



SECRETARÍA
GENERAL

INFORME GESTIÓN DE PETICIONES
ENTIDADES DISTRITALES FEBRERO
2026

Página 1 de 33

**INFORME GESTIÓN DE PETICIONES
ENTIDADES DISTRITALES
FEBRERO - 2026**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

BOGOTÁ D.C. MARZO 2026

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	RESUMEN GLOBAL PETICIONES CIUDADANAS D.C.	4
3.	GESTIÓN DE PETICIONES POR SECTORES D.C.	5
3.1.	VARIACIÓN REGISTRO DE PETICIONES POR SECTORES DEL D.C.	6
3.2.	REGISTRO DE PETICIONES POR ENTIDAD.....	7
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	20
4.	CLASIFICACIÓN DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA	21
5.	CANALES DE INTERACCIÓN	21
6.	CALIDAD DEL PETICIONARIO	22
7.	CONDICIÓN DEL PETICIONARIO.....	23
8.	PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO	23
9.	PARTICIPACIÓN POR LOCALIDADES DEL D.C.....	24
10.	UTILIZACIÓN DEL SISTEMA POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO	25
11.	PETICIONES DE VEEDURÍAS CIUDADANAS POR SECTORES DEL D.C.	25
12.	CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 371 DE 2010	27
13.	RECOMENDACIONES.....	31

INFORME GESTIÓN DE PETICIONES ENTIDADES DISTRITALES FEBRERO – 2026

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 febrero de 2026, 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, 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.

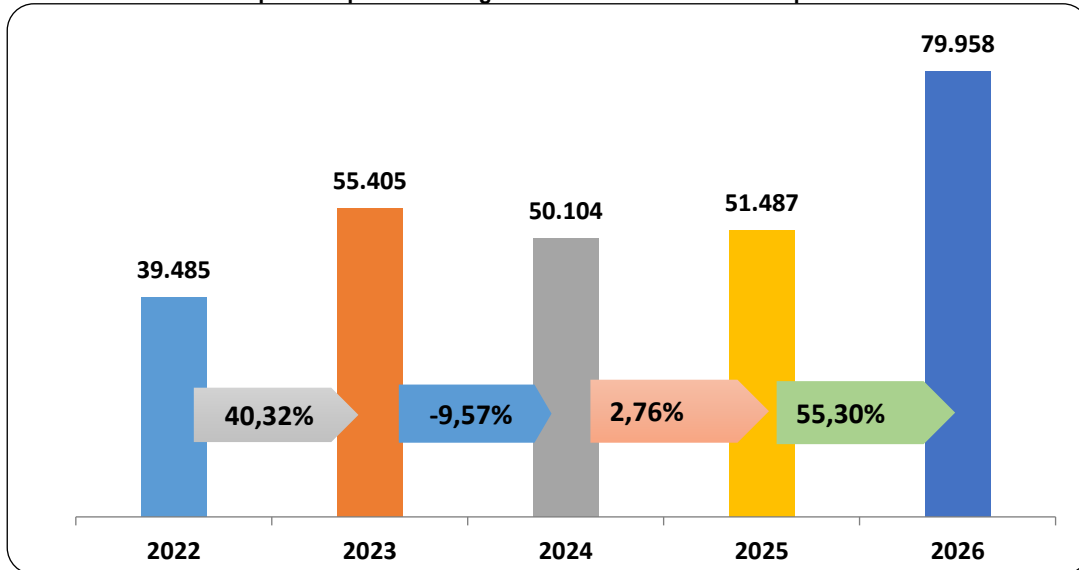
Tabla No 1. Consolidado peticiones registradas 2022 a 2026

PERIODO	2022	2023	2024	2025	2026	Diferencia 2026 - 2025		Diferencia frente al mes anterior	
						No	Porcentaje	No	Porcentaje
Enero	32.803	49.651	45.624	45.570	67.564	21.994	48,26%	3.148	4,89%
Febrero	39.485	55.405	50.104	51.487	79.958	28.471	55,30%	12.394	18,34%
Marzo	50.868	53.657	50.325	56.908					
Abril	35.965	40.883	43.996	51.890					
Mayo	38.741	48.482	42.470	54.786					
Junio	30.859	40.310	33.885	49.690					
Julio	29.783	32.624	39.130	63.451					
Agosto	34.397	39.651	36.873	63.561					
Septiembre	32.571	41.637	39.568	72.694					
Octubre	41.088	45.813	50.731	72.761					
Noviembre	43.487	59.225	44.272	62.352					
Diciembre	39.256	42.500	42.704	64.416					
TOTAL	449.303	549.838	519.682	709.566	147.522				

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/03/2026

La Tabla No 1 y Gráfica No 1 muestran que en el mes de febrero 2026 se registraron 79.958 peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, presentándose aumento de 12.394 peticiones (18,34%) frente a las registradas en el mes de enero; y aumento de 28.471 peticiones (55,30%) con respecto a las registradas en el mismo mes del año anterior (febrero 2025).

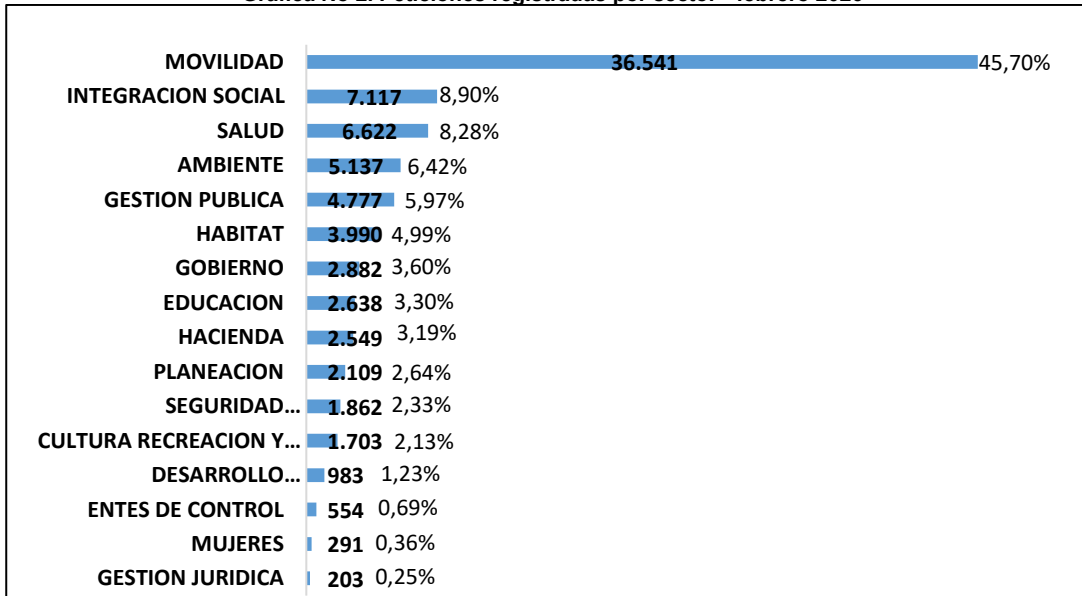
Gráfica No 1. Comparativo peticiones registradas en el mes de febrero periodo 2022 a 2026



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/03/2026

3. GESTIÓN DE PETICIONES POR SECTORES D.C.

Gráfica No 2. Peticiones registradas por sector - febrero 2026



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/03/2026

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 (45,70%), Integración Social (8,90%), Salud (8,28%), Ambiente (6,42%) y Hábitat (4,99%), los cuales acumulan más del 70% del total de las peticiones registradas en el mes. Se excluye de este ranking al Sector Gestión Pública, teniendo en cuenta que la Secretaría General dispone los canales WEB (Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, entre otros) y Telefónico (Línea 195) como centrales para la recepción de peticiones, las cuales en su gran mayoría no son de su competencia, por lo cual se realiza traslado a las entidades distritales, nacionales y privadas competentes para gestión y respuesta de las mismas, de acuerdo a su competencia y misionalidad.

