



SECRETARÍA
GENERAL

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

Página 1 de 37

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

BOGOTÁ D.C. OCTUBRE 2025

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	RESUMEN GLOBAL PETICIONES CIUDADANAS D.C.	4
3.	GESTIÓN DE PETICIONES POR SECTORES D.C.	5
3.1.	REGISTRO DE PETICIONES POR SECTORES Y POR ENTIDADES DEL D.C.	6
3.2.	VARIACIÓN EN EL REGISTRO DE PETICIONES POR SECTOR	9
3.3.	GESTIÓN DE RESPUESTA POR SECTORES	9
3.4.	TEMAS Y SUBTEMAS MÁS FRECUENTES	11
3.5.	TIEMPOS DE GESTIÓN	15
3.6.	SEGUIMIENTO A PETICIONES VENCIDAS EN EL SISTEMA	18
3.7.	ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS POR LAS ENTIDADES DISTRITALES	19
4.	CLASIFICACIÓN DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA	24
5.	CANALES DE INTERACCIÓN	24
6.	CALIDAD DEL PETICIONARIO	25
7.	CONDICIÓN DEL PETICIONARIO.....	26
8.	PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO	27
9.	PARTICIPACIÓN POR LOCALIDADES DEL D.C.....	28
10.	UTILIZACIÓN DEL SISTEMA POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO	29
11.	PETICIONES DE VEEDURÍAS CIUDADANAS POR SECTORES DEL D.C.	29
12.	CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 371 DE 2010	31
13.	RECOMENDACIONES.....	34

INFORME GESTIÓN DE PETICIONES ENTIDADES DISTRITALES SEPTIEMBRE – 2025

1. INTRODUCCIÓN

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

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

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

¹ Decreto Distrital 847 de 2019

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

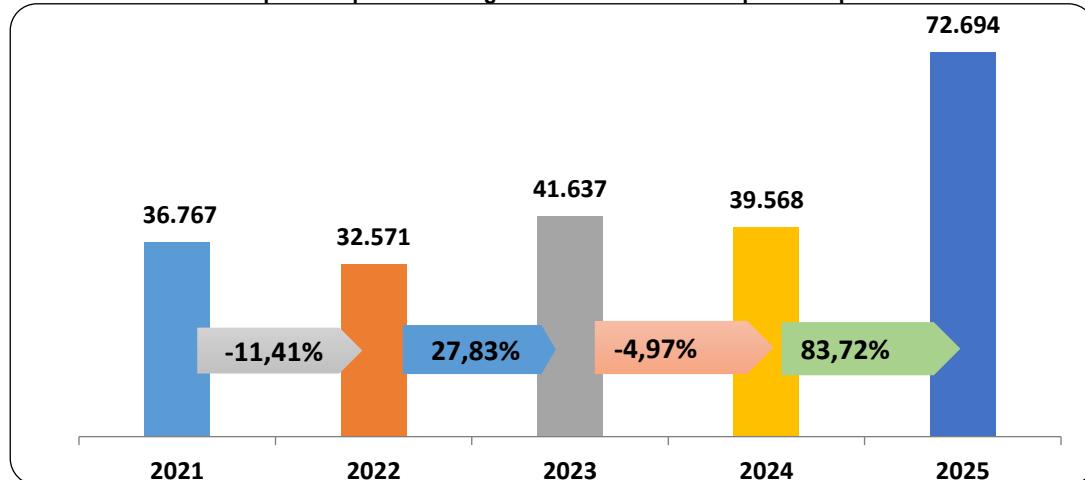
2. RESUMEN GLOBAL PETICIONES CIUDADANAS D.C.

Tabla No 1. Consolidado peticiones registradas 2021 a 2025

PERIODO	2021	2022	2023	2024	2025	Diferencia 2025 - 2024		Diferencia frente al mes anterior	
						No	Porcentaje	No	Porcentaje
Enero	29.617	32.803	49.651	45.624	45.570	-54	-0,12%	2.866	6,71%
Febrero	30.108	39.485	55.405	50.104	51.487	1.383	2,76%	5.917	12,98%
Marzo	38.990	50.868	53.657	50.325	56.908	6.583	13,08%	5.421	10,53%
Abril	32.933	35.965	40.883	43.996	51.890	7.894	17,94%	-5.018	-8,82%
Mayo	32.005	38.741	48.482	42.470	54.786	12.316	29,00%	2.896	5,58%
Junio	31.930	30.859	40.310	33.885	49.690	15.805	46,64%	-5.096	-9,30%
Julio	32.616	29.783	32.624	39.130	63.451	24.321	62,15%	13.761	27,69%
Agosto	34.516	34.397	39.651	36.873	63.561	26.688	72,38%	110	0,17%
Septiembre	36.767	32.571	41.637	39.568	72.694	33.126	83,72%	9.133	14,37%
Octubre	35.867	41.088	45.813	50.731					
Noviembre	33.263	43.487	59.225	44.272					
Diciembre	31.887	39.256	42.500	42.704					
TOTAL	400.499	449.303	549.838	519.682	510.037				

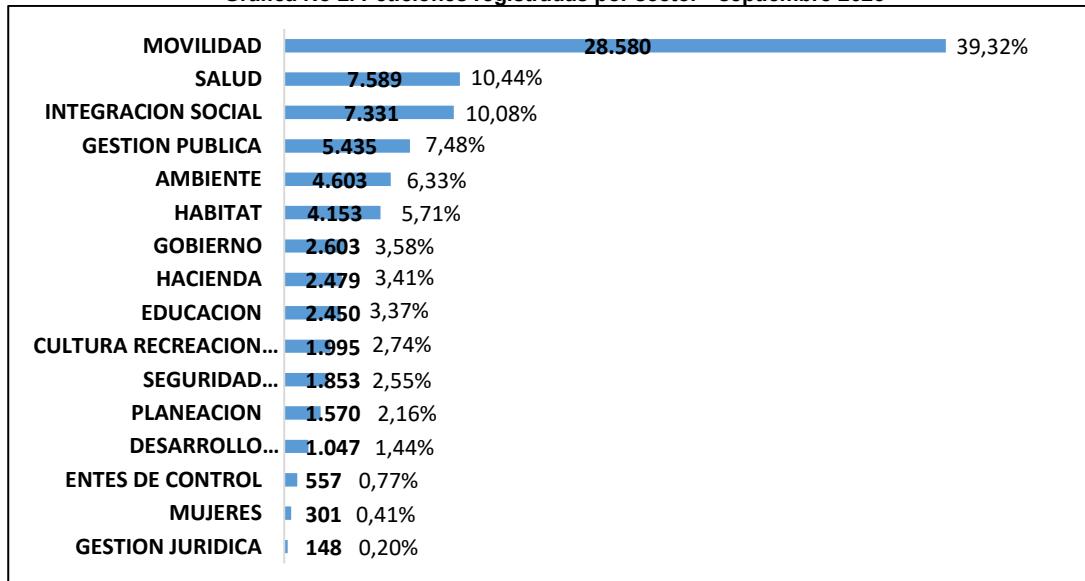
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2025

La Tabla No 1 y Gráfica No 1 muestran que en el mes de septiembre 2025 se registraron 72.694 peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, presentándose aumento de 9.133 peticiones (14,37%) frente a las registradas en el mes de agosto; y aumento de 33.126 peticiones (83,72%) con respecto a las registradas en el mismo mes del año anterior (septiembre 2024).

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

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2025

3. GESTIÓN DE PETICIONES POR SECTORES D.C.

Gráfica No 2. Peticiones registradas por sector - septiembre 2025

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2025

En la Gráfica No 2, se presentan las cifras del registro de peticiones en Bogotá te escucha, por sectores del Distrito Capital, destacándose que los cinco (5) sectores con mayor registro son: Movilidad (39,32%), Salud (10,44%), Integración Social (10,08%), Ambiente (6,33%) y Hábitat (5,71%), los cuales

acumulan el 71,88% 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	24.303	85,03%	33,43%
	EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A.	1.890	6,61%	2,60%
	TERMINAL DE TRANSPORTES S.A.	755	2,64%	1,04%
	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO – IDU	718	2,51%	0,99%
	EMPRESA METRO DE BOGOTÁ S.A.	600	2,10%	0,83%
	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE REHABILITACIÓN Y MANTENIMIENTO VIAL - UAERMV	273	0,96%	0,38%
	CONCESIÓN DE GRÚAS Y PATIOS	41	0,14%	0,06%
TOTAL SECTOR MOVILIDAD		28.580	100,00%	39,32%
SALUD	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	4.800	63,25%	6,60%
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E.	1.175	15,48%	1,62%
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E.	526	6,93%	0,72%
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	524	6,90%	0,72%
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E.	422	5,56%	0,58%
	CAPITAL SALUD EPS-S S.A.S.	122	1,61%	0,17%
	INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD – IDCIBIS	17	0,22%	0,02%
	ENTIDAD DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y TÉCNICA – EGAT	3	0,04%	0,00%
TOTAL SECTOR SALUD		7.589	100,00%	10,44%
INTEGRACIÓN SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	7.267	99,13%	10,00%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD – IDIPRON	64	0,87%	0,09%
TOTAL SECTOR INTEGRACIÓN SOCIAL		7.331	100,00%	10,08%
GESTIÓN PÚBLICA	SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ	5.383	99,04%	7,41%



