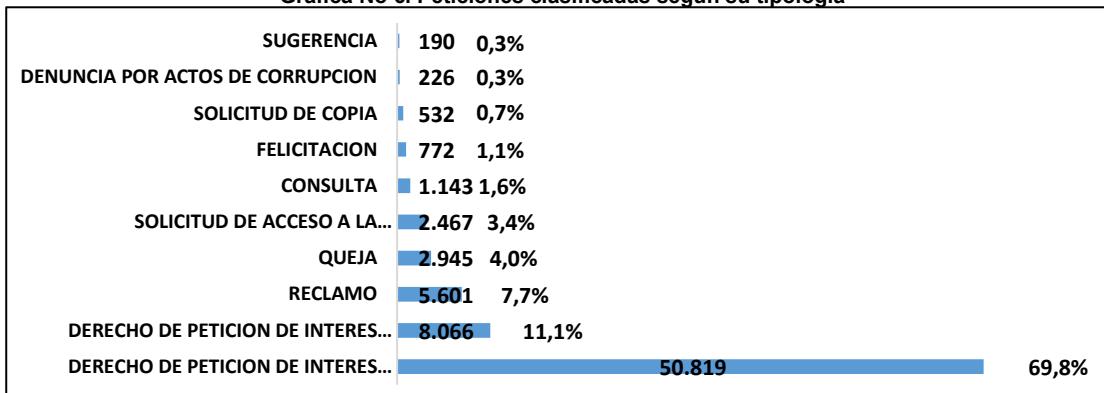
La información presentada en la Tabla No 15 muestra que el 76,67% de las 60 entidades distritales (que emitieron respuestas en octubre), alcanzaron en este mes el porcentaje de cumplimiento establecido en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (CONPES 03 del 2019) Indicador 3.1.2 (Respuestas a peticiones ciudadanas con cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema) que contempla para la vigencia 2025 que el 88% de las respuestas dadas a la ciudadanía deben cumplir con los criterios establecidos en la Guía de

Seguimiento y Análisis de la Calidad y Calidez de las respuestas a los requerimientos Ciudadanos (4221000-GS-021), y 14 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 octubre, clasificadas por tipología, la cual muestra que, del total de peticiones registradas en Bogotá te escucha en el mes, el “Derecho de Petición de Interés Particular” es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, y representa el 69,8% del total registrado; la segunda tipología es el “Derecho de Petición de Interés General” con el 11,1% del total registrado en el mes en Bogotá te escucha. No se presenta variación (en referencia al mes de septiembre) en cuanto a las dos tipologías más utilizadas por la ciudadanía.

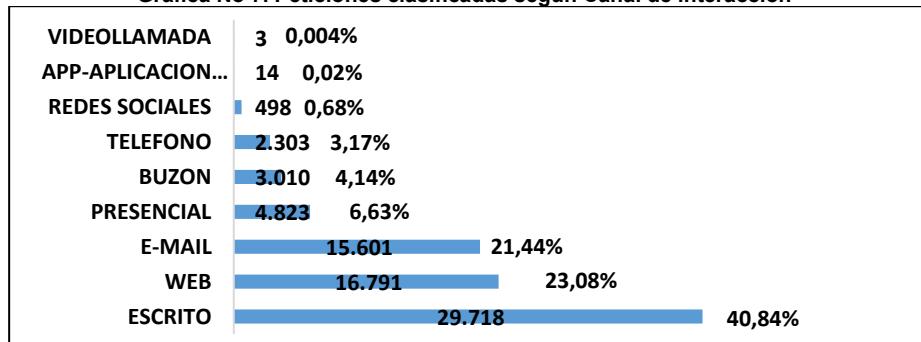
**Gráfica No 6. Peticiones clasificadas según su tipología**



