



SECRETARÍA  
GENERAL

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

**Página 1 de 39**

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

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

**BOGOTÁ D.C. ENERO 2025**



## **TABLA DE CONTENIDO**

<b>1.</b>	<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>RESUMEN GLOBAL PETICIONES CIUDADANAS D.C. ....</b>	<b>4</b>
<b>3.</b>	<b>GESTIÓN DE PETICIONES POR SECTORES D.C. ....</b>	<b>5</b>
<b>3.1.</b>	<b>VARIACIÓN REGISTRO DE PETICIONES POR SECTORES DEL D.C. ....</b>	<b>6</b>
<b>3.2.</b>	<b>REGISTRO DE PETICIONES POR ENTIDAD.....</b>	<b>7</b>
<b>3.3.</b>	<b>GESTIÓN DE RESPUESTA POR SECTORES .....</b>	<b>11</b>
<b>3.4.</b>	<b>TEMAS Y SUBTEMAS MÁS FRECUENTES .....</b>	<b>13</b>
<b>3.5.</b>	<b>TIEMPOS DE GESTIÓN .....</b>	<b>16</b>
<b>3.6.</b>	<b>SEGUIMIENTO A PETICIONES VENCIDAS EN EL SISTEMA .....</b>	<b>21</b>
<b>3.7.</b>	<b>ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS POR LAS ENTIDADES DISTRITALES .....</b>	<b>22</b>
<b>4.</b>	<b>CLASIFICACIÓN DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA .....</b>	<b>26</b>
<b>5.</b>	<b>CANALES DE INTERACCIÓN .....</b>	<b>27</b>
<b>6.</b>	<b>CALIDAD DEL PETICIONARIO .....</b>	<b>28</b>
<b>7.</b>	<b>CONDICIÓN DEL PETICIONARIO.....</b>	<b>28</b>
<b>8.</b>	<b>PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO .....</b>	<b>29</b>
<b>9.</b>	<b>PARTICIPACIÓN POR LOCALIDADES DEL D.C.....</b>	<b>29</b>
<b>10.</b>	<b>UTILIZACIÓN DEL SISTEMA POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO .....</b>	<b>30</b>
<b>11.</b>	<b>PETICIONES DE VEEDURÍAS CIUDADANAS POR SECTORES DEL D.C. ....</b>	<b>31</b>
<b>12.</b>	<b>CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 371 DE 2010 .....</b>	<b>32</b>
<b>13.</b>	<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>36</b>

## INFORME GESTIÓN DE PETICIONES ENTIDADES DISTRITALES DICIEMBRE – 2025

### 1. INTRODUCCIÓN

El Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, es un *“Sistema de Información diseñado e implementado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá como instrumento tecnológico gerencial, para registrar las peticiones que tengan origen ciudadano desde su presentación o registro, análisis, clasificación, direccionamiento, respuesta y su finalización en el sistema; y que permite llevar a cabo el seguimiento a las mismas; dichas peticiones deberán ser resueltas por las entidades distritales conforme a lo dispuesto en el Título II de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el Art 1 de la Ley 1755 de 2015”*<sup>1</sup>. En este sistema, la ciudadanía puede interponer sus quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones, denuncias por posibles actos de corrupción, o peticiones en general, con el objeto de que las Entidades Distritales emitan respuesta oportuna o inicien una actuación administrativa según sea el caso, contribuyendo a mejorar los índices de satisfacción de la ciudadanía frente a los servicios recibidos.

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

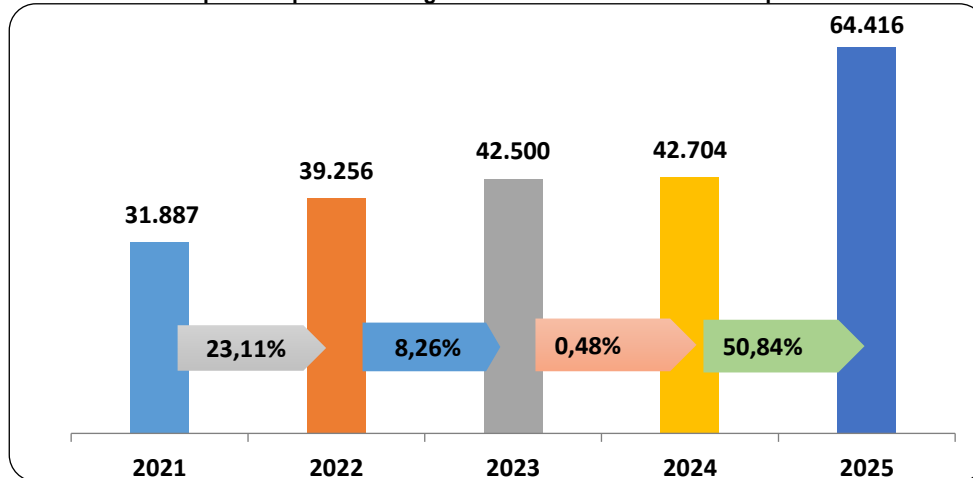
Tabla No 1. Consolidado peticiones registradas 2021 a 2025

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	62.352	18.080	40,84%	-10.409	-14,31%
Diciembre	31.887	39.256	42.500	42.704	64.416	21.712	50,84%	2.064	3,31%
<b>TOTAL</b>	<b>400.499</b>	<b>449.303</b>	<b>549.838</b>	<b>519.682</b>	<b>709.566</b>	<b>189.884</b>	<b>36,5%</b>		

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/01/2026

La Tabla No 1 y Gráfica No 1 muestran que en el mes de diciembre 2025 se registraron 64.416 peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, presentándose aumento de 2.064 peticiones (3,31%) frente a las registradas en el mes de noviembre; y aumento de 21.712 peticiones (50,84%) con respecto a las registradas en el mismo mes del año anterior (diciembre 2024). Por otra parte, la Tabla No 1 muestra que en la vigencia 2025 se registraron 709.566 peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, presentándose un aumento del 36,5% (189.884 peticiones) frente al total de peticiones registradas en la vigencia 2024.

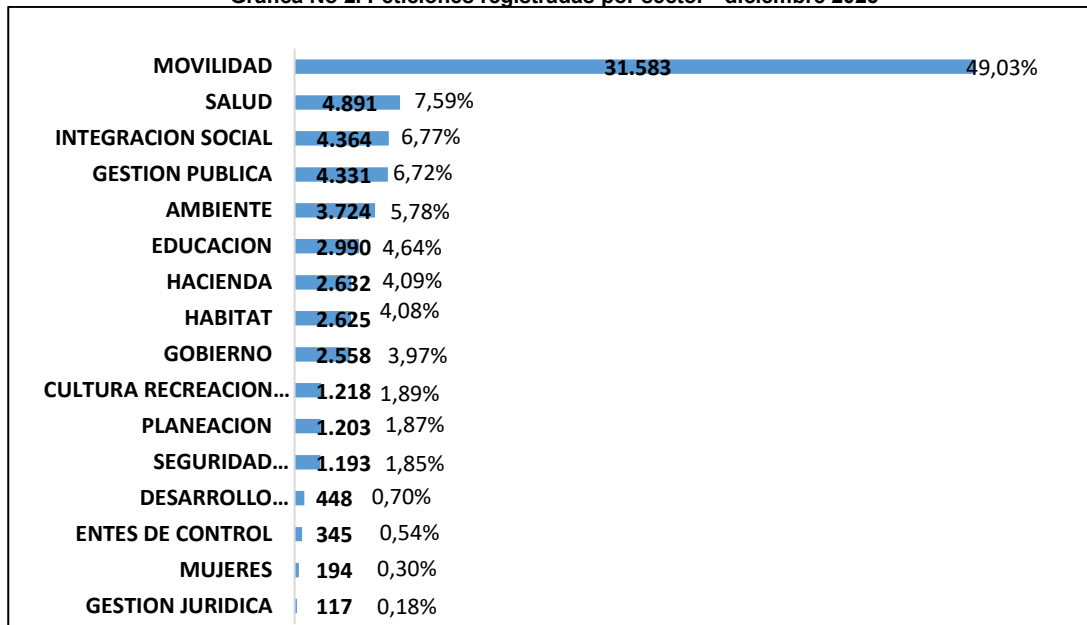
Gráfica No 1. Comparativo peticiones registradas en el mes de diciembre periodo 2021 a 2025



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/01/2026

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

Gráfica No 2. Peticiones registradas por sector - diciembre 2025



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/01/2026

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

(49,03%), Salud (7,59%), Integración Social (6,77%), Ambiente (5,78%) y Educación (4,64%), los cuales acumulan el 73,82% 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. Variación registro de peticiones por sectores del D.C.

