



SECRETARÍA
GENERAL

INFORME GESTIÓN DE PETICIONES
ENTIDADES DISTRITALES ABRIL 2026

Página 1 de 30

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

BOGOTÁ D.C. MAYO 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.....	6
3.3.	GESTIÓN DE RESPUESTA POR SECTORES	10
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	22
6.	CALIDAD DEL PETICIONARIO	22
7.	CONDICIÓN DEL PETICIONARIO.....	23
8.	PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO	24
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.	26
12.	RECOMENDACIONES.....	28

INFORME GESTIÓN DE PETICIONES ENTIDADES DISTRITALES ABRIL – 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 abril 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.

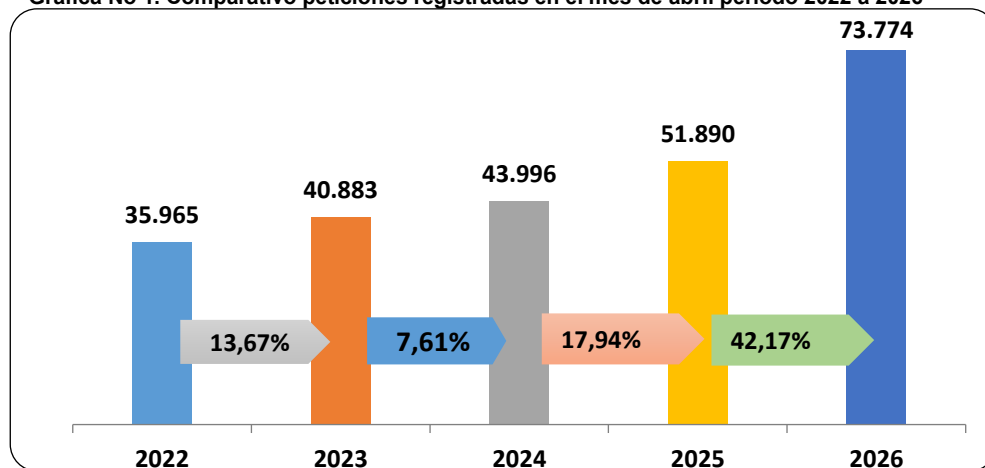
2. RESUMEN GLOBAL PETICIONES CIUDADANAS D.C.

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	73.774	21.884	42,17%	-5.726	-7,20%
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	300.796				

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/05/2026

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

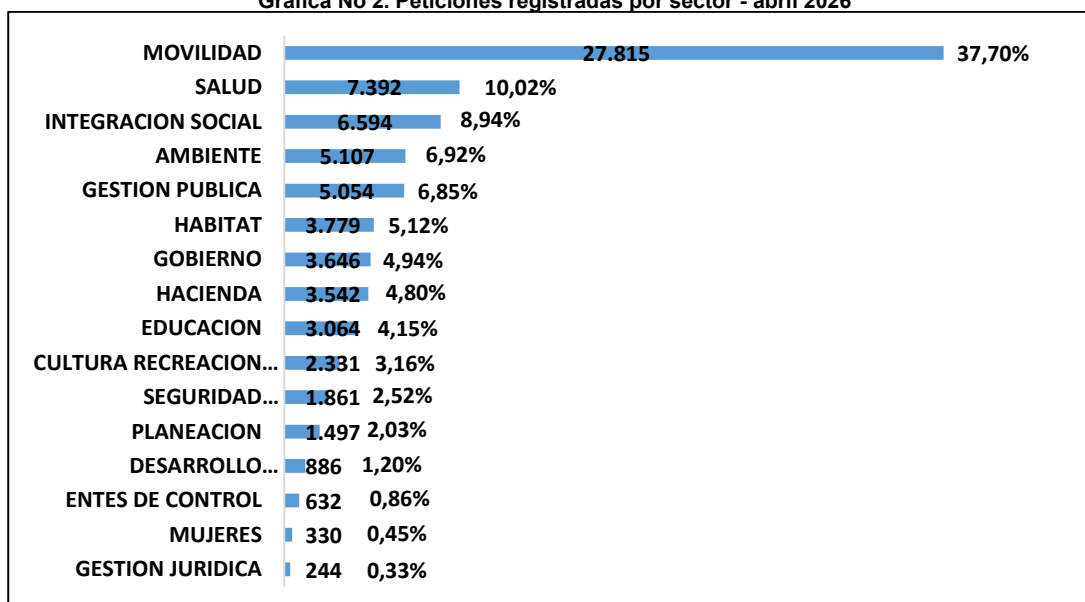


Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/05/2026

La Tabla No 1 y Gráfica No 1 muestran que en el mes de abril 2026 se registraron 73.774 peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, presentándose disminución de 5.726 peticiones (7,20%) frente a las registradas en el mes de marzo; y aumento de 21.884 peticiones (42,17%) con respecto a las registradas en el mismo mes del año anterior (abril 2025).