3.1. Variación registro de peticiones por sectores del D.C.

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

SECTOR	ENERO	FEBRERO	% VARIACION (MES ANTERIOR)
MOVILIDAD	30.210	36.541	21,0%
INTEGRACION SOCIAL	6.876	7.117	3,5%
SALUD	6.085	6.622	8,8%
AMBIENTE	3.041	5.137	68,9%
GESTION PUBLICA	4.149	4.777	15,1%
HABITAT	3.013	3.990	32,4%
GOBIERNO	2.874	2.882	0,3%
EDUCACION	2.622	2.638	0,6%
HACIENDA	2.626	2.549	-2,9%
PLANEACION	1.725	2.109	22,3%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	1.327	1.862	40,3%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	1.638	1.703	4,0%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	526	983	86,9%
ENTES DE CONTROL	422	554	31,3%
MUJERES	280	291	3,9%
GESTION JURIDICA	150	203	35,3%
TOTAL	67.564	79.958	18,34%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/03/2026

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 febrero con las registradas en el mes de enero; se observa que 14 sectores y los entes de control presentan aumento en el porcentaje de peticiones registradas en Bogotá te escucha, destacándose el sector Desarrollo Económico Industria y Turismo (86,9%); por otra parte, el Sector Hacienda es el único que presenta disminución en el porcentaje de peticiones registradas (-2,9%).

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	ENTIDAD	# TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
MOVILIDAD	SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	30.939	84,67%	38,69%
	EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A.	2.492	6,82%	3,12%
	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU	1.315	3,60%	1,64%
	TERMINAL DE TRANSPORTES S.A.	761	2,08%	0,95%
	EMPRESA METRO DE BOGOTÁ S.A.	574	1,57%	0,72%
	U.A.E. DE REHABILITACIÓN Y MANTENIMIENTO VIAL - UAERMV	403	1,10%	0,50%
	CONCESIÓN DE GRÚAS Y PATIOS	57	0,16%	0,07%
TOTAL SECTOR MOVILIDAD		36.541	100,00%	45,70%
INTEGRACIÓN SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	7.020	98,64%	8,78%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON	97	1,36%	0,12%
TOTAL SECTOR INTEGRACIÓN SOCIAL		7.117	100,00%	8,90%
SALUD	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	4.287	64,74%	5,36%
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E.	877	13,24%	1,10%
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E.	537	8,11%	0,67%
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	495	7,48%	0,62%
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E.	293	4,42%	0,37%
	CAPITAL SALUD EPS-S S.A.S.	126	1,90%	0,16%
	INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD - IDCBIS	4	0,06%	0,01%
	ENTIDAD DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y TÉCNICA - EGAT	3	0,05%	0,00%
TOTAL SECTOR SALUD		6.622	100,00%	8,28%
AMBIENTE	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	2.714	52,83%	3,39%

SECTOR	ENTIDAD	# TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL - IDPYBA	1.412	27,49%	1,77%
	INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO - IDIGER	802	15,61%	1,00%
	JARDÍN BOTÁNICO DE BOGOTÁ JOSE CELESTINO MUTIS - JBB	209	4,07%	0,26%
TOTAL SECTOR AMBIENTE		5.137	100,00%	6,42%
GESTIÓN PÚBLICA	SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ	4.722	98,85%	5,91%
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL - DASCD	55	1,15%	0,07%
TOTAL SECTOR GESTIÓN PÚBLICA		4.777	100,00%	5,97%
HÁBITAT	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	2.183	54,71%	2,73%
	U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS - UAESP	1.093	27,39%	1,37%
	CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR - CVP	335	8,40%	0,42%
	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ EAAB - ESP	174	4,36%	0,22%
	ENEL COLOMBIA S.A. ESP	88	2,21%	0,11%
	EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ - RENOBO	52	1,30%	0,07%
	EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. - ETB - ESP	38	0,95%	0,05%
	VANTI S.A. ESP	27	0,68%	0,03%
TOTAL SECTOR HÁBITAT		3.990	100,00%	4,99%
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	2.172	75,36%	2,72%
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO - DADEP	574	19,92%	0,72%
	INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL - IDPAC	136	4,72%	0,17%
TOTAL SECTOR GOBIERNO		2.882	100,00%	3,60%
EDUCACIÓN	AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA - ATENEA	1.573	59,63%	1,97%
	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	977	37,04%	1,22%
	UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	60	2,27%	0,08%

SECTOR	ENTIDAD	# TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO - IDEP	28	1,06%	0,04%
TOTAL SECTOR EDUCACION		2.638	100,00%	3,30%
HACIENDA	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	2.143	84,07%	2,68%
	U.A.E. DE CATASTRO DISTRITAL - UAECD	290	11,38%	0,36%
	FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES - FONCEP	89	3,49%	0,11%
	LOTERÍA DE BOGOTÁ	27	1,06%	0,03%
TOTAL SECTOR HACIENDA		2.549	100,00%	3,19%
PLANEACIÓN	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	2.109	100,00%	2,64%
TOTAL SECTOR PLANEACIÓN		2.109	100,00%	2,64%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	1.004	53,92%	1,26%
	U.A.E. CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ - UAECOB	858	46,08%	1,07%
TOTAL SECTOR SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA		1.862	100,00%	2,33%
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACIÓN Y DEPORTE - IDR D	914	53,67%	1,14%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	308	18,09%	0,39%
	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	247	14,50%	0,31%
	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC	123	7,22%	0,15%
	FUNDACIÓN GILBERTO ÁLZATE AVENDAÑO - FUGA	53	3,11%	0,07%
	CANAL CAPITAL	39	2,29%	0,05%
	ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ - OFB	19	1,12%	0,02%
TOTAL SECTOR CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE		1.703	100,00%	2,13%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	671	68,26%	0,84%
	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL - IPES	301	30,62%	0,38%
	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO - IDT	11	1,12%	0,01%

SECTOR	ENTIDAD	# TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
TOTAL SECTOR DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO		983	100,00%	1,23%
ENTES DE CONTROL	VEEDURÍA DISTRITAL	268	48,38%	0,34%
	CONCEJO DE BOGOTÁ	172	31,05%	0,22%
	PERSONERÍA DE BOGOTÁ D.C.	114	20,58%	0,14%
TOTAL ENTES DE CONTROL		554	100,00%	0,69%
MUJERES	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	291	100,00%	0,36%
TOTAL SECTOR MUJERES		291	100,00%	0,36%
GESTIÓN JURÍDICA	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	203	100,00%	0,25%
TOTAL SECTOR GESTION JURÍDICA		203	100,00%	0,25%
TOTAL GENERAL		79.958		100,00%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/03/2026

La Tabla No 3 muestra que, en febrero, 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 84,67% del total registrado en su Sector, y el 38,69% del total registrado en Bogotá te escucha.
- Secretaría Distrital de Integración Social: Representa el 98,64% del total registrado en su Sector y el 8,78% del total registrado en Bogotá te escucha.
- Secretaría Distrital de Salud: Representa el 64,74% del total registrado en su Sector y el 5,36% del total registrado en Bogotá te escucha.
- Secretaría Distrital de Ambiente: Representa el 52,83% del total registrado en su Sector y el 3,39% del total registrado en Bogotá te escucha.
- Transmilenio: Representa el 6,82% del total registrado en su Sector y el 3,12% del total registrado.

