



SECRETARÍA
GENERAL

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

Página 1 de 39

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

BOGOTÁ D.C. NOVIEMBRE 2025



TABLA DE CONTENIDO

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

INFORME GESTIÓN DE PETICIONES ENTIDADES DISTRITALES OCTUBRE – 2025

1. INTRODUCCIÓN

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

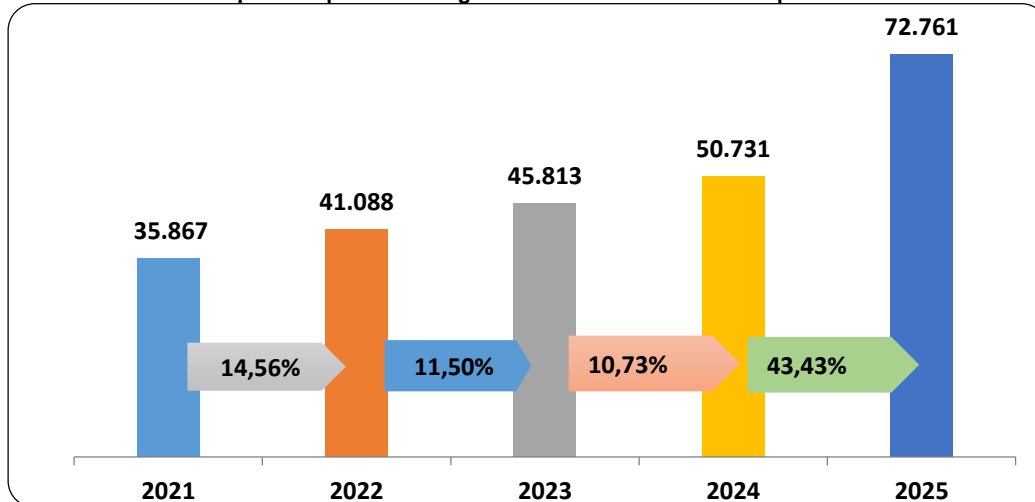
Tabla No 1. Consolidado peticiones registradas 2021 a 2025

CONSOLIDADO PETICIONES REGISTRADAS									
PERIODO	2021	2022	2023	2024	2025	Diferencia 2025 - 2024		Diferencia frente al mes anterior	
						No	Porcentaje	No	Porcentaje
Enero	29.617	32.803	49.651	45.624	45.570	-54	-0,12%	2.866	6,71%
Febrero	30.108	39.485	55.405	50.104	51.487	1.383	2,76%	5.917	12,98%
Marzo	38.990	50.868	53.657	50.325	56.908	6.583	13,08%	5.421	10,53%
Abril	32.933	35.965	40.883	43.996	51.890	7.894	17,94%	-5.018	-8,82%
Mayo	32.005	38.741	48.482	42.470	54.786	12.316	29,00%	2.896	5,58%
Junio	31.930	30.859	40.310	33.885	49.690	15.805	46,64%	-5.096	-9,30%
Julio	32.616	29.783	32.624	39.130	63.451	24.321	62,15%	13.761	27,69%
Agosto	34.516	34.397	39.651	36.873	63.561	26.688	72,38%	110	0,17%
Septiembre	36.767	32.571	41.637	39.568	72.694	33.126	83,72%	9.133	14,37%
Octubre	35.867	41.088	45.813	50.731	72.761	22.030	43,43%	67	0,09%
Noviembre	33.263	43.487	59.225	44.272					
Diciembre	31.887	39.256	42.500	42.704					
TOTAL	400.499	449.303	549.838	519.682	582.798				

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

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

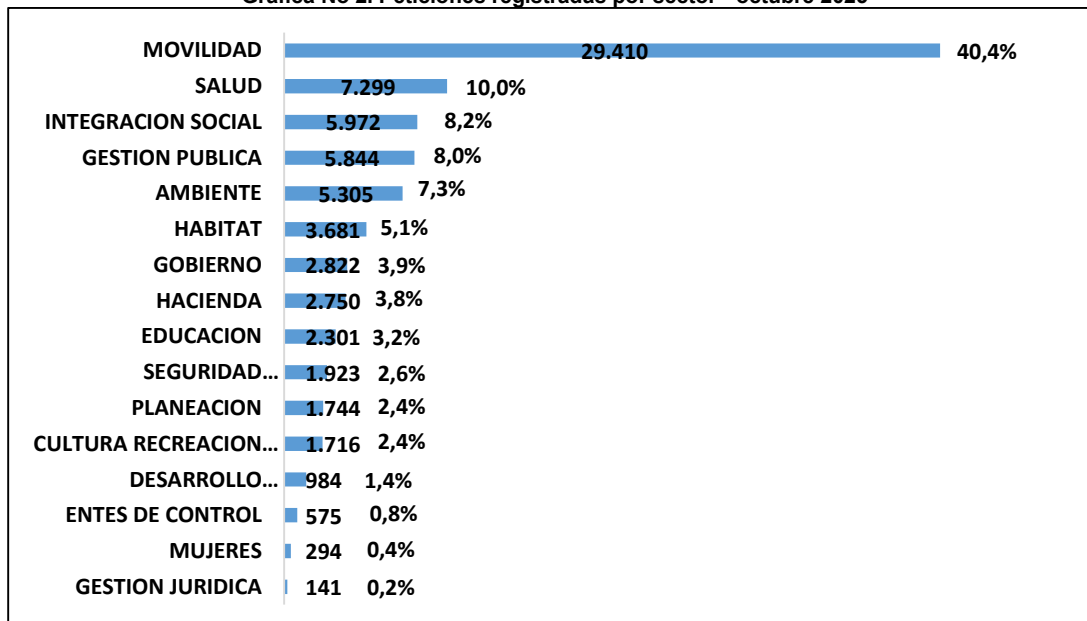
Gráfica No 1. Comparativo peticiones registradas en el mes de octubre periodo 2021 a 2025



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

3. GESTIÓN DE PETICIONES POR SECTORES D.C.

Gráfica No 2. Peticiones registradas por sector - octubre 2025



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

En la Gráfica No 2, se presentan las cifras del registro de peticiones en Bogotá te escucha, por sectores del Distrito Capital, destacándose que los cinco (5) sectores con mayor registro son: Movilidad (40,4%), Salud (10,0%), Integración Social (8,2%), Ambiente (7,3%) y Hábitat (5,1%), los cuales acumulan el 71,0% del total de las peticiones registradas en el mes. Se excluye de este ranking al Sector Gestión Pública, teniendo en cuenta que la Secretaría General dispone los canales WEB (Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, entre otros) y Telefónico (Línea 195) como centrales para la recepción de peticiones, las cuales en su gran mayoría no son de su competencia, por lo cual se realiza traslado a las entidades distritales, nacionales y privadas competentes para gestión y respuesta de las mismas, de acuerdo a su competencia y misionalidad.