3. GESTIÓN DE PETICIONES POR SECTORES D.C.

Gráfica No 2. Peticiones registradas por sector - abril 2026



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/05/2026

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 (37,70%), Salud (10,02%), Integración Social (8,94%), Ambiente (6,92%) y Hábitat (5,12%), los cuales acumulan más del 68% 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	MARZO	ABRIL	% VARIACION (MES ANTERIOR)
MOVILIDAD	30.823	27.815	-9,8%
SALUD	7.597	7.392	-2,7%
INTEGRACION SOCIAL	7.736	6.594	-14,8%
AMBIENTE	6.255	5.107	-18,4%
GESTION PUBLICA	5.226	5.054	-3,3%
HABITAT	4.306	3.779	-12,2%
GOBIERNO	3.498	3.646	4,2%
HACIENDA	2.670	3.542	32,7%
EDUCACION	2.918	3.064	5,0%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	2.347	2.331	-0,7%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	2.011	1.861	-7,5%
PLANEACION	1.898	1.497	-21,1%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	838	886	5,7%
ENTES DE CONTROL	726	632	-12,9%
MUJERES	440	330	-25,0%
GESTION JURIDICA	211	244	15,6%
TOTAL	79.500	73.774	-7,20%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/05/2026

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 abril con las registradas en el mes de marzo; se observa que 10 sectores y los entes de control presentan disminución en el porcentaje de peticiones registradas en Bogotá te escucha, destacándose el sector mujeres (-25%); por otra parte, 5 sectores presentan aumento en el porcentaje de peticiones registradas, destacándose el Sector Hacienda (32,7%).

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	23.664	85,08%	32,08%
	TERMINAL DE TRANSPORTES S.A.	1.280	4,60%	1,74%
	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU	1.088	3,91%	1,47%
	EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A.	805	2,89%	1,09%
	EMPRESA METRO DE BOGOTÁ S.A.	554	1,99%	0,75%
	U.A.E DE REHABILITACIÓN Y MANTENIMIENTO VIAL - UAERMV	382	1,37%	0,52%
	CONCESIÓN DE GRÚAS Y PATIOS	42	0,15%	0,06%
TOTAL SECTOR MOVILIDAD		27.815	100,00%	37,70%
SALUD	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	4.731	64,00%	6,41%
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E.	980	13,26%	1,33%
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	602	8,14%	0,82%
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E.	594	8,04%	0,81%
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E.	342	4,63%	0,46%
	CAPITAL SALUD EPS-S S.A.S.	133	1,80%	0,18%
	INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD - IDCBS	8	0,11%	0,01%
	ENTIDAD DE GESTION ADMINISTRATIVA Y TÉCNICA - EGAT	2	0,03%	0,00%
TOTAL SECTOR SALUD		7.392	100,00%	10,02%
INTEGRACIÓN SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	6.496	98,51%	8,81%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON	98	1,49%	0,13%
TOTAL SECTOR INTEGRACIÓN SOCIAL		6.594	100,00%	8,94%
AMBIENTE	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	2.659	52,07%	3,60%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL - IDPYBA	1.417	27,75%	1,92%
	INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO - IDIGER	808	15,82%	1,10%
	JARDÍN BOTÁNICO DE BOGOTÁ JOSE CELESTINO MUTIS - JBB	223	4,37%	0,30%
TOTAL SECTOR AMBIENTE		5.107	100,00%	6,92%

