



SECRETARÍA
GENERAL

INFORME GESTIÓN DE PETICIONES
ENTIDADES DISTRITALES MARZO 2026

Página 1 de 31

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

BOGOTÁ D.C. ABRIL 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	21
4.	CLASIFICACIÓN DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA	22
5.	CANALES DE INTERACCIÓN	23
6.	CALIDAD DEL PETICIONARIO	23
7.	CONDICIÓN DEL PETICIONARIO.....	24
8.	PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO	25
9.	PARTICIPACIÓN POR LOCALIDADES DEL D.C.....	25
10.	UTILIZACIÓN DEL SISTEMA POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO	26
11.	PETICIONES DE VEEDURÍAS CIUDADANAS POR SECTORES DEL D.C.	27
12.	RECOMENDACIONES.....	28

INFORME GESTIÓN DE PETICIONES ENTIDADES DISTRITALES MARZO – 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 D.C., como instrumento tecnológico gerencial para registrar las peticiones que tengan origen ciudadano y permita llevar a cabo el seguimiento a las mismas; dichas peticiones, deberán ser resueltas por las entidades en el marco 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. 1 del Acuerdo Distrital 731 de 2018 que establece que todos los organismos y entidades del orden distrital deberán adoptar como único sistema de peticiones ciudadanas, el Sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas y registrarlas de conformidad con los lineamientos dados por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. 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 marzo de 2026, incluyendo la cifra 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,

¹ Acuerdo Distrital 731 de 2018

participación por tipo de peticionario, participación por localidades, utilización por estrato socio-económico, peticiones de veedurías ciudadanas.

2. RESUMEN GLOBAL PETICIONES CIUDADANAS D.C.

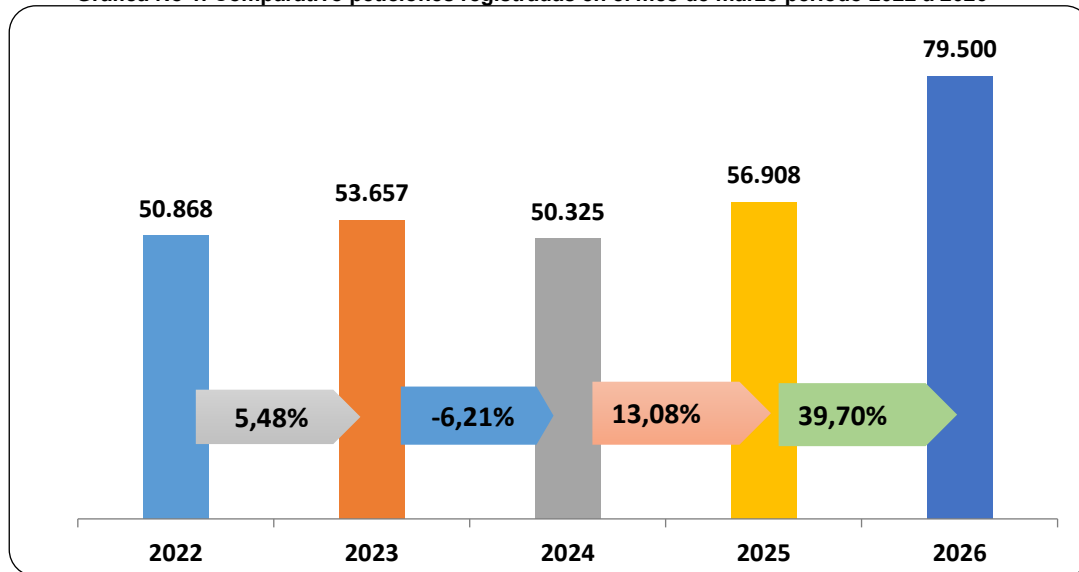
Tabla No 1. Consolidado peticiones registradas 2022 a 2026

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	79.500	22.592	39,70%	-458	-0,57%
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	227.022				

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2026

La Tabla No 1 y Gráfica No 1 muestran que en el mes de marzo 2026 se registraron 79.500 peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, presentándose disminución de 458 peticiones (0,57%) frente a las registradas en el mes de febrero; y aumento de 22.592 peticiones (39,70%) con respecto a las registradas en el mismo mes del año anterior (marzo 2025).

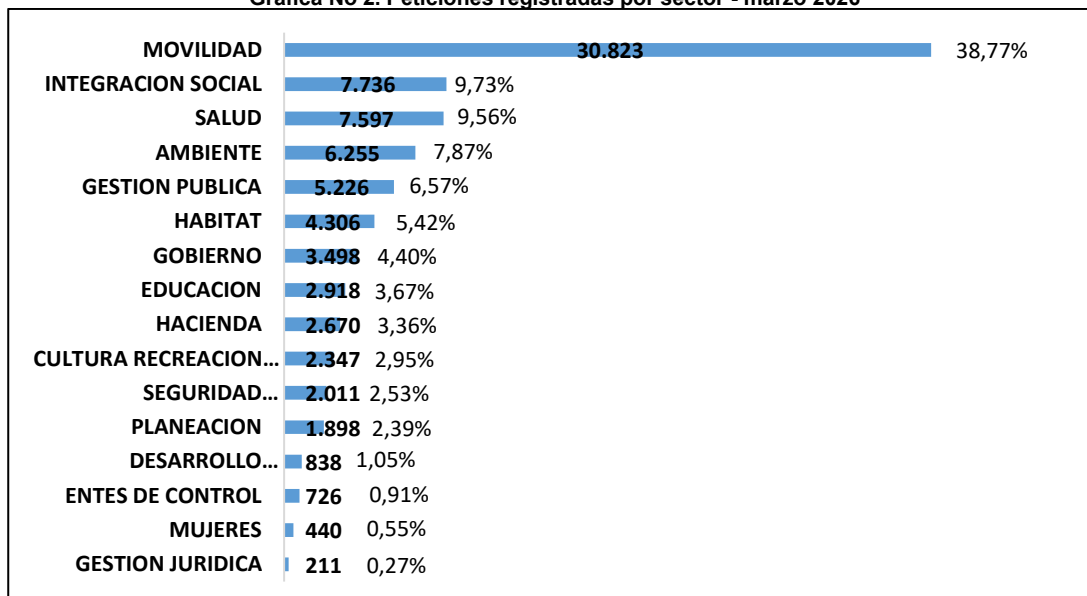
Gráfica No 1. Comparativo peticiones registradas en el mes de marzo periodo 2022 a 2026