Frente al mes anterior (enero), 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.

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.

3.3. Gestión de respuesta por sectores

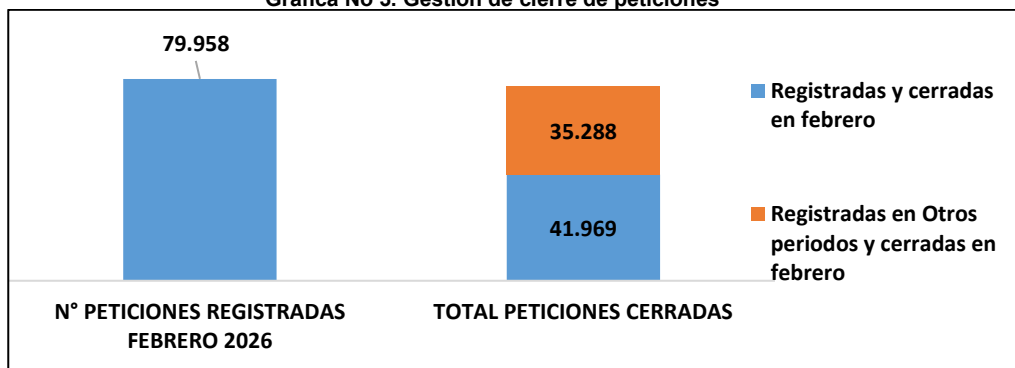
A continuación, en la Tabla No 4 se presenta el número de peticiones registradas en el mes de febrero en Bogotá te escucha y el número de cierres realizado por los sectores, la cual muestra que se realizaron 77.257 cierres, destacándose que los sectores Movilidad e Integración Social realizaron el mayor número de cierres (46,66% y 10,14% respectivamente).

Tabla No 4. Registro y gestión de respuesta por sectores

SECTOR	N° PETICIONES REGISTRADAS FEBRERO 2026	%	N° PETICIONES REGISTRADAS Y CERRADAS FEBRERO 2026	N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	% EN CIERRES TOTALES
MOVILIDAD	36.541	45,70%	21.029	15.016	36.045	46,66%
INTEGRACION SOCIAL	7.117	8,90%	3.658	4.172	7.830	10,14%
SALUD	6.622	8,28%	3.056	3.688	6.744	8,73%
AMBIENTE	5.137	6,42%	2.067	2.354	4.421	5,72%
GESTION PUBLICA	4.777	5,97%	227	125	352	0,46%
HABITAT	3.990	4,99%	2.048	2.230	4.278	5,54%
GOBIERNO	2.882	3,60%	2.708	1.196	3.904	5,05%
EDUCACION	2.638	3,30%	1.467	2.042	3.509	4,54%
HACIENDA	2.549	3,19%	1.286	1.374	2.660	3,44%
PLANEACION	2.109	2,64%	1.098	599	1.697	2,20%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	1.862	2,33%	1.238	1.030	2.268	2,94%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	1.703	2,13%	1.017	915	1.932	2,50%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	983	1,23%	485	281	766	0,99%
ENTES DE CONTROL	554	0,69%	399	104	503	0,65%
MUJERES	291	0,36%	154	147	301	0,39%
GESTION JURIDICA	203	0,25%	32	15	47	0,06%
TOTAL	79.958	100%	41.969	35.288	77.257	100%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/03/2026

Gráfica No 3. Gestión de cierre de peticiones



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/03/2026

En la Gráfica No 3 se detalla la gestión de respuesta realizada en el mes de febrero, observándose que, de las 79.958 peticiones que ingresaron en febrero, se dio cierre a 41.969 peticiones ingresadas y registradas en este mes, quedando en trámite 37.989 peticiones, que representan el 47,51% del total registrado en el mes de febrero en Bogotá te escucha.

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

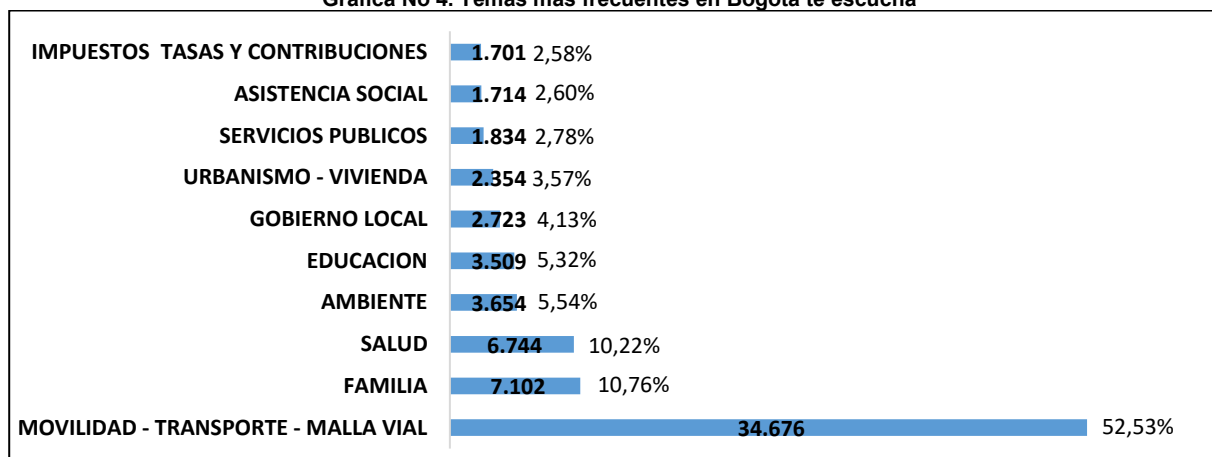
Tabla No 5. Gestión de peticiones – Sector Gestión Pública

ENTIDAD	TRASLADOS	RESPUESTAS
SECRETARÍA GENERAL	6.010	324
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE SERVICIO CIVIL	47	28
TOTAL	6.057	352

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/03/2026

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 01/03/2026

Tomando como base las 77.257 respuestas emitidas en el mes de febrero en Bogotá te escucha, en la Gráfica No 4 se muestran los diez (10) temas más frecuentes, que acumulan 66.011 respuestas (85,44% del total emitido en el mes). De estos, el tema "Movilidad, transporte y malla vial" es el de mayor frecuencia y representa el 52,53% del total de los diez (10) temas más frecuentes, destacándose

que este tema, en enero también se posicionó como el más frecuente en Bogotá te escucha en el mes de enero.

Seguidamente, en la Tabla No 6 se detallan los 10 temas más frecuentes, desagregados 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	80	31	1.775	30.643	34	866	959	197	46	45	34.676	52,53%
FAMILIA	8	5	793	5.920	87	136	106	33	3	11	7.102	10,76%
SALUD	109	14	320	3.066	342	364	2.443	16	50	20	6.744	10,22%
AMBIENTE	61	13	466	2.590	1	174	73	264	2	10	3.654	5,54%
EDUCACION	54	27	215	2.550	4	451	134	50	16	8	3.509	5,32%
GOBIERNO LOCAL	20	21	1.469	871	3	247	45	19	13	15	2.723	4,13%
URBANISMO - VIVIENDA	122	2	109	1.755	15	70	66	153	61	1	2.354	3,57%
SERVICIOS PUBLICOS	20	9	966	419	8	290	98	14	1	9	1.834	2,78%
ASISTENCIA SOCIAL	12	1	164	1.422	9	50	45	4	0	7	1.714	2,60%
IMPUESTOS TASAS Y CONTRIBUCIONES	52	0	684	584	8	28	58	41	241	5	1.701	2,58%
TOTAL GENERAL	538	123	6.961	49.820	511	2.676	4.027	791	433	131	66.011	100%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/03/2026

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 febrero (Movilidad, Salud, Integración Social, Hábitat y Gobierno):

Sector Movilidad

En este Sector, el subtema más frecuente es “Corrección y descargues de multas y comparendos ya cancelados” que representa el 20,44% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes; hay que mencionar que este subtema pasó de la segunda posición en enero, a ubicarse en febrero en la primera posición; a su vez, el subtema “Embargos y Desembargos” que en enero se ubicó en la primera posición, pasó a la tercera posición en febrero. Por otra parte, se observa que, estos mismos cinco subtemas, en enero también se ubicaron como los más reiterados en el Sector Movilidad.