SECTOR	ENTIDAD	# TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
GESTIÓN PÚBLICA	SECRETARIA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ	4.980	98,54%	6,75%
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL - DASCD	74	1,46%	0,10%
TOTAL SECTOR GESTIÓN PÚBLICA		5.054	100,00%	6,85%
HABITAT	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	2.366	62,61%	3,21%
	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS - UAESP	737	19,50%	1,00%
	CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR - CVP	330	8,73%	0,45%
	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ EAAB - ESP	175	4,63%	0,24%
	ENEL COLOMBIA S.A. ESP	69	1,83%	0,09%
	EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ - RENOB	45	1,19%	0,06%
	EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. - ETB - ESP	37	0,98%	0,05%
	VANTI S.A. ESP	20	0,53%	0,03%
TOTAL SECTOR HÁBITAT		3.779	100,00%	5,12%
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	2.718	74,55%	3,68%
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO - DADEP	796	21,83%	1,08%
	INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL - IDPAC	132	3,62%	0,18%
TOTAL SECTOR GOBIERNO		3.646	100,00%	4,94%
HACIENDA	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	3.068	86,62%	4,16%
	U.A.E DE CATASTRO DISTRITAL - UAECD	383	10,81%	0,52%
	FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES - FONCEP	62	1,75%	0,08%
	LOTERÍA DE BOGOTÁ	29	0,82%	0,04%
TOTAL SECTOR HACIENDA		3.542	100,00%	4,80%
EDUCACIÓN	AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA - ATENEA	2.342	76,44%	3,17%
	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	666	21,74%	0,90%
	UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	31	1,01%	0,04%
	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO - IDEP	25	0,82%	0,03%

SECTOR	ENTIDAD	# TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
TOTAL SECTOR EDUCACIÓN		3.064	100,00%	4,15%
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRD	1.162	49,85%	1,58%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	672	28,83%	0,91%
	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	255	10,94%	0,35%
	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC	138	5,92%	0,19%
	FUNDACIÓN GILBERTO ÁLZATE AVENDAÑO - FUGA	56	2,40%	0,08%
	CANAL CAPITAL	29	1,24%	0,04%
	ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ - OFB	19	0,82%	0,03%
TOTAL SECTOR CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE		2.331	100,00%	3,16%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	1.024	55,02%	1,39%
	U.A.E. CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ - UAECOB	837	44,98%	1,13%
TOTAL SECTOR SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA		1.861	100,00%	2,52%
PLANEACIÓN	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	1.497	100,00%	2,03%
TOTAL SECTOR PLANEACIÓN		1.497	100,00%	2,03%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL - IPES	489	55,19%	0,66%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	369	41,65%	0,50%
	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO - IDT	28	3,16%	0,04%
TOTAL SECTOR DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO		886	100,00%	1,20%
ENTES DE CONTROL	VEEDURÍA DISTRITAL	355	56,17%	0,48%
	CONCEJO DE BOGOTÁ	158	25,00%	0,21%
	PERSONERÍA DE BOGOTÁ D.C.	119	18,83%	0,16%
TOTAL ENTES DE CONTROL		632	100,00%	0,86%
MUJERES	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	330	100,00%	0,45%
TOTAL SECTOR MUJERES		330	100,00%	0,45%
GESTIÓN JURIDICA	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	244	100,00%	0,33%
TOTAL SECTOR GESTIÓN JURIDICA		244	100,00%	0,33%
TOTAL GENERAL		73.774		100,00%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/05/2026

La Tabla No 3 muestra que, en abril, las cinco (5) entidades con mayor registro de peticiones ciudadanas en Bogotá te escucha², son:

- Secretaría Distrital de Movilidad: Las peticiones de esta entidad representan el 85,08% del total registrado en su Sector, y el 32,08% del total registrado en Bogotá te escucha.
- Secretaría Distrital de Integración Social: Representa el 98,51% del total registrado en su Sector y el 8,81% del total registrado en Bogotá te escucha.
- Secretaría Distrital de Salud: Representa el 64,00% del total registrado en su Sector y el 6,41% del total registrado en Bogotá te escucha.
- Secretaría Distrital de Hacienda: Representa el 86,62% del total registrado en su Sector y el 4,16% del total registrado en Bogotá te escucha.
- Secretaría Distrital de Gobierno: Representa el 74,55% del total registrado en su Sector y el 3,68% del total registrado.

Frente al mes anterior (marzo), 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 Hacienda entró al ranking de las 5 entidades con mayor registro de peticiones ubicándose en la cuarta posición desplazando a la Secretaría Distrital de Ambiente. 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 abril en Bogotá te escucha y el número de cierres realizado por los sectores, la cual muestra que se realizaron 76.292 cierres, destacándose que los sectores Movilidad y Salud realizaron el mayor número de cierres (39,59% y 10,67% respectivamente).