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

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

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

SECTOR	ENTIDAD	# TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC . EN EL SECTOR	% PARTICIPAC . EN EL DISTRITO
MOVILIDAD	SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	25.057	85,20%	34,44%
	EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A.	1.583	5,38%	2,18%
	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU	1.140	3,88%	1,57%
	TERMINAL DE TRANSPORTES S.A.	761	2,59%	1,05%
	EMPRESA METRO DE BOGOTÁ S.A.	586	1,99%	0,81%
	U.A.E. DE REHABILITACIÓN Y MANTENIMIENTO VIAL – UAERMV	247	0,84%	0,34%
	CONCESIÓN DE GRÚAS Y PATIOS	36	0,12%	0,05%
TOTAL SECTOR MOVILIDAD		29.410	100,00%	40,42%
SALUD	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	4.854	66,50%	6,67%
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E.	1.018	13,95%	1,40%
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	469	6,43%	0,64%
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E.	465	6,37%	0,64%
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E.	369	5,06%	0,51%

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

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

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

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

La Tabla No 2 muestra que, en octubre, las cinco (5) entidades con mayor registro de peticiones

ciudadanas en Bogotá te escucha², son:

- Secretaría Distrital de Movilidad: Las peticiones de esta entidad representan el 85,20% del total registrado en su Sector, y el 34,44% del total registrado en Bogotá te escucha.
- Secretaría Distrital de Integración Social: Representa el 98,98% del total registrado en su Sector y el 8,12% del total registrado en Bogotá te escucha.
- Secretaría Distrital de Salud: Representa el 66,50% del total registrado en su Sector y el 6,67% del total registrado en Bogotá te escucha.
- Secretaría Distrital de Ambiente: Representa el 45,79% del total registrado en su Sector y el 3,34% del total registrado.
- Secretaría Distrital de Hacienda: Representa el 83,96% del total registrado en su Sector y el 3,17% del total registrado en Bogotá te escucha.

Frente al mes anterior (septiembre), se destaca que la Secretaría Distrital de Movilidad continúa siendo la entidad con mayor registro de peticiones. A fin de complementar esta información, posteriormente, en el numeral 3.4. de este informe, se muestran los principales temas y subtemas de las peticiones ciudadanas.

3.2. Variación en el registro de peticiones por sector

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

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

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

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.

En la Tabla No 3 se detalla la variación en el registro de peticiones por sector, comparando el número de peticiones registradas en el mes de octubre con las registradas en el mes de septiembre; se observa que 7 sectores y los entes de control, presentan aumento en el porcentaje de peticiones registradas en Bogotá te escucha, siendo el Sector ambiente el que presenta mayor aumento (15,3%), y 8 sectores presentan disminución en el porcentaje de peticiones registradas, destacándose la disminución en el Sector integración social (-18,5%).

3.3. Gestión de respuesta por sectores

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

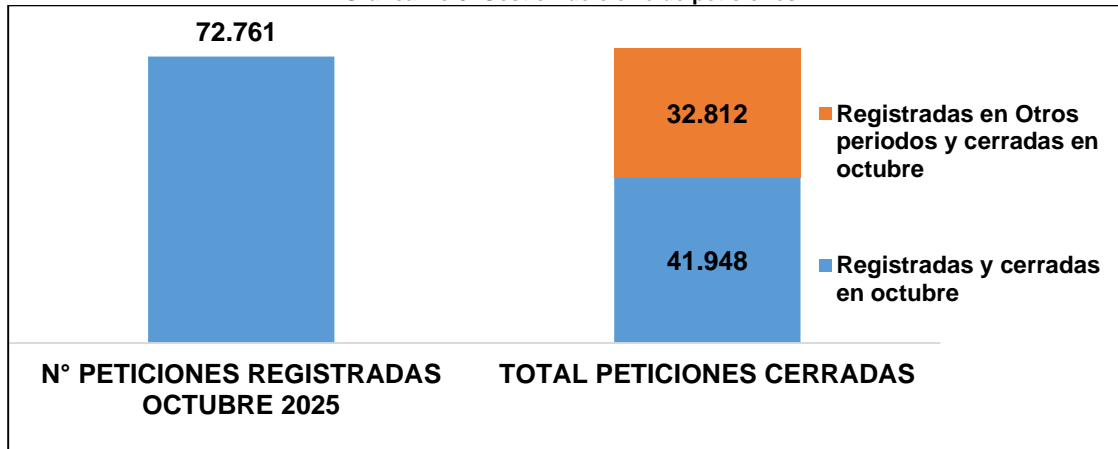
Tabla No 4. Registro y gestión de respuesta por sectores

SECTOR	N° PETICIONES REGISTRADAS OCTUBRE 2025	%	N° PETICIONES REGISTRADAS Y CERRADAS OCTUBRE 2025	N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	% EN CIERRES TOTALES
MOVILIDAD	29.410	40,42%	19.258	11.902	31.160	41,68%
INTEGRACION SOCIAL	5.972	8,21%	3.960	3.870	7.830	10,47%
SALUD	7.299	10,03%	3.633	3.733	7.366	9,85%
HABITAT	3.681	5,06%	2.453	3.302	5.755	7,70%
AMBIENTE	5.305	7,29%	2.204	2.793	4.997	6,68%
GOBIERNO	2.822	3,88%	3.148	1.115	4.263	5,70%
EDUCACION	2.301	3,16%	1.231	1.351	2.582	3,45%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	1.923	2,64%	1.507	992	2.499	3,34%
HACIENDA	2.750	3,78%	1.228	1.040	2.268	3,03%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	1.716	2,36%	1.208	885	2.093	2,80%
PLANEACION	1.744	2,40%	901	521	1.422	1,90%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	984	1,35%	414	903	1.317	1,76%
ENTES DE CONTROL	575	0,79%	434	164	598	0,80%
MUJERES	294	0,40%	181	118	299	0,40%
GESTION PUBLICA	5.844	8,03%	163	109	272	0,36%
GESTION JURIDICA	141	0,19%	25	14	39	0,05%
TOTAL	72.761	100%	41.948	32.812	74.760	100%

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

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

Gráfica No 3. Gestión de cierre de peticiones



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

Con respecto a la gestión de cierres del Sector Gestión Pública, hay que mencionar que en la Secretaría General (a través de la Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha y la Línea 195), ingresan un gran número de peticiones, las cuales en su mayoría son trasladadas a las entidades distritales, nacionales y privadas competentes para dar respuesta de fondo; en la Tabla No 5 se muestra la gestión (cierres y traslados) del Sector Gestión Pública en el mes de octubre:

Tabla No 5. Gestión de peticiones - Sector Gestión Pública

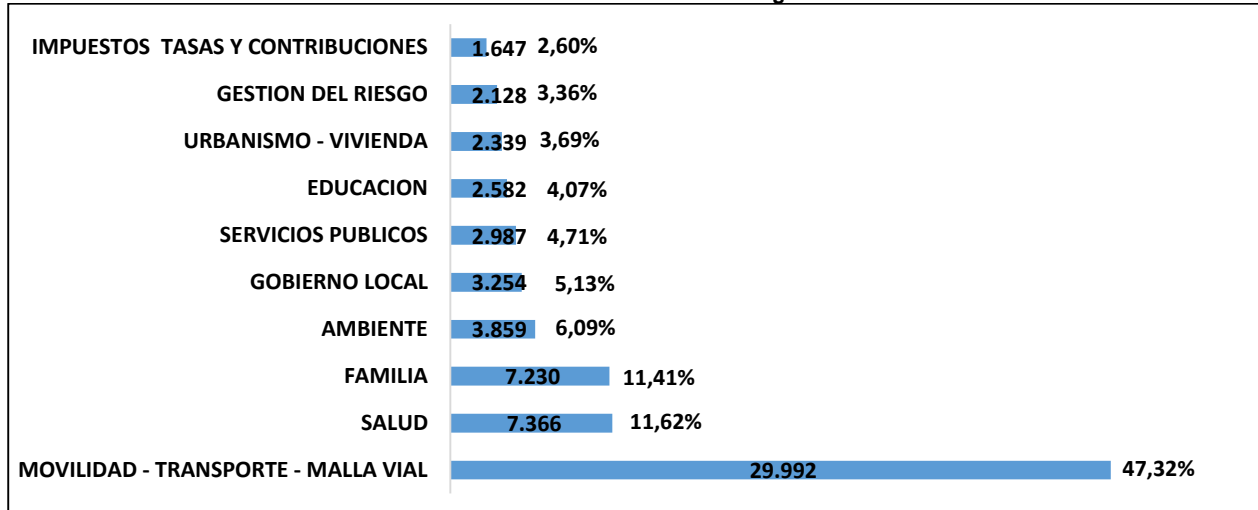
ENTIDAD	TRASLADOS	RESPUESTAS
SECRETARÍA GENERAL	8.167	245
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE SERVICIO CIVIL	44	27
TOTAL	8.211	272