Tabla No 7. Subtemas más frecuentes Sector Movilidad

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
CORRECCIÓN Y DESCARGUES DE MULTAS Y COMPARENDOS YA CANCELADOS	7.369	20,44%
PRESCRIPCIÓN DE COMPARENDOS	6.429	17,84%
EMBARGOS Y DESEMBARGOS	6.075	16,85%
REVOCATORIA DIRECTA DE COMPARENDO	3.385	9,39%
NOTIFICACIÓN DE COMPARENDOS	1.786	4,95%
OTROS	11.001	30,52%
TOTAL	36.045	100%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/03/2026

Sector Integración Social

Tabla No 8 Subtemas más relevantes Sector Integración Social

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
INGRESO MÍNIMO GARANTIZADO	5.052	64,52%
ENLACE SOCIAL	625	7,98%
CONTACTO Y ATENCIÓN EN CALLE A LOS CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	260	3,32%
CENTROS DE PROTECCIÓN PARA ADULTO MAYOR	251	3,21%
JARDIN INFANTIL DIURNO	239	3,05%
OTROS	1.403	17,92%
TOTAL	7.830	100%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/03/2026

En este Sector, el subtema más reiterado por la ciudadanía continúa siendo “Ingreso Mínimo Garantizado” que representa el 64,52% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes. Por otra parte, se observa que, cuatro de estos subtemas, también se ubicaron en el mes de enero como los más reiterados en el Sector Integración Social.

Sector Salud

El subtema más reiterado por la ciudadanía continúa siendo “Ambulatorio medicina especializada” que representa el 18,67% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes. Por otra parte, se observa que, cuatro de estos subtemas, en enero también se ubicaron como los más reiterados en el Sector Salud.

Tabla No 9 Subtemas más frecuentes Sector Salud

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
D. AMBULATORIO MEDICINA ESPECIALIZADA	1.259	18,67%
ACCESO Y ORIENTACIÓN SOBRE SERVICIOS DE SALUD	519	7,70%
RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTIÓN DE FUNCIONARIOS	313	4,64%
CALIDAD DEL AGUA Y SANEAMIENTO BASICO - ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO INSPECCION VIGILANCIA Y CONTROL	299	4,43%
REGISTRO Y AUTORIZACIÓN DE TITULOS EN EL ÁREA DE LA SALUD	280	4,15%
OTROS	4.074	60,41%
TOTAL	6.744	100%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/03/2026

Sector Ambiente

Tabla No 10 Subtemas más frecuentes Sector Ambiente

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
CONTAMINACIÓN ATMOSFERICA (AIRE AUDITIVA VISUAL)	642	14,52%
FORESTAL (PODA TALA MANEJO MADERAS)	634	14,34%
ESCRUADRON ANTI CRUELDAD	626	14,16%
CERTIFICACIÓN DE RIESGO	383	8,66%
CONCEPTOS SANCIONATORIOS Y NOTIFICACIONES	195	4,41%
OTROS	1.941	43,90%
TOTAL	4.421	100%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/03/2026

En el Sector Ambiente, el subtema más reiterado es “Contaminación atmosférica (aire, auditiva, visual)” que representa el 14,52% del total de respuestas emitidas en el mes en el sector.

Sector Hábitat

Tabla No 11 Subtemas más frecuentes Sector Hábitat

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
ACCESO A VIVIENDA	1.191	27,84%
RECOLECCIÓN RESIDUOS ESCOMBROS ANIMAL MUERTO ORDINARIOS VEGETALES HOSPITALARIOS Y MOBILIARIOS	863	20,17%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	322	7,53%
ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL ARRENDAMIENTO DE INMUEBLES	228	5,33%
TITULACIÓN PREDIAL EN ESTRATOS 1 Y 2	152	3,55%
OTROS	1.522	35,58%
TOTAL	4.278	100%

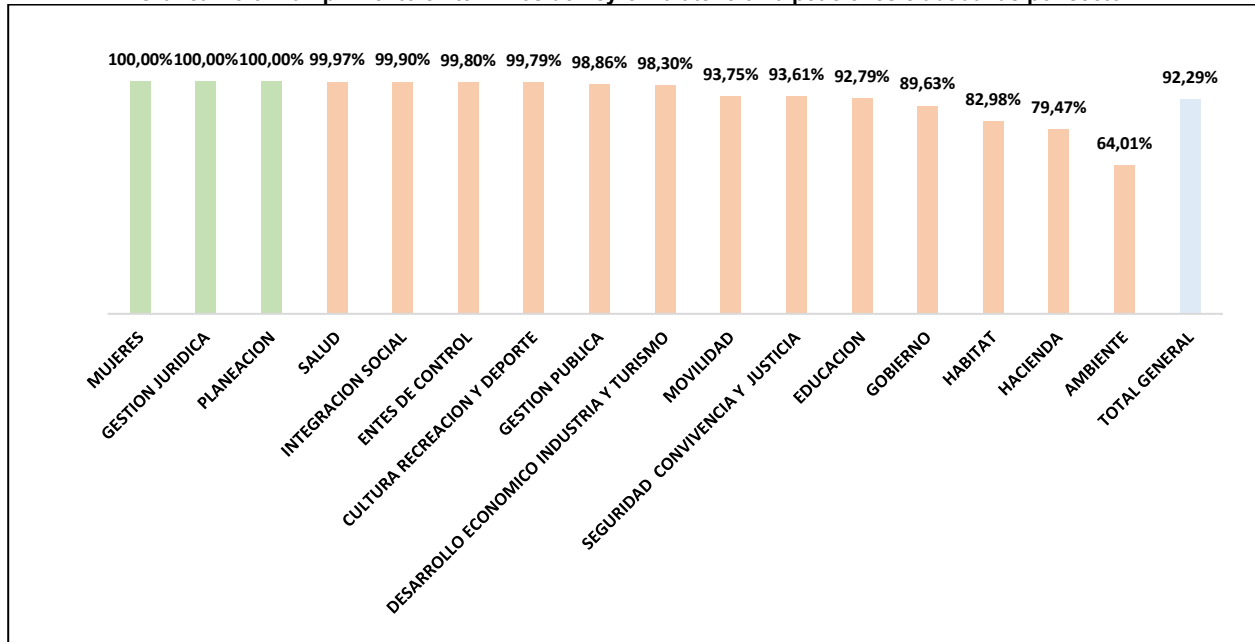
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/03/2026

En el Sector Hábitat, el subtema más reiterado es “Acceso a vivienda” y representan el 27,48% del total de respuestas emitidas en el Sector; hay que mencionar que este subtema pasó de la segunda posición en enero, a ubicarse en febrero como el más reiterado del Sector, desplazando al subtema “Recolección residuos, escombros, animal muerto, ordinarios, vegetales, hospitalarios y mobiliarios” que pasó a la segunda posición en febrero. Por otra parte, se observa que, cuatro de estos subtemas, en enero también se ubicaron como los más reiterados en el Sector Hábitat.