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2026

3. GESTIÓN DE PETICIONES POR SECTORES D.C.

Gráfica No 2. Peticiones registradas por sector - marzo 2026



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2026

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 (38,77%), Integración Social (9,73%), Salud (9,56%), Ambiente (7,87%) y Hábitat (5,42%), 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	FEBRERO	MARZO	% VARIACION (MES ANTERIOR)
MOVILIDAD	36.541	30.823	-15,6%
INTEGRACION SOCIAL	7.117	7.736	8,7%
SALUD	6.622	7.597	14,7%
AMBIENTE	5.137	6.255	21,8%
GESTION PUBLICA	4.777	5.226	9,4%
HABITAT	3.990	4.306	7,9%
GOBIERNO	2.882	3.498	21,4%
EDUCACION	2.638	2.918	10,6%
HACIENDA	2.549	2.670	4,7%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	1.703	2.347	37,8%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	1.862	2.011	8,0%
PLANEACION	2.109	1.898	-10,0%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	983	838	-14,8%
ENTES DE CONTROL	554	726	31,0%
MUJERES	291	440	51,2%
GESTION JURIDICA	203	211	3,9%
TOTAL	79.958	79.500	-0,57%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2026

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 marzo con las registradas en el mes de febrero; se observa que 12 sectores y los entes de control presentan aumento en el porcentaje de peticiones registradas en Bogotá te escucha, destacándose el sector mujeres (51,2%); por otra parte, 3 sectores presentan

presenta disminución en el porcentaje de peticiones registradas, destacándose el Sector movilidad (-15,6%).

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	25.266	81,97%	31,78%
	EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A.	2.371	7,69%	2,98%
	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU	1.100	3,57%	1,38%
	TERMINAL DE TRANSPORTES S.A.	960	3,11%	1,21%
	EMPRESA METRO DE BOGOTÁ S.A.	595	1,93%	0,75%
	U.A.E. DE REHABILITACIÓN Y MANTENIMIENTO VIAL - UAERMV	488	1,58%	0,61%
	CONCESIÓN DE GRÚAS Y PATIOS	43	0,14%	0,05%
TOTAL SECTOR MOVILIDAD		30.823	100,00%	38,77%
INTEGRACIÓN SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	7.635	98,69%	9,60%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON	101	1,31%	0,13%
TOTAL SECTOR INTEGRACIÓN SOCIAL		7.736	100,00%	9,73%
SALUD	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	4.928	64,87%	6,20%
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E.	856	11,27%	1,08%
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E.	676	8,90%	0,85%
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	598	7,87%	0,75%
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E.	387	5,09%	0,49%
	CAPITAL SALUD EPS-S S.A.S.	144	1,90%	0,18%
	INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD - IDCBIS	5	0,07%	0,01%

SECTOR	ENTIDAD	# TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
	ENTIDAD DE GESTION ADMINISTRATIVA Y TÉCNICA - EGAT	3	0,04%	0,00%
TOTAL SECTOR SALUD		7.597	100,00%	9,56%
AMBIENTE	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	3.541	56,61%	4,45%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL - IDPYBA	1.517	24,25%	1,91%
	INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO - IDIGER	948	15,16%	1,19%
	JARDÍN BOTÁNICO DE BOGOTÁ JOSE CELESTINO MUTIS - JBB	249	3,98%	0,31%
TOTAL SECTOR AMBIENTE		6.255	100,00%	7,87%
GESTIÓN PÚBLICA	SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ	5.162	98,78%	6,49%
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL - DASCD	64	1,22%	0,08%
TOTAL SECTOR GESTIÓN PÚBLICA		5.226	100,00%	6,57%
HÁBITAT	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	2.300	53,41%	2,89%
	U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS - UAESP	1.258	29,22%	1,58%
	CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR - CVP	361	8,38%	0,45%
	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ EAAB - ESP	171	3,97%	0,22%
	ENEL COLOMBIA S.A. ESP	88	2,04%	0,11%
	EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ - RENOBO	73	1,70%	0,09%
	EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. - ETB - ESP	39	0,91%	0,05%
	VANTI S.A. ESP	16	0,37%	0,02%
TOTAL SECTOR HÁBITAT		4.306	100,00%	5,42%
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	2.610	74,61%	3,28%
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO - DADEP	739	21,13%	0,93%
	INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL - IDPAC	149	4,26%	0,19%
TOTAL SECTOR GOBIERNO		3.498	100,00%	4,40%
EDUCACIÓN	AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA - ATENEA	2.094	71,76%	2,63%
	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	780	26,73%	0,98%

SECTOR	ENTIDAD	# TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
	UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	27	0,93%	0,03%
	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO - IDEP	17	0,58%	0,02%
TOTAL SECTOR EDUCACIÓN		2.918	100,00%	3,67%
HACIENDA	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	2.170	81,27%	2,73%
	U.A.E. DE CATASTRO DISTRITAL - UAECD	391	14,64%	0,49%
	FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES - FONCEP	93	3,48%	0,12%
	LOTERÍA DE BOGOTÁ	16	0,60%	0,02%
TOTAL SECTOR HACIENDA		2.670	100,00%	3,36%
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACIÓN Y DEPORTE - IDR	1.424	60,67%	1,79%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	428	18,24%	0,54%
	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	251	10,69%	0,32%
	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC	143	6,09%	0,18%
	FUNDACIÓN GILBERTO ÁLZATE AVENDAÑO - FUGA	51	2,17%	0,06%
	CANAL CAPITAL	39	1,66%	0,05%
	ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ - OFB	11	0,47%	0,01%
TOTAL SECTOR CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE		2.347	100,00%	2,95%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	1.154	57,38%	1,45%
	U.A.E. CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ - UAECOB	857	42,62%	1,08%
TOTAL SECTOR SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA		2.011	100,00%	2,53%
PLANEACIÓN	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	1.898	100,00%	2,39%
TOTAL SECTOR PLANEACIÓN		1.898	100,00%	2,39%
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	474	56,56%	0,60%
	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL - IPES	326	38,90%	0,41%

SECTOR	ENTIDAD	# TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO - IDT	38	4,53%	0,05%
TOTAL SECTOR DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO		838	100,00%	1,05%
ENTES DE CONTROL	VEEDURÍA DISTRITAL	375	51,65%	0,47%
	CONCEJO DE BOGOTÁ	229	31,54%	0,29%
	PERSONERÍA DE BOGOTÁ D.C.	122	16,80%	0,15%
TOTAL ENTES DE CONTROL		726	100,00%	0,91%
MUJERES	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	440	100,00%	0,55%
TOTAL SECTOR MUJERES		440	100,00%	0,55%
GESTIÓN JURIDICA	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	211	100,00%	0,27%
TOTAL SECTOR GESTIÓN JURIDICA		211	100,00%	0,27%
TOTAL GENERAL		79.500		100,00%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2026

La Tabla No 3 muestra que, en marzo, 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 81,97% del total registrado en su Sector, y el 31,78% del total registrado en Bogotá te escucha.
- Secretaría Distrital de Integración Social: Representa el 98,69% del total registrado en su Sector y el 9,60% del total registrado en Bogotá te escucha.
- Secretaría Distrital de Salud: Representa el 64,87% del total registrado en su Sector y el 6,20% del total registrado en Bogotá te escucha.
- Secretaría Distrital de Ambiente: Representa el 56,61% del total registrado en su Sector y el 4,45% del total registrado en Bogotá te escucha.
- Secretaría Distrital de Gobierno: Representa el 74,61% del total registrado en su Sector y el 3,28% del total registrado.