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2025

#### **5. CANALES DE INTERACCIÓN**

**Gráfica No 7. Peticiones clasificadas según Canal de interacción**

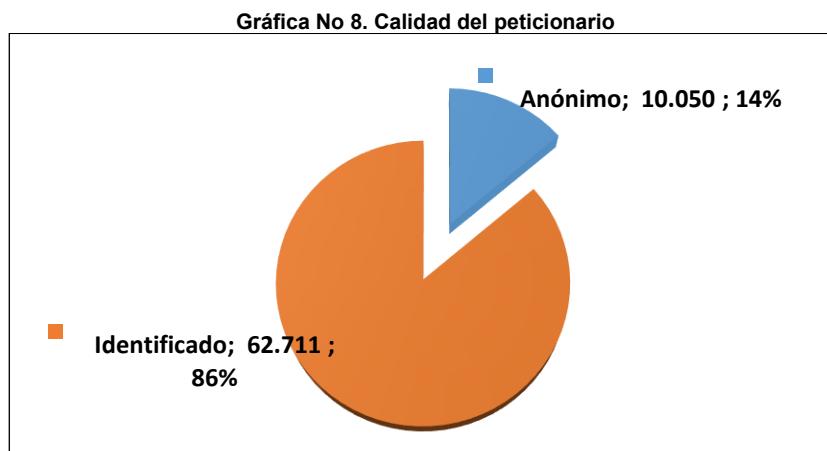


Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2025

En la Gráfica No. 7 se presentan las peticiones ciudadanas registradas en Bogotá te escucha, clasificadas por canales de interacción, observándose que el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones es el canal “Escrito” con el 40,84% del total de peticiones registradas; en segunda posición se encuentra el canal “Web” con el 23,08% del total registrado. No se presenta variación (en referencia al mes de septiembre) en cuanto al canal más utilizado.

## **6. CALIDAD DEL PETICIONARIO**

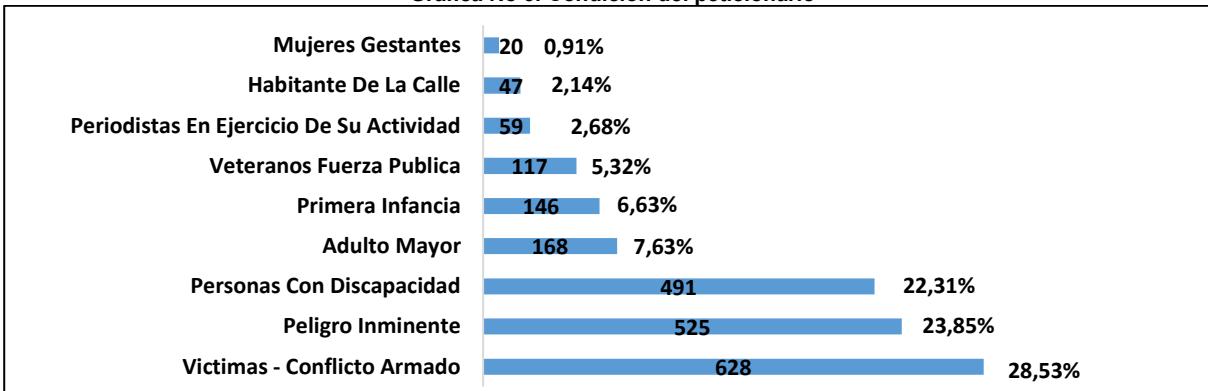
La Gráfica No 8 presenta las cifras de peticiones ciudadanas interpuestas en Bogotá te escucha, clasificadas por la calidad del peticionario; se observa que, del total de peticiones registradas en el mes, el 86% fueron interpuestas por ciudadanos(as) identificados, y el 14% por ciudadanos(as) anónimos, destacándose que una alta proporción de peticionarios continúan identificándose al registrar sus peticiones en Bogotá te escucha.