3.5. Tiempos de gestión

En la Gráfica No 5 se muestra la atención de peticiones en términos de ley, por sectores del Distrito Capital, detallando la oportunidad de respuestas emitidas en Bogotá te escucha. Se observa que 3 sectores del Distrito Capital (Mujeres, Gestión Jurídica, Planeación), dieron respuesta oportuna al 100% de sus peticiones ciudadanas; 8 sectores y los entes de control dieron respuesta oportuna en más del 90%; 2 se encuentran en un nivel superior al 80% y solo 2 sectores está en un rango inferior al 80%. A su vez, el cumplimiento de la oportunidad de respuestas emitidas en Bogotá te escucha de todas las entidades del Distrito es del 92,29%.

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 01/03/2026

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
AMBIENTE				
INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO - IDIGER	48,9%	80,8%	69,0%	72,9%
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL - IDPYBA	100,0%	99,6%	97,0%	99,4%
JARDÍN BOTÁNICO DE BOGOTÁ JOSE CELESTINO MUTIS - JBB	100,0%	97,9%	96,0%	97,5%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	64,6%	38,2%	55,6%	39,7%
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE				
CANAL CAPITAL	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
FUNDACIÓN GILBERTO ÁLZATE AVENDAÑO - FUGA	N/A	100,0%	N/A	100,0%
INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRD	100,0%	99,8%	97,5%	99,6%
ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ - OFB	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO				
CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO Y LA PRODUCTIVIDAD BOGOTÁ REGIÓN (INVEST IN BOGOTÁ)	N/A	100,0%	N/A	100,0%
INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO - IDT	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL - IPES	100,0%	98,7%	100,0%	98,8%
SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	100,0%	97,8%	100,0%	97,9%
EDUCACIÓN				

AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA - ATENEA	N/A	98,1%	100,0%	98,1%
INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO - IDEP	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	91,1%	91,5%	72,9%	90,9%
UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	55,6%	44,1%	8,3%	41,9%
ENTES DE CONTROL				
CONCEJO DE BOGOTÁ	100,0%	99,1%	100,0%	99,2%
PERSONERÍA DE BOGOTÁ D.C.	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
VEEDURÍA DISTRITAL	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
GESTIÓN JURÍDICA				
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
GESTIÓN PÚBLICA				
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL - DASCD	100,0%	100,00%	100,0%	100,0%
SECRETARIA GENERAL ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ	100,0%	98,7%	100,0%	98,8%
GOBIERNO				
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO - DADEP	100,0%	100,0%	N/A	100,0%
INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL - IDPAC	67,6%	52,0%	0,0%	64,1%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	80,6%	90,4%	81,7%	90,1%
HÁBITAT				
CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR - CVP	100,0%	99,2%	100,0%	99,3%
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ EAAB - ESP	100,0%	70,3%	0,0%	69,9%
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%	93,1%	66,7%	92,6%
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	89,6%	93,0%	94,5%	93,5%
U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS - UAESP	66,7%	61,6%	50,0%	61,6%
VANTI S.A. ESP	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
HACIENDA				

FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES - FONCEP	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
LOTERÍA DE BOGOTÁ	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	89,7%	77,1%	53,5%	72,5%
UNL DE CATASTRO DISTRITAL - UAEDC	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
INTEGRACION SOCIAL				
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	100,0%	99,9%	100,0%	99,9%
MOVILIDAD				
CONCESIÓN DE GRÚAS Y PATIOS	N/A	100,0%	N/A	100,0%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU	89,3%	74,1%	85,2%	75,4%
TERMINAL DE TRANSPORTES S.A.	100,0%	97,2%	66,7%	97,1%
EMPRESA METRO DE BOGOTÁ S.A.	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	75,0%	95,1%	97,8%	95,1%
EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A.	100,0%	88,8%	64,0%	85,7%
U.A.E. DE REHABILITACIÓN Y MANTENIMIENTO VIAL - UAERMV	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
MUJERES				
SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
PLANEACIÓN				
SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
SALUD				
CAPITAL SALUD EPS-S S.A.S.	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
ENTIDAD DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y TÉCNICA - EGAT	N/A	N/A	N/A	N/A
INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD - IDCBIS	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	100,0%	99,9%	100,0%	99,9%
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E.	100,0%	99,8%	100,0%	99,8%
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E.	N/A	100,0%	100,0%	100,0%

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%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA				
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	100,0%	90,2%	62,5%	90,0%
U.A.E. CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ - UAECOB	100,0%	99,8%	100,0%	99,8%
TOTAL GENERAL	81,8%	92,8%	82,2%	92,3%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/03/2026

La Tabla No 12 muestra que, durante el mes de febrero, de 60 entidades y entes de control del Distrito Capital que emitieron respuestas a peticiones ciudadanas en Bogotá te escucha, 29 entidades y 2 Entes de Control dieron respuesta oportuna en Bogotá te escucha al 100% de sus peticiones ciudadanas para todas las tipologías; mientras que 28 entidades y 1 ente de control, presentan gestión extemporánea en la atención de sus peticiones; a estos(as), se les recomienda realizar un mayor seguimiento a los tiempos de cierres en Bogotá te escucha, a fin de garantizar que los ciudadanos reciban respuesta a sus peticiones, de manera clara y oportuna y asegurar el registro en el aplicativo.

3.6. Seguimiento a peticiones vencidas en el Sistema

En la Tabla No 13 se presenta el seguimiento a las peticiones vencidas en Bogotá te escucha; con corte al último día de febrero, 7.831 peticiones se encuentran vencidas (fuera de términos y sin respuesta), presentándose aumento en el total, que pasó de 5.710 peticiones vencidas en enero (con corte al último día), a 7.831 peticiones vencidas en febrero.

Tabla No 13. Entidades con mayor número de peticiones vencidas

ENTIDAD	No	%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	1694	21,6%
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	1564	20,0%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PUBLICOS -UAESP	864	11,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	855	10,9%
INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMATICO - IDIGER	521	6,7%
EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A.	495	6,3%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO – IDU	449	5,7%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	436	5,6%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	181	2,3%
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTA EAAB - ESP	168	2,1%
OTRAS ENTIDADES	604	7,7%
TOTAL GENERAL	7.831	100%

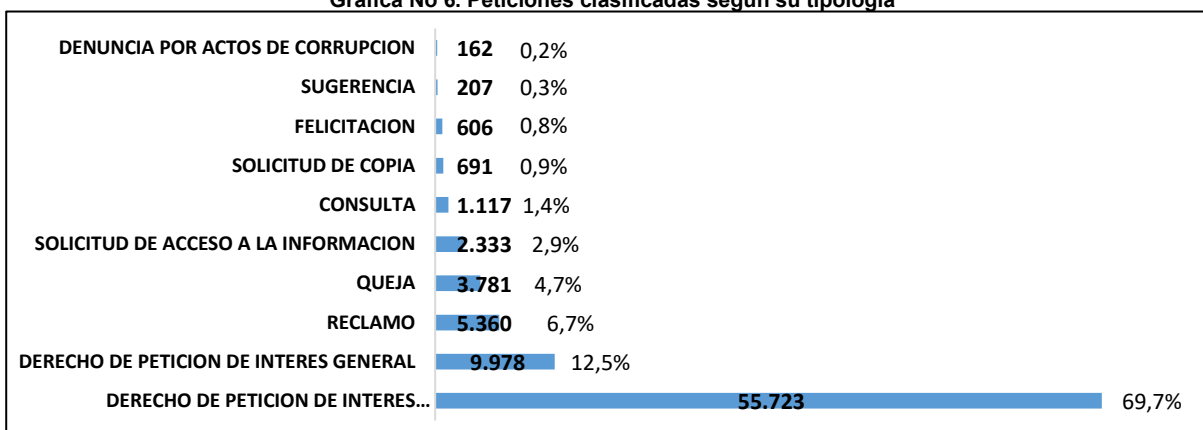
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/03/2026

Frente al mes anterior, se observa que 8 de las entidades listadas en la Tabla No 13, en enero también se ubicaron en el ranking de las 10 entidades con mayor número de peticiones vencidas (fuera de términos y sin respuesta); teniendo en cuenta que salieron del ranking la Secretaría Distrital del Hábitat y la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia ingresando el Instituto de Desarrollo Urbano – IDU y la Empresa de Acueducto y Alcantarillado De Bogotá EAAB – ESP.