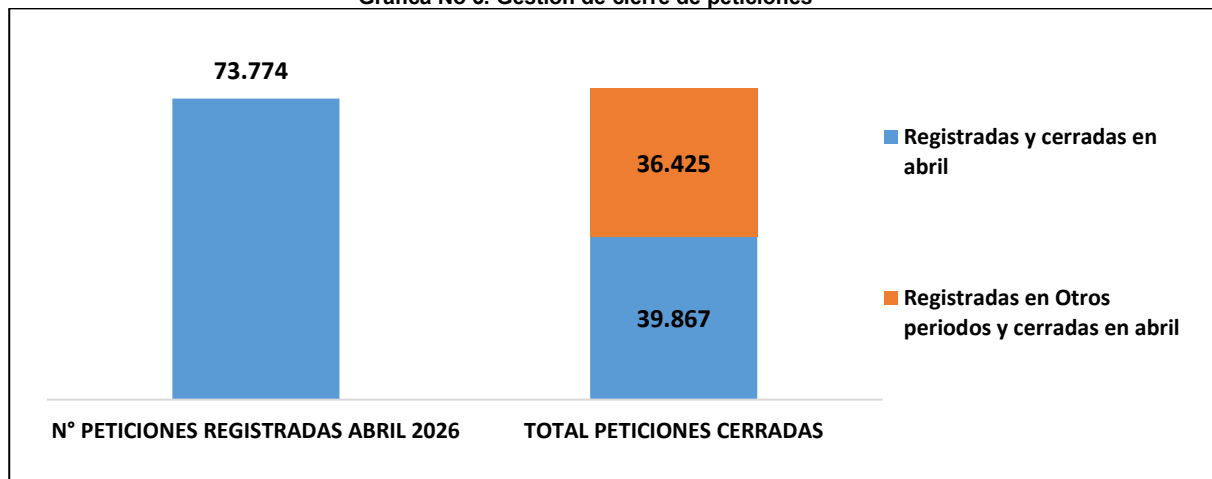
² Se excluyen de este ranking las cifras de la Secretaría General, teniendo en cuenta que la entidad registra a través de la Central Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha y la Línea 195, un gran número de peticiones que en su gran mayoría no son de su competencia; 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.

Tabla No 4. Registro y gestión de respuesta por sectores

SECTOR	Nº PETICIONES REGISTRADAS ABRIL 2026	%	Nº PETICIONES REGISTRADAS Y CERRADAS ABRIL 2026	Nº PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	% EN CIERRES TOTALES
MOVILIDAD	27.815	37,70%	16.715	13.487	30.202	39,59%
SALUD	7.392	10,02%	3.247	4.890	8.137	10,67%
INTEGRACION SOCIAL	6.594	8,94%	4.317	2.939	7.256	9,51%
AMBIENTE	5.107	6,92%	1.839	2.920	4.759	6,24%
GESTION PUBLICA	5.054	6,85%	180	139	319	0,42%
HABITAT	3.779	5,12%	1.857	3.270	5.127	6,72%
GOBIERNO	3.646	4,94%	3.866	1.719	5.585	7,32%
HACIENDA	3.542	4,80%	1.591	1.376	2.967	3,89%
EDUCACION	3.064	4,15%	1.646	1.478	3.124	4,09%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	2.331	3,16%	1.223	1.083	2.306	3,02%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	1.861	2,52%	1.293	1.383	2.676	3,51%
PLANEACION	1.497	2,03%	842	681	1.523	2,00%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	886	1,20%	614	711	1.325	1,74%
ENTES DE CONTROL	632	0,86%	439	189	628	0,82%
MUJERES	330	0,45%	159	114	273	0,36%
GESTION JURIDICA	244	0,33%	39	46	85	0,11%
TOTAL	73.774	100%	39.867	36.425	76.292	100%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/05/2026

Gráfica No 3. Gestión de cierre de peticiones



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/05/2026

En la Gráfica No 3 se detalla la gestión de respuesta realizada en el mes de abril, observándose que, de las 73.774 peticiones que ingresaron en abril, se dio cierre a 39.867 peticiones ingresadas y

registradas en este mes, quedando en trámite 33.907 peticiones, que representan el 45,96% del total registrado en el mes de abril 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 abril:

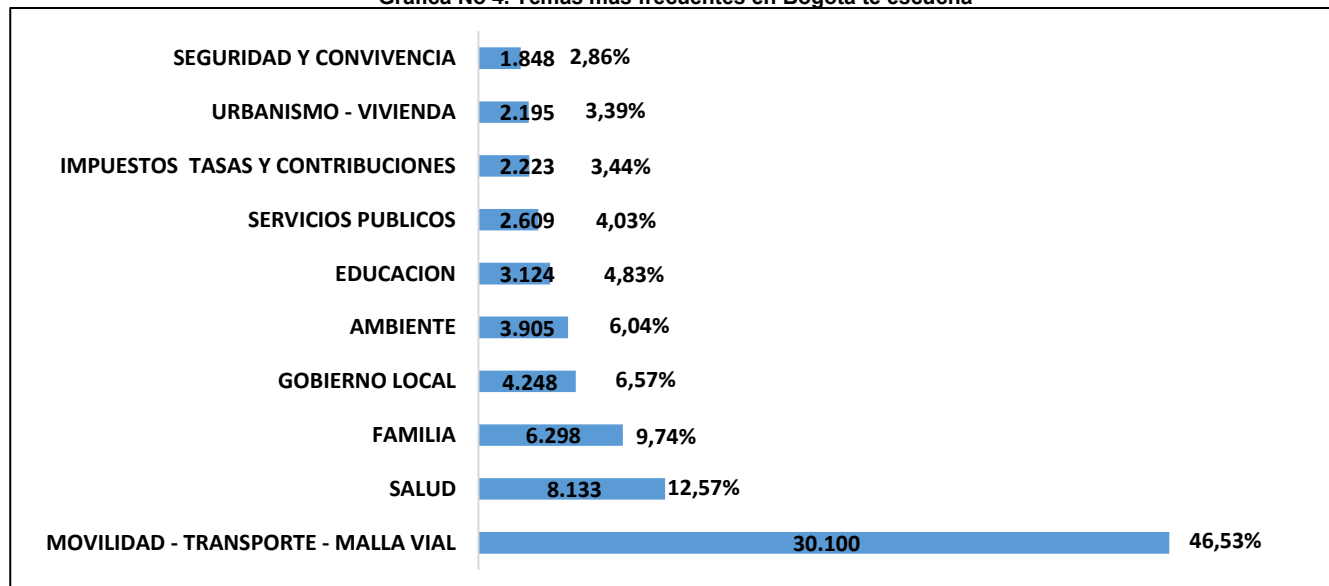
Tabla No 5. Gestión de peticiones – Sector Gestión Pública

ENTIDAD	TRASLADOS	RESPUESTAS
SECRETARÍA GENERAL	6.819	283
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE SERVICIO CIVIL	64	36
TOTAL	6.883	319

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/05/2026

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 01/05/2026

Tomando como base las 76.292 respuestas emitidas en el mes de abril en Bogotá te escucha, en la Gráfica No 4 se muestran los diez (10) temas más frecuentes, que acumulan 64.683 respuestas (84,78% del total emitido en el mes). De estos, el tema "Movilidad, transporte y malla vial" es el de

mayor frecuencia y representa el 46,53% del total de los diez (10) temas más frecuentes, destacándose que este tema, en marzo también se posicionó como el más frecuente en Bogotá te escucha.

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	72	28	2.636	25.472	15	924	654	211	58	30	30.100	46,53%
SALUD	94	12	586	3.516	364	445	3.032	22	37	25	8.133	12,57%
FAMILIA	11	4	1.205	4.766	76	135	65	19	4	13	6.298	9,74%
GOBIERNO LOCAL	15	30	2.282	1.327	3	463	89	23	12	4	4.248	6,57%
AMBIENTE	126	7	479	2.514	13	139	54	566	2	5	3.905	6,04%
EDUCACIÓN	25	11	145	2.439	7	351	89	51	3	3	3.124	4,83%
SERVICIOS PÚBLICOS	25	15	1.009	742	5	666	123	19	0	5	2.609	4,03%
IMPUESTOS TASAS Y CONTRIBUCIONES	71	0	646	937	16	29	112	40	371	1	2.223	3,44%
URBANISMO - VIVIENDA	128	7	223	1.622	12	32	64	66	40	1	2.195	3,39%
SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	1	16	778	985	7	30	16	6	6	3	1.848	2,86%
TOTAL GENERAL	568	130	9.989	44.320	518	3.214	4.298	1.023	533	90	64.683	100%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/05/2026

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

Sector Movilidad

En este Sector, el subtema más frecuente es “Corrección y descargues de multas y comparendos ya cancelados” que representa el 20,94% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes, este subtema pasó de la segunda posición en marzo, a ubicarse en abril en la primera posición; a su vez, el subtema “Prescripción de comparendos” que en marzo se ubicó en la primera posición, pasó a la segunda posición en abril. Por otra parte, se observa que 4 de estos subtemas, en marzo también se ubicaron como los más reiterados en el Sector Movilidad, teniendo en cuenta que ingresó el subtema

“Solicitud operativos (control del tránsito del transporte público recuperación espacio público)” desplazando del ranking a “Atención al personal en puntos de contacto”.