	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL – DASCD	52	0,96%	0,07%
TOTAL SECTOR GESTIÓN PÚBLICA		5.435	100,00%	7,48%
AMBIENTE	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	2.271	49,34%	3,12%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL – IDPYBA	1.125	24,44%	1,55%
	INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO – IDIGER	964	20,94%	1,33%
	JARDÍN BOTÁNICO DE BOGOTÁ JOSE CELESTINO MUTIS – JBB	243	5,28%	0,33%
TOTAL SECTOR AMBIENTE		4.603	100,00%	6,33%
HÁBITAT	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	2.267	54,59%	3,12%
	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAEPS	1.167	28,10%	1,61%
	CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR – CVP	417	10,04%	0,57%
	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ EAAB – ESP	133	3,20%	0,18%
	ENEL COLOMBIA S.A. ESP	57	1,37%	0,08%
	EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ – RENOBO	56	1,35%	0,08%
	EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. - ETB – ESP	47	1,13%	0,06%
	VANTI S.A. ESP	9	0,22%	0,01%
	TOTAL SECTOR HÁBITAT	4.153	100,00%	5,71%
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	1.959	75,26%	2,69%
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO – DADEP	540	20,75%	0,74%
	INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL – IDPAC	104	4,00%	0,14%
	TOTAL SECTOR GOBIERNO	2.603	100,00%	3,58%
HACIENDA	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	2.047	82,57%	2,82%
	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL – UAECD	311	12,55%	0,43%
	FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES - FONCEP	95	3,83%	0,13%
	LOTERÍA DE BOGOTÁ	26	1,05%	0,04%
TOTAL SECTOR HACIENDA		2.479	100,00%	3,41%
EDUCACIÓN	AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA - ATENEA	1.414	57,71%	1,95%
	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	945	38,57%	1,30%
	UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	66	2,69%	0,09%
	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO - IDEP	25	1,02%	0,03%
TOTAL SECTOR EDUCACIÓN		2.450	100,00%	3,37%
CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACIÓN Y DEPORTE – IDR	1.011	50,68%	1,39%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	372	18,65%	0,51%
	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	321	16,09%	0,44%
	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL – IDPC	154	7,72%	0,21%
	FUNDACIÓN GILBERTO ÁLZATE AVENDAÑO - FUGA	67	3,36%	0,09%
	CANAL CAPITAL	51	2,56%	0,07%
	ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ - OFB	19	0,95%	0,03%

TOTAL SECTOR CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE		1.995	100,00%	2,74%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	1.047	56,50%	1,44%
	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ - UAECOB	806	43,50%	1,11%
TOTAL SECTOR SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA		1.853	100,00%	2,55%
PLANEACIÓN	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	1.570	100,00%	2,16%
TOTAL SECTOR PLANEACIÓN		1.570	100,00%	2,16%
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	733	70,01%	1,01%
	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL - IPES	303	28,94%	0,42%
	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO - IDT	8	0,76%	0,01%
	CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO Y LA PRODUCTIVIDAD BOGOTÁ REGIÓN (INVEST IN BOGOTÁ)	3	0,29%	0,00%
TOTAL SECTOR DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO		1.047	100,00%	1,44%
ENTES DE CONTROL	VEEDURÍA DISTRITAL	274	49,19%	0,38%
	CONCEJO DE BOGOTÁ	189	33,93%	0,26%
	PERSONERÍA DE BOGOTÁ D.C.	94	16,88%	0,13%
TOTAL ENTES DE CONTROL		557	100,00%	0,77%
MUJERES	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	301	100,00%	0,41%
TOTAL SECTOR MUJERES		301	100,00%	0,41%
GESTIÓN JURÍDICA	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	148	100,00%	0,20%
TOTAL SECTOR JURÍDICA		148	100,00%	0,20%
TOTAL GENERAL		72.694		100,00%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2025

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

- Secretaría Distrital de Movilidad: Las peticiones de esta entidad representan el 85,03% del total registrado en su Sector, y el 33,43% del total registrado en Bogotá te escucha.
- Secretaría Distrital de Integración Social: Representa el 99,13% del total registrado en su Sector y el 10% del total registrado en Bogotá te escucha.
- Secretaría Distrital de Salud: Representa el 63,25% del total registrado en su Sector y el 6,60% del total registrado en Bogotá te escucha.
- Secretaría Distrital de Ambiente: Representa el 49,34% del total registrado en su Sector y el 3,12% del total registrado.
- Secretaría Distrital del Hábitat: Representa el 54,59% del total registrado en su Sector y el 3,12% del total registrado en Bogotá te escucha.

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

Frente al mes anterior (agosto), 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

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 septiembre con las registradas en el mes de agosto; se observa que 12 sectores y los entes de control, presentan aumento en el porcentaje de peticiones registradas en Bogotá te escucha, siendo el Sector Integración social el que presenta mayor aumento (38,4%), y 3 sectores presentan disminución en el porcentaje de peticiones registradas, destacándose la disminución en el Sector Gestión Jurídica (-27,1%).

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

SECTOR	AGOSTO	SEPTIEMBRE	% VARIACION (MES ANTERIOR)
MOVILIDAD	27.048	28.580	5,7%
SALUD	5.945	7.589	27,7%
INTEGRACION SOCIAL	5.297	7.331	38,4%
AMBIENTE	4.222	4.603	9,0%
HABITAT	3.107	4.153	33,7%
GOBIERNO	1.985	2.603	31,1%
EDUCACION	2.100	2.450	16,7%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	1.720	1.853	7,7%
HACIENDA	2.207	2.479	12,3%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	1.561	1.995	27,8%
PLANEACION	1.650	1.570	-4,8%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	1.066	1.047	-1,8%
ENTES DE CONTROL	415	557	34,2%
MUJERES	236	301	27,5%
GESTION PUBLICA	4.799	5.435	13,3%
GESTION JURIDICA	203	148	-27,1%
TOTAL	63.561	72.694	14,37%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2025

3.3. Gestión de respuesta por sectores

A continuación, en la Tabla No 4 se presenta el número de peticiones registradas en el mes de septiembre en Bogotá te escucha y el número de cierres realizado por los sectores, la cual muestra que se realizaron 78.679 cierres, destacándose que los sectores Movilidad y Salud realizaron el mayor número de cierres (45,33% y 9,90% respectivamente).

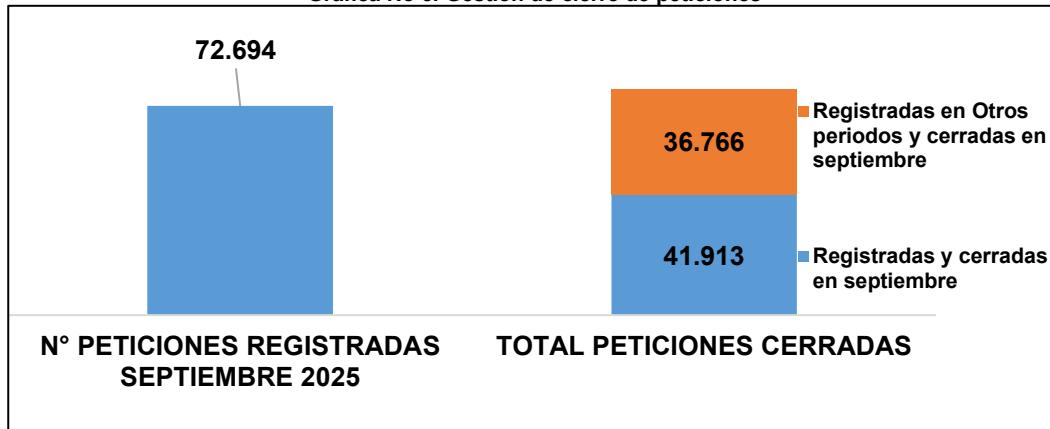
Tabla No 4. Registro y gestión de respuesta por sectores

SECTOR	Nº PETICIONES REGISTRADAS SEPTIEMBRE 2025	%	Nº PETICIONES REGISTRADAS Y CERRADAS SEPTIEMBRE 2025	Nº PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	% EN CIERRES TOTALES
MOVILIDAD	28.580	39,32%	18.825	16.838	35.663	45,33%
SALUD	7.589	10,44%	4.058	3.735	7.793	9,90%
INTEGRACION SOCIAL	7.331	10,08%	3.837	3.142	6.979	8,87%
AMBIENTE	4.603	6,33%	2.111	3.086	5.197	6,61%
HABITAT	4.153	5,71%	2.278	2.601	4.879	6,20%
GOBIERNO	2.603	3,58%	3.164	1.059	4.223	5,37%
EDUCACION	2.450	3,37%	1.591	1.467	3.058	3,89%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	1.853	2,55%	1.494	1.206	2.700	3,43%
HACIENDA	2.479	3,41%	1.332	1.014	2.346	2,98%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	1.995	2,74%	1.291	808	2.099	2,67%
PLANEACION	1.570	2,16%	820	601	1.421	1,81%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	1.047	1,44%	394	883	1.277	1,62%
ENTES DE CONTROL	557	0,77%	361	97	458	0,58%
MUJERES	301	0,41%	166	107	273	0,35%
GESTION PUBLICA	5.435	7,48%	159	91	250	0,32%
GESTION JURIDICA	148	0,20%	32	31	63	0,08%
TOTAL	72.694	100%	41.913	36.766	78.679	100%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2025

En la Gráfica No 3 se detalla la gestión de respuesta realizada en el mes de septiembre, observándose que, de las 72.694 peticiones que ingresaron en septiembre, se dio cierre a 41.913 peticiones ingresadas y registradas en este mes, quedando en trámite 30.781 peticiones, que representan el 42,34% del total registrado en el mes de septiembre en Bogotá te escucha.