Tabla No 2. Variación mensual en el registro de peticiones por sector

SECTOR	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	% VARIACION (MES ANTERIOR)
MOVILIDAD	24.702	31.583	27,9%
SALUD	5.919	4.891	-17,4%
INTEGRACION SOCIAL	5.495	4.364	-20,6%
GESTION PUBLICA	5.228	4.331	-17,2%
AMBIENTE	4.396	3.724	-15,3%
EDUCACION	3.160	2.990	-5,4%
HACIENDA	2.309	2.632	14,0%
HABITAT	2.667	2.625	-1,6%
GOBIERNO	2.673	2.558	-4,3%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	1.467	1.218	-17,0%
PLANEACION	1.290	1.203	-6,7%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	1.538	1.193	-22,4%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	678	448	-33,9%
ENTES DE CONTROL	445	345	-22,5%
MUJERES	282	194	-31,2%
GESTION JURIDICA	103	117	13,6%
<b>TOTAL</b>	<b>62.352</b>	<b>64.416</b>	<b>3,31%</b>

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/01/2026

En la Tabla No 2 se detalla la variación en el registro de peticiones por sector, comparando el número de peticiones registradas en el mes de diciembre con las registradas en el mes de noviembre; se observa que 3 sectores presentan aumento en el porcentaje de peticiones registradas en Bogotá te escucha, destacándose el sector movilidad (27,9%); por otra parte, 12 sectores y los entes de control presentan disminución en el porcentaje de peticiones registradas, destacándose la disminución en el Sector Desarrollo Económico, Industria y Turismo (-33,9%).

### 3.2. Registro de peticiones por entidad

A continuación, en la Tabla No 3 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 3. Peticiones registradas por entidad, participación en su sector y en el Distrito Capital

Sector	Nombre Completo	# TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
MOVILIDAD	SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	27.639	87,51%	42,91%
	EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A.	1.719	5,44%	2,67%
	TERMINAL DE TRANSPORTES S.A.	888	2,81%	1,38%
	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU	659	2,09%	1,02%
	EMPRESA METRO DE BOGOTÁ S.A.	431	1,36%	0,67%
	U.A.E. DE REHABILITACIÓN Y MANTENIMIENTO VIAL - UAERMV	215	0,68%	0,33%
	CONCESIÓN DE GRÚAS Y PATIOS	32	0,10%	0,05%
TOTAL SECTOR MOVILIDAD		31.583	100,00%	49,03%
SALUD	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	3.143	64,26%	4,88%
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E.	744	15,21%	1,15%
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	358	7,32%	0,56%
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E.	341	6,97%	0,53%
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E.	231	4,72%	0,36%
	CAPITAL SALUD EPS-S S.A.S.	66	1,35%	0,10%
	INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD - IDCBIS	7	0,14%	0,01%
	ENTIDAD DE GESTION ADMINISTRATIVA Y TÉCNICA - EGAT	1	0,02%	0,00%
TOTAL SECTOR SALUD		4.891	100,00%	7,59%

Sector	Nombre Completo	# TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
INTEGRACIÓN SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	4.315	98,88%	6,70%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON	49	1,12%	0,08%
TOTAL SECTOR INTEGRACIÓN SOCIAL		4.364	100,00%	6,77%
GESTIÓN PÚBLICA	SECRETARIA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ	4.289	99,03%	6,66%
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL - DASCD	42	0,97%	0,07%
TOTAL SECTOR GESTIÓN PÚBLICA		4.331	100,00%	6,72%
AMBIENTE	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	1.717	46,11%	2,67%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL - IDPYBA	1.163	31,23%	1,81%
	INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO - IDIGER	718	19,28%	1,11%
	JARDÍN BOTÁNICO DE BOGOTÁ JOSE CELESTINO MUTIS - JBB	126	3,38%	0,20%
TOTAL SECTOR AMBIENTE		3.724	100,00%	5,78%
EDUCACIÓN	AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA - ATENEA	2.444	81,74%	3,79%
	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	462	15,45%	0,72%
	UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	61	2,04%	0,09%
	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO - IDEP	23	0,77%	0,04%
TOTAL SECTOR EDUCACIÓN		2.990	100,00%	4,64%
HACIENDA	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	2.428	92,25%	3,77%
	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL - UAEC	137	5,21%	0,21%



Sector	Nombre Completo	# TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
	FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES - FONCEP	54	2,05%	0,08%
	LOTería DE BOGOTÁ	13	0,49%	0,02%
<b>TOTAL SECTOR HACIENDA</b>		<b>2.632</b>	<b>100,00%</b>	<b>4,09%</b>
<b>HÁBITAT</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	1.379	52,53%	2,14%
	U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS - UAESP	769	29,30%	1,19%
	CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR - CVP	281	10,70%	0,44%
	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ EAAB - ESP	101	3,85%	0,16%
	ENEL COLOMBIA S.A. ESP	40	1,52%	0,06%
	EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ - RENOB	23	0,88%	0,04%
	EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. - ETB - ESP	20	0,76%	0,03%
	VANTI S.A. ESP	12	0,46%	0,02%
<b>TOTAL SECTOR HÁBITAT</b>		<b>2.625</b>	<b>100,00%</b>	<b>4,08%</b>
<b>GOBIERNO</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	2.123	82,99%	3,30%
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO - DADEP	403	15,75%	0,63%
	INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL - IDPAC	32	1,25%	0,05%
<b>TOTAL SECTOR GOBIERNO</b>		<b>2.558</b>	<b>100,00%</b>	<b>3,97%</b>
<b>CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE</b>	INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACIÓN Y DEPORTE - IDR	631	51,81%	0,98%
	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	221	18,14%	0,34%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	187	15,35%	0,29%
	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC	68	5,58%	0,11%

Sector	Nombre Completo	# TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
	ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ - OFB	52	4,27%	0,08%
	FUNDACIÓN GILBERTO ÁLZATE AVENDAÑO - FUGA	37	3,04%	0,06%
	CANAL CAPITAL	22	1,81%	0,03%
<b>TOTAL SECTOR CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE</b>		<b>1.218</b>	<b>100,00%</b>	<b>1,89%</b>
<b>PLANEACIÓN</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	1.203	100,00%	1,87%
<b>TOTAL SECTOR PLANEACIÓN</b>		<b>1.203</b>	<b>100,00%</b>	<b>1,87%</b>
<b>SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	696	58,34%	1,08%
	U.A.E. CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ - UAECOB	497	41,66%	0,77%
<b>TOTAL SECTOR SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</b>		<b>1.193</b>	<b>100,00%</b>	<b>1,85%</b>
<b>DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	285	63,62%	0,44%
	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL - IPES	160	35,71%	0,25%
	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO - IDT	3	0,67%	0,00%
<b>TOTAL SECTOR DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO</b>		<b>448</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,70%</b>
<b>ENTES DE CONTROL</b>	VEEDURÍA DISTRITAL	207	60,00%	0,32%
	CONCEJO DE BOGOTÁ	84	24,35%	0,13%
	PERSONERÍA DE BOGOTÁ D.C.	54	15,65%	0,08%
<b>ENTES DE CONTROL</b>		<b>345</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,54%</b>
<b>MUJERES</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	194	100,00%	0,30%
<b>TOTAL SECTOR MUJERES</b>		<b>194</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,30%</b>
<b>GESTIÓN JURÍDICA</b>	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	117	100,00%	0,18%
<b>TOTAL SECTOR GESTIÓN JURÍDICA</b>		<b>117</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,18%</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>64.416</b>		<b>100,00%</b>

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/01/2026

La Tabla No 3 muestra que, en diciembre, 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 87,51% del total registrado en su Sector, y el 42,91% del total registrado en Bogotá te escucha.
- Secretaría Distrital de Integración Social: Representa el 98,88% del total registrado en su Sector y el 6,70% del total registrado en Bogotá te escucha.
- Secretaría Distrital de Salud: Representa el 64,26% del total registrado en su Sector y el 4,88% del total registrado en Bogotá te escucha.
- Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología - Atenea: Representa el 81,74% del total registrado en su Sector y el 3,79% del total registrado.
- Secretaría Distrital de Hacienda: Representa el 92,25% del total registrado en su Sector y el 3,77% del total registrado en Bogotá te escucha.

Frente al mes anterior (noviembre), 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.

### 3.3. Gestión de respuesta por sectores

A continuación, en la Tabla No 4 se presenta el número de peticiones registradas en el mes de diciembre en Bogotá te escucha y el número de cierres realizado por los sectores, la cual muestra que se realizaron 69.710 cierres, destacándose que los sectores Movilidad y Salud realizaron el mayor número de cierres (44,78% y 9,35% respectivamente).