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

3.4. Temas y subtemas más frecuentes

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

Gráfica No 4. Temas más frecuentes en Bogotá te escucha



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

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

Tabla No 6. Ranking 10 Temas más frecuentes por tipología

TEMA	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL	% DEL TOTAL
MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	113	15	1.729	26.448	21	540	795	276	16	39	29.992	47,32%
SALUD	104	23	364	3.491	409	453	2.413	35	43	31	7.366	11,62%
FAMILIA	30	11	688	6.011	181	140	103	39	2	25	7.230	11,41%
AMBIENTE	29	4	781	2.559	7	25	104	347		3	3.859	6,09%
GOBIERNO LOCAL	24	22	1.518	1.224	2	335	83	34	5	7	3.254	5,13%
SERVICIOS PUBLICOS	19	20	1.779	752	3	269	118	12	2	13	2.987	4,71%
EDUCACION	68	24	104	1.749	5	432	123	63	12	2	2.582	4,07%

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

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

A continuación (Tabla No 7 a Tabla No 11) se presentan los subtemas más frecuentes en los cinco sectores con mayor número de respuestas emitidas en el mes de octubre (Movilidad, Integración Social, Salud, Hábitat y Ambiente):

Sector Movilidad

Tabla No 7. Subtemas más frecuentes Sector Movilidad

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

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

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

Sector Integración Social

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

los 5 subtemas más frecuentes en este sector.

Tabla No 8 Subtemas más relevantes Sector Integración Social

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

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

Sector Salud

Tabla No 9 Subtemas más frecuentes Sector Salud

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

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

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

Sector Hábitat

Tabla No 10 Subtemas más frecuentes Sector Hábitat

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

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

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

Sector Ambiente

Tabla No 11 Subtemas más frecuentes Sector Ambiente

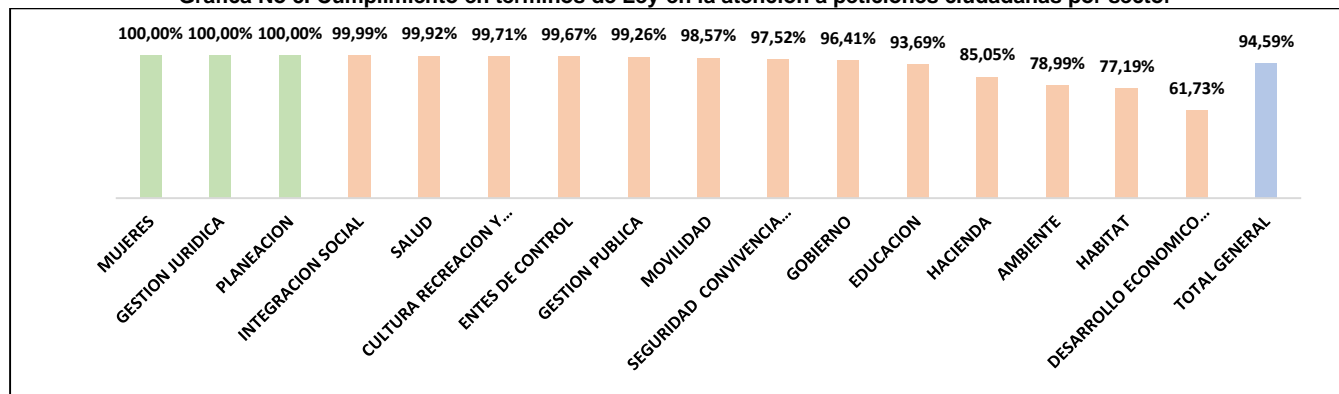
SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
FORESTAL (PODA TALA MANEJO MADERAS)	746	14,93%
ESCRUADRON ANTI CRUELDAD	694	13,89%
CERTIFICACION DE RIESGO	536	10,73%
CONTAMINACION ATMOSFERICA (AIRE AUDITIVA PUBLICIDAD EXTERIOR VISUAL)	492	9,85%
ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO -INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL	363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

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

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

3.5. Tiempos de gestión

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



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

En la Gráfica No 5 se muestra la atención de peticiones en términos de ley, por sectores del Distrito Capital, detallando la oportunidad de respuestas emitidas en Bogotá te escucha. Se observa que 3

sectores del Distrito Capital (Mujeres, Gestión Jurídica, Planeación), dieron respuesta oportuna al 100% de sus peticiones ciudadanas; 8 sectores y los entes de control dieron respuesta oportuna en más del 90%; 1 se encuentra en un nivel superior al 80% y solo 3 sectores están en un rango entre 80% y 60%. A su vez, el cumplimiento de la oportunidad de respuestas emitidas en Bogotá te escucha de todas las entidades del Distrito es del 94,59%.

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

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

SECTOR/ENTIDAD	CONSULTA	DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN, DP INTERÉS GENERAL, DP INTERÉS PARTICULAR, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA, FELICITACIÓN	SOLICITUD DE COPIA - SOLICITUD DE INFORMACIÓN	TOTAL
AMBIENTE				
INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO – IDIGER	58,69%	94,31%	87,65%	87,27%
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL – IDPYBA	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
JARDÍN BOTÁNICO DE BOGOTÁ JOSE CELESTINO MUTIS – JBB	100,00%	98,65%	98,57%	98,68%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	73,33%	59,77%	68,18%	60,51%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE				
CANAL CAPITAL	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
FUNDACIÓN GILBERTO ÁLZATE AVENDAÑO – FUGA	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES – IDARTES	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL – IDPC	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACIÓN Y DEPORTE – IDRD	100,00%	99,42%	98,41%	99,37%
ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ – OFB	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO				

SECTOR/ENTIDAD	CONSULTA	DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN, DP INTERÉS GENERAL, DP INTERÉS PARTICULAR, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA, FELICITACIÓN	SOLICITUD DE COPIA - SOLICITUD DE INFORMACIÓN	TOTAL
CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO Y LA PRODUCTIVIDAD BOGOTÁ REGIÓN (INVEST IN BOGOTÁ)	N/A	100,00%	100,00%	100,00%
INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO – IDT	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL – IPES	80,00%	22,19%	0,00%	22,53%
SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	100,00%	99,68%	100,00%	99,69%
EDUCACIÓN				
AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA- ATENEA	100,00%	96,79%	N/A	96,79%
INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO – IDEP	N/A	100,00%	100,00%	100,00%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	96,88%	92,97%	81,94%	92,57%
UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	100,00%	82,05%	100,00%	82,61%
ENTES DE CONTROL				
CONCEJO DE BOGOTÁ	N/A	100,00%	93,33%	99,00%
PERSONERÍA DE BOGOTÁ D.C.	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
VEEDURÍA DISTRITAL	100,00%	99,07%	100,00%	99,09%
GESTIÓN JURÍDICA				
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
GESTIÓN PÚBLICA				
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL – DASCD	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
SECRETARÍA GENERAL ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ	100,00%	99,15%	100,00%	99,18%
GOBIERNO				
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO - DADEP	100,00%	99,18%	100,00%	99,26%
INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL – IDPAC	100,00%	69,42%	33,33%	69,63%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	97,06%	97,54%	74,07%	97,22%