Gráfica No 3. Gestión de cierre de peticiones



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2025

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 septiembre:

Tabla No 5. Gestión de peticiones - Sector Gestión Pública

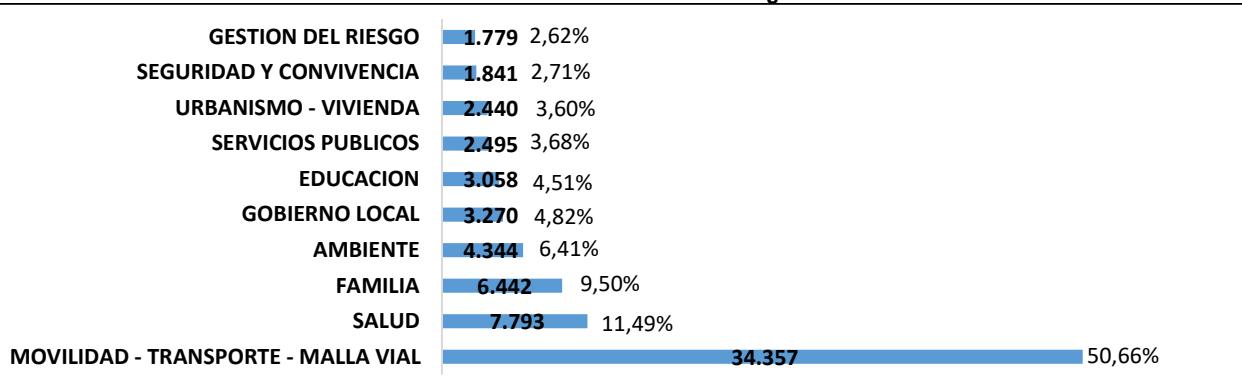
ENTIDAD	TRASLADOS	RESPUESTAS
SECRETARÍA GENERAL	7.287	229
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE SERVICIO CIVIL	33	21
TOTAL	7.320	250

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2025

3.4. Temas y subtemas más frecuentes

Tomando como base las 78.679 respuestas emitidas en el mes de septiembre en Bogotá te escucha, en la Gráfica No 4 se muestran los diez (10) temas más frecuentes, que acumulan 67.819 respuestas (86,20% del total emitido en el mes). De estos, el tema "Movilidad, transporte y malla vial" es el de mayor frecuencia y representa el 50,66% del total, destacándose que este tema, en agosto 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 01/10/2025

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 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
MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	94	21	1.705	30.591	28	813	757	246	56	46	34.357	50,66%
SALUD	112	19	351	3.477	469	442	2.817	43	48	15	7.793	11,49%
FAMILIA	6	3	745	5.281	116	158	78	32	5	18	6.442	9,50%
AMBIENTE	34	4	862	2.792	6	103	148	377	8	10	4.344	6,41%
GOBIERNO LOCAL	25	49	1.620	1.125	2	314	91	31	7	6	3.270	4,82%
EDUCACIÓN	64	24	112	2.107	6	530	141	64	5	5	3.058	4,51%
SERVICIOS PÚBLICOS	36	19	1.405	603	11	276	112	22	1	10	2.495	3,68%
URBANISMO – VIVIENDA	171	3	106	1.811	16	27	49	166	89	2	2.440	3,60%
SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	4	9	757	1.039	11	11	5	3	1	1	1.841	2,71%
GESTION DEL RIESGO	231		22	1.436		5	42	39	4		1.779	2,62%
TOTAL GENERAL	777	151	7.685	50.262	665	2.679	4.240	1.023	224	113	67.819	100%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2025

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

Sector Movilidad

En el Sector Movilidad, el subtema más frecuente es “Corrección y descargues de multas y comparendos ya cancelados” que representa el 21,10% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes; hay que mencionar que este subtema pasó de la segunda posición en agosto a clasificarse en septiembre como el más reiterado en el Sector.

Tabla No 7. Subtemas más frecuentes Sector Movilidad

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
CORRECCIÓN Y DESCARGUES DE MULTAS Y COMPARENDOS YA CANCELADOS	7.524	21,10%
EMBARGOS Y DESEMBUGOS	6.809	19,09%
PRESCRIPCIÓN DE COMPARENDOS	5.018	14,07%
REVOCATORIA DIRECTA DE COMPARENDOS	3.384	9,49%
NOTIFICACIÓN DE COMPARENDOS	1.435	4,02%
OTROS	11.493	32,23%
TOTAL	35.663	100%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2025

Sector Salud

Tabla No 8 Subtemas más frecuentes Sector Salud

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
D. AMBULATORIO MEDICINA ESPECIALIZADA	1.489	19,11%
ACCESO Y ORIENTACIÓN SOBRE SERVICIOS DE SALUD	636	8,16%
RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTIÓN DE FUNCIONARIOS	454	5,83%
B. AMBULATORIO C. EXTERNA GENERAL	345	4,43%
CALIDAD DEL AGUA Y SANEAMIENTO BÁSICO	267	3,43%
OTROS	4.602	59,05%
TOTAL	7.793	100%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2025

El subtema más reiterado por la ciudadanía continúa siendo “Ambulatorio medicina especializada” que representa el 19,11% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes. Frente al mes de agosto, se observa el ingreso del subtema “Calidad del agua y saneamiento básico” desplazando del ranking a “POS”.

Sector Integración Social

En este Sector, el subtema más frecuente continúa siendo “Ingreso mínimo garantizado” con el 65,37% del total de respuestas emitidas en el Sector; frente al mes de agosto, no se presenta variación en los

5 subtemas más frecuentes en este sector.

Tabla No 9 Subtemas más relevantes Sector Integración Social

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
INGRESO MÍNIMO GARANTIZADO	4.562	65,37%
CONTACTO Y ATENCIÓN EN CALLE A LOS CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	401	5,75%
ENLACE SOCIAL	378	5,42%
COMEDORES COMUNITARIOS	186	2,67%
JARDÍN INFANTIL DIURNO	182	2,61%
OTROS	1.270	18,20%
TOTAL	6.979	100%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2025

Sector Ambiente

Tabla No 10 Subtemas más frecuentes Sector Ambiente

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
FORESTAL (PODA TALA MANEJO MADERAS)	933	17,95%
CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA (AIRE AUDITIVA PUBLICIDAD EXTERIOR VISUAL) ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO -INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL	781	15,03%
ESCUADRÓN ANTI CRUELDAZ	749	14,41%
CERTIFICACIÓN DE RIESGO	408	7,85%
CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA (AIRE AUDITIVA VISUAL)	366	7,04%
OTROS	1.960	37,71%
TOTAL	5.197	100%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2025

En el Sector Ambiente, el subtema más reiterado es “Forestal (poda tala manejo maderas)” que representa el 17,95% del total de respuestas emitidas en mes en el sector. Frente al mes de agosto, no se presenta variación en los 5 subtemas más frecuentes en este sector.