Tabla No 4. Registro y gestión de respuesta por sectores

SECTOR	N° PETICIONES REGISTRADAS DICIEMBRE 2025	%	N° PETICIONES REGISTRADAS Y CERRADAS DICIEMBRE 2025	N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	% EN CIERRES TOTALES
MOVILIDAD	31.583	49,03%	18.561	12.657	31.218	44,78%
SALUD	4.891	7,59%	2.559	3.956	6.515	9,35%
INTEGRACIÓN SOCIAL	4.364	6,77%	3.152	2.951	6.103	8,75%
GESTION PUBLICA	4.331	6,72%	149	181	330	0,47%
AMBIENTE	3.724	5,78%	1.790	2.778	4.568	6,55%
EDUCACIÓN	2.990	4,64%	1.494	1.790	3.284	4,71%
HACIENDA	2.632	4,09%	1.390	1.238	2.628	3,77%

<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.

SECTOR	N° PETICIONES REGISTRADAS DICIEMBRE 2025	%	N° PETICIONES REGISTRADAS Y CERRADAS DICIEMBRE 2025	N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	% EN CIERRES TOTALES
HÁBITAT	2.625	4,08%	1.668	2.551	4.219	6,05%
GOBIERNO	2.558	3,97%	2.643	1.107	3.750	5,38%
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	1.218	1,89%	950	814	1.764	2,53%
PLANEACIÓN	1.203	1,87%	927	526	1.453	2,08%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	1.193	1,85%	886	1.052	1.938	2,78%
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	448	0,70%	436	817	1.253	1,80%
ENTES DE CONTROL	345	0,54%	289	128	417	0,60%
MUJERES	194	0,30%	103	126	229	0,33%
GESTION JURÍDICA	117	0,18%	23	18	41	0,06%
<b>TOTAL</b>	<b>64.416</b>	<b>100%</b>	<b>37.020</b>	<b>32.690</b>	<b>69.710</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/01/2026

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 diciembre:

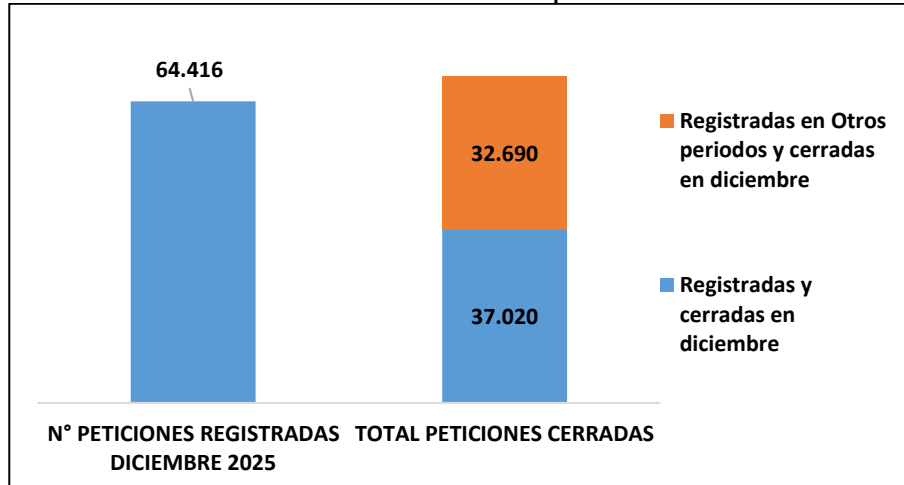
Tabla No 5. Gestión de peticiones – Secretaría General

ENTIDAD	TRASLADOS	RESPUESTAS
SECRETARÍA GENERAL	8.382	310
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL	61	20

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/01/2026

A continuación, en la Gráfica No 3 se detalla la gestión de respuesta realizada en el mes de diciembre, observándose que, de las 64.416 peticiones que ingresaron en diciembre, se dio cierre a 37.020 peticiones ingresadas y registradas en este mes, quedando en trámite 27.396 peticiones, que representan el 42,53% del total registrado en el mes de diciembre en Bogotá te escucha.

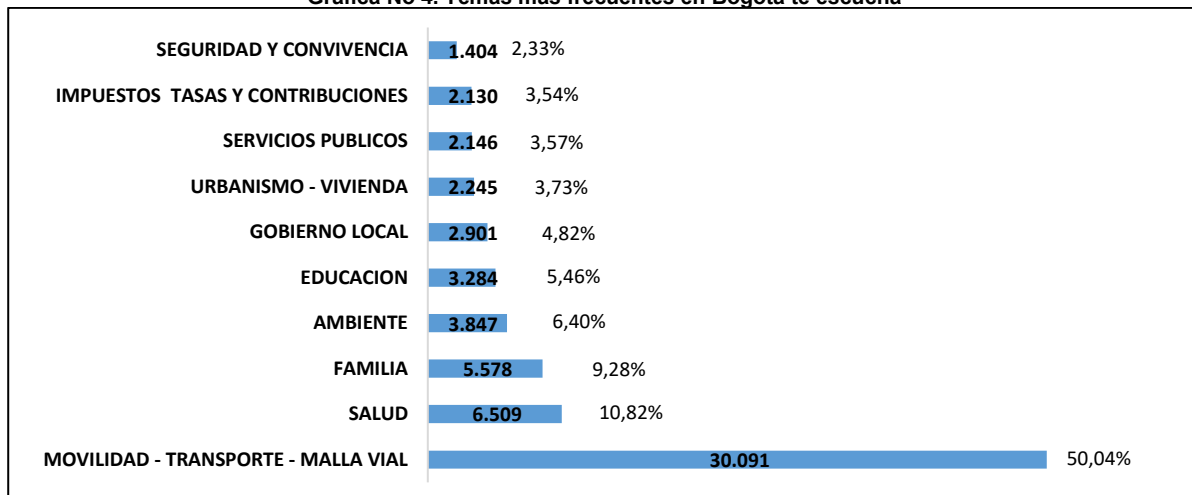
Gráfica No 3. Gestión de cierre de peticiones



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/01/2026

### 3.4. Temas y subtemas más frecuentes

Gráfica No 4. Temas más frecuentes en Bogotá te escucha



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/01/2026

Tomando como base las 69.710 respuestas emitidas en el mes de diciembre en Bogotá te escucha, en la Gráfica No 4 se muestran los diez (10) temas más frecuentes, que acumulan 60.135 respuestas (86,26% del total emitido en el mes). De estos, el tema "Movilidad, transporte y malla vial" es el de mayor frecuencia y representa el 50,04% del total, destacándose que este tema, en noviembre también se posicionó como el más frecuente en Bogotá te escucha.

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

Tabla No 6. Ranking 10 Temas más frecuentes por tipología

Tema	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE 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	111	19	1.748	26.543	15	710	706	192	17	30	30.091	50,04%
SALUD	91	14	282	2.877	331	382	2.456	18	36	22	6.509	10,82%
FAMILIA	63	8	487	4.614	106	139	132	17		12	5.578	9,28%
AMBIENTE	54	4	438	2.722	2	200	126	280	5	16	3.847	6,40%
EDUCACIÓN	51	14	98	2.635	3	296	102	72	7	6	3.284	5,46%
GOBIERNO LOCAL	19	32	1.548	818	2	342	116	13	6	5	2.901	4,82%
URBANISMO - VIVIENDA	143	1	104	1.722	20	50	42	127	35	1	2.245	3,73%
SERVICIOS PÚBLICOS	14	18	1.138	559	3	282	101	18	2	11	2.146	3,57%
IMPUESTOS TASAS Y CONTRIBUCIONES	30	1	918	770	4	24	76	41	263	3	2.130	3,54%
SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	2	14	544	786	12	24	11	2	3	6	1.404	2,33%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>578</b>	<b>125</b>	<b>7.305</b>	<b>44.046</b>	<b>498</b>	<b>2.449</b>	<b>3.868</b>	<b>780</b>	<b>374</b>	<b>112</b>	<b>60.135</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/01/2026

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

## Sector Movilidad

Tabla No 7. Subtemas más frecuentes Sector Movilidad

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
EMBARGOS Y DESEMBARGOS	7.103	22,75%
CORRECCIÓN Y DESCARGUES DE MULTAS Y COMPARENDOS YA CANCELADOS	5.694	18,24%
PRESCRIPCIÓN DE COMPARENDOS	4.612	14,77%
REVOCATORIA DIRECTA DE COMPARENDO	2.483	7,95%
NOTIFICACIÓN DE COMPARENDOS	1.157	3,71%
OTROS	10.169	32,57%
<b>TOTAL</b>	<b>31.218</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/01/2026

En este Sector, el subtema más frecuente es “Embargos y Desembargos” que representa el 22,75% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes, hay que mencionar que este subtema paso de la tercera a la primera posición, superando al subtema “Corrección y descargos de multas y comparendos ya cancelados” que ocupó la primera posición en noviembre en el Sector.