Tabla No 7. Subtemas más frecuentes Sector Movilidad

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
CORRECCIÓN Y DESCARGUES DE MULTAS Y COMPARENDOS YA CANCELADOS	6.325	20,94%
PRESCRIPCIÓN DE COMPARENDOS	6.144	20,34%
EMBARGOS Y DESEMBARGOS	3.605	11,94%
REVOCATORIA DIRECTA DE COMPARENDO	2.679	8,87%
SOLICITUD OPERATIVOS (CONTROL DEL TRANSITO DEL TRANSPORTE PÚBLICO RECUPERACIÓN ESPACIO PUBLICO)	1.118	3,70%
OTROS	10.331	34,21%
TOTAL	30.202	100%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/05/2026

Sector Salud

Tabla No 8 Subtemas más relevantes Sector Salud

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
D. AMBULATORIO MEDICINA ESPECIALIZADA	1.426	17,52%
ACCESO Y ORIENTACIÓN SOBRE SERVICIOS DE SALUD	612	7,52%
B. AMBULATORIO C. EXTERNA GENERAL	431	5,30%
CALIDAD DEL AGUA Y SANEAMIENTO BÁSICO - ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL	352	4,33%
RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTION DE FUNCIONARIOS	322	3,96%
OTROS	4.994	61,37%
TOTAL	8.137	100%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/05/2026

El subtema más reiterado por la ciudadanía continúa siendo “Ambulatorio medicina especializada” que representa el 17,52% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes. Por otra parte, se observa que estos mismos cinco subtemas en marzo también se ubicaron como los más reiterados en el Sector Salud.

Sector Integración Social

En este Sector, el subtema más reiterado por la ciudadanía continúa siendo “Ingreso Mínimo Garantizado” que representa el 61,04% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes. Por otra parte, se observa que 4 de estos subtemas también se ubicaron en el mes de marzo como los más

reiterados en el Sector Integración Social, teniendo en cuenta que ingreso el subtema “Apoyos económicos adulto mayor” desplazando fuera del ranking al subtema “Jardín infantil diurno”.

Tabla No 9 Subtemas más frecuentes Sector Integración Social

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
INGRESO MÍNIMO GARANTIZADO	4.429	61,04%
ENLACE SOCIAL	661	9,11%
CONTACTO Y ATENCIÓN EN CALLE A LOS CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	351	4,84%
APOYOS ECONÓMICOS ADULTO MAYOR	242	3,34%
CENTROS DE PROTECCIÓN PARA ADULTO MAYOR	234	3,22%
OTROS	1.339	18,45%
TOTAL	7.256	100%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/05/2026

Sector Gobierno

En el Sector Gobierno, el subtema más reiterado es “Ley 1801 de 2016 Código Nacional de seguridad y convivencia” que representa el 42,78% del total de respuestas emitidas en el mes en el sector; hay que mencionar que el sector Gobierno ingresó en abril al ranking de los 5 sectores con mayor número de respuestas emitidas en el mes.

Tabla No 10 Subtemas más frecuentes Sector Gobierno

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
LEY 1801 DE 2016 CÓDIGO NACIONAL DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	2.389	42,78%
ESPACIO PUBLICO INVASIÓN OCUPACIÓN DE ANTEJARDINES INVASIÓN DEL ESPACIO PUBLICO OCUPACIÓN POR VENTAS AMBULANTES POR PROLONGACIÓN DE UNA ACTIVIDAD ECONÓMICA	402	7,20%
INFORMACIÓN DE TRAMITES Y SERVICIOS	352	6,30%
MANTENIMIENTO DE VÍAS INTERNAS DE LA LOCALIDAD	327	5,85%
ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL	106	1,90%
OTROS	2.009	35,97%
TOTAL	5.585	100%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/05/2026

Sector Hábitat

En el Sector Hábitat, el subtema más reiterado es “Acceso a vivienda” y representan el 24,85% del total de respuestas emitidas en el Sector; hay que mencionar que este subtema pasó de la segunda posición

en marzo, a ubicarse en abril como el más reiterado del Sector.