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2025

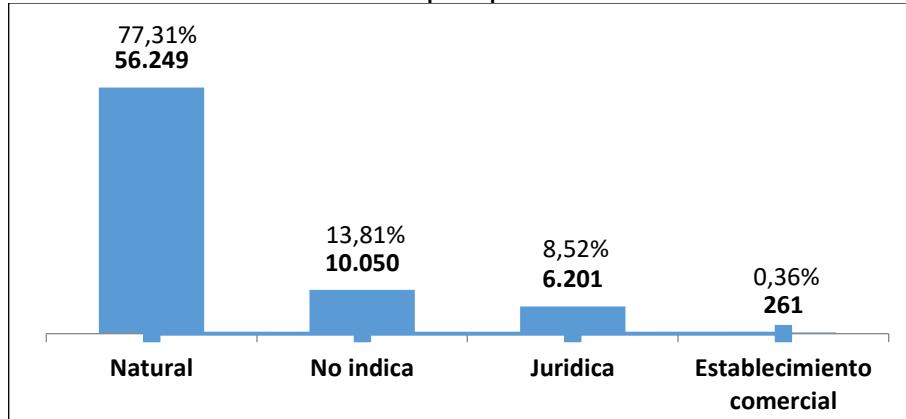
## **7. CONDICIÓN DEL PETICIONARIO**

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 octubre (72.761), el 3,02% refiere condición especial. De estas, “Víctimas del conflicto armado”, continúa presentando el mayor número de registros y representa el 28,53% del total que refieren condición especial; a su vez, la condición “Peligro inminente” pasó a posicionarse como la segunda con mayor registro (con el 23,85%).

**Gráfica No 9. Condición del peticionario**

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2025

## **8. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO**

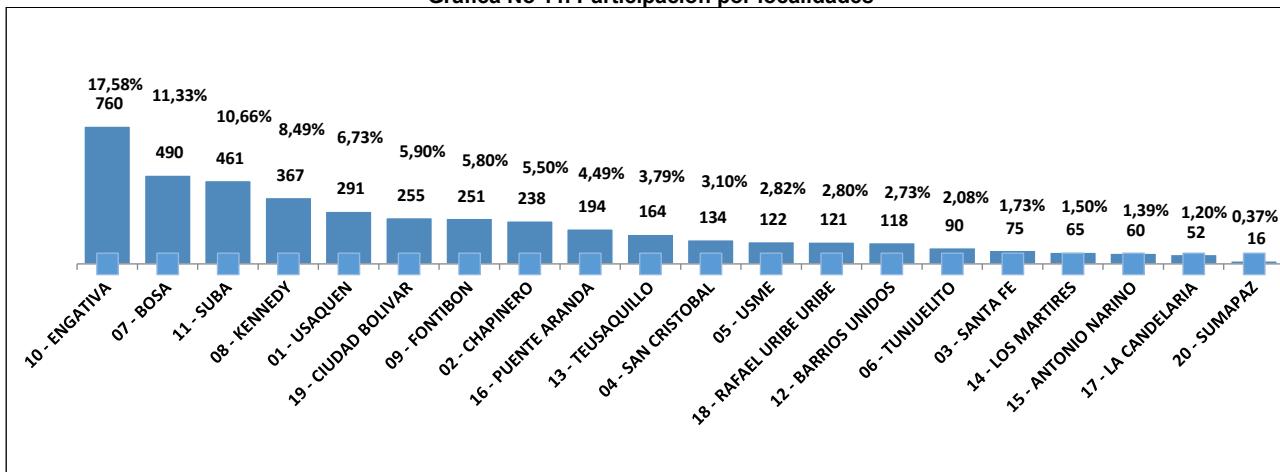
**Gráfica No 10. Tipo de peticionario**

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2025

La Gráfica No 10 presenta el total de peticiones interpuestas en Bogotá te escucha, clasificadas por tipo de peticionario, observándose que el 77,31% se identifica como persona natural, el 8,52% como persona jurídica, el 0,36% como establecimiento comercial; y el 13,81% no reporta esta información. Frente al mes de septiembre, 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