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
HÁBITAT				
CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR – CVP	100,00%	99,07%	100,00%	99,09%
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ EAAB – ESP	100,00%	76,39%	40,00%	75,98%
EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ – RENOB	100,00%	92,86%	100,00%	96,55%
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. - ETB – ESP	100,00%	100,00%	N/A	100,00%
ENEL COLOMBIA S.A. ESP	N/A	82,81%	66,67%	82,64%
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	96,00%	90,59%	91,36%	91,06%
U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP	88,89%	55,21%	33,33%	55,32%
VANTI S.A. ESP	100,00%	100,00%	N/A	100,00%
HACIENDA				
FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES – FONCEP	100,00%	83,33%	100,00%	91,03%
LOTERÍA DE BOGOTÁ	N/A	100,00%	100,00%	100,00%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	93,06%	84,66%	62,27%	81,61%
U.A.E. DE CATASTRO DISTRITAL – UAECD	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
INTEGRACIÓN SOCIAL				
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD – IDIPRON	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	100,00%	99,99%	100,00%	99,99%
MOVILIDAD				
CONCESIÓN DE GRÚAS Y PATIOS	N/A	100,00%	N/A	100,00%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO – IDU	100,00%	91,83%	89,71%	91,86%
TERMINAL DE TRANSPORTES S.A.	100,00%	99,81%	100,00%	99,83%
EMPRESA METRO DE BOGOTÁ S.A.	N/A	100,00%	100,00%	100,00%
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	100,00%	98,84%	97,78%	98,84%
EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A.	100,00%	99,35%	93,44%	98,49%

SECTOR/ENTIDAD	CONSULTA	DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN, DP INTERÉS GENERAL, DP INTERÉS PARTICULAR, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA, FELICITACIÓN	SOLICITUD DE COPIA - SOLICITUD DE INFORMACIÓN	TOTAL
U.A.E. DE REHABILITACIÓN Y MANTENIMIENTO VIAL - UAERMV	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
MUJERES				
SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
PLANEACIÓN				
SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
SALUD				
CAPITAL SALUD EPS-S S.A.S.	N/A	100,00%	100,00%	100,00%
ENTIDAD DE GESTION ADMINISTRATIVA Y TÉCNICA – EGAT	N/A	N/A	N/A	N/A
INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD - IDCBS	N/A	100,00%	100,00%	100,00%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	100,00%	99,93%	93,55%	99,81%
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E.	N/A	100,00%	100,00%	100,00%
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E.	100,00%	99,93%	100,00%	99,93%
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	N/A	100,00%	100,00%	100,00%
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E.	N/A	99,88%	100,00%	99,88%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA				
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	100,00%	96,03%	88,89%	96,00%
U.A.E. CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ – UAECOB	N/A	99,90%	N/A	99,90%
TOTAL GENERAL	89,96%	94,90%	89,00%	94,59%

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

La Tabla No 12 muestra que, durante el mes de octubre, de 60 entidades y entes de control del Distrito Capital que emitieron respuestas a peticiones ciudadanas en Bogotá te escucha, 26 entidades y 1 Ente de Control dieron respuesta oportuna en Bogotá te escucha al 100% de sus peticiones ciudadanas para todas las tipologías; mientras que 31 entidades y 2 ente de control, presentan gestión extemporánea

en la atención de sus peticiones; a estos(as), se les recomienda realizar un mayor seguimiento a los tiempos de cierres en Bogotá te escucha, a fin de garantizar que los ciudadanos reciban respuesta a sus peticiones, de manera clara y oportuna y asegurar el registro en el aplicativo.

3.6. Seguimiento a peticiones vencidas en el Sistema

En la Tabla No 13 se presenta el seguimiento a las peticiones vencidas en Bogotá te escucha; con corte al último día de octubre, 5.657 peticiones se encuentran vencidas (fuera de términos y sin respuesta), presentándose aumento en el total, que pasó de 5.410 peticiones vencidas en septiembre (con corte al último día), a 5.657 peticiones vencidas en octubre.

Tabla No 13. Entidades con mayor número de peticiones vencidas

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

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

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

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

En el mes de octubre las Entidades distritales emitieron en total 74.093 respuestas a peticiones ciudadanas; de estas, se tomó una muestra de 1.282 respuestas para la respectiva evaluación; seguidamente, se muestran los resultados obtenidos:

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

POBLACIÓN	MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA		Total Petitionen con Incumplimiento
		Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	
74.093	1.282	1.223	59	1.220	62	1.223	59	1.163	119	1.142	140	148
		95,40%	4,60%	95,16%	4,84%	95,40%	4,60%	90,72%	9,28%	89,08%	10,92%	

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

Cumplimiento de criterios³:

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

Con el fin de complementar la información presentada anteriormente, en la Tabla No 15 se relaciona el porcentaje de cumplimiento de la calidad y manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas (cerradas octubre 2025), de cada una de las entidades distritales:

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

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

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.

ENTIDAD	AGOSTO-2025		SEPT-2025		OCTUBRE-2025		CONSOLIDADO 2025 ENTIDAD
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ EAAB – ESP	86%	2%	86%	2%	80%	8%	69%
ENEL COLOMBIA S.A E.S.P.	92%	CUMPLE	81%	7%	91%	CUMPLE	85%
ENTIDAD DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y TÉCNICA EGAT		CUMPLE		CUMPLE		CUMPLE	
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL – IDPYBA	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	99%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO – IDU	70%	18%	80%	8%	65%	23%	90%
INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL – IPES	11%	77%	7%	81%	36%	52%	30%
JARDIN BOTANICO DE BOGOTÁ JOSE CELESTINO MUTIS - JBB	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%
LA TERMINAL DE TRANSPORTE	79%	9%	86%	2%	92%	CUMPLE	75%
LOTERIA DE BOGOTÁ	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%
EMPRESA METRO DE BOGOTÁ S.A.	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%
ORQUESTA FILARMONICA DE BOGOTÁ – OFB	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	77%	11%	70%	18%	58%	30%	75%
SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	76%	12%	98%
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HABITAT	97%	CUMPLE	97%	CUMPLE	88%	CUMPLE	86%
SECRETARÍA GENERAL ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ	96%	CUMPLE	93%	CUMPLE	100%	CUMPLE	96%
SECRETARÍA JURIDICA DISTRITAL	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%
UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	88%	CUMPLE	92%	CUMPLE	77%	11%	81%
CORPORACION PARA EL DESARROLLO Y LA PRODUCTIVIDAD BOGOTA REGION (INVEST IN BOGOTA)	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%
AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA ATENEA	93%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	96%