Tabla No 11 Subtemas más frecuentes Sector Hábitat

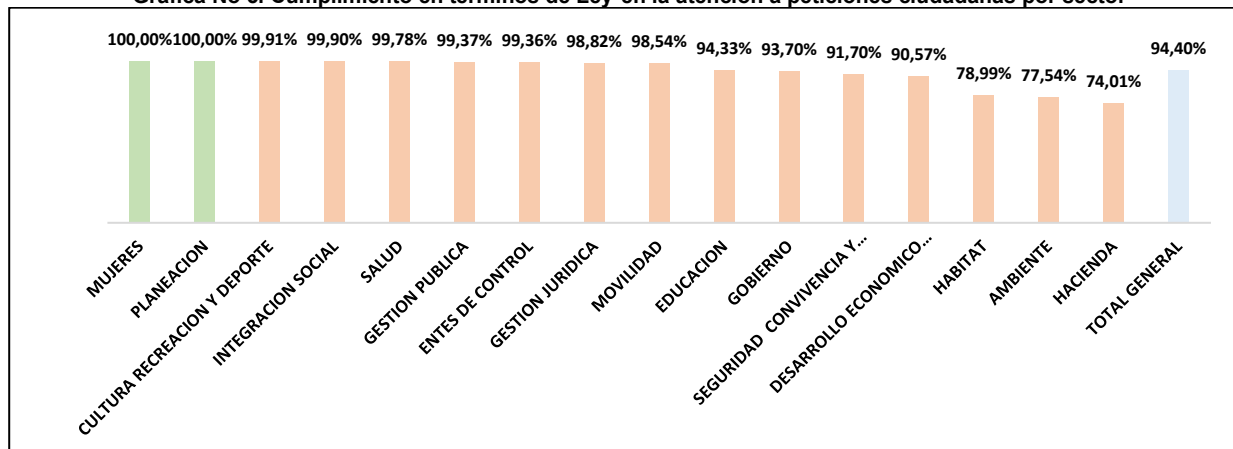
SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
ACCESO A VIVIENDA	1.274	24,85%
QUEJAS RELACIONADAS CON LA PRESTACIÓN DE ASEO	1.136	22,16%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	427	8,33%
ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL ARRENDAMIENTO DE INMUEBLES	270	5,27%
SOLICITUD DE MANTENIMIENTO DE ALUMBRADO	170	3,32%
OTROS	1.850	36,08%
TOTAL	5.127	100%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/05/2026

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 2 sectores del Distrito Capital (Mujeres y planeación), dieron respuesta oportuna al 100% de sus peticiones ciudadanas; 10 sectores y los entes de control dieron respuesta oportuna en más del 90%; y solo 3 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 94,40%.

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 01/05/2026

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	36,6%	90,9%	51,5%	74,0%
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL - IDPYBA	100,0%	99,0%	98,5%	99,0%
JARDÍN BOTÁNICO DE BOGOTÁ JOSE CELESTINO MUTIS - JBB	100,0%	98,7%	99,1%	98,8%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	55,3%	64,7%	69,8%	65,1%
CULTURA RECREACION 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	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 - IDRDR	100,0%	99,9%	100,0%	99,9%
ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ - OFB	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	N/A	99,8%	100,0%	99,8%
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	100,0%	96,4%	100,0%	97,7%
INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL - IPES	100,0%	85,8%	50,0%	85,5%
SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	100,0%	99,5%	100,0%	99,5%
EDUCACIÓN				
AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA - ATENEA	100,0%	99,3%	N/A	99,3%
INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO - IDEP	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	95,0%	85,2%	83,0%	85,3%