Frente al mes anterior (febrero), se destaca que la Secretaría Distrital de Movilidad continúa siendo la entidad con mayor registro de peticiones; por otra parte, se observa que, la Secretaría Distrital de

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.

Gobierno reemplazó a Transmilenio como la quinta entidad con mayor registro de peticiones. A fin de complementar esta información, posteriormente, en el numeral 3.4. de este informe, se muestran los principales temas y subtemas de las peticiones ciudadanas.

3.3. Gestión de respuesta por sectores

A continuación, en la Tabla No 4 se presenta el número de peticiones registradas en el mes de marzo en Bogotá te escucha y el número de cierres realizado por los sectores, la cual muestra que se realizaron 83.331 cierres, destacándose que los sectores Movilidad e Integración Social realizaron el mayor número de cierres (42,29% y 11,21% respectivamente).

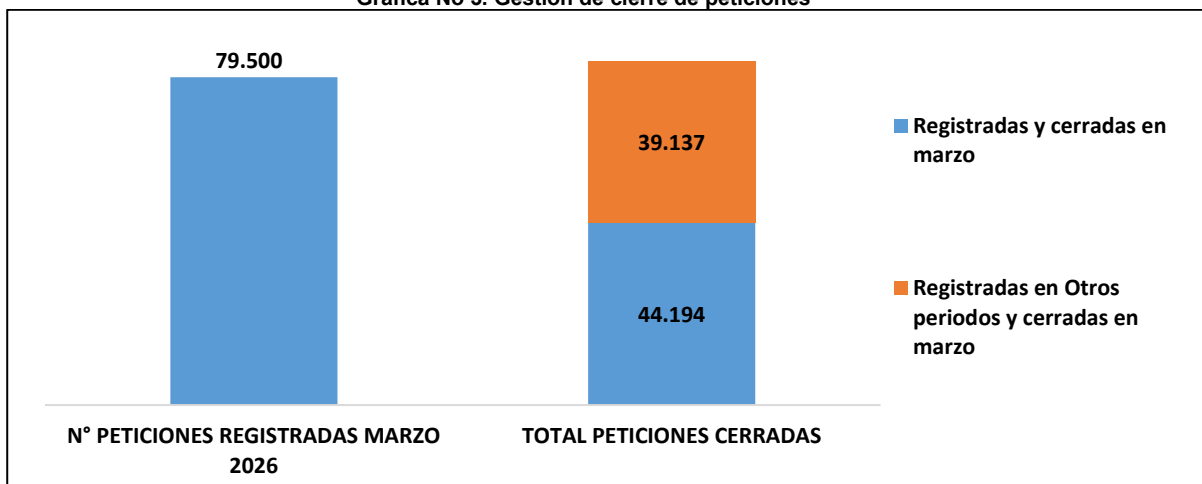
Tabla No 4. Registro y gestión de respuesta por sectores

SECTOR	N° PETICIONES REGISTRADAS MARZO 2026	%	N° PETICIONES REGISTRADAS Y CERRADAS MARZO 2026	N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	% EN CIERRES TOTALES
MOVILIDAD	30.823	38,77%	18.409	16.829	35.238	42,29%
INTEGRACION SOCIAL	7.736	9,73%	5.482	3.857	9.339	11,21%
SALUD	7.597	9,56%	3.356	4.025	7.381	8,86%
AMBIENTE	6.255	7,87%	2.814	2.866	5.680	6,82%
GESTION PUBLICA	5.226	6,57%	229	132	361	0,43%
HABITAT	4.306	5,42%	2.049	3.208	5.257	6,31%
GOBIERNO	3.498	4,40%	3.307	1.626	4.933	5,92%
EDUCACION	2.918	3,67%	1.830	1.602	3.432	4,12%
HACIENDA	2.670	3,36%	1.422	1.311	2.733	3,28%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	2.347	2,95%	1.441	824	2.265	2,72%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	2.011	2,53%	1.503	1.057	2.560	3,07%
PLANEACION	1.898	2,39%	1.168	779	1.947	2,34%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	838	1,05%	416	651	1.067	1,28%
ENTES DE CONTROL	726	0,91%	419	136	555	0,67%
MUJERES	440	0,55%	232	97	329	0,39%
GESTION JURIDICA	211	0,27%	117	137	254	0,30%
TOTAL	79.500	100%	44.194	39.137	83.331	100%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2026

En la Gráfica No 3 se detalla la gestión de respuesta realizada en el mes de marzo, observándose que, de las 79.500 peticiones que ingresaron en marzo, se dio cierre a 44.194 peticiones ingresadas y registradas en este mes, quedando en trámite 35.306 peticiones, que representan el 44,41% del total registrado en el mes de marzo 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 01/04/2026