ENTIDAD	AGOSTO-2025		SEPT-2025		OCTUBRE-2025		CONSOLIDADO 2025 ENTIDAD
U.A.E DE CATASTRO DISTRITAL - UAEC	100%	CUMPLE	96%	CUMPLE	100%	CUMPLE	96%
EMPRESA DE RENOVACION Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ - RENOB	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	92%	CUMPLE	95%
EMPRESA DE TELÉFONOS DE BOGOTÁ - ETB	100%	CUMPLE	95%	CUMPLE	100%	CUMPLE	97%
FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES - FONCEP	100%	CUMPLE	96%	CUMPLE	90%	CUMPLE	95%
INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD - IDCBS	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%
INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC	96%	CUMPLE	92%	CUMPLE	90%	CUMPLE	95%
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRD	87%	1%	87%	1%	81%	7%	84%
INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO - IDT	89%	CUMPLE	78%	10%	88%	CUMPLE	78%
INSTITUTO PARA LA INVESTIGACION EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGOGICO - IDEP	92%	CUMPLE	100%	CUMPLE	90%	CUMPLE	94%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	57%	31%	57%	31%	38%	50%	50%
SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	96%	CUMPLE	100%	CUMPLE	96%	CUMPLE	95%
SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONOMICO	79%	9%	97%	CUMPLE	96%	CUMPLE	91%
SECRETARÍA DE EDUCACION DEL DISTRITO	70%	18%	63%	25%	77%	11%	72%
SECRETARÍA DE LA MUJER	96%	CUMPLE	100%	CUMPLE	96%	CUMPLE	97%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	97%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	94%
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E.	100%	CUMPLE	97%	CUMPLE	100%	CUMPLE	98%
TRANSMILENIO S.A.	77%	11%	80%	8%	69%	19%	74%
U.A.E. CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ - UAECOB	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	98%
CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR - CVP	88%	CUMPLE	75%	13%	92%	CUMPLE	92%

ENTIDAD	AGOSTO-2025		SEPT-2025		OCTUBRE-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	96%	CUMPLE	99%
INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO – IDIGER	59%	29%	78%	10%	87%	1%	81%
INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL – IDPAC	83%	5%	88%	CUMPLE	50%	38%	72%
PERSONERIA DE BOGOTÁ	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	70%	18%	87%	1%	93%	CUMPLE	81%
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	94%	CUMPLE	94%	CUMPLE	93%	CUMPLE	95%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD	83%	5%	93%	CUMPLE	92%	CUMPLE	84%
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	100%	CUMPLE	91%	CUMPLE	93%	CUMPLE	94%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL SERVICIO	81%	7%	100%	CUMPLE	92%	CUMPLE	92%
SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E.	93%	CUMPLE	97%	CUMPLE	77%	11%	95%
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	97%
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E	93%	CUMPLE	93%	CUMPLE	100%	CUMPLE	96%
U.A.E. DE SERVICIOS PUBLICOS - UAESP	50%	38%	83%	5%	54%	34%	71%
U.A.E DE REHABILITACION Y MANTENIMIENTO VIAL - UAERMV	91%	CUMPLE	100%	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 01/11/2025

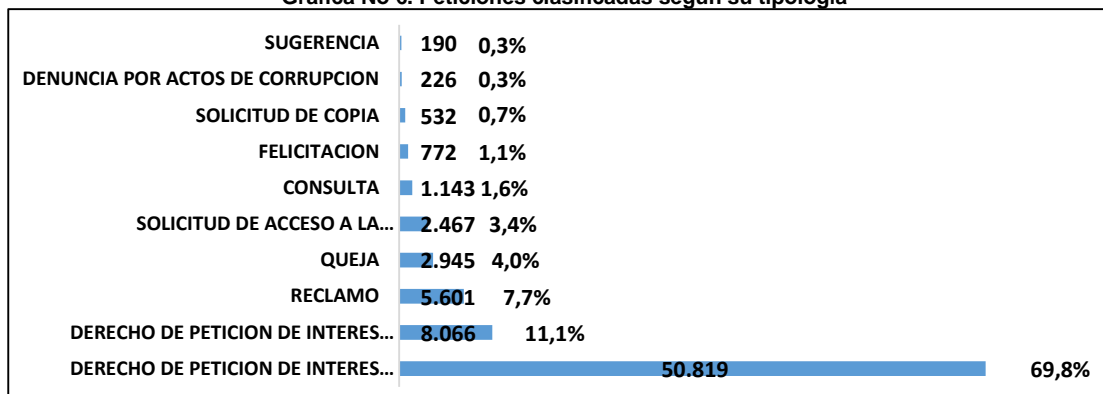
La información presentada en la Tabla No 15 muestra que el 76,67% de las 60 entidades distritales (que emitieron respuestas en octubre), alcanzaron en este mes el porcentaje de cumplimiento establecido en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (CONPES 03 del 2019)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

Seguimiento y Análisis de la Calidad y Calidez de las respuestas a los requerimientos Ciudadanos (4221000-GS-021), y 14 entidades se encuentran por debajo de este porcentaje.

4. CLASIFICACIÓN DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA

En la Gráfica No 6 se muestran las peticiones registradas en Bogotá te escucha en el mes de octubre, clasificadas por tipología, la cual muestra que, del total de peticiones registradas en Bogotá te escucha en el mes, el “Derecho de Petición de Interés Particular” es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, y representa el 69,8% del total registrado; la segunda tipología es el “Derecho de Petición de Interés General” con el 11,1% del total registrado en el mes en Bogotá te escucha. No se presenta variación (en referencia al mes de septiembre) en cuanto a las dos tipologías más utilizadas por la ciudadanía.

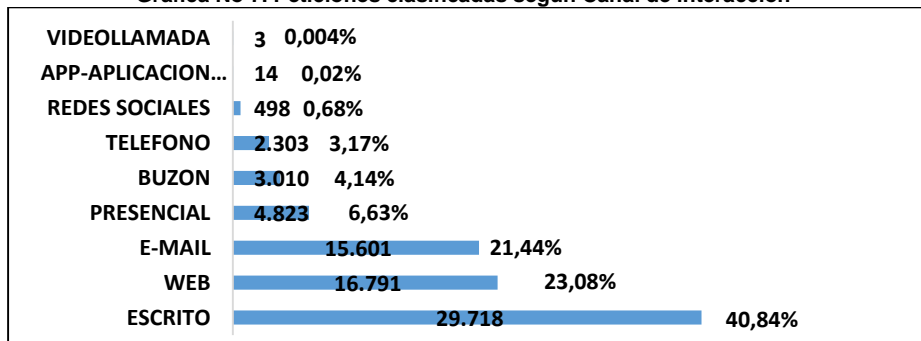
Gráfica No 6. Peticiones clasificadas según su tipología



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

5. CANALES DE INTERACCIÓN

Gráfica No 7. Peticiones clasificadas según Canal de interacción



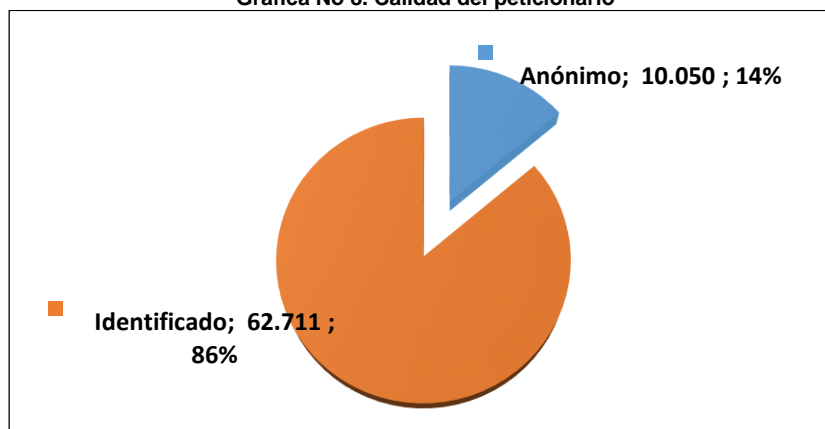
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2025