## Sector Salud

Tabla No 8 Subtemas más frecuentes Sector Salud

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
D. AMBULATORIO MEDICINA ESPECIALIZADA	1.182	18,14%
ACCESO Y ORIENTACIÓN SOBRE SERVICIOS DE SALUD	577	8,86%
RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTION DE FUNCIONARIOS	301	4,62%
CALIDAD DEL AGUA Y SANEAMIENTO BÁSICO - ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL	248	3,81%
B. AMBULATORIO C. EXTERNA GENERAL	241	3,70%
OTROS	3.966	60,87%
<b>TOTAL</b>	<b>6.515</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/01/2026

El subtema más reiterado por la ciudadanía continúa siendo “Ambulatorio medicina especializada” que representa el 18,14% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes. Frente al mes de noviembre, se observa que ingreso al ranking el subtema “Calidad del agua y saneamiento básico - establecimientos de comercio inspección, vigilancia y control”.

## Sector Integración Social

Tabla No 9 Subtemas más relevantes Sector Integración Social

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
INGRESO MÍNIMO GARANTIZADO	4.073	66,74%
ENLACE SOCIAL	401	6,57%
CONTACTO Y ATENCIÓN EN CALLE A LOS CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	309	5,06%
CENTROS DE PROTECCIÓN PARA ADULTO MAYOR	156	2,56%
COMISARIAS DE FAMILIA	129	2,11%
OTROS	1.035	16,96%
<b>TOTAL</b>	<b>6.103</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/01/2026

El subtema más reiterado por la ciudadanía continúa siendo “Ingreso Mínimo Garantizado” que representa el 66,74% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes; por otra parte, se observa que ingresó al ranking el subtema “Comisarias de familia”

## Sector Ambiente

Tabla No 10 Subtemas más frecuentes Sector Ambiente

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
ESCUADRÓN ANTI CRUELDAD	837	18,32%
FORESTAL (PODA TALA MANEJO MADERAS)	676	14,80%
CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA (AIRE AUDITIVA PUBLICIDAD EXTERIOR VISUAL) ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO -INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL	435	9,52%
CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA (AIRE AUDITIVA VISUAL)	434	9,50%
CERTIFICACIÓN DE RIESGO	319	6,98%
OTROS	1.867	40,87%
<b>TOTAL</b>	<b>4.568</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/01/2026

En el Sector Ambiente, el subtema más reiterado es “Escuadrón Anti Crueldad” que representa el 18,32% del total de respuestas emitidas en el mes en el sector. Frente al mes de noviembre, no se presenta variación en los 5 subtemas más frecuentes en este sector.

## Sector Hábitat

Tabla No 11 Subtemas más frecuentes Sector Hábitat

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
ACCESO A VIVIENDA	955	22,64%
RECOLECCIÓN RESIDUOS ESCOMBROS ANIMAL MUERTO ORDINARIOS VEGETALES HOSPITALARIOS Y MOBILIARIOS	951	22,54%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	386	9,15%
ACTIVIDADES RELACIONADAS CON LA ENAJENACIÓN DE INMUEBLES	195	4,62%
TITULACIÓN PREDIAL EN ESTRATOS 1 Y 2	136	3,22%
OTROS	1.596	37,83%
<b>TOTAL</b>	<b>4.219</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/01/2026

En el Sector Hábitat, el subtema más reiterado es “Acceso a vivienda” que representa el 22,64% del total de respuestas emitidas en el Sector.

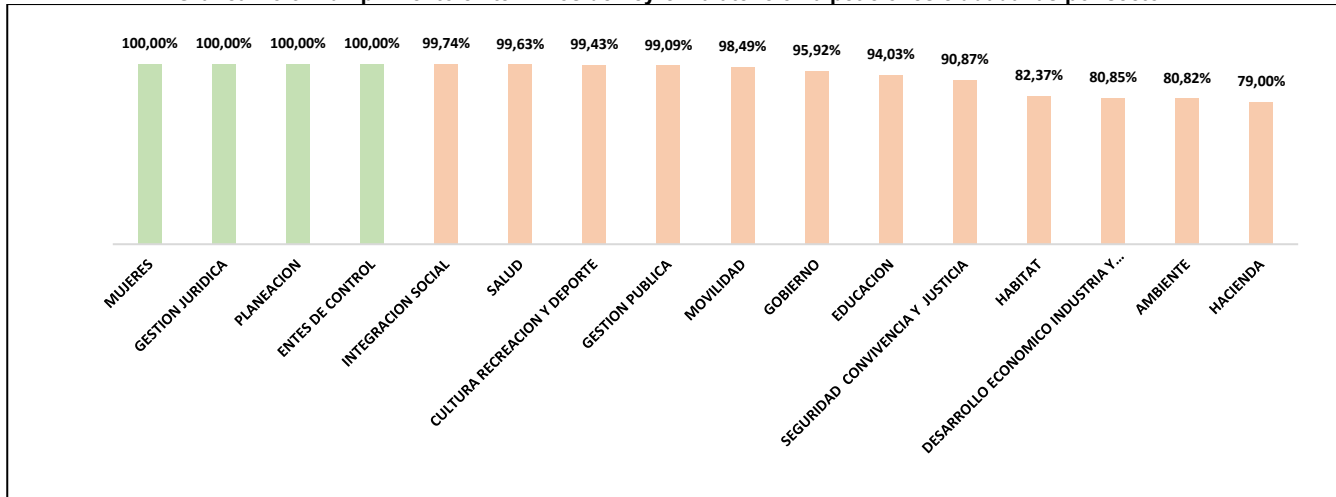
### 3.5. Tiempos de gestión

En la Gráfica No 5 se muestra la atención de peticiones en términos de ley, por sectores del Distrito Capital, detallando la oportunidad de respuestas emitidas en Bogotá te escucha. Se observa que 3 sectores del Distrito Capital (Mujeres, Gestión Jurídica, Planeación) y los entes de control, dieron respuesta oportuna al 100% de sus peticiones ciudadanas; 8 sectores dieron respuesta oportuna en más del 90%; 3 se encuentran en un nivel superior al 80% y solo 1 sector está en un rango entre 80%



y 70%. A su vez, el cumplimiento de la oportunidad de respuestas emitidas en Bogotá te escucha de todas las entidades del Distrito es del 95,03%.

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 01/01/2026

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	87,2%	92,3%	52,6%	90,0%
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL - IDPYBA	100,0%	99,8%	99,0%	99,8%
JARDÍN BOTÁNICO DE BOGOTÁ JOSE CELESTINO MUTIS - JBB	100,0%	99,6%	98,1%	99,3%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	66,7%	65,3%	49,2%	64,4%
<b>CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE</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
CANAL CAPITAL	N/A	100,0%	N/A	100,0%
FUNDACIÓN GILBERTO ÁLZATE AVENDAÑO - FUGA	N/A	100,0%	N/A	100,0%
INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRD	100,0%	99,1%	100,0%	99,2%
ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ - OFB	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	100,0%	98,8%	100,0%	98,9%
<b>DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO</b>				
CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO Y LA PRODUCTIVIDAD BOGOTÁ REGIÓN (INVEST IN BOGOTÁ)	N/A	100,0%	N/A	100,0%
INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO - IDT	100,0%	100,0%	N/A	100,0%
INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL - IPES	66,7%	69,2%	60,0%	69,1%
SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	100,0%	97,9%	100,0%	98,0%
<b>EDUCACIÓN</b>				
AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA - ATENEA	100,0%	98,1%	100,0%	98,1%
INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO - IDEP	N/A	96,6%	100,0%	96,7%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	97,6%	89,6%	74,5%	89,0%
UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	66,7%	59,3%	84,6%	63,5%
<b>ENTES DE CONTROL</b>				
CONCEJO DE BOGOTÁ	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
PERSONERÍA DE BOGOTÁ D.C.	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
VEEDURÍA DISTRITAL	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
<b>GESTIÓN JURÍDICA</b>				
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	100,0%	100,0%	N/A	100,0%
<b>GESTIÓN PÚBLICA</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
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%	99,0%	100,0%	99,0%
<b>GOBIERNO</b>				
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO - DADEP	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL - IDPAC	83,3%	61,8%	50,0%	63,8%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	100,0%	96,8%	84,6%	96,7%
<b>HÁBITAT</b>				
CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR - CVP	100,0%	99,7%	100,0%	99,7%
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ EAAB - ESP	100,0%	58,1%	50,0%	58,2%
EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ - RENOB	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. - ETB - ESP	100,0%	100,0%	N/A	100,0%
ENEL COLOMBIA S.A. ESP	100,0%	93,0%	33,3%	91,9%
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	98,2%	88,4%	93,8%	90,8%
U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS - UAESP	100,0%	72,1%	80,0%	72,2%
VANTI S.A. ESP	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
<b>HACIENDA</b>				
FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES - FONCEP	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
LOTERÍA DE BOGOTÁ	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	86,7%	76,9%	68,8%	75,8%
U.A.E. DE CATASTRO DISTRITAL - UAECD	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
<b>INTEGRACIÓN SOCIAL</b>				
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	100,0%	99,7%	100,0%	99,7%
<b>MOVILIDAD</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
CONCESIÓN DE GRÚAS Y PATIOS	N/A	100,0%	N/A	100,0%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU	100,0%	88,3%	89,6%	88,7%
TERMINAL DE TRANSPORTES S.A.	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
EMPRESA METRO DE BOGOTÁ S.A.	N/A	95,9%	100,0%	96,3%
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	100,0%	99,0%	97,1%	99,0%
EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A.	100,0%	97,8%	90,0%	97,0%
U.A.E. DE REHABILITACIÓN Y MANTENIMIENTO VIAL - UAERMV	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
<b>MUJERES</b>				
SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
<b>PLANEACIÓN</b>				
SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
<b>SALUD</b>				
CAPITAL SALUD EPS-S S.A.S.	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
ENTIDAD DE GESTION ADMINISTRATIVA Y TÉCNICA - EGAT	N/A	100,0%	N/A	100,0%
INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD - IDCBIS	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	100,0%	99,4%	100,0%	99,4%
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E.	N/A	99,4%	100,0%	99,4%
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E.	N/A	99,0%	100,0%	99,0%
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E.	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
<b>SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</b>				
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	100,0%	87,0%	60,0%	86,9%