Sector Hábitat

Tabla No 11 Subtemas más frecuentes Sector Hábitat

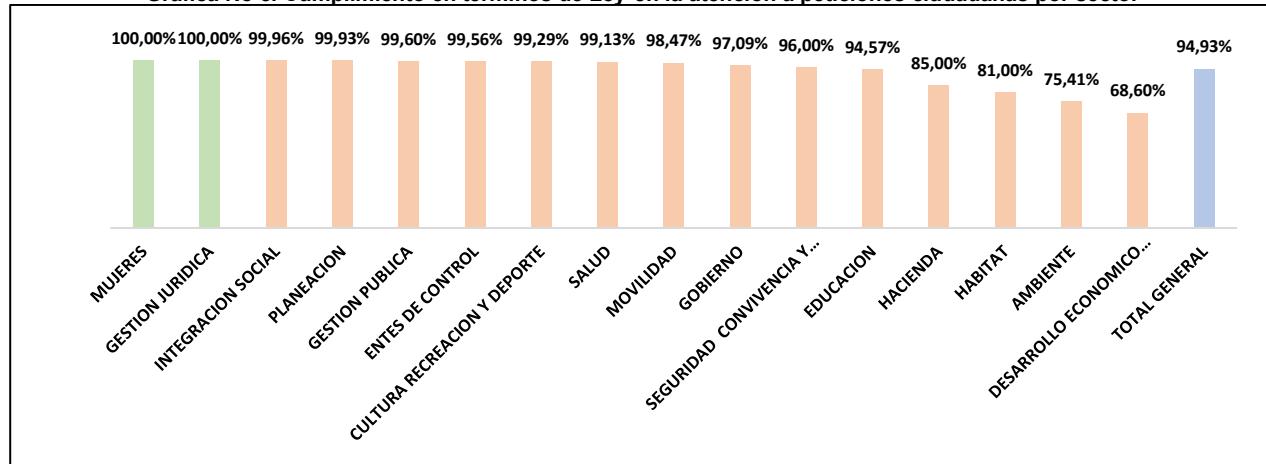
SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
RECOLECCIÓN RESIDUOS ESCOMBROS ANIMAL MUERTO ORDINARIOS VEGETALES HOSPITALARIOS Y MOBILIARIOS	1.148	23,53%
ACCESO A VIVIENDA	877	17,97%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	380	7,79%
ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL ARRENDAMIENTO DE INMUEBLES	249	5,10%
ACTIVIDADES RELACIONADAS CON LA ENAJENACIÓN DE INMUEBLES	231	4,73%
OTROS	1.994	40,87%
TOTAL	4.879	100%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2025

En el Sector Hábitat, el subtema más reiterado es “Recolección residuos, escombros, animal muerto, ordinarios, vegetales, hospitalarios y mobiliarios” que representa el 23,53% del total de respuestas emitidas en el Sector; hay que mencionar que este subtema pasó de la segunda posición en agosto a clasificarse en septiembre como el más reiterado en el Sector. Por otra parte, se observa una variación en el ranking, con el ingreso del subtema “Actividades relacionadas con el arrendamiento de inmuebles”, que desplazó a “Solicitud de mantenimiento de alumbrado”.

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 01/10/2025

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 2 sectores del Distrito Capital (Mujeres, Gestión Jurídica), dieron respuesta oportuna al 100% de sus peticiones ciudadanas; 9 sectores y los entes de control dieron respuesta oportuna en más del 90%; 2 se encuentran en un nivel superior al 80% y solo 2 sectores están en un rango entre 80% y 60%. A su vez, el cumplimiento de la oportunidad de respuestas emitidas en Bogotá te escucha de todas las entidades del Distrito es del 94,93%.

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

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

SECTOR/ENTIDAD	CONSULTA	DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN, DP INTERÉS GENERAL, DP INTERÉS PARTICULAR, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA, FELICITACIÓN	SOLICITUD DE COPIA - SOLICITUD DE INFORMACIÓN	TOTAL
AMBIENTE				
INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO – IDIGER	38,1%	93,3%	83,7%	78,0%
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL – IDPYBA	100,0%	99,6%	100,0%	99,7%
JARDÍN BOTÁNICO DE BOGOTÁ JOSE CELESTINO MUTIS - JBB	100,0%	99,7%	98,9%	99,5%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	75,0%	59,0%	66,7%	59,7%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE				
CANAL CAPITAL	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
FUNDACIÓN GILBERTO ÁLVAREZ AVENDAÑO – FUGA	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES – IDARTES	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL – IDPC	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACIÓN Y DEPORTE – IDR	100,0%	99,2%	93,5%	98,7%
ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ – OFB	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	100,0%	99,7%	100,0%	99,7%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO				
CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO Y LA PRODUCTIVIDAD BOGOTÁ REGIÓN (INVEST IN BOGOTÁ)	N/A	100,0%	N/A	100,0%
INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO – IDT	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL – IPES	60,0%	18,2%	66,7%	19,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	100,0%	98,9%	100,0%	99,0%
EDUCACIÓN				
AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA – ATENEA	N/A	97,9%	100,0%	97,9%
INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO – IDEP	100,0%	100,0%	N/A	100,0%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	93,2%	91,7%	80,9%	91,2%
UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	100,0%	88,0%	N/A	88,2%
ENTES DE CONTROL				
CONCEJO DE BOGOTÁ	100,0%	98,1%	100,0%	98,3%
PERSONERÍA DE BOGOTÁ D.C.	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
VEEDURÍA DISTRITAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
GESTIÓN JURIDICA				
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
GESTIÓN PUBLICA				

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
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL – DASCD	100,0%	100,00%	100,0%	100,0%
SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ	100,0%	100,0%	80,0%	99,6%
GOBIERNO				
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO – DADEP	100,0%	100,0%	N/A	100,0%
INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL – IDPAC	100,0%	79,3%	75,0%	79,6%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	100,0%	98,0%	72,4%	97,7%
HÁBITAT				
CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR – CVP	100,0%	99,8%	100,0%	99,8%
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ EAAB – ESP	90,0%	75,3%	60,0%	75,3%
EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ – RENOBO	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. - ETB - ESP	100,0%	98,1%	100,0%	98,2%
ENEL COLOMBIA S.A. ESP	100,0%	87,5%	50,0%	87,7%
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	93,6%	96,0%	97,2%	96,4%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS - UAEPS	90,9%	58,5%	77,8%	58,8%
VANTI S.A. ESP	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
HACIENDA				
FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES – FONCEP	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
LOTERÍA DE BOGOTÁ	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	97,6%	82,8%	69,8%	81,0%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL – UAECD	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
INTEGRACIÓN SOCIAL				
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD – IDIPRON	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	100,0%	99,96%	100,0%	99,96%
MOVILIDAD				
CONCESIÓN DE GRÚAS Y PATIOS	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO – IDU	97,2%	80,9%	82,8%	81,7%
TERMINAL DE TRANSPORTES S.A.	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
EMPRESA METRO DE BOGOTÁ S.A.	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	100,0%	99,0%	96,8%	99,0%
EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A.	100,0%	98,8%	94,7%	98,3%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE REHABILITACIÓN Y MANTENIMIENTO VIAL - UAERMV	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
MUJERES				
SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

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
PLANEACIÓN				
SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	100,0%	99,9%	100,0%	99,9%
SALUD				
CAPITAL SALUD EPS-S S.A.S.	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
ENTIDAD DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y TÉCNICA – EGAT	N/A	N/A	N/A	N/A
INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD – IDCIBIS	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	100,0%	99,0%	93,5%	98,9%
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E.	N/A	99,7%	100,0%	99,8%
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E.	N/A	97,0%	100,0%	97,1%
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	N/A	99,9%	100,0%	99,9%
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E.	100,0%	99,9%	94,7%	99,8%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA				
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	N/A	N/A	N/A	N/A
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ – UAEcob	N/A	99,8%	N/A	99,8%
TOTAL GENERAL	84,6%	95,3%	89,6%	94,9%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2025

La Tabla No 12 muestra que, durante el mes de septiembre, de 59 entidades y entes de control del Distrito Capital que emitieron respuestas a peticiones ciudadanas en Bogotá te escucha, 24 entidades y 2 Entes de Control dieron respuesta oportuna en Bogotá te escucha al 100% de sus peticiones ciudadanas para todas las tipologías; mientras que 32 entidades y 1 ente de control, presentan gestión extemporánea en la atención de sus peticiones; a estos(as), se les recomienda realizar un mayor seguimiento a los tiempos de cierres en Bogotá te escucha, a fin de garantizar que los ciudadanos reciban respuesta a sus peticiones, de manera clara y oportuna y asegurar el registro en el aplicativo.

3.6. Seguimiento a peticiones vencidas en el Sistema

En la Tabla No 13 se presenta el seguimiento a las peticiones vencidas en Bogotá te escucha; con corte al último día de septiembre, 5.410 peticiones se encuentran vencidas (fuera de términos y sin respuesta), presentándose disminución en el total, que pasó de 5.415 peticiones vencidas en agosto, a 5.410 peticiones vencidas con corte al último día de septiembre.

Tabla No 13. Entidades con mayor número de peticiones vencidas

ENTIDAD	No	%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	1.386	25,6%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS -UAEPS	1.105	20,4%
INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL – IPES	717	13,3%
INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO - IDIGER	527	9,7%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	389	7,2%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO – IDU	229	4,2%
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	203	3,8%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	162	3,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	115	2,1%
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ EAAB - ESP	100	1,8%
OTRAS ENTIDADES	477	8,8%
TOTAL GENERAL	5.410	100%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2025

Se observa que 9 de las entidades relacionadas en la Tabla No 13, en agosto también se clasificaron en el ranking de las 10 de entidades del Distrito con mayor número de peticiones vencidas, destacándose que la Secretaría Distrital de Gobierno no se clasificó en este ranking en septiembre; a su vez, ingreso la Secretaría Distrital de Movilidad.