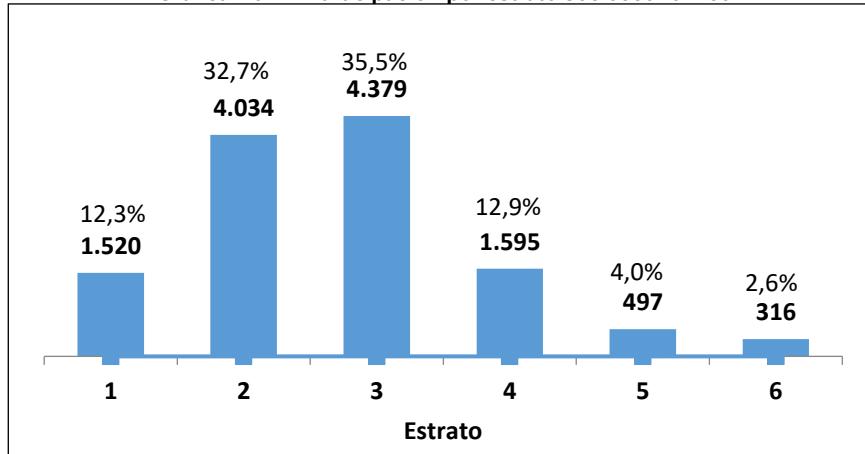
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2025

En la Gráfica No 11 se presentan las cifras de peticiones registradas por localidad (origen de la petición -zona donde se presentan los hechos referidos o situación mencionada), totalizándose 4.324 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 760, 490 y 461 respectivamente, acumulando el 39,57% del total de peticiones en las que se reportó ubicación. Por otra parte, frente al mes anterior (septiembre), se observa que la localidad de Suba superó a la localidad de Kennedy posicionándose como la tercera localidad en donde más se presentan los hechos referidos o situación mencionada en las peticiones interpuestas. A continuación, se presentan los temas más relevantes para estas tres localidades:

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

| LOCALIDAD DE LOS HECHOS | TEMA                                      | No TOTAL PETICIONES |
|-------------------------|---|---------------------|
| 10 – ENGATIVA           | COACTIVO                                  | 235                 |
|                         | CONTRAVENCIONES                           | 174                 |
|                         | SEGURIDAD LOCAL Y PROBLEMATICAS ASOCIADAS | 38                  |
| 07 – BOSA               | CONTRAVENCIONES                           | 152                 |
|                         | CONTROL DE TRANSITO                       | 80                  |
|                         | SALUD PUBLICA                             | 69                  |
| 11 – SUBA               | TRANSFERENCIAS MONETARIAS                 | 57                  |
|                         | SERVICIO A LA CIUDADANIA                  | 49                  |
|                         | OBRAS DE INFRAESTRUCTURA IDU              | 28                  |

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2025

**10. UTILIZACIÓN DEL SISTEMA POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO****Gráfica No 12. Participación por estrato socioeconómico**

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2025

En la Gráfica No 12 se presentan las cifras de peticiones ciudadanas que incluyeron estrato, encontrándose que en 12.341 peticiones se incluye esta variable, las cuales representan el 17,0% del total registrado en el mes. De estas, los Estratos 2 y 3 presentan el mayor registro. Frente al mes de septiembre, 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 62 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 |
|--|--|------------------------------------|--------------------------------|------------------------------|
| SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA         | U.A.E CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ – UAEcob                    | -                                  | 1                              | 1                            |
| SALUD                                    | CAPITAL SALUD EPS-S S.A.S.                                       | -                                  | 3                              | 3                            |
| MOVILIDAD                                | SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD                                | -                                  | 1                              | 1                            |
| HABITAT                                  | EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ EAAB - ESP       | -                                  | 1                              | 1                            |
| GOBIERNO                                 | SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO                                 | 7                                  | 41                             | 48                           |
|  | INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL – IDPAC | -                                  | 1                              | 1                            |
| EDUCACION                                | SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO                             | 2                                  | 4                              | 6                            |
| DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO | INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO - IDT                             | -                                  | 1                              | 1                            |
| <b>TOTAL PETICIONES GESTIONADAS</b>      |  | <b>9</b>                           | <b>53</b>                      | <b>62</b>                    |

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2025

La Tabla No 17 muestra que los sectores Gobierno y Educación 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 septiembre/2025<sup>4</sup>:

Tabla No. 18. Cumplimiento Decreto 371/2010 - septiembre 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                        | 5.383  | 5.383   | N.A.  | N.A.   | 100,00%                                  |
|                 | Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital - DASCD         | 52   | 52  | N.A.  | N.A.   | 100,00%                                  |
| GOBIERNO        | Secretaría Distrital de Gobierno   | 1.959  | 1.959   | N.A.  | N.A.   | 100,00%                                  |
|                 | Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP | 540  | 540   | N.A.  | N.A.   | 100,00%                                  |
|                 | Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC         | 104  | 104   | N.A.  | N.A.   | 100,00%                                  |
| HACIENDA        | Secretaría Distrital de Hacienda   | 2.047  | 2.207   | N.A.  | 160  | 92,75%                                   |
|                 | Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital - UAECD             | 311  | 311   | 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 22 de octubre de 2025.