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. CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ - UAECOB	N/A	99,7%	100,0%	99,7%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>94,6%</b>	<b>95,3%</b>	<b>87,0%</b>	<b>95,0%</b>

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/01/2026

La Tabla No 12 muestra que, durante el mes de diciembre, de 61 entidades y entes de control del Distrito Capital que emitieron respuestas a peticiones ciudadanas en Bogotá te escucha, 27 entidades y 3 Entes de Control dieron respuesta oportuna en Bogotá te escucha al 100% de sus peticiones ciudadanas para todas las tipologías; mientras que 351 entidades, presentan gestión extemporánea en la atención de sus peticiones; a estas, 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 diciembre, 5.160 peticiones se encuentran vencidas (fuera de términos y sin respuesta), presentándose aumento en el total, que pasó de 4.837 peticiones vencidas en noviembre (con corte al último día), a 5.160 peticiones vencidas en diciembre.

Tabla No 13. Entidades con mayor número de peticiones vencidas

ENTIDAD	No	%
INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO - IDIGER	903	17,5%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	872	16,9%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	659	12,8%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS - UAESP	595	11,5%
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	345	6,7%
INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL – IPES	231	4,5%
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ EAAB - ESP	210	4,1%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	202	3,9%
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	196	3,8%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	167	3,2%
<b>OTRAS ENTIDADES</b>	<b>780</b>	<b>15,1%</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>5.160</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/01/2026

Se observa que la Secretaría de Educación del Distrito salió del ranking, a su vez ingresó la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.

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

En el mes de diciembre las Entidades distritales emitieron en total 69.143 respuestas a peticiones ciudadanas; de estas, se tomó una muestra de 1.678 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	
69.143	1.678	1.635	43	1.626	52	1.635	43	1.581	97	1.558	120	132
		97%	3%	97%	3%	97%	3%	94%	6%	93%	7%	

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/01/2026

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

Las cifras de la Tabla No 14 muestran que 1.635 respuestas evaluadas (97%) cumplen con los criterios de “Coherencia” y “Calidez”; 1.626 (97%) cumplen con el criterio de “Claridad”; 1.581 (94%) cumplen con el criterio de “Oportunidad”; y 1.558 (93%) cumplen con el “Manejo del Sistema”, concluyéndose que el 8% (132 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 diciembre 2025), de cada una de las entidades distritales:

<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.

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

ENTIDAD	OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE		CONSOLIDADO 2025 ENTIDAD
CANAL CAPITAL	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%
CAPITAL SALUD EPS	100%	CUMPLE	92%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%
CONCEJO DE BOGOTÁ	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	96%	CUMPLE	99%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO – DADEP	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	99%
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ EAAB – ESP	80%	8%	58%	30%	69%	19%	68%
ENEL COLOMBIA S.A E.S.P.	91%	CUMPLE	100%	CUMPLE	90%	CUMPLE	86%
ENTIDAD DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y TÉCNICA EGAT		CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	96%	CUMPLE	100%
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL – IDPYBA	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	82%	6%	97%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO – IDU	65%	23%	100%	CUMPLE	94%	CUMPLE	91%
INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL – IPES	36%	52%	100%	CUMPLE	82%	6%	38%
JARDÍN BOTÁNICO DE BOGOTÁ JOSE CELESTINO MUTIS - JBB	100%	CUMPLE	91%	CUMPLE	97%	CUMPLE	99%
LA TERMINAL DE TRANSPORTE	92%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	79%
LOTería DE BOGOTÁ	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%
EMPRESA METRO DE BOGOTÁ S.A.	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%
ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ – OFB	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	58%	30%	92%	CUMPLE	85%	3%	77%
SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	76%	12%	92%	CUMPLE	85%	3%	97%
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	88%	CUMPLE	92%	CUMPLE	100%	CUMPLE	87%

ENTIDAD	OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE		CONSOLIDADO 2025 ENTIDAD
SECRETARÍA GENERAL ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	97%
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%
UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	77%	11%	90%	CUMPLE	100%	CUMPLE	83%
CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO Y LA PRODUCTIVIDAD BOGOTÁ REGIÓN (INVEST IN BOGOTÁ)	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%
AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA ATENEA	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	82%	6%	95%
U.A.E DE CATASTRO DISTRITAL - UAEDC	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	97%
EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ - RENOBO	92%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	96%
EMPRESA DE TELÉFONOS DE BOGOTÁ – ETB	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	91%	CUMPLE	97%
FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES – FONCEP	90%	CUMPLE	89%	CUMPLE	100%	CUMPLE	95%
INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD – IDCBIS	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%
INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL – IDPC	90%	CUMPLE	90%	CUMPLE	89%	CUMPLE	94%
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRDR	81%	7%	75%	13%	85%	3%	84%
INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO – IDT	88%	CUMPLE	75%	13%	100%	CUMPLE	80%
INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO - IDEP	90%	CUMPLE	100%	CUMPLE	92%	CUMPLE	94%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	38%	50%	50%	38%	71%	17%	52%
SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	96%	CUMPLE	91%	CUMPLE	97%	CUMPLE	95%



ENTIDAD	OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE		CONSOLIDADO 2025 ENTIDAD
SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	96%	CUMPLE	91%	CUMPLE	91%	CUMPLE	91%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	77%	11%	92%	CUMPLE	71%	17%	72%
SECRETARÍA DE LA MUJER	96%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	98%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	97%	CUMPLE	94%
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E.	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	97%	CUMPLE	98%
TRANSMILENIO S.A.	69%	19%	58%	30%	74%	14%	74%
U.A.E. CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ - UAECOB	100%	CUMPLE	92%	CUMPLE	100%	CUMPLE	98%
CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR – CVP	92%	CUMPLE	100%	CUMPLE	94%	CUMPLE	92%
FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE – FUGA	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%
GRÚAS Y PATIOS	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%
INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES – IDARTES	96%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	99%
INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO – IDIGER	87%	1%	91%	CUMPLE	91%	CUMPLE	82%
INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL – IDPAC	50%	38%	50%	38%	78%	10%	72%
PERSONERÍA DE BOGOTÁ	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	93%	CUMPLE	100%	CUMPLE	88%	CUMPLE	82%
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	93%	CUMPLE	92%	CUMPLE	88%	CUMPLE	94%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD	92%	CUMPLE	83%	5%	82%	6%	84%
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	93%	CUMPLE	85%	3%	94%	CUMPLE	94%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL SERVICIO	92%	CUMPLE	83%	5%	94%	CUMPLE	92%
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E.	77%	11%	92%	CUMPLE	91%	CUMPLE	95%