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

En el mes de septiembre las Entidades distritales emitieron en total 77.907 respuestas a peticiones ciudadanas; de estas, se tomó una muestra de 1.486 respuestas para la respectiva evaluación; seguidamente, se muestran los resultados obtenidos:

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

POBLACIÓN	MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA		Total Peticiones con Incumplimiento
		Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	
77.907	1.486	1449	37	1444	42	1448	38	1377	109	1362	124	135
		97,51%	2,49%	97,17%	2,83%	97,44%	2,56%	92,66%	7,34%	91,66%	8,34%	

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2025

Cumplimiento de criterios³:

Las cifras de la Tabla No 14 muestran que 1.449 respuestas evaluadas (97,51%) cumplen con el criterio de “Coherencia”; 1.444 respuestas evaluadas (97,17%) cumplen con el criterio de “Claridad”; 1.448 respuestas evaluadas (97,44%) cumplen con el criterio de “Calidez”; 1.375 (92,66) cumplen con el criterio de “Oportunidad”; y 1.360 (91,66%) cumplen con el “Manejo del Sistema”, concluyéndose que el 9% (135 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 septiembre 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 septiembre 2025

ENTIDAD	JULIO-2025	AGOSTO-2025	SEPTIEMBRE-2025	CONSOLIDADO 2025 ENTIDAD
CANAL CAPITAL	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE
CAPITAL SALUD EPS	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE
CONCEJO DE BOGOTÁ	96%	CUMPLE	93%	CUMPLE
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO - DADEP	89%	CUMPLE	100%	CUMPLE

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

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

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

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

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



SECRETARÍA
GENERAL

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

Página 21 de 37

ENTIDAD	JULIO-2025		AGOSTO-2025		SEPTIEMBRE-2025		CONSOLIDADO 2025 ENTIDAD
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ EAAB – ESP	62%	26%	86%	2%	86%	2%	68%
ENEL COLOMBIA S.A E.S.P.	69%	19%	92%	CUMPLE	81%	7%	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	87%	1%	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	99%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO – IDU	83%	5%	70%	18%	80%	8%	92%
INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL – IPES	7%	81%	11%	77%	7%	81%	30%
JARDIN BOTANICO DE BOGOTÁ JOSE CELESTINO MUTIS - JBB	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%
LA TERMINAL DE TRANSPORTE	100%	CUMPLE	79%	9%	86%	2%	74%
LOTERIA DE BOGOTÁ	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%
EMPRESA METRO DE BOGOTÁ S.A.	97%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%
ORQUESTA FILARMONICA DE BOGOTÁ – OFB	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	80%	8%	77%	11%	70%	18%	77%
SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HABITAT	97%	CUMPLE	97%	CUMPLE	97%	CUMPLE	86%
SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ	100%	CUMPLE	96%	CUMPLE	93%	CUMPLE	96%
SECRETARÍA JURIDICA DISTRITAL	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	99%
UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	58%	30%	88%	CUMPLE	92%	CUMPLE	82%
CORPORACION PARA EL DESARROLLO Y LA PRODUCTIVIDAD BOGOTA REGION (INVEST IN BOGOTA)	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%
AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA ATENEA	97%	CUMPLE	93%	CUMPLE	100%	CUMPLE	95%





**SECRETARÍA
GENERAL**

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

Página 22 de 37

ENTIDAD	JULIO-2025		AGOSTO-2025		SEPTIEMBRE-2025		CONSOLIDADO 2025 ENTIDAD
U.A.E DE CATASTRO DISTRITAL - UAECD	93%	CUMPLE	100%	CUMPLE	96%	CUMPLE	96%
EMPRESA DE RENOVACION Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ - RENOBO	93%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	95%
EMPRESA DE TELÉFONOS DE BOGOTÁ – ETB	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	95%	CUMPLE	97%
FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES – FONCEP	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	96%	CUMPLE	95%
INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD – IDCBIIS	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%
INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL – IDPC	84%	4%	96%	CUMPLE	92%	CUMPLE	95%
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRD	87%	1%	87%	1%	87%	1%	84%
INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO – IDT	56%	32%	89%	CUMPLE	78%	10%	77%
INSTITUTO PARA LA INVESTIGACION EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGOGICO - IDEP	100%	CUMPLE	92%	CUMPLE	100%	CUMPLE	95%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	47%	41%	57%	31%	57%	31%	51%
SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	100%	CUMPLE	96%	CUMPLE	100%	CUMPLE	95%
SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONOMICO	97%	CUMPLE	79%	9%	97%	CUMPLE	91%
SECRETARÍA DE EDUCACION DEL DISTRITO	77%	11%	70%	18%	63%	25%	71%
SECRETARÍA DE LA MUJER	100%	CUMPLE	96%	CUMPLE	100%	CUMPLE	97%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	97%	CUMPLE	97%	CUMPLE	100%	CUMPLE	93%
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E.	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	97%	CUMPLE	98%
TRANSMILENIO S.A.	67%	21%	77%	11%	80%	8%	74%
U.A.E. CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ - UAECOB	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	98%
CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR – CVP	100%	CUMPLE	88%	CUMPLE	75%	13%	92%

ENTIDAD	JULIO-2025		AGOSTO-2025		SEPTIEMBRE-2025		CONSOLIDADO 2025 ENTIDAD
FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE – FUGA	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%
GRUAS Y PATIOS	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%
INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES – IDARTES	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	99%
INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO – IDIGER	89%	CUMPLE	59%	29%	78%	10%	80%
INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL – IDPAC	75%	13%	83%	5%	88%	CUMPLE	74%
PERSONERIA DE BOGOTÁ	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	77%	11%	70%	18%	87%	1%	80%
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	100%	CUMPLE	94%	CUMPLE	94%	CUMPLE	95%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD	77%	11%	83%	5%	93%	CUMPLE	83%
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	97%	CUMPLE	100%	CUMPLE	91%	CUMPLE	94%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL SERVICIO	88%	CUMPLE	81%	7%	100%	CUMPLE	92%
SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E.	93%	CUMPLE	93%	CUMPLE	97%	CUMPLE	97%
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	97%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	97%
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E	97%	CUMPLE	93%	CUMPLE	93%	CUMPLE	96%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS -UAESP	70%	18%	50%	38%	83%	5%	73%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE REHABILITACION Y MANTENIMIENTO VIAL - UAERMV	100%	CUMPLE	91%	CUMPLE	100%	CUMPLE	99%
VANTI	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	97%
VEEDURIA DISTRITAL	95%	CUMPLE	95%	CUMPLE	95%	CUMPLE	96%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2025

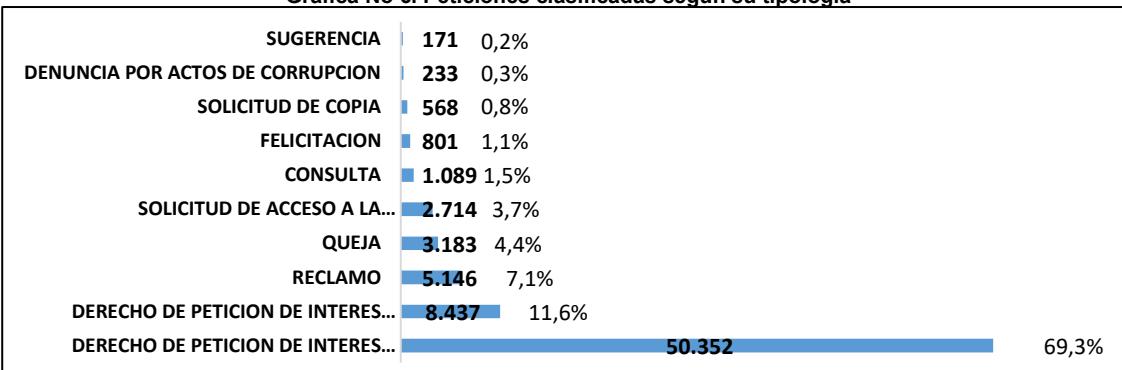
La información presentada en la Tabla No 15 muestra que el 75% de las 60 entidades distritales (que emitieron respuestas en septiembre), alcanzaron en este mes el porcentaje de cumplimiento establecido en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (COMPES 03 del 2019) Indicador 3.1.2 (Respuestas a peticiones ciudadanas con cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema) que contempla para la vigencia 2025 que el 88% de las

respuestas dadas a la ciudadanía deben cumplir con los criterios establecidos en la Guía de Seguimiento y Análisis de la Calidad y Calidez de las respuestas a los requerimientos Ciudadanos (4221000-GS-021), y 15 entidades se encuentran por debajo de este porcentaje.