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

Tabla No 5. Gestión de peticiones – Sector Gestión Pública

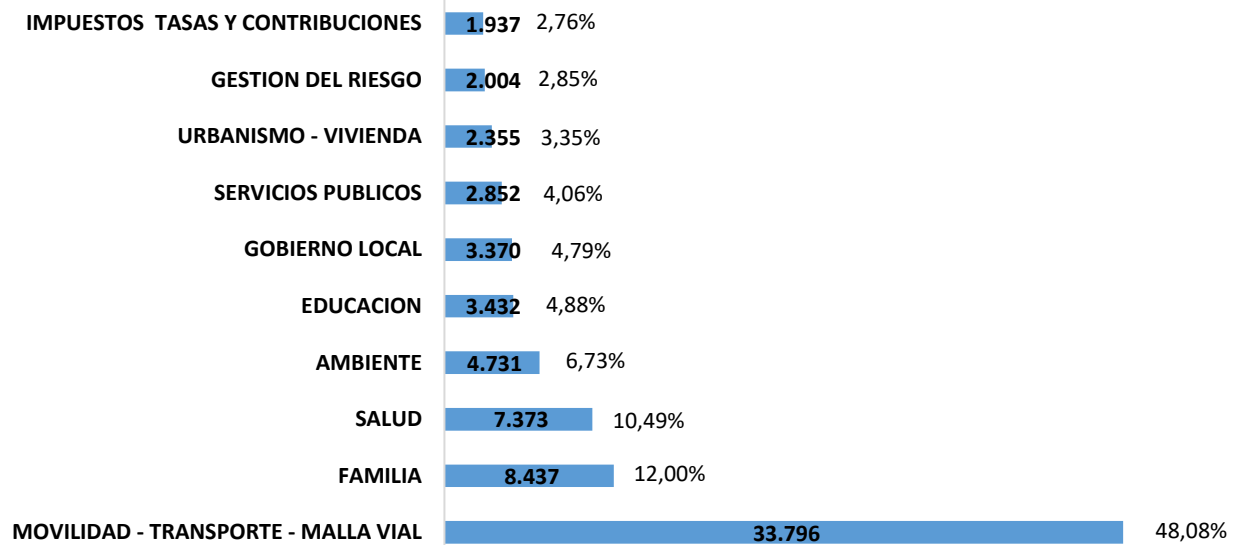
ENTIDAD	TRASLADOS	RESPUESTAS
SECRETARÍA GENERAL	6.010	324
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE SERVICIO CIVIL	58	37
TOTAL	6.068	361

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2026

3.4. Temas y subtemas más frecuentes

Tomando como base las 83.331 respuestas emitidas en el mes de marzo en Bogotá te escucha, en la Gráfica No 4 se muestran los diez (10) temas más frecuentes, que acumulan 70.287 respuestas (84,35% del total emitido en el mes). De estos, el tema "Movilidad, transporte y malla vial" es el de mayor frecuencia y representa el 48,08% del total de los diez (10) temas más frecuentes, destacándose que este tema, en febrero 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 01/04/2026

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 CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL	% DEL TOTAL
MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	81	19	2.327	29.407	19	985	661	231	14	52	33.796	48,08%
FAMILIA	65	3	1.753	6.194	102	178	90	27	2	23	8.437	12,00%
SALUD	96	9	395	3.103	366	489	2.832	31	33	19	7.373	10,49%
AMBIENTE	172	2	682	3.005	9	190	81	576	2	12	4.731	6,73%
EDUCACIÓN	45	13	203	2.511	6	447	132	59	12	4	3.432	4,88%
GOBIERNO LOCAL	30	23	1.820	1.075	1	314	70	22	12	3	3.370	4,79%

TEMA	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL	% DEL TOTAL
SERVICIOS PÚBLICOS	17	15	1.365	621	4	658	125	26	0	21	2.852	4,06%
URBANISMO - VIVIENDA	183	2	258	1.576	21	69	59	133	50	4	2.355	3,35%
GESTION DEL RIESGO	271	1	229	1.439	0	12	13	36	3	0	2.004	2,85%
IMPUESTOS TASAS Y CONTRIBUCIONES	59	0	654	821	10	25	59	43	265	1	1.937	2,76%
TOTAL GENERAL	1.019	87	9.686	49.752	538	3.367	4.122	1.184	393	139	70.287	100%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2026

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

Sector Movilidad

Tabla No 7. Subtemas más frecuentes Sector Movilidad

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
PRESCRIPCIÓN DE COMPARENDOS	7.070	20,06%
CORRECCIÓN Y DESCARGUES DE MULTAS Y COMPARENDOS YA CANCELADOS	6.855	19,45%
EMBARGOS Y DESEMBARGOS	5.422	15,39%
REVOCATORIA DIRECTA DE COMPARENDO	3.014	8,55%
ATENCIÓN AL PERSONAL EN PUNTOS DE CONTACTO	1.049	2,98%
OTROS	11.828	33,57%
TOTAL	35.238	100%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2026

En este Sector, el subtema más frecuente es “Prescripción de comparendos” que representa el 20,06% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes, que pasó de la segunda posición en febrero, a ubicarse en marzo en la primera posición; a su vez, el subtema “Corrección y descargues de multas y comparendos ya cancelados” que en febrero se ubicó en la primera posición, pasó a la segunda posición en marzo. Por otra parte, se observa que 4 de estos subtemas, en febrero también se ubicaron como los más reiterados en el Sector Movilidad, teniendo en cuenta que ingresó el subtema “Atención al personal en puntos de contacto” desplazando del ranking a “Notificación de comparendos”.

Sector Integración Social

Tabla No 8 Subtemas más relevantes Sector Integración Social

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
INGRESO MÍNIMO GARANTIZADO	6.240	66,82%
ENLACE SOCIAL	714	7,65%
CONTACTO Y ATENCIÓN EN CALLE A LOS CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	317	3,39%
CENTROS DE PROTECCIÓN PARA ADULTO MAYOR	257	2,75%
JARDÍN INFANTIL DIURNO	252	2,70%
OTROS	1.559	16,69%
TOTAL	9.339	100%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2026

En este Sector, el subtema más reiterado por la ciudadanía continúa siendo “Ingreso Mínimo Garantizado” que representa el 66,82% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes. Por otra parte, se observa que estos 5 subtemas también se ubicaron en el mes de febrero como los más reiterados en el Sector Integración Social.

Sector Salud

Tabla No 9 Subtemas más frecuentes Sector Salud

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
D. AMBULATORIO MEDICINA ESPECIALIZADA	1.486	20,13%
ACCESO Y ORIENTACIÓN SOBRE SERVICIOS DE SALUD	501	6,79%
RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTIÓN DE FUNCIONARIOS	336	4,55%
B. AMBULATORIO C. EXTERNA GENERAL	254	3,44%
CALIDAD DEL AGUA Y SANEAMIENTO BÁSICO - ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL	245	3,32%
OTROS	4.559	61,77%
TOTAL	7.381	100%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2026

El subtema más reiterado por la ciudadanía continúa siendo “Ambulatorio medicina especializada” que representa el 20,13% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes. Por otra parte, se observa que, cuatro de estos subtemas, en febrero también se ubicaron como los más reiterados en el Sector Salud, teniendo en cuenta que ingresó “B. Ambulatorio c. externa general” desplazando del ranking a “Registro y autorización de títulos en el área de la salud”.

Sector Ambiente

En el Sector Ambiente, el subtema más reiterado es “Contaminación ambiental” que representa el 26,18% del total de respuestas emitidas en el mes en el sector, destacándose que este subtema ingresó al ranking en el mes de marzo; igualmente, se observa que ingresó el subtema “Brigadas de salud”;

subtemas que, desplazaron a “Contaminación atmosférica (aire auditivo visual)” y “Certificación de riesgo” del ranking.