ENTIDAD	OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE		CONSOLIDADO 2025 ENTIDAD
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	98%
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E	100%	CUMPLE	92%	CUMPLE	100%	CUMPLE	96%
U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS -UAESP	54%	34%	50%	38%	82%	6%	72%
U.A.E DE REHABILITACIÓN Y MANTENIMIENTO VIAL - UAERMV	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	96%	CUMPLE	99%
VANTI	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	96%	CUMPLE	97%
VEEDURÍA DISTRITAL	95%	CUMPLE	89%	CUMPLE	96%	CUMPLE	96%

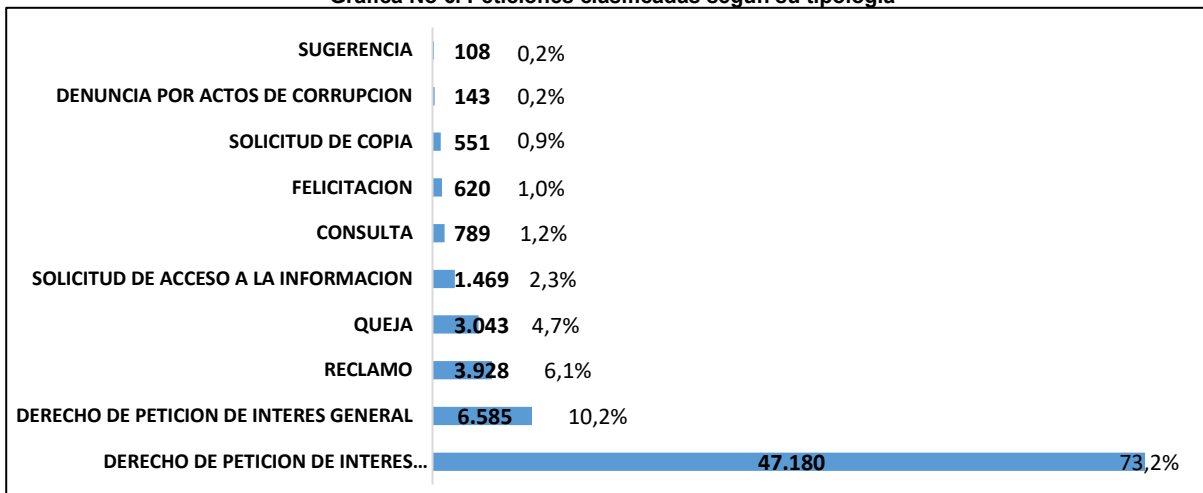
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/01/2026

La información presentada en la Tabla No 15 muestra que el 78,68% de las 61 entidades distritales (que emitieron respuestas en diciembre), 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 10 entidades se encuentran por debajo de este porcentaje.

#### 4. CLASIFICACIÓN DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA

En la Gráfica No 6 se muestran las peticiones registradas en Bogotá te escucha en el mes de diciembre, 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 73,2% del total registrado; la segunda tipología es el “Derecho de Petición de Interés General” con el 10,2% del total registrado en el mes en Bogotá te escucha. No se presenta variación (en referencia al mes de noviembre) en cuanto a las dos tipologías más utilizadas por la ciudadanía.

Gráfica No 6. Peticiones clasificadas según su tipología

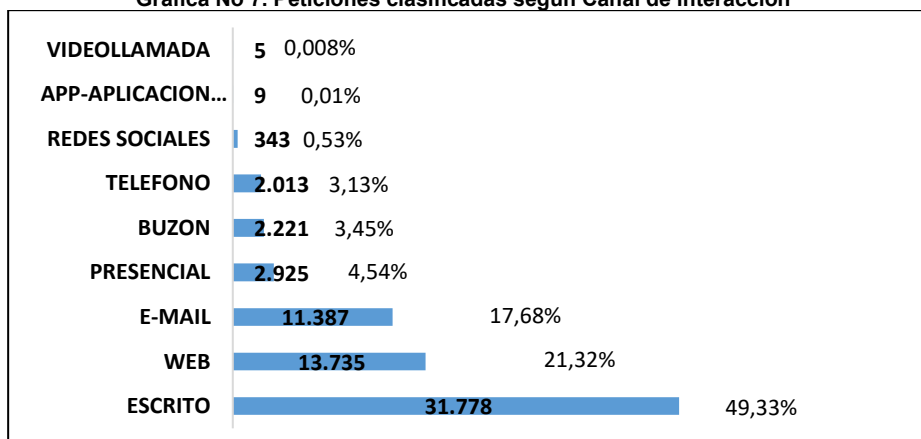


Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/01/2026

## 5. CANALES DE INTERACCIÓN

En la Gráfica No. 7 se presentan las peticiones ciudadanas registradas en Bogotá te escucha, clasificadas por canales de interacción, observándose que el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones es el canal “Escrito” con el 49,33% del total de peticiones registradas; en segunda posición se encuentra el canal “Web” con el 21,32% del total registrado. No se presenta variación (en referencia al mes de noviembre) en cuanto al canal más utilizado.

Gráfica No 7. Peticiones clasificadas según Canal de interacción

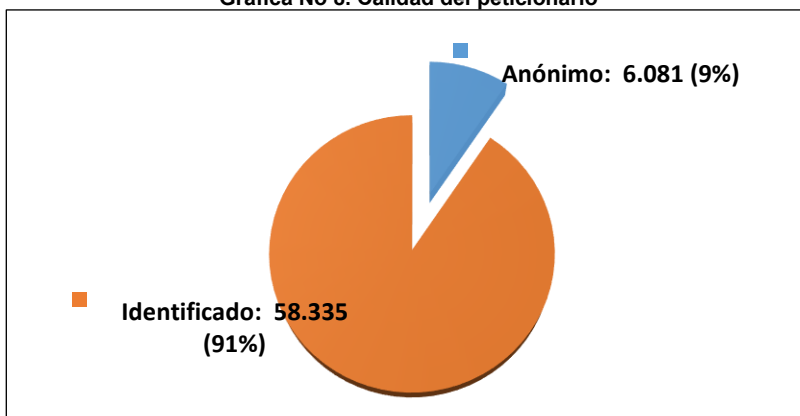


Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/01/2026

## 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 91% fueron interpuestas por ciudadanos(as) identificados, y el 9% por ciudadanos(as) anónimos, destacándose que una alta proporción de peticionarios continúan identificándose al registrar sus peticiones en Bogotá te escucha.

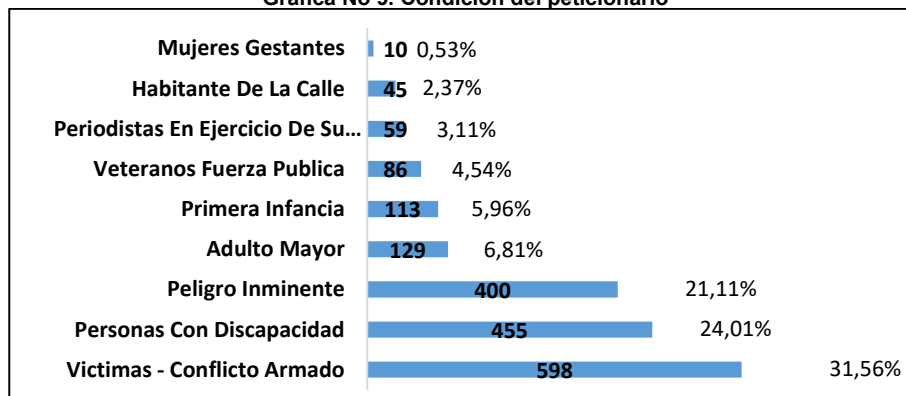
Gráfica No 8. Calidad del peticionario



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/01/2026

## 7. CONDICIÓN DEL PETICIONARIO

Gráfica No 9. Condición del peticionario

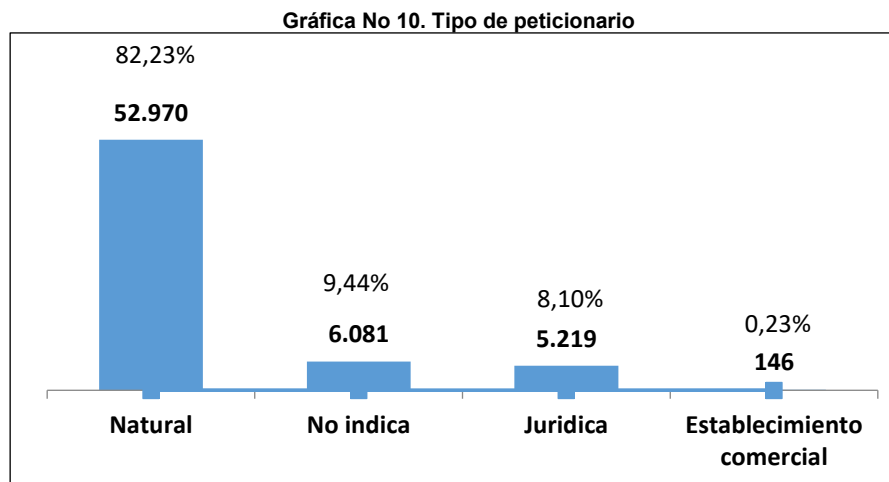


Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/01/2026

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 diciembre (64.416), el 2,94% refiere condición especial. De estas, “Víctimas del conflicto armado”, continúa presentando el mayor número de registros y representa el 31,56% del total que refieren condición especial; a su vez, la condición “Personas con discapacidad” se posicionó como la segunda con mayor registro (con el 24,01%).