**SECRETARÍA  
GENERAL**

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

**Página 33 de 39**

| 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 |
|---|--|--|---|---|--|--|
|   | Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP                   | 95   | 95  | N.A.  | N.A.   | 100,00%                                  |
|   | Lotería de Bogotá  | 26   | 26  | N.A.  | N.A.   | 100,00%                                  |
| <b>PLANEACIÓN</b>                                 | Secretaría Distrital de Planeación   | 1.570  | 1.570   | N.A.  | N.A.   | 100,00%                                  |
| <b>DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIAL Y TURISMO</b> | Secretaría Distrital de Desarrollo Económico                                       | 733  | 733   | N.A.  | N.A.   | 100,00%                                  |
|   | Instituto para la Economía Social – IPES   | 303  | 304   | N.A.  | 1  | <b>99,67%</b>                            |
|   | Corporación para el desarrollo y la Productividad Bogotá Región (Invest In Bogotá) | 3  | <b>NO REPORTA</b>                                   |   |  |  |
|   | Instituto Distrital de Turismo - IDT   | 8  | 8   | N.A.  | N.A.   | 100,00%                                  |
| <b>EDUCACIÓN</b>                                  | Secretaría de Educación del Distrito   | 945  | 948   | N.A.  | 3  | <b>99,68%</b>                            |
|   | Agencia Distrital para la educación Superior, la Ciencia y la Tecnología - Atenea  | 1.414  | 1.414   | N.A.  | N.A.   | 100,00%                                  |
|   | Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP        | 25   | 25  | N.A.  | N.A.   | 100,00%                                  |
|   | Universidad Distrital Francisco José de Caldas                                     | 66   | 66  | N.A.  | N.A.   | 100,00%                                  |
| <b>SALUD</b>                                      | Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud - IDCIBIS      | 17   | 17  | N.A.  | N.A.   | 100,00%                                  |
|   | Secretaría Distrital de Salud  | 4.800  | 4.800   | N.A.  | N.A.   | 100,00%                                  |
|   | Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.                                  | 524  | 524   | N.A.  | N.A.   | 100,00%                                  |
|   | Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.                        | 1.175  | 1.175   | N.A.  | N.A.   | 100,00%                                  |
|   | Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E.                       | 422  | 422   | N.A.  | N.A.   | 100,00%                                  |
|   | Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.                                | 526  | 526   | N.A.  | N.A.   | 100,00%                                  |
|   | Entidad de Gestión Administrativa y Técnica - EGAT                                 | 3  | 4   | N.A.  | 1  | <b>75,00%</b>                            |
|   | Capital Salud EPS-S S.A.S.   | 122  | 6.572   | N.A.  | 6.450  | <b>1,86%</b>                             |
| <b>INTEGRACIÓN SOCIAL</b>                         | Secretaría Distrital de Integración Social   | 7.267  | 7.267   | 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 de la Niñez y la Juventud - IDIPRON     | 64   | 64  | N.A.  | N.A.   | 100,00%                                  |
| CULTURA<br>RECREACIÓN<br>Y DEPORTE | Secretaría Distrital de Cultura Recreación y deporte                           | 372  | 372   | N.A.  | N.A.   | 100,00%                                  |
|                                    | Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDR                              | 1.011  | 1.011   | N.A.  | N.A.   | 100,00%                                  |
|                                    | Orquesta Filarmónica de Bogotá – OFB   | 19   | 19  | N.A.  | N.A.   | 100,00%                                  |
|                                    | Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC                              | 154  | 154   | N.A.  | N.A.   | 100,00%                                  |
|                                    | Fundación Gilberto Álvarez Avendaño - FUGA                                     | 67   | 67  | N.A.  | N.A.   | 100,00%                                  |
|                                    | Instituto Distrital de las Artes - IDARTES                                     | 321  | 321   | N.A.  | N.A.   | 100,00%                                  |
|                                    | Canal Capital  | 51   | 51  | N.A.  | N.A.   | 100,00%                                  |
| AMBIENTE                           | Secretaría Distrital de Ambiente   | 2.271  | 2.271   | N.A.  | N.A.   | 100,00%                                  |