4. CLASIFICACIÓN DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA

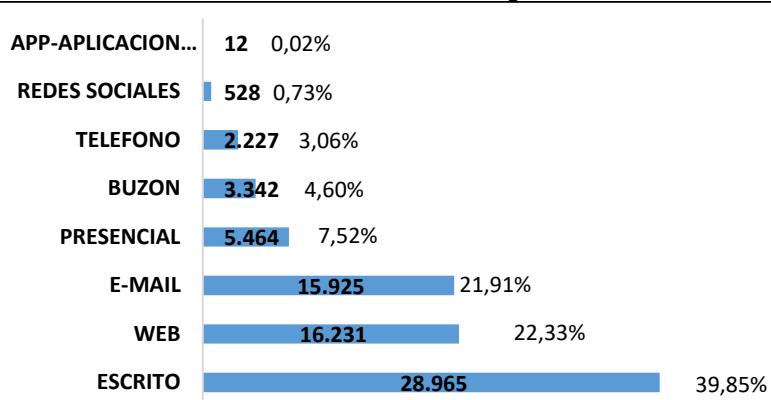
En la Gráfica No 6 se muestran las peticiones registradas en Bogotá te escucha en el mes de septiembre, clasificadas por tipología, la cual muestra que, del total de peticiones registradas en Bogotá te escucha en el mes, el “Derecho de Petición de Interés Particular” es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, y representa el 69,3% del total registrado; la segunda tipología es el “Derecho de Petición de Interés General” con el 11,6% del total registrado en el mes en Bogotá te escucha. No se presenta variación (en referencia al mes de agosto) 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 01/10/2025

5. CANALES DE INTERACCIÓN

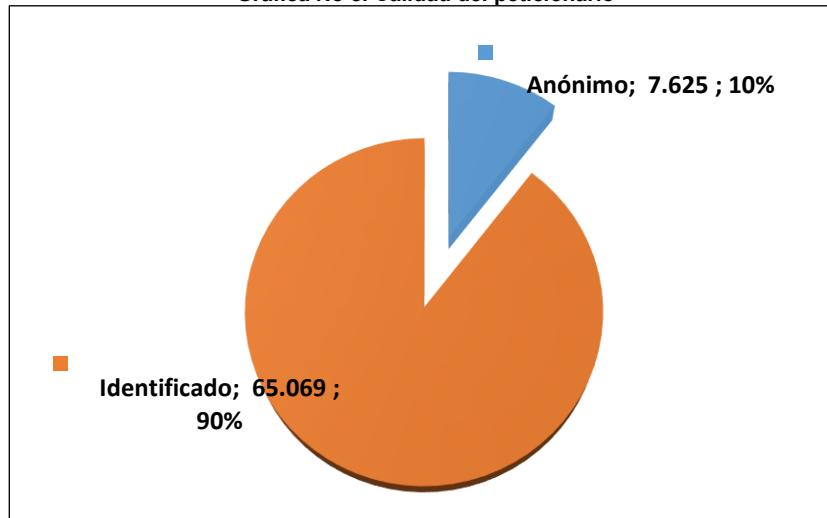
Gráfica No 7. Peticiones clasificadas según Canal de interacción

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2025

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 39,85% del total de peticiones registradas; en segunda posición se encuentra el canal “Web” con el 22,33% del total registrado. No se presenta variación (en referencia al mes de agosto) en cuanto al canal más utilizado.

6. CALIDAD DEL PETICIONARIO

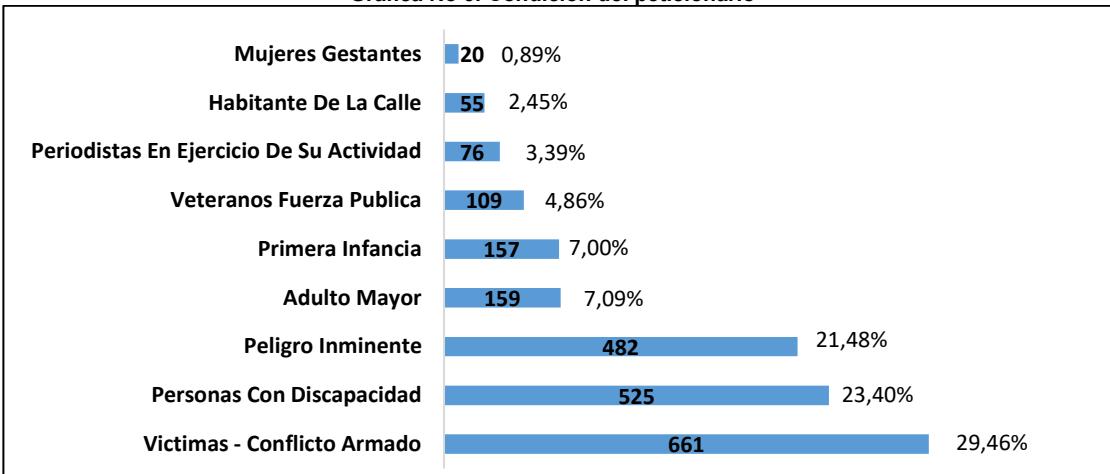
La Gráfica No 8 presenta las cifras de peticiones ciudadanas interpuestas en Bogotá te escucha, clasificadas por la calidad del peticionario; se observa que, del total de peticiones registradas en el mes, el 90% fueron interpuestas por ciudadanos(as) identificados, y el 10% por ciudadanos(as) anónimos, destacándose que una alta proporción de peticionarios continúan identificándose al registrar sus peticiones en Bogotá te escucha.

Gráfica No 8. Calidad del peticionario

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2025

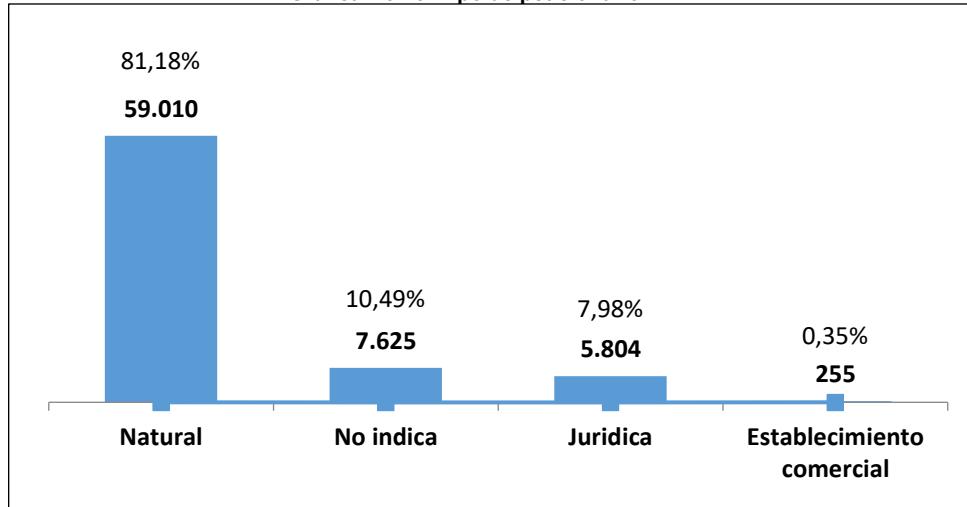
7. CONDICIÓN DEL PETICIONARIO

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 septiembre (72.694), el 3,09% refiere condición especial. De estas, "Víctimas del conflicto armado", continúa presentando el mayor número de registros y representa el 29,46% del total que refieren condición especial; a su vez, la condición "Personas con discapacidad" paso a posicionarse como la segunda con mayor registro (con el 23,40%).

Gráfica No 9. Condición del peticionario

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2025

8. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO

Gráfica No 10. Tipo de peticionario

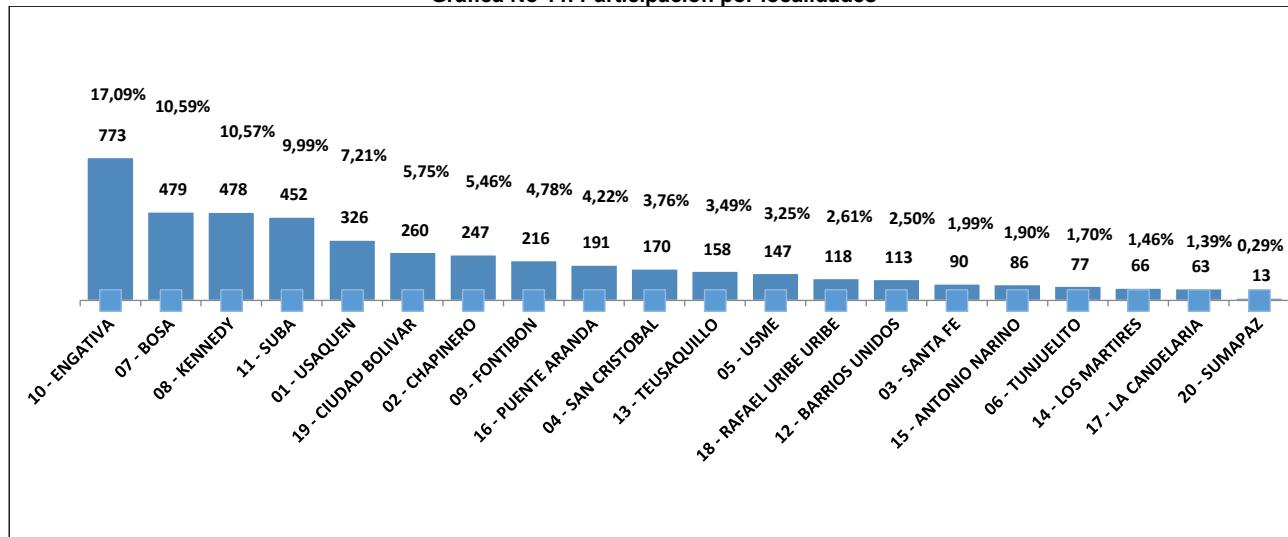
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2025