## 8. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO



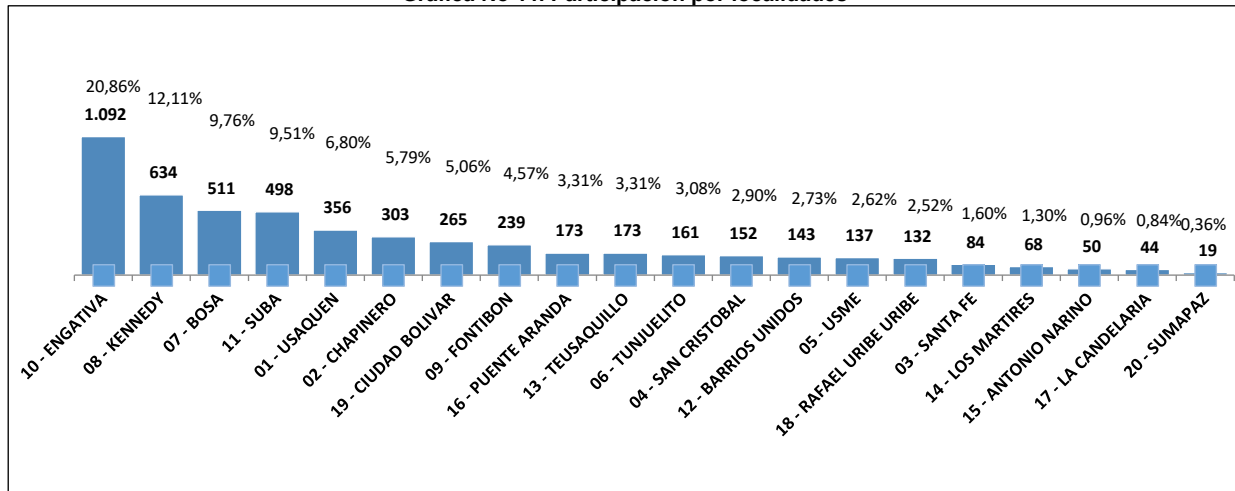
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/01/2026

La Gráfica No 10 presenta el total de peticiones interpuestas en Bogotá te escucha, clasificadas por tipo de peticionario, observándose que el 82,23% se identifica como persona natural, el 8,10% como persona jurídica, el 0,23% como establecimiento comercial; y el 9,44% no reporta esta información. Frente al mes de noviembre, 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.

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 5.234 peticiones en las que se diligenció este campo, es decir, el 8,1% del total registrado en el mes; concluyéndose que las localidades de Engativá, Kennedy y Bosa son las que tienen mayor registro de peticiones con 1.092, 634 y 511 respectivamente, acumulando el 42,74% del total de peticiones en las que se reportó ubicación. Por otra parte, frente al mes anterior (noviembre), se observa que 2 de estas localidades también se clasificaron en este ranking.

Gráfica No 11. Participación por localidades



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/01/2026

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

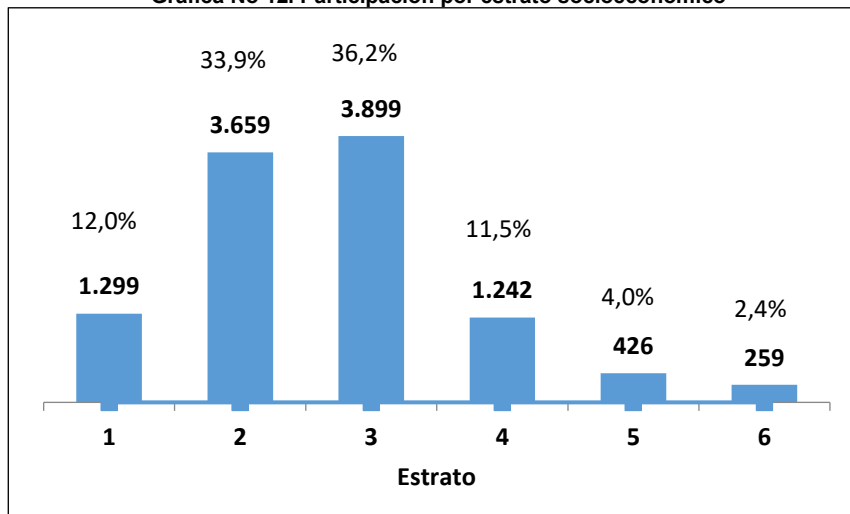
LOCALIDAD DE LOS HECHOS	TEMA	No TOTAL PETICIONES
10 - ENGATIVÁ	COACTIVO	317
	CONTRAVENCIONES	202
	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	51
08 - KENNEDY	CONTRAVENCIONES	127
	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	42
	OBRAS DE INFRAESTRUCTURA IDU	27
07 - BOSA	CONTRAVENCIONES	240
	INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL A ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO	157
	SALUD PUBLICA	125

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/01/2026

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 01/01/2026

En la Gráfica No 12 se presentan las cifras de peticiones ciudadanas que incluyeron estrato, encontrándose que en 10.784 peticiones se incluye esta variable, las cuales representan el 16,7% del total registrado en el mes. De estas, el estrato 3 presenta el mayor registro representando el 36,2% del total en el que se incluyó estrato; frente al mes de noviembre, no se evidencia una variación en el estrato socioeconómico con mayor registro.

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

En el marco de lo establecido en el Art. 270 de la Constitución Política de Colombia, en el Art. 100 de la Ley 134 de 1994 y Arts. 1 y 4 de la Ley 850 de 2003 *“Las veedurías ciudadanas deben vigilar los recursos públicos; esto es, prestar especial atención a la forma como estos se asignan, se presupuestan, se aprueban y se distribuyen de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica del Presupuesto, el sistema general de participaciones y en otras disposiciones legales específicas sobre uso de bienes y recursos, así como en lo previsto en los planes aprobados”*. A continuación, en la Tabla No 17 se muestran las peticiones que en el mes se clasificaron dentro del subtema "Veeduría ciudadana" las cuales totalizan 60 peticiones, especificando la oportunidad en la gestión:

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

Sector	Entidad	Respuesta con gestión extemporánea	Respuesta con gestión oportuna	Total peticiones gestionadas
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	U.A.E CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ - UAECOB	-	1	1
SALUD	CAPITAL SALUD EPS-S S.A.S.	-	2	2
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	-	2	2
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	3	33	36
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	2	8	10
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO - IDT	-	1	1
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	-	3	3
TOTAL PETICIONES GESTIONADAS		5	50	55

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/01/2026

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 noviembre/2025<sup>4</sup>:

Tabla No. 18. Cumplimiento Decreto 371/2010 - noviembre 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	5.151	5.151	N.A.	N.A.	100,00%
	Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital - DASC	77	77	N.A.	N.A.	100,00%
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	2.109	2.109	N.A.	N.A.	100,00%
	Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP	499	499	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC	65	65	N.A.	N.A.	100,00%
HACIENDA	Secretaría Distrital de Hacienda	1.928	2.127	N.A.	199	90,64%
	Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital - UAECD	306	306	N.A.	N.A.	100,00%
	Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP	55	55	N.A.	N.A.	100,00%
	Lotería de Bogotá	20	20	N.A.	N.A.	100,00%
PLANEACIÓN	Secretaría Distrital de Planeación	1.290	1.290	N.A.	N.A.	100,00%
DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIAL Y TURISMO	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	446	446	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto para la Economía Social - IPES	222	222	N.A.	N.A.	100,00%
	Corporación para el desarrollo y la Productividad Bogotá Región (Invest In Bogotá)	2	NO REPORTA			

<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 diciembre de 2025.