4. CLASIFICACIÓN DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA

En la Gráfica No 6 se muestran las peticiones registradas en Bogotá te escucha en el mes de febrero, clasificadas por tipología, la cual muestra que, del total de peticiones registradas 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 69,7% del total registrado; la segunda tipología es el “Derecho de Petición de Interés General” con el 12,5% del total registrado en el mes en Bogotá te escucha. No se presenta variación (en referencia al mes de enero) en cuanto a las dos tipologías más utilizadas por la ciudadanía.

Gráfica No 6. Peticiones clasificadas según su tipología

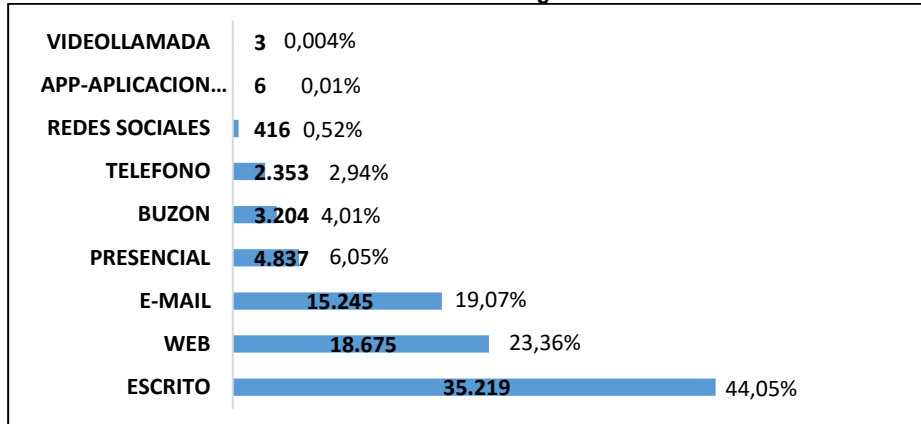


Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/03/2026

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 44,05% del total de peticiones registradas; en segunda posición se encuentra el canal “Web” con el 23,36% del total registrado. No se presenta variación (en referencia al mes de enero) en cuanto al canal más utilizado.

Gráfica No 7. Peticiones clasificadas según Canal de interacción

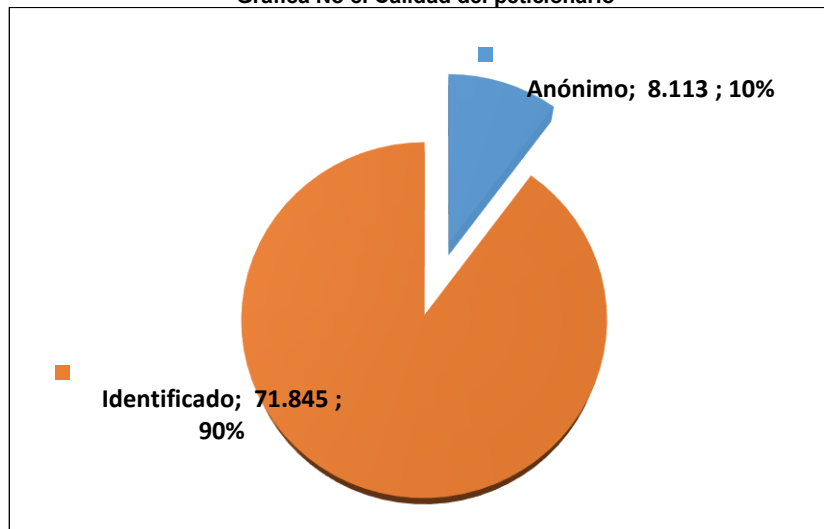


Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/03/2026

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 90% fueron interpuestas por ciudadanos(as) identificados, y el 10% por ciudadanos(as) anónimos, destacándose que una alta proporción de peticionarios continúan identificándose al registrar sus peticiones en Bogotá te escucha.

Gráfica No 8. Calidad del peticionario

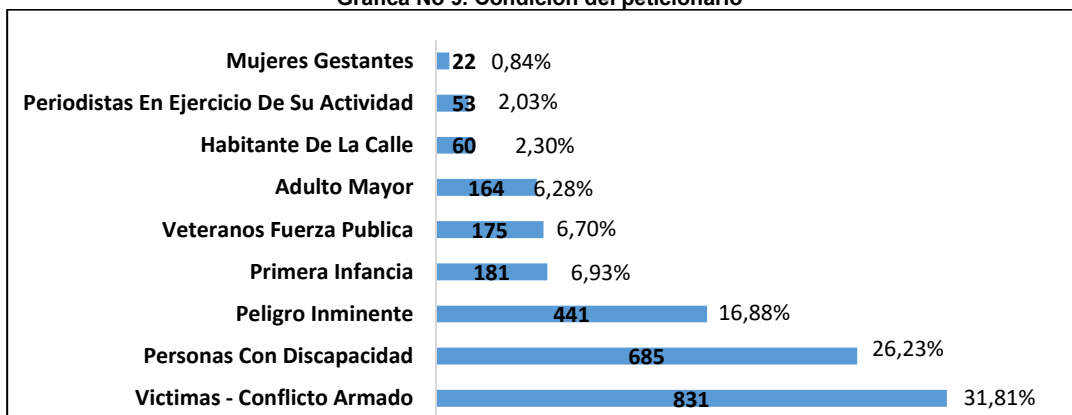


Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/03/2026

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 febrero (79.958), el 3,27% refiere condición especial. De estas, "Víctimas del conflicto armado", continúa presentando el mayor número de registros y representa el 31,81% del total que refieren condición especial; a su vez, la condición "Personas con discapacidad" se posicionó como la segunda con mayor registro (con el 26,23%).

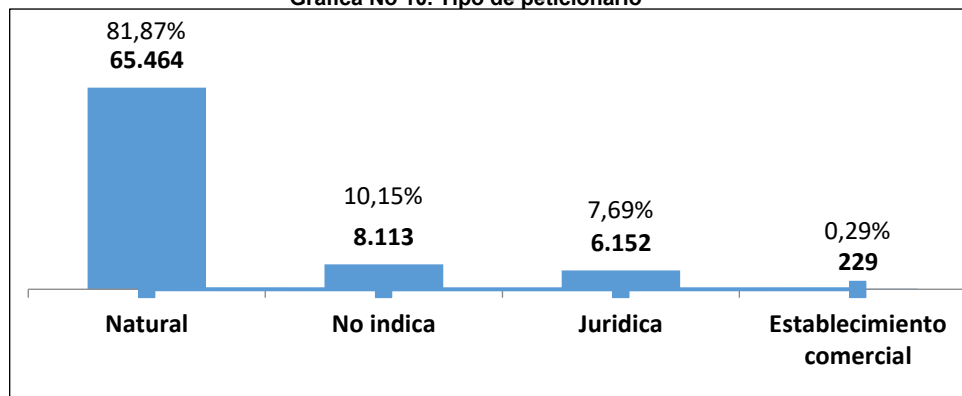
Gráfica No 9. Condición del peticionario