Tabla No 10 Subtemas más frecuentes Sector Ambiente

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
CONTAMINACIÓN AMBIENTAL	1.487	26,18%
ESCUADRÓN ANTI CRUELDAD	855	15,05%
FORESTAL (PODA TALA MANEJO MADERAS)	503	8,86%
CERTIFICACIÓN DE RIESGO	474	8,35%
BRIGADAS DE SALUD	245	4,31%
OTROS	2.116	37,25%
TOTAL	5.680	100%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2026

Sector Hábitat

Tabla No 11 Subtemas más frecuentes Sector Hábitat

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
RECOLECCIÓN RESIDUOS ESCOMBROS ANIMAL MUERTO ORDINARIOS VEGETALES HOSPITALARIOS Y MOBILIARIOS	1.453	27,64%
ACCESO A VIVIENDA	1.108	21,08%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	345	6,56%
ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL ARRENDAMIENTO DE INMUEBLES	243	4,62%
ACTIVIDADES RELACIONADAS CON LA ENAJENACIÓN DE INMUEBLES	187	3,56%
OTROS	1.921	36,54%
TOTAL	5.257	100%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2026

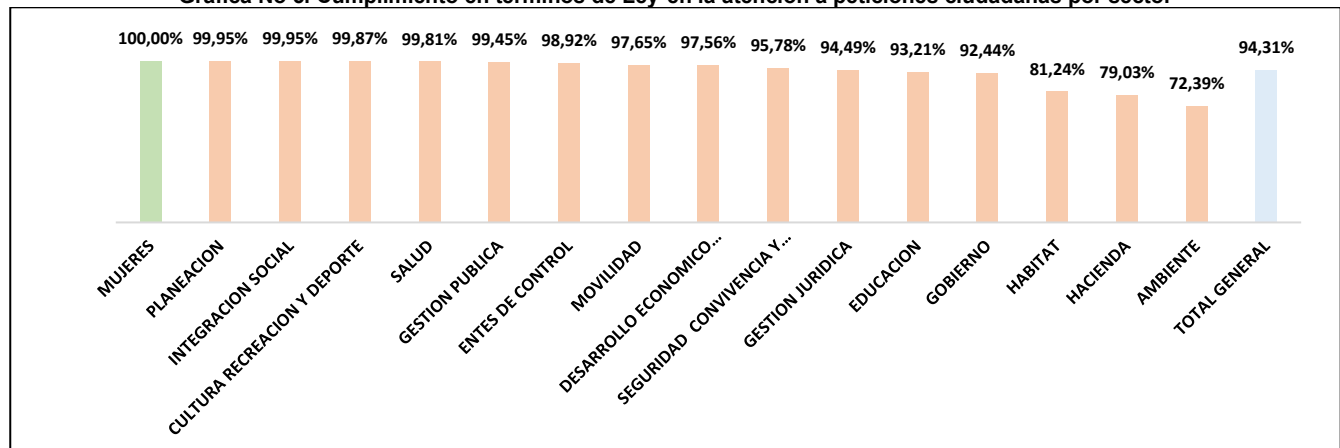
En el Sector Hábitat, el subtema más reiterado es “Recolección residuos, escombros, animal muerto, ordinarios, vegetales, hospitalarios y mobiliarios” y representan el 27,64% del total de respuestas emitidas en el Sector; hay que mencionar que este subtema pasó de la segunda posición en febrero, a ubicarse en marzo como el más reiterado del Sector, desplazando al subtema “Acceso a vivienda” que pasó a la segunda posición en marzo. Por otra parte, se observa que, cuatro de estos subtemas, en febrero 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 un

sector del Distrito Capital (Mujeres), dio respuesta oportuna al 100% de sus peticiones ciudadanas; 11 sectores y los entes de control dieron respuesta oportuna en más del 90%; 1 se encuentra 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 94,31%.

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 01/04/2026

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	54,7%	95,4%	72,4%	83,4%
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL - IDPYBA	100,0%	99,2%	97,8%	99,1%

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
JARDÍN BOTÁNICO DE BOGOTÁ JOSE CELESTINO MUTIS - JBB	100,0%	99,3%	97,3%	98,8%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	78,7%	49,5%	57,7%	52,1%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE				
CANAL CAPITAL	N/A	100,0%	N/A	100,0%
FUNDACIÓN GILBERTO ÁLZATE AVENDAÑO - FUGA	N/A	100,0%	N/A	100,0%
INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACIÓN Y DEPORTE - IDR	100,0%	99,8%	100,0%	99,8%
ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ - OFB	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	100,0%	99,7%	100,0%	99,7%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO				
CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO Y LA PRODUCTIVIDAD BOGOTÁ REGIÓN (INVEST IN BOGOTÁ)	N/A	N/A	N/A	N/A
INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO - IDT	N/A	100,0%	57,1%	81,8%
INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL - IPES	100,0%	96,8%	50,0%	96,3%
SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	100,0%	99,0%	100,0%	99,1%
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	90,0%	89,8%	89,5%	89,8%
UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	100,0%	45,5%	25,0%	46,4%

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
ENTES DE CONTROL				
CONCEJO DE BOGOTÁ	N/A	96,7%	100,0%	97,0%
PERSONERÍA DE BOGOTÁ D.C.	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
VEEDURÍA DISTRITAL	N/A	99,1%	100,0%	99,1%
GESTIÓN JURÍDICA				
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	100,0%	94,3%	100,0%	94,5%
GESTIÓN PÚBLICA				
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL - DASCD	100,0%	100,00%	100,0%	100,0%
SECRETARIA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ	100,0%	99,4%	100,0%	99,4%
GOBIERNO				
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO - DADEP	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL - IDPAC	79,7%	37,0%	40,0%	51,9%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	97,2%	94,3%	75,0%	94,0%
HÁBITAT				
CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR - CVP	100,0%	98,5%	100,0%	98,6%
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ EAAB - ESP	100,0%	80,9%	72,7%	81,0%
EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ - RENOB	N/A	85,7%	39,4%	63,2%
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. - ETB - ESP	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
ENEL COLOMBIA S.A. ESP	100,0%	96,5%	100,0%	96,5%
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	95,1%	95,8%	94,1%	95,4%
U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS - UAESP	100,0%	63,0%	14,3%	62,9%
VANTI S.A. ESP	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
HACIENDA				