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

6. CALIDAD DEL PETICIONARIO

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

Gráfica No 8. Calidad del peticionario

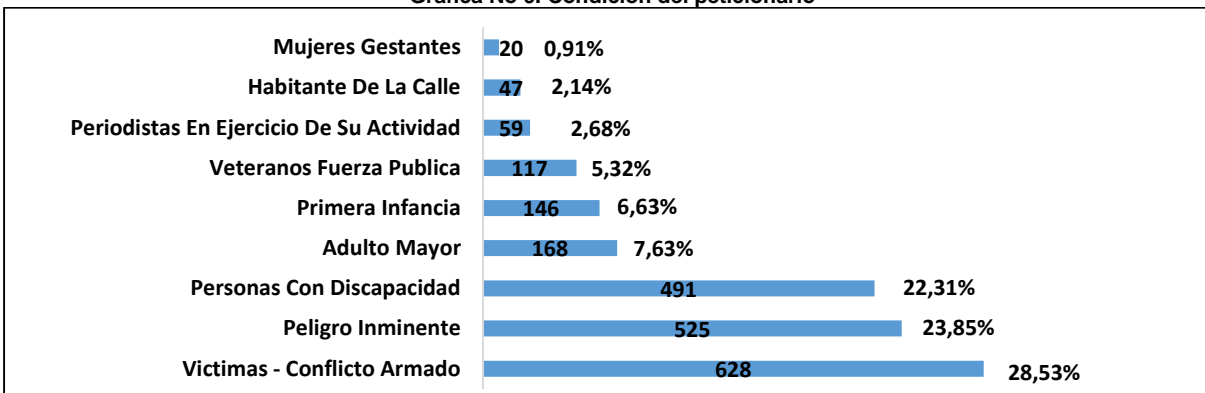


Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2025

7. CONDICIÓN DEL PETICIONARIO

A continuación, en la Gráfica No 9 se muestran las peticiones registradas en Bogotá te escucha, clasificadas según la condición del peticionario; observándose que del total de peticiones registradas en octubre (72.761), el 3,02% refiere condición especial. De estas, “Víctimas del conflicto armado”, continúa presentando el mayor número de registros y representa el 28,53% del total que refieren condición especial; a su vez, la condición “Peligro inminente” pasó a posicionarse como la segunda con mayor registro (con el 23,85%).

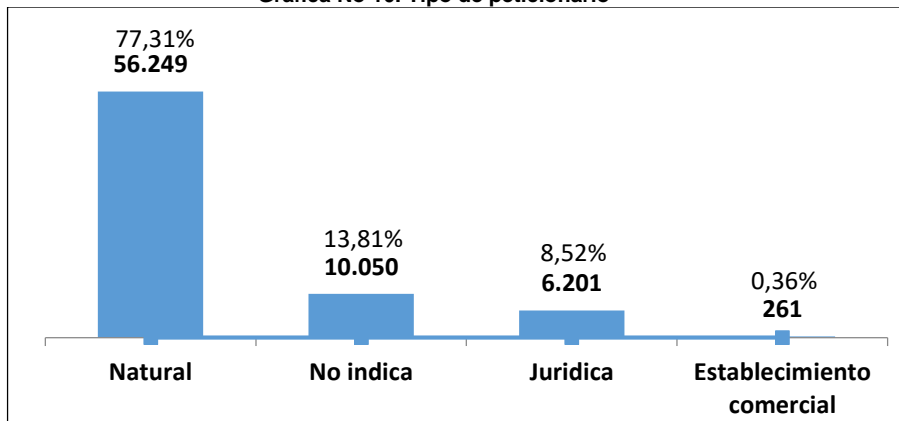
Gráfica No 9. Condición del peticionario



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

8. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO

Gráfica No 10. Tipo de peticionario

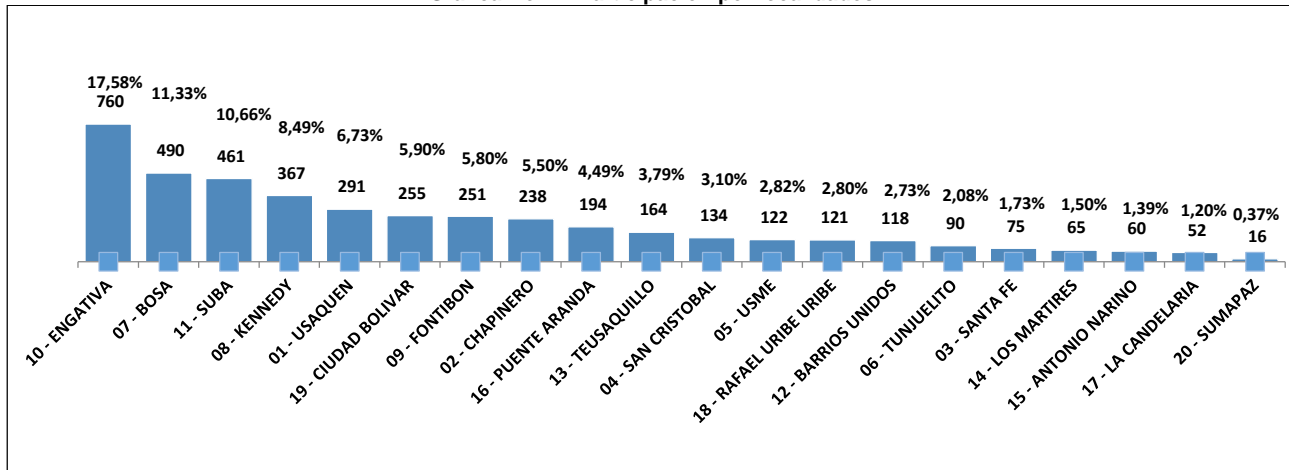


Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/11/2025

La Gráfica No 10 presenta el total de peticiones interpuestas en Bogotá te escucha, clasificadas por tipo de peticionario, observándose que el 77,31% se identifica como persona natural, el 8,52% como persona jurídica, el 0,36% como establecimiento comercial; y el 13,81% no reporta esta información. Frente al mes de septiembre, no se observa variación en el tipo de peticionario con mayor registro, evidenciándose que “Personas naturales” continúa siendo la condición de peticionario con mayor registro en Bogotá te escucha.

9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDADES DEL D.C.