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/03/2026

8. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO

Gráfica No 10. Tipo de peticionario

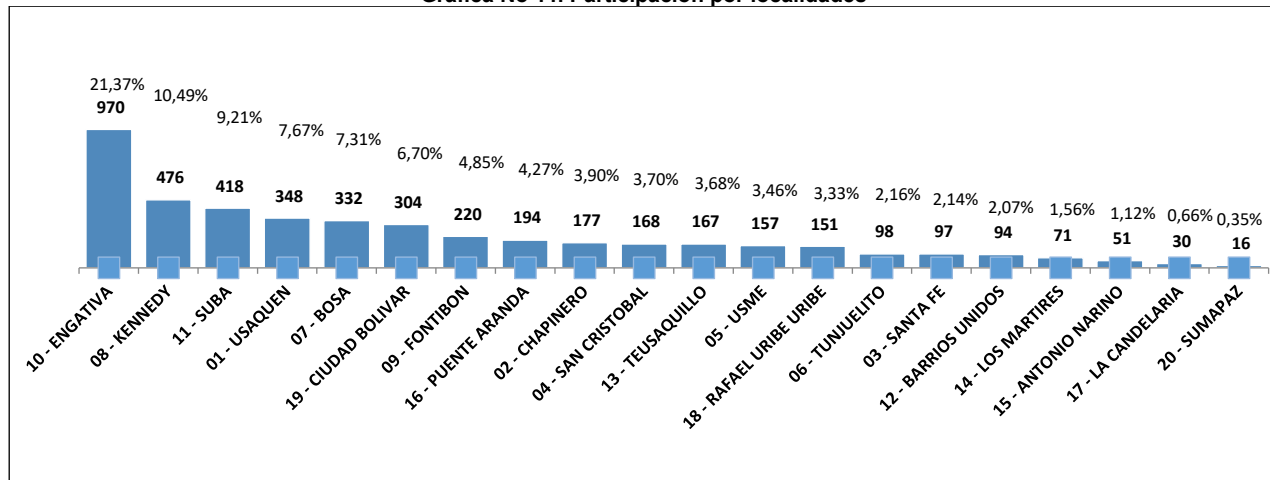


Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/03/2026

La Gráfica No 10 presenta el total de peticiones interpuestas en Bogotá te escucha, clasificadas por tipo de peticionario, observándose que el 81,87% se identifica como persona natural, el 7,69% como persona jurídica, el 0,29% como establecimiento comercial; y el 10,15% no reporta esta información. Frente al mes de enero, 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 01/03/2026

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 4.539 peticiones en las que se diligenció este campo, es decir, el 5,7% del total registrado en el mes; concluyéndose que las localidades de Engativá, Kennedy y Suba son las que tienen mayor registro de peticiones con 970, 476 y 418 respectivamente, acumulando el 41,07% del total de peticiones en las que se reportó ubicación. Por otra parte, frente al mes anterior (enero), se observa que, estas mismas tres localidades continúan en el ranking de las 3 localidades donde más se presentan los hechos referidos o situación mencionada en las peticiones interpuestas, presentándose variación en la posición, teniendo en cuenta que, la localidad de Suba pasó de la segunda posición en enero, a ubicarse en la tercera posición en febrero.

A continuación, se presentan los temas más relevantes para estas tres localidades:

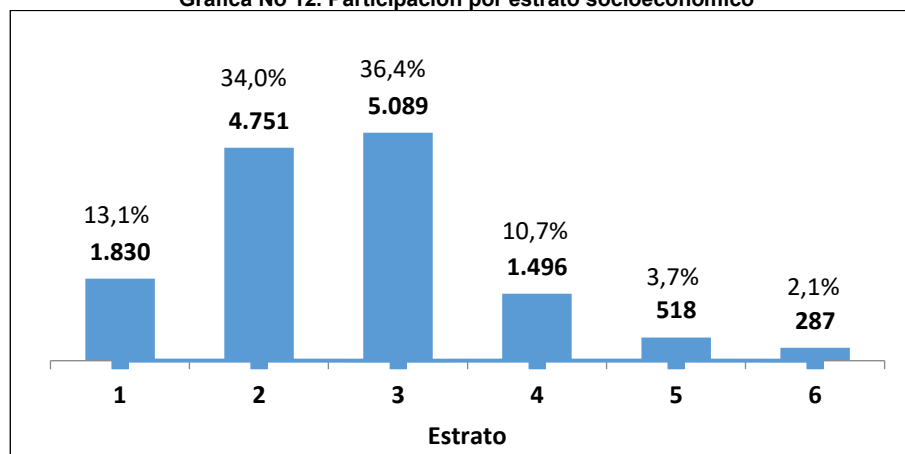
Tabla No. 14. Temas principales en las tres localidades más involucradas en las peticiones

LOCALIDAD DE LOS HECHOS	TEMA	No TOTAL PETICIONES
10 - ENGATIVA	COACTIVO	286
	CONTRAVENCIONES	248
	SERVICIO A LA CIUDADANIA	72
08 - KENNEDY	OBRAS DE INFRAESTRUCTURA IDU	51
	TRANSFERENCIAS MONETARIAS	45
	CONTRAVENCIONES	36
11 - SUBA	SERVICIO A LA CIUDADANIA	84
	TRANSFERENCIAS MONETARIAS	62
	SALUD PUBLICA	48

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/03/2026

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 01/03/2026

En la Gráfica No 12 se presentan las cifras de peticiones ciudadanas que incluyeron estrato, encontrándose que en 13.971 peticiones se incluye esta variable, las cuales representan el 17,5% del total registrado en el mes; de estas, el estrato 3 presenta el mayor registro representando el 36,4% del total en el que se incluyó estrato; Frente al mes de enero, se evidencia una variación, teniendo en cuenta que, en ese mes el estrato 2 fue el estrato socioeconómico con mayor registro en Bogotá te escucha.

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 58 peticiones, especificando la oportunidad en la gestión:

Tabla No. 15. Peticiones clasificadas con el Subtema Veedurías Ciudadanas

SECTOR	ENTIDAD	RESPUESTA CON GESTIÓN EXTEMPORÁNEA	RESPUESTA CON GESTIÓN OPORTUNA	TOTAL PETICIONES GESTIONADAS
MUJERES	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	-	3	3
INTEGRACIÓN SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	-	2	2
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	15	41	56
	INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL - IDPAC	1	-	1
ENTES DE CONTROL	CONCEJO DE BOGOTÁ	-	1	1
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	1	13	14
	UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	1	1	2
	AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA - ATENEA	-	1	1
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO - IDT	-	8	8
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	-	5	5
	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	-	1	1
TOTAL PETICIONES GESTIONADAS		18	76	94

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/03/2026

La Tabla No 15 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.veedurriadistrital.gov.co>, de acuerdo con lo establecido en la Circular 006 de 2017.

A continuación, se presenta dicho consolidado para el mes de enero/2026³:

Tabla No. 16. Cumplimiento Decreto 371/2010 - enero 2026

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 - Alcaldía Mayor de Bogotá	4.086	4.086	N.A.	N.A.	100,00%

³ 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 20 de febrero de 2026.