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
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	90,3%	80,3%	53,2%	75,1%
U.A.E. DE CATASTRO DISTRITAL - UAEDC	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
INTEGRACIÓN SOCIAL				
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON	N/A	98,8%	100,0%	99,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
MOVILIDAD				
CONCESIÓN DE GRÚAS Y PATIOS	N/A	100,0%	N/A	100,0%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU	86,2%	81,7%	78,1%	81,5%
TERMINAL DE TRANSPORTES S.A.	100,0%	97,9%	87,5%	97,9%
EMPRESA METRO DE BOGOTÁ S.A.	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	100,0%	98,3%	93,1%	98,3%
EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A.	100,0%	98,5%	92,1%	97,9%
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%	99,9%	100,0%	99,9%
SALUD				
CAPITAL SALUD EPS-S S.A.S.	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
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	100,0%	100,0%	100,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	100,0%	99,8%	100,0%	99,8%

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
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E.	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E.	N/A	99,9%	100,0%	99,9%
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	100,0%	100,0%	N/A	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%	93,1%	93,3%	93,1%
U.A.E. CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ - UAECOB	100,0%	99,6%	100,0%	99,6%
TOTAL GENERAL	84,8%	94,9%	81,1%	94,3%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2026

La Tabla No 12 muestra que, durante el mes de marzo, de 59 entidades y entes de control del Distrito Capital que emitieron respuestas a peticiones ciudadanas en Bogotá te escucha, 23 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 33 entidades y 2 entes 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 marzo, 6.924 peticiones se encuentran vencidas (fuera de términos y sin respuesta), presentándose disminución en el total, que pasó de 7.831 peticiones vencidas en febrero (con corte al último día), a 6.924 peticiones vencidas en marzo.

Tabla No 13. Entidades con mayor número de peticiones vencidas

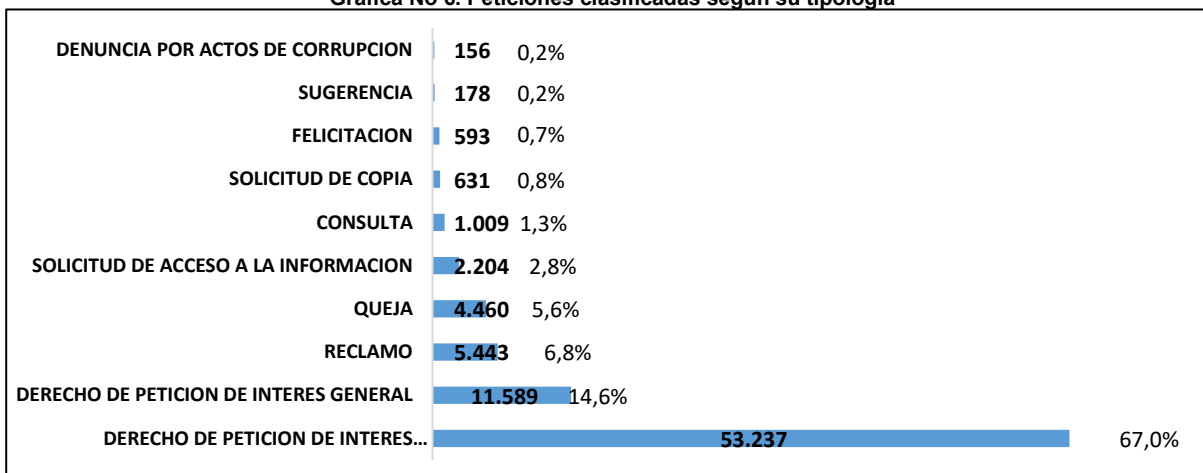
ENTIDAD	NO	%
Secretaria Distrital de Ambiente	1.587	22,9%
Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP	1.368	19,8%
Secretaria Distrital de Hacienda	831	12,0%
Secretaria Distrital de Movilidad	542	7,8%
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático – IDIGER	489	7,1%
Instituto de Desarrollo Urbano - IDU	372	5,4%
Secretaria Distrital de Gobierno	339	4,9%
Empresa de Transporte del Tercer Milenio Transmilenio S.A.	245	3,5%
Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB - ESP	217	3,1%
Secretaria de Educación del Distrito	175	2,5%
Otras entidades	759	11,0%
TOTAL GENERAL	6.924	100%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2026

Frente al mes anterior, se observa que todas las entidades listadas en la Tabla No 13, en febrero también se ubicaron en el ranking de las 10 entidades con mayor número de peticiones vencidas (fuera de términos y sin respuesta) con corte al último día del mes.

4. CLASIFICACIÓN DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA

Gráfica No 6. Peticiones clasificadas según su tipología



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2026

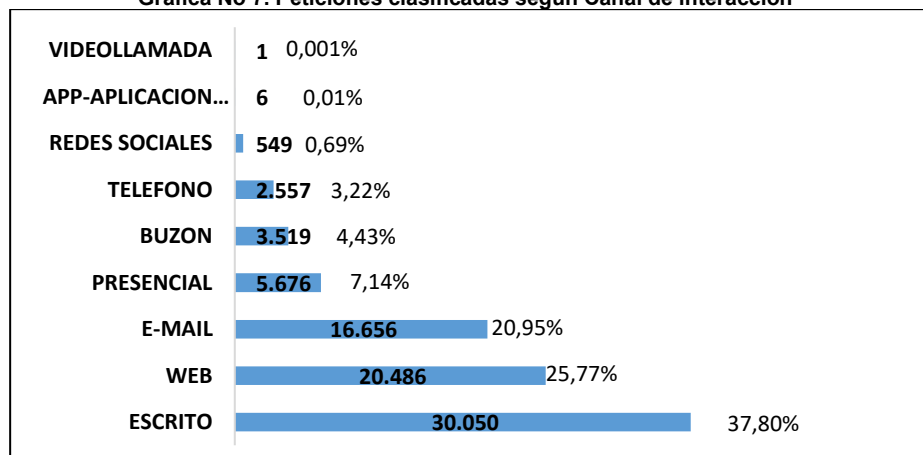
En la Gráfica No 6 se muestran las peticiones registradas en Bogotá te escucha en el mes de marzo, clasificadas por tipología, la cual muestra que, del total de peticiones registradas en el mes, el “Derecho

de Petición de Interés Particular” es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, y representa el 67,0% del total registrado; la segunda tipología es el “Derecho de Petición de Interés General” con el 14,6% del total registrado en el mes en Bogotá te escucha. No se presenta variación (en referencia al mes de febrero) en cuanto a las dos tipologías más utilizadas por la ciudadanía.

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 37,80% del total de peticiones registradas; en segunda posición se encuentra el canal “Web” con el 25,77% del total registrado. No se presenta variación (en referencia al mes de febrero) en cuanto al canal más utilizado.