Gráfica No 11. Participación por localidades



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

En la Gráfica No 11 se presentan las cifras de peticiones registradas por localidad (origen de la petición -zona donde se presentan los hechos referidos o situación mencionada), totalizándose 4.324 peticiones en las que se diligenció este campo, es decir, el 5,9% del total registrado en el mes; concluyéndose que las localidades de Engativá, Bosa y Suba son las que tienen más peticiones con 760, 490 y 461 respectivamente, acumulando el 39,57% del total de peticiones en las que se reportó ubicación. Por otra parte, frente al mes anterior (septiembre), se observa que la localidad de Suba superó a la localidad de Kennedy posicionándose como la tercera localidad en donde más se presentan los hechos referidos o situación mencionada en las peticiones interpuestas. A continuación, se presentan los temas más relevantes para estas tres localidades:

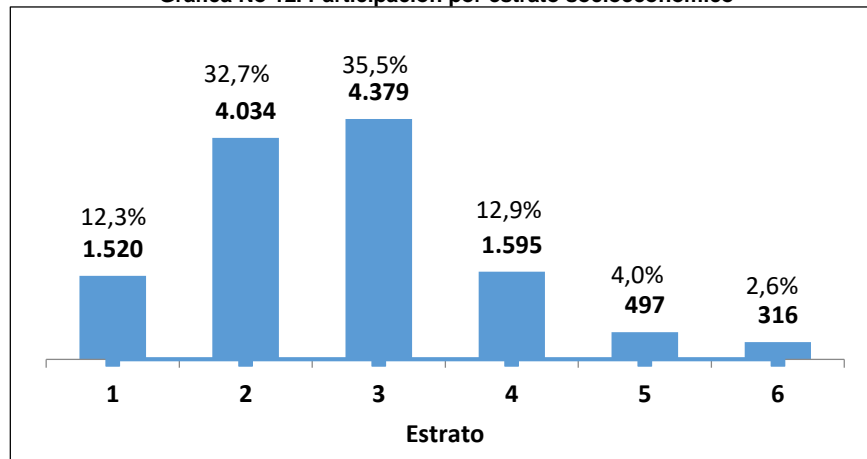
Tabla No. 16. Temas principales en las tres localidades más involucradas en las peticiones

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

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

10. UTILIZACIÓN DEL SISTEMA POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO

Gráfica No 12. Participación por estrato socioeconómico



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

En la Gráfica No 12 se presentan las cifras de peticiones ciudadanas que incluyeron estrato, encontrándose que en 12.341 peticiones se incluye esta variable, las cuales representan el 17,0% del total registrado en el mes. De estas, los Estratos 2 y 3 presentan el mayor registro. Frente al mes de septiembre, no se evidencia una variación en el estrato socioeconómico con mayor registro.

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

En el marco de lo establecido en el Art. 270 de la Constitución Política de Colombia, en el Art. 100 de la Ley 134 de 1994 y Arts. 1 y 4 de la Ley 850 de 2003 *“Las veedurías ciudadanas deben vigilar los recursos públicos; esto es, prestar especial atención a la forma como estos se asignan, se presupuestan, se aprueban y se distribuyen de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica del Presupuesto, el sistema general de participaciones y en otras disposiciones legales específicas sobre uso de bienes y recursos, así como en lo previsto en los planes aprobados”*, a continuación, en la Tabla No 17 se muestran las peticiones que en el mes se clasificaron dentro del subtema "Veeduría ciudadana" las cuales totalizan 62 peticiones, especificando la oportunidad en la gestión:

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

SECTOR	ENTIDAD	RESPUESTA CON GESTIÓN EXTEMPORÁNEA	RESPUESTA CON GESTIÓN OPORTUNA	TOTAL PETICIONES GESTIONADAS
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	U.A.E CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ – UAECOB	-	1	1
SALUD	CAPITAL SALUD EPS-S S.A.S.	-	3	3
MOVILIDAD	SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	-	1	1
HABITAT	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ EAAB - ESP	-	1	1
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	7	41	48
	INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL – IDPAC	-	1	1
EDUCACION	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	2	4	6
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO - IDT	-	1	1
TOTAL PETICIONES GESTIONADAS		9	53	62

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

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

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

12. CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 371 DE 2010

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

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

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

SECTOR	ENTIDAD	Reporte del sistema de gestión de peticiones	Reporte de la entidad en el informe mensual de PQRS	Peticiones no reportadas por la entidad en el informe mensual de PQRS	Peticiones no subidas por la entidad al Sistema (ingresadas por otros canales)	Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010
GESTIÓN PÚBLICA	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	5.383	5.383	N.A.	N.A.	100,00%
	Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital - DASCD	52	52	N.A.	N.A.	100,00%
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	1.959	1.959	N.A.	N.A.	100,00%
	Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP	540	540	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC	104	104	N.A.	N.A.	100,00%
HACIENDA	Secretaría Distrital de Hacienda	2.047	2.207	N.A.	160	92,75%
	Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital - UAECD	311	311	N.A.	N.A.	100,00%

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 22 de octubre 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
	Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP	95	95	N.A.	N.A.	100,00%
	Lotería de Bogotá	26	26	N.A.	N.A.	100,00%
PLANEACIÓN	Secretaría Distrital de Planeación	1.570	1.570	N.A.	N.A.	100,00%
	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	733	733	N.A.	N.A.	100,00%
DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIAL Y TURISMO	Instituto para la Economía Social – IPES	303	304	N.A.	1	99,67%
	Corporación para el desarrollo y la Productividad Bogotá Región (Invest In Bogotá)	3	NO REPORTA			
	Instituto Distrital de Turismo - IDT	8	8	N.A.	N.A.	100,00%
	Secretaría de Educación del Distrito	945	948	N.A.	3	99,68%
EDUCACIÓN	Agencia Distrital para la educación Superior, la Ciencia y la Tecnología - Atenea	1.414	1.414	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP	25	25	N.A.	N.A.	100,00%
	Universidad Distrital Francisco José de Caldas	66	66	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud - IDCIBIS	17	17	N.A.	N.A.	100,00%
	Secretaría Distrital de Salud	4.800	4.800	N.A.	N.A.	100,00%
	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	524	524	N.A.	N.A.	100,00%
	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.	1.175	1.175	N.A.	N.A.	100,00%
	Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E.	422	422	N.A.	N.A.	100,00%
	Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.	526	526	N.A.	N.A.	100,00%
	Entidad de Gestión Administrativa y Técnica - EGAT	3	4	N.A.	1	75,00%
	Capital Salud EPS-S S.A.S.	122	6.572	N.A.	6.450	1,86%
INTEGRACIÓN SOCIAL	Secretaría Distrital de Integración Social	7.267	7.267	N.A.	N.A.	100,00%

SECTOR	ENTIDAD	Reporte del sistema de gestión de peticiones	Reporte de la entidad en el informe mensual de PQRS	Peticiones no reportadas por la entidad en el informe mensual de PQRS	Peticiones no subidas por la entidad al Sistema (ingresadas por otros canales)	Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010
	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON	64	64	N.A.	N.A.	100,00%
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	Secretaría Distrital de Cultura Recreación y deporte	372	372	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD	1.011	1.011	N.A.	N.A.	100,00%
	Orquesta Filarmónica de Bogotá – OFB	19	19	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC	154	154	N.A.	N.A.	100,00%
	Fundación Gilberto Álzate Avendaño - FUGA	67	67	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de las Artes - IDARTES	321	321	N.A.	N.A.	100,00%
	Canal Capital	51	51	N.A.	N.A.	100,00%
AMBIENTE	Secretaría Distrital de Ambiente	2.271	2.271	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER	964	964	N.A.	N.A.	100,00%
	Jardín Botánico de Bogotá Jose Celestino Mutis - JBB	243	243	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital para la Protección y el Bienestar Animal - IDPYBA	1.125	1.125	N.A.	N.A.	100,00%
MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	24.303	27.460	N.A.	3.157	88,50%
	Instituto de Desarrollo Urbano – IDU	718	718	N.A.	N.A.	100,00%
	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UAERMV	273	273	N.A.	N.A.	100,00%
	Empresa de Transporte del Tercer Milenio Transmilenio S.A.	1.890	17.990	N.A.	16.100	10,51%
	Terminal de Transportes S.A.	755	755	N.A.	N.A.	100,00%
	Concesión de Grúas y Patios	41	NO REPORTA			
	Empresa Metro de Bogotá S.A.	600	600	N.A.	N.A.	100,00%
HÁBITAT	Secretaría Distrital del Hábitat	2.267	2.267	N.A.	N.A.	100,00%