SECTOR	ENTIDAD	REPORTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES	REPORTE DE LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	PETICIONES NO REPORTADAS POR LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	PETICIONES NO SUBIDAS POR LA ENTIDAD AL SISTEMA (INGRESADAS POR OTROS CANALES)	PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DECRETO 371/2010
	Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital - DASCD	63	63	N.A.	N.A.	100,00%
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	2.252	2.252	N.A.	N.A.	100,00%
	Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP	574	574	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC	48	48	N.A.	N.A.	100,00%
HACIENDA	Secretaría Distrital de Hacienda	2.253	2.383	N.A.	130	94,54%
	Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital - UAECD	254	254	N.A.	N.A.	100,00%
	Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP	70	70	N.A.	N.A.	100,00%
	Lotería de Bogotá	49	49	N.A.	N.A.	100,00%
PLANEACIÓN	Secretaría Distrital de Planeación	1.725	1.725	N.A.	N.A.	100,00%
DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIAL Y TURISMO	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	333	333	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto para la Economía Social - IPES	178	178	N.A.	N.A.	100,00%
	Corporación para el desarrollo y la Productividad Bogotá Región (Invest In Bogotá)	4	NO REPORTA			
	Instituto Distrital de Turismo - IDT	11	11	N.A.	N.A.	100,00%
EDUCACIÓN	Secretaría de Educación del Distrito	889	893	N.A.	4	99,55%
	Agencia Distrital para la educación Superior, la Ciencia y la Tecnología - ATENEA	1.676	1.676	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP	20	20	N.A.	N.A.	100,00%
	Universidad Distrital Francisco José de Caldas	37	37	N.A.	N.A.	100,00%
SALUD	Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud - IDCBS	2	2	N.A.	N.A.	100,00%
	Secretaría Distrital de Salud	4.111	4.111	N.A.	N.A.	100,00%
	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	399	399	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
	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.	798	798	N.A.	N.A.	100,00%
	Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E.	284	284	N.A.	N.A.	100,00%
	Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.	383	383	N.A.	N.A.	100,00%
	Entidad de Gestión Administrativa y Técnica - EGAT	2	2	N.A.	N.A.	100,00%
	Capital Salud EPS-S S.A.S.	106	5.434	N.A.	5.328	1,95%
INTEGRACIÓN SOCIAL	Secretaría Distrital de Integración Social	6.773	6.773	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON	103	103	N.A.	N.A.	100,00%
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	Secretaría Distrital de Cultura Recreación y Deporte	296	296	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD	845	845	N.A.	N.A.	100,00%
	Orquesta Filarmónica de Bogotá - OFB	8	8	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC	92	92	N.A.	N.A.	100,00%
	Fundación Gilberto Álzate Avendaño - FUGA	54	54	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de las Artes - IDARTES	311	311	N.A.	N.A.	100,00%
	Canal Capital	32	32	N.A.	N.A.	100,00%
AMBIENTE	Secretaría Distrital de Ambiente	1.179	1.179	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER	713	713	N.A.	N.A.	100,00%
	Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis - JBB	163	163	N.A.	N.A.	100,00%
	Instituto Distrital para la Protección y el Bienestar Animal - IDPYBA	986	986	N.A.	N.A.	100,00%
MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	26.039	30.322	N.A.	4.283	85,87%
	Instituto de Desarrollo Urbano - IDU	741	741	N.A.	N.A.	100,00%
	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UAERMV	294	294	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
	Empresa de Transporte del Tercer Milenio Transmilenio S.A.	1.821	66.249	N.A.	64.428	2,75%
	Terminal de Transportes S.A.	820	820	N.A.	N.A.	100,00%
	Concesión de Grúas y Patios	39	NO REPORTA			
	Empresa Metro de Bogotá S.A.	456	456	N.A.	N.A.	100,00%
HÁBITAT	Secretaría Distrital del Hábitat	1.586	1.586	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	796	796	N.A.	N.A.	100,00%
	Empresa de Renovación y desarrollo Urbano de Bogotá - Renobo	30	30	N.A.	N.A.	100,00%
	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB - ESP	144	76.729	N.A.	76.585	0,19%
	Enel Colombia S.A. ESP	56	NO REPORTA			
	Vanti S.A. ESP	17	NO REPORTA			
	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. - ETB - ESP	37	NO REPORTA			
MUJER	Secretaría Distrital de la Mujer	280	280	N.A.	N.A.	100,00%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	783	783	N.A.	N.A.	100,00%
	Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos Bogotá - UAECOB	544	544	N.A.	N.A.	100,00%
GESTIÓN JURÍDICA	Secretaría Jurídica Distrital	150	150	N.A.	N.A.	100,00%
ENTES DE CONTROL	Concejo de Bogotá	115	115	N.A.	N.A.	100,00%
	Veeduría Distrital	226	226	N.A.	N.A.	100,00%
	Personería de Bogotá D.C.	81	NO REPORTA			
TOTAL		67.564	218.088	0	150.758	30,98%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado 01/03/2026
Reporte Red Distrital de Quejas y Reclamos sección informes 09/03/2026

De acuerdo con la información consolidada en la Tabla No 16, 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 67.564 peticiones, mientras que las entidades en su “Informe mensual de PQR” reportaron 218.088 peticiones encontrándose una diferencia de 150.758

peticiones⁴, para un cumplimiento del 30,98%; es decir, de la totalidad de peticiones interpuestas por la ciudadanía ante la Administración Distrital, se cargó en Bogotá te escucha el 30,98% 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 (0,19%), Capital Salud (1,95%), Empresa de Transporte del Tercer Milenio Transmilenio S.A. (2,75%).

13. RECOMENDACIONES

- A las entidades que gestionan y reciben por competencia, las diez temáticas más relevantes en el Distrito Capital (Movilidad - Transporte - Malla Vial, Familia, Salud, Ambiente, Educación, Gobierno Local, Urbanismo – Vivienda, Servicios Públicos, Asistencia Social e 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 28 entidades y el ente de control que presentan gestión extemporánea en la atención de sus peticiones en el mes de febrero:
 - Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología - ATENEA
 - Caja de la Vivienda Popular - CVP
 - Concejo de Bogotá
 - Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB - ESP
 - Empresa de Transporte del Tercer Milenio Transmilenio S.A.
 - Enel Colombia S.A. ESP
 - Instituto de Desarrollo Urbano - IDU
 - Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER
 - Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC
 - Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDR D
 - Instituto Distrital para la Protección y el Bienestar Animal - IDPYBA
 - Instituto para la Economía Social - IPES
 - Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis - JBB
 - Secretaría de Educación del Distrito
 - Secretaría Distrital de Ambiente
 - Secretaría Distrital de Desarrollo Económico
 - Secretaría Distrital de Gobierno
 - Secretaría Distrital de Hacienda

⁴ 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 Integración Social
- Secretaría Distrital de Movilidad
- Secretaría Distrital de Salud
- Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia
- Secretaría Distrital del Hábitat
- Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá
- Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E.
- Terminal de Transportes S.A.
- U.A.E. Cuerpo Oficial de 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 2019⁵.
- 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, con el propósito de contar con las herramientas necesarias para mejorar el análisis y clasificación de estas.

⁵ 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."

- 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”, es decir, una falencia de clasificación de la petición en el cierre, teniendo en cuenta que un traslado no se considera una respuesta de fondo:
 - Secretaría Distrital del Hábitat
 - Empresa de Transporte del Tercer Milenio Transmilenio S.A.
 - Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia
 - Secretaría Distrital de Ambiente
 - Instituto de Desarrollo Urbano - IDU
 - Secretaría Distrital de Gobierno
 - Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.
 - Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá
 - Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E.
 - Secretaría Distrital de la Mujer
 - Enel Colombia S.A. ESP
 - Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER
 - Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.
 - Secretaría Distrital de Desarrollo Económico
 - Secretaría Distrital de Hacienda
 - Secretaría Distrital de Movilidad
 - Instituto Distrital de Turismo - IDT
 - Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital - UAECD
 - Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP
 - Secretaría de Educación del Distrito
 - Secretaría Jurídica Distrital
 - Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte
 - Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.
 - Secretaría Distrital de Planeación

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