La Gráfica No 10 presenta el total de peticiones interpuestas en Bogotá te escucha, clasificadas por tipo de peticionario, observándose que el 81,18% se identifica como persona natural, el 7,98% como persona jurídica, el 0,35% como establecimiento comercial; y el 10,49% no reporta esta información. Frente al mes de agosto, 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 01/10/2025

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 4.523 peticiones en las que se diligenció este campo, es decir, el 6,2% del total registrado en el mes; concluyéndose que las localidades de Engativá, Bosa y Kennedy son las que tienen más peticiones con 773, 479 y 478 respectivamente, acumulando el 38,25% del total de peticiones en las que se reportó ubicación. Por otra parte, frente al mes anterior (agosto), se observa que la localidad de Engativá superó a la localidad de Bosa posicionándose como la localidad en donde más se presentan los hechos referidos o situación mencionada en las peticiones interpuestas. A continuación, se presentan los temas más relevantes para estas tres localidades:

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

LOCALIDAD DE LOS HECHOS	TEMA	No TOTAL PETICIONES
10 – ENGATIVA	COACTIVO	300
	CONTRAVENCIONES	214
	SERVICIO A LA CIUDADANIA	39
07 – BOSA	INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL A ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO	174

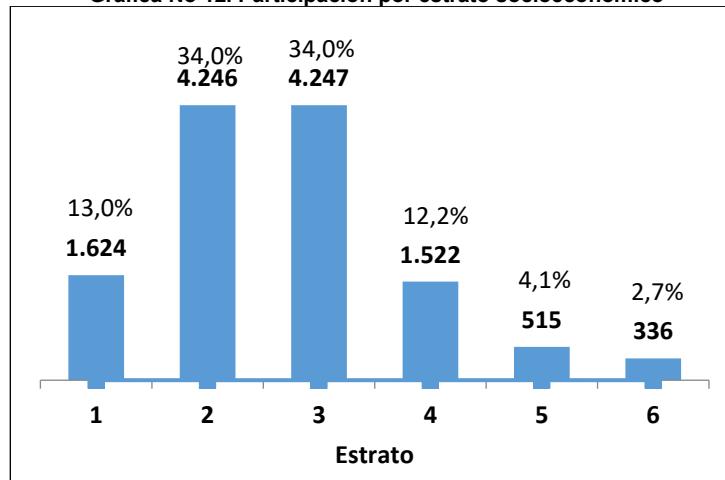
LOCALIDAD DE LOS HECHOS	TEMA	No TOTAL PETICIONES
	CONTRAVENCIONES	171
	SALUD PUBLICA	109
08 – KENNEDY	TRANSFERENCIAS MONETARIAS	36
	CONTRAVENCIONES	34
	SEGURIDAD LOCAL Y PROBLEMATICAS ASOCIADAS	22

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2025

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

10. UTILIZACIÓN DEL SISTEMA POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO

Gráfica No 12. Participación por estrato socioeconómico



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2025

En la Gráfica No 12 se presentan las cifras de peticiones ciudadanas que incluyeron estrato, encontrándose que en 12.490 peticiones se incluye esta variable, las cuales representan el 17,2% del total registrado en el mes. De estas, los Estratos 2 y 3 presentan el mayor registro, representando cada uno el 34,0% del total que incluyó esta información. Frente al mes de agosto, no se evidencia una variación en el estrato socioeconómico con mayor registro.

11. PETICIONES DE VEEDURÍAS CIUDADANAS POR SECTORES DEL D.C.

En el marco de lo establecido en el Art. 270 de la Constitución Política de Colombia, en el Art. 100 de la Ley 134 de 1994 y Arts. 1 y 4 de la Ley 850 de 2003 “Las veedurías ciudadanas deben vigilar los recursos públicos; esto es, prestar especial atención a la forma como estos se asignan, se presupuestan, se aprueban y se distribuyen de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica del Presupuesto, el sistema general de participaciones y en otras disposiciones legales específicas sobre uso de bienes y recursos, así como en lo previsto en los planes aprobados”, a continuación, en la Tabla No 17 se muestran las peticiones que en el mes se clasificaron dentro del subtema “Veeduría ciudadana” las cuales totalizan 102 peticiones, especificando la oportunidad en la gestión:

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

SECTOR	ENTIDAD	RESPUESTA CON GESTIÓN EXTEMPORÁNEA	RESPUESTA CON GESTIÓN OPORTUNA	TOTAL PETICIONES GESTIONADAS
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	4	30	34
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	2	7	9
	UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	2	1	3
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	-	5	5
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO – IDT	-	3	3
MOVILIDAD	CONCESIÓN DE GRÚAS Y PATIOS	-	1	1
	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO – IDU	1	-	1
INTEGRACIÓN SOCIAL	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON	-	1	1
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ - UAEcob	-	1	1
HACIENDA	LOTERÍA DE BOGOTÁ	-	1	1
TOTAL PETICIONES GESTIONADAS		9	50	59

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2025

La Tabla No 17 muestra que los sectores Gobierno, Educación y Movilidad presentan gestión extemporánea en la atención de peticiones clasificadas con el subtema “Veeduría ciudadana”; a estos, se les recomienda realizar un mayor seguimiento a los tiempos de cierres en Bogotá te escucha, a fin de garantizar que las respuestas a estas peticiones se den de manera clara y oportuna.

Adicionalmente, el análisis de las peticiones clasificadas con el subtema “Veedurías ciudadanas”, muestra que algunas no corresponden a este subtema, evidenciándose dificultad en el análisis y clasificación de las peticiones por parte de las entidades; en ese sentido, se hace un llamado a las Entidades para que, en caso que se requiera capacitación (para la clasificación de estas peticiones) a los servidores(as) y colaboradores(as) de la entidad que interactúan con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, lo soliciten a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio ventanillaelectronica@alcaldiabogota.gov.co, con el propósito de contar con las herramientas necesarias para mejorar el análisis y clasificación de las peticiones ciudadanas, en lo relacionado con peticiones de veedurías ciudadanas.

12. CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 371 DE 2010

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

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

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

SECTOR	ENTIDAD	CIFRAS		DIFERENCIA BOGOTÁ TE ESCUCHA - INFORME CARGADO EN LA RED DISTRITAL DE QUEJAS		Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010
		Reporte del Sistema de Gestión de Peticiones	Reporte de la entidad en el Informe Mensual de PQRS	Peticiones no reportadas por la entidad en el Informe mensual de PQRS	Peticiones no subidas por la entidad al Sistema (ingresadas por otros canales)	
GESTIÓN PÚBLICA	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	4.744	4.744	N.A.	N.A.	100,00%
	Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital - DASCD	55	55	N.A.	N.A.	100,00%
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	1.446	1.446	N.A.	N.A.	100,00%

⁴ Teniendo en cuenta la Circular 006 de 2017, que establece que las entidades pueden reportar la información a más tardar los primeros 15 días hábiles del mes siguiente, en este caso hasta el 19 de septiembre de 2025.



**SECRETARÍA
GENERAL**

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

Página 32 de 37

SECTOR	ENTIDAD	CIFRAS		DIFERENCIA BOGOTÁ TE ESCUCHA - INFORME CARGADO EN LA RED DISTRITAL DE QUEJAS		Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010
		Reporte del Sistema de Gestión de Peticiones	Reporte de la entidad en el Informe Mensual de PQRS	Peticiones no reportadas por la entidad en el Informe mensual de PQRS	Peticiones no subidas por la entidad al Sistema (ingresadas por otros canales)	
	Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP	482	482	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC	57	57	N.A.	N.A.	100,00%
HACIENDA	Secretaría Distrital de Hacienda	1.783	2.009	N.A.	226	88,75%
	Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital - UAECD	302	302	N.A.	N.A.	100,00%
	Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP	74	74	N.A.	N.A.	100,00%
	Lotería de Bogotá	48	48	N.A.	N.A.	100,00%
PLANEACIÓN	Secretaría Distrital de Planeación	1.650	1.650	N.A.	N.A.	100,00%
DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIAL Y TURISMO	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	733	733	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto para la Economía Social - IPES	325	325	N.A.	N.A.	100,00%
	Corporación para el desarrollo y la Productividad Bogotá Región (Invest In Bogotá)	0	NO REPORTA			
	Instituto Distrital de Turismo - IDT	8	8	N.A.	N.A.	100,00%
EDUCACIÓN	Secretaría de Educación del Distrito	804	807	N.A.	3	99,63%
	Agencia Distrital para la educación Superior, la Ciencia y la Tecnología – Atenea	1.237	1.238	N.A.	1	99,92%
	Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP	9	9	N.A.	N.A.	100,00%
	Universidad Distrital Francisco José de Caldas	50	50	N.A.	N.A.	100,00%
SALUD	Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud - IDCBIIS	5	5	N.A.	N.A.	100,00%
	Secretaría Distrital de Salud	3.710	3.710	N.A.	N.A.	100,00%
	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	397	397	N.A.	N.A.	100,00%
	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.	938	938	N.A.	N.A.	100,00%
	Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E.	325	325	N.A.	N.A.	100,00%
	Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.	459	459	N.A.	N.A.	100,00%
	Entidad de Gestión Administrativa y Técnica - EGAT	0	2	N.A.	2	0,00%
	Capital Salud EPS-S S.A.S.	111	5.857	N.A.	5.746	1,90%
INTEGRACIÓN SOCIAL	Secretaría Distrital de Integración Social	5.220	5.220	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON	77	77	N.A.	N.A.	100,00%
	Secretaría Distrital de Cultura Recreación y deporte	290	290	N.A.	N.A.	100,00%