SECTOR	ENTIDAD	Reporte del sistema de gestión de peticiones	Reporte de la entidad en el informe mensual de PQRS	Peticiones no reportadas por la entidad en el informe mensual de PQRS	Peticiones no subidas por la entidad al Sistema (ingresadas por otros canales)	Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010
	Caja de la Vivienda Popular - CVP	417	417	N.A.	N.A.	100,00%
	Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAESP	1.167	1.167	N.A.	N.A.	100,00%
	Empresa de Renovación y desarrollo Urbano de Bogotá - Renobo	56	56	N.A.	N.A.	100,00%
	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB – ESP	133	87.881	N.A.	87.748	0,15%
	Enel Colombia S.A. ESP	57	NO REPORTA			
	Vanti S.A. ESP	9	NO REPORTA			
	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. - ETB - ESP	47	NO REPORTA			
MUJER	Secretaría Distrital de la Mujer	301	301	N.A.	N.A.	100,00%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	1.047	1.047	N.A.	N.A.	100,00%
	Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos Bogotá - UAECOB	806	806	N.A.	N.A.	100,00%
GESTIÓN JURÍDICA	Secretaría Jurídica Distrital	148	148	N.A.	N.A.	100,00%
ENTES DE CONTROL	Concejo de Bogotá	189	189	N.A.	N.A.	100,00%
	Veeduría Distrital	274	274	N.A.	N.A.	100,00%
	Personería de Bogotá D.C.	94	NO REPORTA			
TOTAL		72.694	186.063	0	113.620	39,07%

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

De acuerdo con la información consolidada en la Tabla No 18, al comparar las cifras reportadas por las entidades en el Informe mensual de PQR cargado en la Red Distrital de Quejas y Reclamos con lo registrado en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, estas muestran que en el Sistema se registraron en total 72.694 peticiones, mientras que las entidades en su “Informe mensual de PQR” reportaron 186.063 peticiones encontrándose una diferencia de 113.620

peticiones⁵, para un cumplimiento del 39,07%; es decir, de la totalidad de peticiones interpuestas por la ciudadanía ante la Administración Distrital, se cargó en Bogotá te escucha el 39,07% de estas. Por otra parte, la Tabla No 18 muestra que las entidades con el menor porcentaje de cumplimiento (inferior al 60%) son: Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá - EAAB (0,15%), Capital Salud (1,86%), Empresa de Transporte del Tercer Milenio Transmilenio S.A. (10,51%).

13. RECOMENDACIONES

- A las entidades que gestionan y reciben por competencia, las diez temáticas más relevantes en el Distrito Capital (Movilidad - Transporte - Malla Vial, Salud, Familia, Ambiente, Gobierno Local, Servicios Públicos, Educación, Urbanismo – Vivienda, Gestión del Riesgo, Impuestos tasas y contribuciones) se les invita a realizar una identificación de las causas principales que originan estos requerimientos ciudadanos con el fin de adoptar las estrategias de mejoramiento necesarias para brindar cada día un servicio de calidad a la ciudadanía.
- A las 31 entidades y los dos (2) entes de control que presentan gestión extemporánea en la atención de sus peticiones en el mes de octubre:
 - Agencia Distrital para la educación Superior, la Ciencia y la Tecnología - Atenea
 - Caja de la Vivienda Popular - CVP
 - Concejo de Bogotá
 - Departamento Administrativo De La Defensoría Del Espacio Público - DADEP
 - Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB - ESP
 - Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. - ETB - ESP
 - Empresa de Transporte del Tercer Milenio Transmilenio S.A.
 - Enel Colombia S.A. ESP
 - Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones – FONCEP
 - Instituto de Desarrollo Urbano - IDU
 - Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER
 - Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC
 - Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD
 - Instituto para la Economía Social – IPES
 - Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis - JBB
 - Secretaría de Educación del Distrito
 - Secretaría Distrital de Ambiente
 - Secretaría Distrital de Desarrollo Económico

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.

- Secretaría Distrital de Gobierno
- Secretaría Distrital de Hacienda
- Secretaría Distrital de Integración Social
- Secretaría Distrital de Movilidad
- Secretaría Distrital de Salud
- Secretaría Distrital De Seguridad, Convivencia Y Justicia
- Secretaría Distrital del Hábitat
- Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá
- Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.
- Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.
- Terminal de Transportes S.A.
- Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos Bogotá – UAECOB
- Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAESP
- Universidad Distrital Francisco José de Caldas
- Veeduría Distrital

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

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

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

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.”

(CONPES 03 del 2019) Indicador 3.1.2 (Respuestas a peticiones ciudadanas con cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema), es decir:

- Empresa De Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB – ESP
- Instituto de Desarrollo Urbano – IDU
- Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático – IDIGER
- Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal – IDPAC
- Instituto Distrital para la Recreación y Deporte - IDRD
- Instituto para la Economía Social – IPES
- Secretaría de Educación del Distrito
- Secretaría Distrital de Ambiente
- Secretaría Distrital de Hacienda
- Secretaria Distrital de Planeación
- Servicios de Salud Norte E.S.E.
- Transmilenio S.A.
- Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos -UAESP
- Universidad Distrital Francisco José de Caldas

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

- A los sectores Educación y Gobierno que presentan gestión extemporánea en la atención de peticiones clasificadas con el subtema "Veeduría ciudadana" se les recomienda realizar un mayor seguimiento a los tiempos de cierres en Bogotá te escucha, a fin de garantizar que las respuestas a estas peticiones se den de manera clara y oportuna. Y con respecto a la clasificación equivocada de peticiones con este mismo subtema, por parte de los servidores(as) y colaboradores de la entidad que interactúan con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, se hace un llamado a las entidades para que, en caso de que se requiera capacitación (para la clasificación de estas peticiones), lo soliciten a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio ventanillaelectronica@alcaldiabogota.gov.co, 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
- Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá
- Secretaría Distrital de Movilidad
- Secretaría Distrital de Hacienda
- Secretaría Distrital de la Mujer
- Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E.
- Instituto Distrital de Turismo - IDT
- Enel Colombia S.A. ESP
- Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.
- Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.
- Instituto de Desarrollo Urbano - IDU
- Secretaría de Educación del Distrito
- Secretaría Distrital de Ambiente
- Secretaría Distrital de Salud
- Secretaría Distrital de Planeación
- Terminal de Transportes S.A.

Se les invita a subsanar las falencias de clasificación de las peticiones en el cierre, y se les recuerda que el traslado de la petición no se considera una respuesta de fondo.

Elaboró: Javier Fernando Pinzón – Profesional Universitario
Revisó: Martha Liliana Rodríguez Carrillo – Profesional Especializada
Aprobó: Ana María Pérez - Directora Distrital de Calidad del Servicio