|                                    | Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER          | 964  | 964   | N.A.  | N.A.   | 100,00%                                  |
|                                    | Jardín Botánico de Bogotá Jose Celestino Mutis - JBB                           | 243  | 243   | N.A.  | N.A.   | 100,00%                                  |
|                                    | Instituto Distrital para la Protección y el Bienestar Animal - IDPYBA          | 1.125  | 1.125   | N.A.  | N.A.   | 100,00%                                  |
| MOVILIDAD                          | Secretaría Distrital de Movilidad  | 24.303                                       | 27.460  | N.A.  | 3.157  | 88,50%                                   |
|                                    | Instituto de Desarrollo Urbano – IDU   | 718  | 718   | N.A.  | N.A.   | 100,00%                                  |
|                                    | Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UAERMV | 273  | 273   | N.A.  | N.A.   | 100,00%                                  |
|                                    | Empresa de Transporte del Tercer Milenio Transmilenio S.A.                     | 1.890  | 17.990  | N.A.  | 16.100   | 10,51%                                   |
|                                    | Terminal de Transportes S.A.   | 755  | 755   | N.A.  | N.A.   | 100,00%                                  |
|                                    | Concesión de Grúas y Patios  | 41   | NO REPORTA  |   |  |  |
|                                    | Empresa Metro de Bogotá S.A.   | 600  | 600   | N.A.  | N.A.   | 100,00%                                  |
| HÁBITAT                            | Secretaría Distrital del Hábitat   | 2.267  | 2.267   | 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 |
|-----------------------------------|--|--|---|---|--|--|
|                                   | Caja de la Vivienda Popular - CVP                                      | 417  | 417   | N.A.  | N.A.   | 100,00%                                  |
|                                   | Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAEPS           | 1.167  | 1.167   | N.A.  | N.A.   | 100,00%                                  |
|                                   | Empresa de Renovación y desarrollo Urbano de Bogotá - Renobo           | 56   | 56  | N.A.  | N.A.   | 100,00%                                  |
|                                   | Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB – ESP             | 133  | 87.881  | N.A.  | 87.748   | 0,15%                                    |
|                                   | Enel Colombia S.A. ESP   | 57   | NO REPORTA  |   |  |  |
|                                   | Vanti S.A. ESP   | 9  | NO REPORTA  |   |  |  |
|                                   | Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. - ETB - ESP               | 47   | NO REPORTA  |   |  |  |
| MUJER                             | Secretaría Distrital de la Mujer                                       | 301  | 301   | N.A.  | N.A.   | 100,00%                                  |
| SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA | Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia              | 1.047  | 1.047   | N.A.  | N.A.   | 100,00%                                  |
|                                   | Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos Bogotá - UAECOB | 806  | 806   | N.A.  | N.A.   | 100,00%                                  |
| GESTIÓN JURÍDICA                  | Secretaría Jurídica Distrital  | 148  | 148   | N.A.  | N.A.   | 100,00%                                  |
| ENTES DE CONTROL                  | Concejo de Bogotá  | 189  | 189   | N.A.  | N.A.   | 100,00%                                  |
|                                   | Veeduría Distrital   | 274  | 274   | N.A.  | N.A.   | 100,00%                                  |
| TOTAL                             |  | 72.694                                       | 186.063   | 0   | 113.620  | 39,07%                                   |

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado 01/11/2025  
 Reporte Red Distrital de Quejas y Reclamos sección informes 10/10/2025

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 72.694 peticiones, mientras que las entidades en su “Informe mensual de PQR” reportaron 186.063 peticiones encontrándose una diferencia de 113.620

peticiones<sup>5</sup>, para un cumplimiento del 39,07%; es decir, de la totalidad de peticiones interpuestas por la ciudadanía ante la Administración Distrital, se cargó en Bogotá te escucha el 39,07% 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 (0,15%), Capital Salud (1,86%), Empresa de Transporte del Tercer Milenio Transmilenio S.A. (10,51%).