Gráfica No 7. Peticiones clasificadas según Canal de interacción

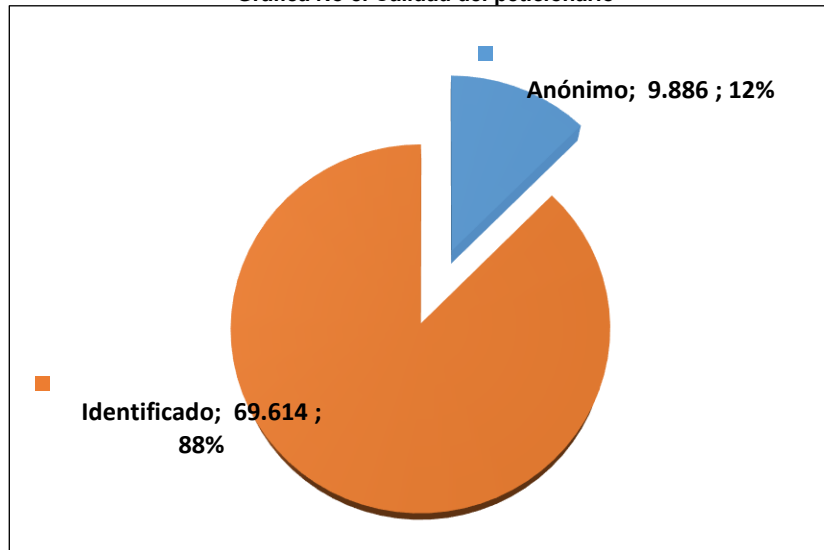


Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2026

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 88% fueron interpuestas por ciudadanos(as) identificados, y el 12% 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

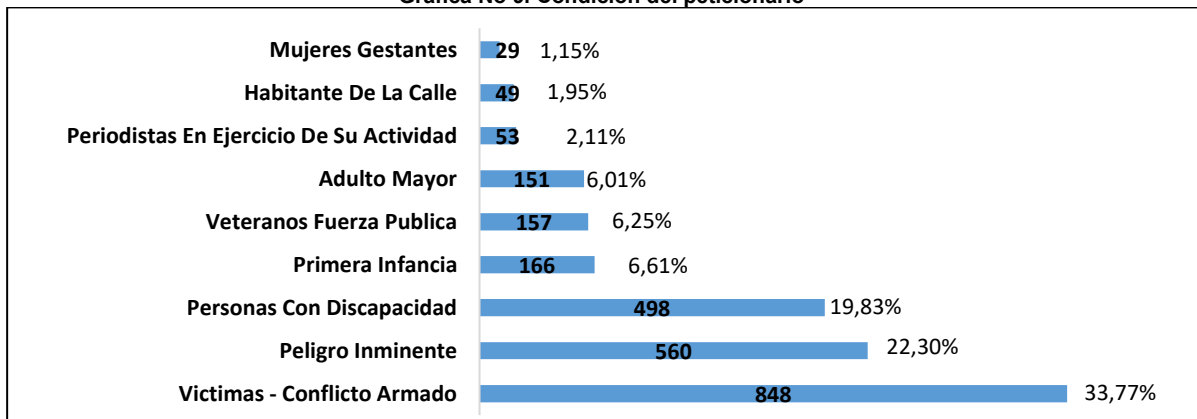


Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2026

7. CONDICIÓN DEL PETICIONARIO

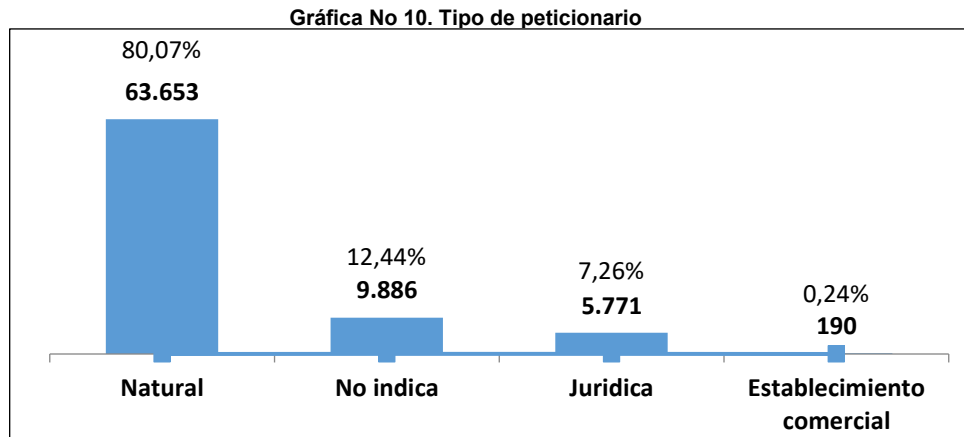
A continuación, en la Gráfica No 9 se muestran las peticiones registradas en Bogotá te escucha, clasificadas según la condición del peticionario; observándose que del total de peticiones registradas en marzo (79.500), el 3,16% refiere condición especial. De estas, "Víctimas del conflicto armado", continúa presentando el mayor número de registros y representa el 33,77% del total que refieren condición especial; a su vez, la condición "Peligro inminente" se posicionó como la segunda con mayor registro (con el 22,30%).

Gráfica No 9. Condición del peticionario



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2026

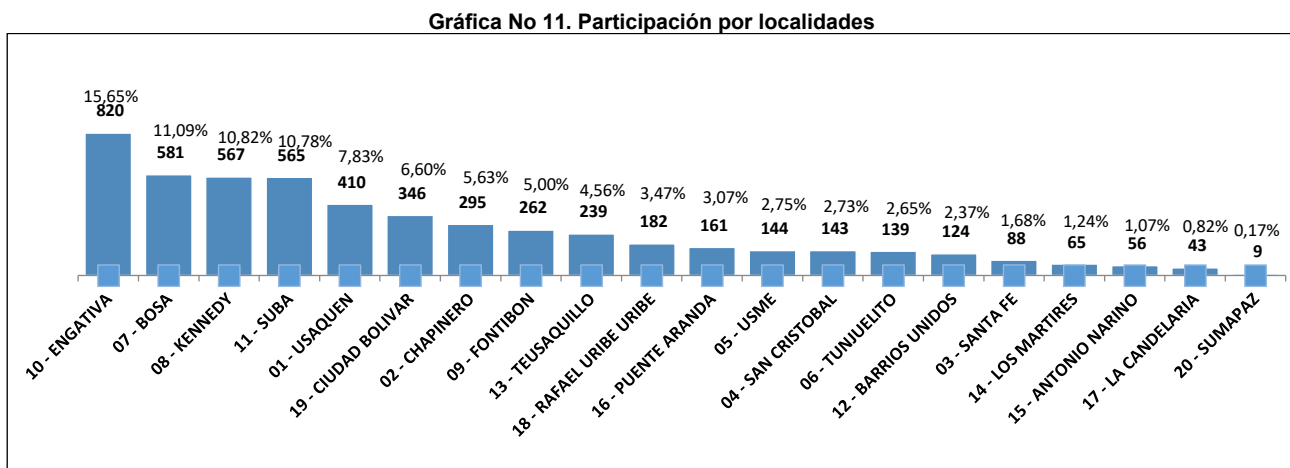
8. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2026