SECTOR	ENTIDAD	Reporte del sistema de gestión de peticiones	Reporte de la entidad en el informe mensual de PQRS	Peticiones no reportadas por la entidad en el informe mensual de PQRS	Peticiones no subidas por la entidad al Sistema (ingresadas por otros canales)	Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010
	Instituto Distrital de Turismo - IDT	8	8	N.A.	N.A.	100,00%
EDUCACIÓN	Secretaría de Educación del Distrito	692	698	N.A.	6	99,14%
	Agencia Distrital para la educación Superior, la Ciencia y la Tecnología - Atenea	2.390	2.390	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP	12	12	N.A.	N.A.	100,00%
	Universidad Distrital Francisco José de Caldas	66	66	N.A.	N.A.	100,00%
SALUD	Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud - IDCBIS	3	3	N.A.	N.A.	100,00%
	Secretaría Distrital de Salud	3.865	3.865	N.A.	N.A.	100,00%
	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	394	394	N.A.	N.A.	100,00%
	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.	857	857	N.A.	N.A.	100,00%
	Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E.	297	297	N.A.	N.A.	100,00%
	Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.	382	382	N.A.	N.A.	100,00%
	Entidad de Gestión Administrativa y Técnica - EGAT	12	14	N.A.	2	85,71%
	Capital Salud EPS-S S.A.S.	109	4.747	N.A.	4.638	2,30%
INTEGRACIÓN SOCIAL	Secretaría Distrital de Integración Social	5.437	5.437	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON	58	58	N.A.	N.A.	100,00%
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	Secretaría Distrital de Cultura Recreación y deporte	258	258	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD	753	753	N.A.	N.A.	100,00%
	Orquesta Filarmónica de Bogotá - OFB	34	34	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC	120	120	N.A.	N.A.	100,00%
	Fundación Gilberto Álzate Avendaño - FUGA	46	46	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de las Artes - IDARTES	238	238	N.A.	N.A.	100,00%
	Canal Capital	18	18	N.A.	N.A.	100,00%
AMBIENTE	Secretaría Distrital de Ambiente	1.882	1.882	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 de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER	1.236	1.236	N.A.	N.A.	100,00%
	Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis - JBB	166	166	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital para la Protección y el Bienestar Animal - IDPYBA	1.112	1.112	N.A.	N.A.	100,00%
MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	21.091	24.870	N.A.	3.779	84,80%
	Instituto de Desarrollo Urbano – IDU	795	795	N.A.	N.A.	100,00%
	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UAERMV	206	206	N.A.	N.A.	100,00%
	Empresa de Transporte del Tercer Milenio Transmilenio S.A.	1.358	62.463	N.A.	61.105	2,17%
	Terminal de Transportes S.A.	720	720	N.A.	N.A.	100,00%
	Concesión de Grúas y Patios	39	NO REPORTA			
	Empresa Metro de Bogotá S.A.	493	493	N.A.	N.A.	100,00%
HÁBITAT	Secretaría Distrital del Hábitat	1.445	1.445	N.A.	N.A.	100,00%
	Caja de la Vivienda Popular – CVP	347	347	N.A.	N.A.	100,00%
	Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAESP	636	636	N.A.	N.A.	100,00%
	Empresa de Renovación y desarrollo Urbano de Bogotá - Renobo	28	28	N.A.	N.A.	100,00%
	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB - ESP	122	72.133	N.A.	72.011	0,17%
	Enel Colombia S.A. ESP	49	NO REPORTA			
	Vanti S.A. ESP	11	NO REPORTA			
	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. - ETB - ESP	29	NO REPORTA			
MUJER	Secretaría Distrital de la Mujer	282	282	N.A.	N.A.	100,00%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	864	864	N.A.	N.A.	100,00%
	U.A.E Cuerpo Oficial Bomberos Bogotá - UAECOB	674	674	N.A.	N.A.	100,00%
GESTIÓN JURÍDICA	Secretaría Jurídica Distrital	103	103	N.A.	N.A.	100,00%
ENTES DE CONTROL	Concejo de Bogotá	140	140	N.A.	N.A.	100,00%
	Veeduría Distrital	236	236	N.A.	N.A.	100,00%
	Personería de Bogotá D.C.	69	NO REPORTA			
TOTAL		62.352	203.893	0	141.740	30,58%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado 01/01/2026  
Reporte Red Distrital de Quejas y Reclamos sección informes 07/01/2026

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 62.352 peticiones, mientras que las entidades en su “Informe mensual de PQR” reportaron 203.893 peticiones encontrándose una diferencia de 141.740 peticiones<sup>5</sup>, para un cumplimiento del 30,58%; es decir, de la totalidad de peticiones interpuestas por la ciudadanía ante la Administración Distrital, se cargó en Bogotá te escucha el 30,58% 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 (0,17%), Empresa de Transporte del Tercer Milenio Transmilenio S.A. (2,17%), Capital Salud (2,30%).

### **13. RECOMENDACIONES**

- A las entidades que gestionan y reciben por competencia, las diez temáticas más relevantes en el Distrito Capital (Movilidad - Transporte - Malla Vial, Salud, Familia, Ambiente, Educación, Gobierno Local, Urbanismo – Vivienda, Servicios Públicos, Impuestos tasas y contribuciones, 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 31 entidades y el ente de control que presentan gestión extemporánea en la atención de sus peticiones en el mes de diciembre:
  - Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología - ATENEA
  - Caja de la Vivienda Popular - CVP
  - Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB - ESP
  - Empresa de Transporte del Tercer Milenio Transmilenio S.A.
  - Empresa Metro de Bogotá 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 - IDRDR
  - Instituto Distrital para la Protección y el Bienestar Animal - IDPYBA
  - Instituto para la Economía Social - IPES

<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.

- Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP
- 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 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 Centro Oriente E.S.E.
- Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.
- U.A.E. Cuerpo Oficial Bomberos Bogotá - UAECOB
- U.A.E. De Servicios Públicos - UAESP
- Universidad Distrital Francisco José De Caldas

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

- A las entidades que presentan peticiones vencidas (fuera de términos y sin respuesta) se les invita a dar respuesta de fondo atendiendo los términos legales establecidos y se les recuerda la importancia de dar trámite oportuno a las peticiones ciudadanas, de conformidad con lo establecido en el numeral 8 del Art. 39 de la Ley 1952 de 2019<sup>6</sup>.
- A las entidades que presentan incumplimiento/observaciones a sus respuestas evaluadas, se les hace un llamado a mejorar sus respuestas en cuanto a parámetros de coherencia, claridad, calidez, oportunidad, y manejo del Sistema; teniendo en cuenta las recomendaciones del

---

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

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

Y a las 13 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:

- Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología ATENEA
- Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB - ESP
- Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC
- Instituto Distrital para la Protección y el Bienestar Animal – IDPYBA
- Instituto para la Economía Social-IPES
- Instituto Distrital Para La Recreación y Deporte - IDRD
- Secretaría de Educación del Distrito
- Secretaría Distrital de Hacienda
- Secretaría Distrital de Planeación
- Secretaría Distrital de Seguridad
- Secretaría Distrital de Ambiente
- Transmilenio S.A.
- U.A.E. de Servicios Públicos -UAESP

Se les hace un llamado a mejorar sus respuestas en cuanto a parámetros de coherencia, claridad, calidez, oportunidad, y manejo del Sistema, dando cumplimiento al Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Indicador 3.1.2 (Respuestas a peticiones ciudadanas con cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema).

- A los sectores Gobierno y Educación que presentan gestión extemporánea en la atención de peticiones clasificadas con el subtema "Veedurías ciudadanas" se le recomienda realizar un mayor seguimiento a los tiempos de cierres en Bogotá te escucha, a fin de garantizar que las respuestas a estas peticiones se den de manera clara y oportuna. Y con respecto a la clasificación equivocada de peticiones con este mismo subtema, por parte de los servidores(as) y colaboradores de la entidad que interactúan con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, se hace un llamado a las entidades para que, en caso de que se requiera capacitación (para la clasificación de estas peticiones), lo soliciten a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio [ventanillaelectronica@alcaldiabogota.gov.co](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 Distrital del Hábitat
  - 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.
  - Instituto de Desarrollo Urbano - IDU
  - Secretaría Distrital de Gobierno
  - Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá
  - Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER
  - Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital - DASCD
  - Secretaría de Educación del Distrito
  - Instituto Distrital de Turismo - IDT
  - Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.
  - Enel Colombia S.A. ESP
  - Secretaría Distrital de Planeación
  - Secretaría Distrital de Integración Social
  - Secretaría Distrital de Movilidad
  - Vanti S.A. ESP
  - Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá - RENOBO
  - Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB - ESP
  - Secretaría Distrital de Desarrollo Económico
  - Secretaría Distrital de Hacienda
  - Veeduría Distrital
  - Secretaría Distrital de la Mujer
  - Universidad Distrital Francisco José de Caldas

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 Profesional Especializada  
Aprobó: Ana María Pérez - Directora Distrital de Calidad del Servicio