### **13. RECOMENDACIONES**

- A las entidades que gestionan y reciben por competencia, las diez temáticas más relevantes en el Distrito Capital (Movilidad - Transporte - Malla Vial, Salud, Familia, Ambiente, Gobierno Local, Servicios Públicos, Educación, Urbanismo – Vivienda, Gestión del Riesgo, Impuestos tasas y contribuciones) 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 los dos (2) entes de control que presentan gestión extemporánea en la atención de sus peticiones en el mes de octubre:
  - Agencia Distrital para la educación Superior, la Ciencia y la Tecnología - Atenea
  - Caja de la Vivienda Popular - CVP
  - Concejo de Bogotá
  - Departamento Administrativo De La Defensoría Del Espacio Público - DADEP
  - Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB - ESP
  - Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. - ETB - 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 para la Economía Social – IPES
  - Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis - JBB
  - Secretaría de Educación del Distrito
  - Secretaría Distrital de Ambiente
  - Secretaría Distrital de Desarrollo Económico

<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.

- 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 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.
- Terminal de Transportes S.A.
- Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos Bogotá – UAECOB
- Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAEPS
- 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 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 Informe Consolidado sobre la Calidad de las respuestas emitidas a través de Bogotá te escucha, enviado mensualmente a cada entidad.

Y a las 14 entidades que se encuentran por debajo del porcentaje de cumplimiento (88%) establecido en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía

<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.”

(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
- Instituto de Desarrollo Urbano – IDU
- Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático – IDIGER
- Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal – IDPAC
- Instituto Distrital para la Recreación y Deporte - IDR
- Instituto para la Economía Social – IPES
- Secretaría de Educación del Distrito
- Secretaría Distrital de Ambiente
- Secretaría Distrital de Hacienda
- Secretaría Distrital de Planeación
- Servicios de Salud Norte E.S.E.
- Transmilenio S.A.
- Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAEESP
- 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 Educación y Gobierno que presentan gestión extemporánea en la atención de peticiones clasificadas con el subtema "Veeduría ciudadana" se les recomienda realizar un mayor seguimiento a los tiempos de cierres en Bogotá te escucha, a fin de garantizar que las respuestas a estas peticiones se den de manera clara y oportuna. Y con respecto a la clasificación equivocada de peticiones con este mismo subtema, por parte de los servidores(as) y colaboradores de la entidad que interactúan con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, se hace un llamado a las entidades para que, en caso de que se requiera capacitación (para la clasificación de estas peticiones), lo soliciten a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio [ventanillaelectronica@alcaldiabogota.gov.co](mailto:ventanillaelectronica@alcaldiabogota.gov.co), con el propósito de contar con las herramientas necesarias para mejorar el análisis y clasificación de estas.
- Se recuerda la responsabilidad que tienen las entidades distritales de realizar de manera oportuna el reporte de seguimiento en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 371 de 2010.
- A las entidades que clasificaron peticiones atendidas (respuesta definitiva) con el subtema "Traslado a entidades distritales":



SECRETARÍA  
GENERAL

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

Página 39 de 39

- Empresa de Transporte del Tercer Milenio Transmilenio S.A.
- Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia
- Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.
- Secretaría Distrital de Gobierno
- Secretaría Distrital del Hábitat
- Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá
- Secretaría Distrital de Movilidad
- Secretaría Distrital de Hacienda
- Secretaría Distrital de la Mujer
- Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E.
- Instituto Distrital de Turismo - IDT
- Enel Colombia S.A. ESP
- Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.
- Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.
- Instituto de Desarrollo Urbano - IDU
- Secretaría de Educación del Distrito
- Secretaría Distrital de Ambiente
- Secretaría Distrital de Salud
- Secretaría Distrital de Planeación
- Terminal de Transportes S.A.

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