La Gráfica No 10 presenta el total de peticiones interpuestas en Bogotá te escucha, clasificadas por tipo de peticionario, observándose que el 80,07% se identifica como persona natural, el 7,26% como persona jurídica, el 0,24% como establecimiento comercial; y el 12,44% no reporta esta información. Frente al mes de febrero, 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.



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2026

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 5.239 peticiones en las que se diligenció este campo, es decir, el 6,6% del total registrado en el mes; concluyéndose que las localidades de Engativá, Bosa y Kennedy son las que tienen mayor registro de peticiones con 820, 581 y 567 respectivamente, acumulando el 37,56% del total de peticiones en las que se reportó ubicación. Frente al mes anterior (febrero), se observa que Engativá continúa posicionándose como la localidad donde más se presentan los hechos referidos o situación mencionada en las peticiones interpuestas; por otra parte, se observa variación en la segunda y tercera posición, observándose que la Localidad de Kennedy pasó de la segunda posición en febrero a ubicarse en la tercera posición en marzo; a su vez ingresó la Localidad de Bosa a la segunda posición, desplazando fuera del ranking a la Localidad de Suba.

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 - ENGATIVÁ	CONTRAVENCIONES	299
	COACTIVO	270
	SERVICIO A LA CIUDADANIA	40
07 - BOSA	CONTRAVENCIONES	164
	SALUD PUBLICA	70
	TRANSFERENCIAS MONETARIAS	49
08 - KENNEDY	CONTRAVENCIONES	60
	SALUD PUBLICA	36
	OBRAS DE INFRAESTRUCTURA IDU	31

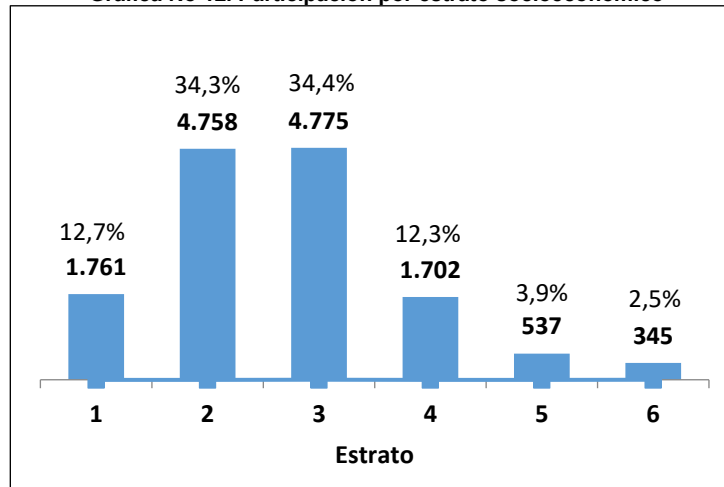
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2026

La Tabla No 14 muestra que el tema “Contravenciones” es transversal en estas 3 localidades donde más se presentan los hechos referidos o situación mencionada en las peticiones interpuestas.

10. UTILIZACIÓN DEL SISTEMA POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO

En la Gráfica No 12 se presentan las cifras de peticiones ciudadanas que incluyeron estrato, encontrándose que en 13.878 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 34,4% del total en el que se incluyó estrato. Frente al mes de febrero, no se evidencia variación, teniendo en cuenta que, en ese mes el estrato 3 fue el estrato socioeconómico con mayor registro en Bogotá te escucha.

Gráfica No 12. Participación por estrato socioeconómico



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2026

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 120 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
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	-	1	1
HÁBITAT	EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ - RENOB	-	1	1
	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ EAAB - ESP	-	1	1
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	15	64	79

SECTOR	ENTIDAD	RESPUESTA CON GESTIÓN EXTEMPORÁNEA	RESPUESTA CON GESTIÓN OPORTUNA	TOTAL PETICIONES GESTIONADAS
	INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL - IDPAC	1	-	1
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	-	4	4
	UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	2	-	2
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO - IDT	6	20	26
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	-	5	5
TOTAL PETICIONES GESTIONADAS		24	96	120

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2026

La Tabla No 15 muestra que los Sectores Gobierno, Educación y Desarrollo Económico, 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. 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, Servicios Públicos, 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 33 entidades y 2 de control que presentan gestión extemporánea en la atención de sus peticiones en el mes de marzo:

- 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 Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá - RENOBO
- 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 - IDRDR
- Instituto Distrital de Turismo - IDT
- Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON
- 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 Cultura, Recreación y Deporte
- Secretaría Distrital de Desarrollo Económico
- Secretaría Distrital de Gobierno
- Secretaría Distrital de Hacienda
- Secretaría Distrital de Movilidad
- Secretaría Distrital de Planeación
- Secretaría Distrital de Salud
- Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia
- Secretaría Distrital del Hábitat
- Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá
- Secretaría Jurídica Distrital
- Subred Integrada de Servicios de Salud Norte 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
- 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 2019³.
- A los sectores Gobierno, Educación y Desarrollo Económico 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.
- 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:
 - Empresa de Transporte del Tercer Milenio Transmilenio S.A.
 - Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia
 - Instituto de Desarrollo Urbano - IDU
 - Secretaría Distrital del Hábitat
 - Secretaría Distrital de Gobierno
 - Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.
 - Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.
 - Secretaría Distrital de Ambiente

³ 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."

- Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E.
- Enel Colombia S.A. ESP
- Secretaría Distrital de la Mujer
- Secretaría Distrital de Desarrollo Económico
- Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte
- Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá
- Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER
- Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital - DASCD
- Terminal de Transportes S.A.
- Secretaría Distrital de Integración Social
- Secretaría de Educación del Distrito
- Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP
- Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC
- Secretaría Distrital de Salud
- Secretaría Distrital de Hacienda
- Secretaría Jurídica Distrital
- Secretaría Distrital de Movilidad
- Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital - UAECD
- 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