SECTOR	ENTIDAD	CIFRAS		DIFERENCIA BOGOTÁ TE ESCUCHA - INFORME CARGADO EN LA RED DISTRITAL DE QUEJAS		Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010
		Reporte del Sistema de Gestión de Peticiones	Reporte de la entidad en el Informe Mensual de PQRS	Peticiones no reportadas por la entidad en el Informe mensual de PQRS	Peticiones no subidas por la entidad al Sistema (ingresadas por otros canales)	
CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE	Instituto Distrital de Recreación y Deporte – IDRD	734	734	N.A.	N.A.	100,00%
	Orquesta Filarmónica de Bogotá - OFB	6	6	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural – IDPC	149	149	N.A.	N.A.	100,00%
	Fundación Gilberto Álvarez Avendaño – FUGA	58	58	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de las Artes - IDARTES	286	286	N.A.	N.A.	100,00%
	Canal Capital	38	38	N.A.	N.A.	100,00%
AMBIENTE	Secretaría Distrital de Ambiente	2.156	2.156	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER	809	809	N.A.	N.A.	100,00%
	Jardín Botánico de Bogotá Jose Celestino Mutis – JBB	184	184	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital para la Protección y el Bienestar Animal - IDPYBA	1.073		NO REPORTA		
MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	22.741	32.039	N.A.	9.298	70,98%
	Instituto de Desarrollo Urbano - IDU	683	683	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.	2.104	66.010	N.A.	63.906	3,19%
	Terminal de Transportes S.A.	702		RECHAZADO		
	Concesión de Grúas y Patios	57		NO REPORTA		
HÁBITAT	Empresa Metro de Bogotá S.A.	488	488	N.A.	N.A.	100,00%
	Secretaría Distrital del Hábitat	1.529	1.529	N.A.	N.A.	100,00%
	Caja de la Vivienda Popular - CVP	331		NO REPORTA		
	Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAESP	975	975	N.A.	N.A.	100,00%
	Empresa de Renovación y desarrollo Urbano de Bogotá - RENOBO	36	36	N.A.	N.A.	100,00%
	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB - ESP	117	79.640	N.A.	79.523	0,15%
	Enel Colombia S.A. ESP	61		NO REPORTA		
	VANTI S.A. ESP	19		NO REPORTA		
MUJER	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. - ETB - ESP	39		NO REPORTA		
	Secretaría Distrital de la Mujer	236	236	N.A.	N.A.	100,00%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	1.013	1.013	N.A.	N.A.	100,00%
	Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos Bogotá - UAECOB	707	707	N.A.	N.A.	100,00%
GESTIÓN JURÍDICA	Secretaría Jurídica Distrital	203	203	N.A.	N.A.	100,00%
ENTES DE CONTROL	Concejo de Bogotá	126	126	N.A.	N.A.	100,00%
	Veeduría Distrital	204	204	N.A.	N.A.	100,00%
	Personería de Bogotá D.C.	85		NO REPORTA		
TOTAL		63.561	219.899	0	158.705	28,90%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado 01/10/2025
 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 63.561 peticiones, mientras que las entidades en su “Informe mensual de PQR” reportaron 219.899 peticiones encontrándose una diferencia de 158.705 peticiones⁵, para un cumplimiento del 28,90%; es decir, de la totalidad de peticiones interpuestas por la ciudadanía ante la Administración Distrital, se cargó en Bogotá te escucha el 28,90% de estas. Por otra parte, la Tabla No 18 muestra que las entidades con el menor porcentaje de cumplimiento (inferior al 60%) son: Entidad de Gestión Administrativa y Técnica – EGAT (0%), Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá - EAAB (0,15%), Capital Salud (1,90%), Empresa de Transporte del Tercer Milenio Transmilenio S.A. (3,19%).

13. RECOMENDACIONES

- A las entidades que gestionan y reciben por competencia, las diez temáticas más relevantes en el Distrito Capital (Movilidad - Transporte - Malla Vial, Salud, Familia, Ambiente, Gobierno Local, Educación, Urbanismo – Vivienda, Servicios Públicos, Gestión del Riesgo, Seguridad y Convivencia) se les invita a realizar una identificación de las causas principales que originan estos requerimientos ciudadanos con el fin de adoptar las estrategias de mejoramiento necesarias para brindar cada día un servicio de calidad a la ciudadanía.
- A las 32 entidades y el ente de control que presentan gestión extemporánea en la atención de sus peticiones en el mes de septiembre:
 - Agencia Distrital para la educación Superior, la Ciencia y la Tecnología - Atenea
 - Caja de la Vivienda Popular - CVP
 - Concejo de Bogotá
 - 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
 - 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 - IDR
 - Instituto Distrital para la Protección y el Bienestar Animal - IDPYBA

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

- 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 Cultura Recreación y Deporte
- Secretaría Distrital de Desarrollo Económico
- Secretaría Distrital de Gobierno
- Secretaría Distrital de Hacienda
- Secretaría Distrital de Integración Social
- Secretaría Distrital de Movilidad
- Secretaría Distrital de Planeación
- Secretaría Distrital de Salud
- Secretaría Distrital del Hábitat
- Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá
- Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E.
- Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.
- Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.
- Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.
- Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos Bogotá – UAECOB
- Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAEPS
- Universidad Distrital Francisco José de Caldas

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

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

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

Informe Consolidado sobre la Calidad de las respuestas emitidas a través de Bogotá te escucha, enviado mensualmente a cada entidad.

Y a las 15 entidades que se encuentran por debajo del porcentaje de cumplimiento (88%) establecido en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (CONPES 03 del 2019) Indicador 3.1.2 (Respuestas a peticiones ciudadanas con cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema), es decir:

- Caja de la Vivienda Popular – CVP
- Empresa De Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB - ESP
- ENEL COLOMBIA S.A E.S.P.
- Instituto de Desarrollo Urbano – IDU
- Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático – IDIGER
- Instituto Distrital de Turismo – IDT
- Instituto Distrital para la Recreación y Deporte- IDRD
- Instituto para la Economía Social- IPES
- La Terminal de Transporte
- Secretaría de Educación del Distrito
- Secretaría Distrital de Ambiente
- Secretaría Distrital de Gobierno
- Secretaría Distrital de Hacienda
- Transmilenio S.A.
- U.A.E de Servicios Públicos - UAEPS

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, Gobierno y Movilidad que presentan gestión extemporánea en la atención de peticiones clasificadas con el subtema "Veeduría ciudadana" se les recomienda realizar un mayor seguimiento a los tiempos de cierres en Bogotá te escucha, a fin de garantizar que las respuestas a estas peticiones se den de manera clara y oportuna. Y con respecto a la clasificación equivocada de peticiones con este mismo subtema, por parte de los servidores(as) y colaboradores de la entidad que interactúan con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, se hace un llamado a las entidades para que, en caso de que se requiera capacitación (para la clasificación de estas peticiones), lo soliciten a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio ventanillaelectronica@alcaldiabogota.gov.co, con el propósito de contar con las herramientas necesarias para mejorar el análisis y clasificación de estas.

- Se recuerda la responsabilidad que tienen las entidades distritales de realizar de manera oportuna el reporte de seguimiento en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 371 de 2010.
- A las entidades que clasificaron peticiones atendidas (respuesta definitiva) con el subtema "Traslado a entidades distritales":
 - Empresa de Transporte del Tercer Milenio Transmilenio S.A.
 - 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
 - Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER
 - Instituto Distrital de Turismo - IDT
 - Secretaría Distrital de la Mujer
 - Secretaría Distrital de Movilidad
 - Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E.
 - Secretaría Distrital de Ambiente
 - Instituto de Desarrollo Urbano - IDU
 - Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.
 - Agencia Distrital para la educación Superior, la Ciencia y la Tecnología - Atenea
 - Secretaría Distrital de Planeación
 - Secretaría Distrital de Desarrollo Económico
 - Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.
 - Instituto Distrital de las Artes - IDARTES
 - Enel Colombia S.A. ESP
 - Veeduría Distrital
 - Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital - UAECD
 - Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá
 - Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB - ESP
 - Secretaría Distrital de Hacienda
 - Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP

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