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
UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	0,0%	67,8%	33,3%	64,1%
ENTES DE CONTROL				
CONCEJO DE BOGOTÁ	100,0%	97,3%	100,0%	97,4%
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%	75,0%	98,8%
GESTION PUBLICA				
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL - DASCD	100,0%	100,00%	100,0%	100,0%
SECRETARIA GENERAL ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ	100,0%	99,6%	90,9%	99,3%
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	60,0%	33,8%	60,0%	35,6%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	100,0%	95,4%	68,6%	95,2%
HABITAT				
CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR - CVP	100,0%	98,6%	100,0%	98,6%
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ EAAB - ESP	83,3%	69,6%	40,0%	69,6%
EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ - RENOB	100,0%	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	N/A	91,6%	0,0%	90,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	93,9%	91,7%	95,1%	92,1%
U.A.E. L DE SERVICIOS PÚBLICOS - UAESP	27,3%	58,6%	75,0%	58,5%
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	92,2%	71,9%	57,6%	69,5%
U.A.E. DE CATASTRO DISTRITAL - UAECD	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
INTEGRACIÓN SOCIAL				
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON	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	100,0%	90,6%	88,9%	90,6%
TERMINAL DE TRANSPORTES S.A.	100,0%	99,5%	96,4%	99,4%
EMPRESA METRO DE BOGOTÁ S.A.	N/A	99,8%	100,0%	99,8%
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	75,0%	99,1%	100,0%	99,1%
EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A.	100,0%	95,5%	17,6%	93,9%
U.A.E. DE REHABILITACIÓN Y MANTENIMIENTO VIAL - UAERMV	N/A	98,9%	100,0%	99,1%
MUJERES				
SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	N/A	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 GESTION ADMINISTRATIVA Y TÉCNICA - EGAT	N/A	75,0%	N/A	75,0%
INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD - IDCBS	100,0%	100,0%	N/A	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	99,7%	100,0%	99,7%
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.	N/A	99,9%	100,0%	99,9%
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E.	N/A	99,4%	100,0%	99,4%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA				
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	N/A	87,7%	50,0%	87,5%
U.A.E. CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ - UAECOB	100,0%	99,8%	100,0%	99,8%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/05/2026

La Tabla No 12 muestra que, durante el mes de abril, de 60 entidades y entes de control del Distrito Capital que emitieron respuestas a peticiones ciudadanas en Bogotá te escucha, 20 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 37 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 abril, .7.885 peticiones se encuentran vencidas (fuera de términos y sin respuesta), presentándose aumento, pasando de 6.924 peticiones vencidas en marzo (con corte al último día), a 7.885 peticiones vencidas en abril.

Tabla No 13. Entidades con mayor número de peticiones vencidas

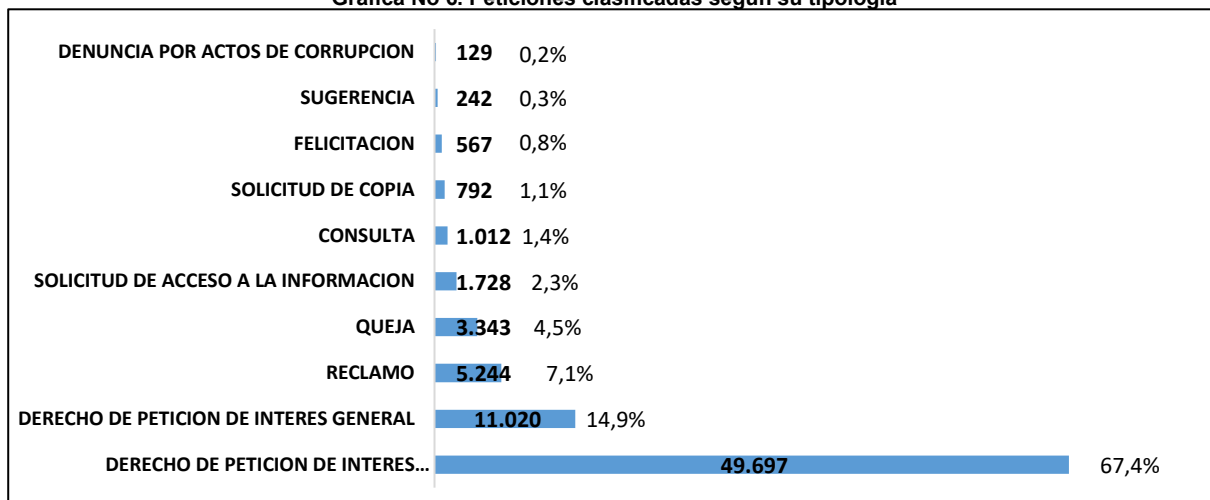
ENTIDAD	NO	%
Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos -JAESP	1926	24,4%
Secretaría Distrital de Hacienda	1113	14,1%
Secretaría Distrital de Ambiente	1004	12,7%
Empresa de Transporte del Tercer Milenio Transmilenio s.a.	829	10,5%
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático – IDIGER	564	7,2%
Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB - ESP	341	4,3%
Secretaría Distrital de Gobierno	313	4,0%
Secretaría Distrital de Movilidad	308	3,9%
Instituto de Desarrollo Urbano – IDU	305	3,9%
Secretaría Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia	300	3,8%
Otras entidades	882	11,2%
TOTAL GENERAL	7.885	100%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/05/2026

Frente al mes anterior, se observa que, en abril ingresó al ranking la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, reemplazando a la Secretaría de Educación del Distrito que en marzo no se ubicó 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 01/05/2026

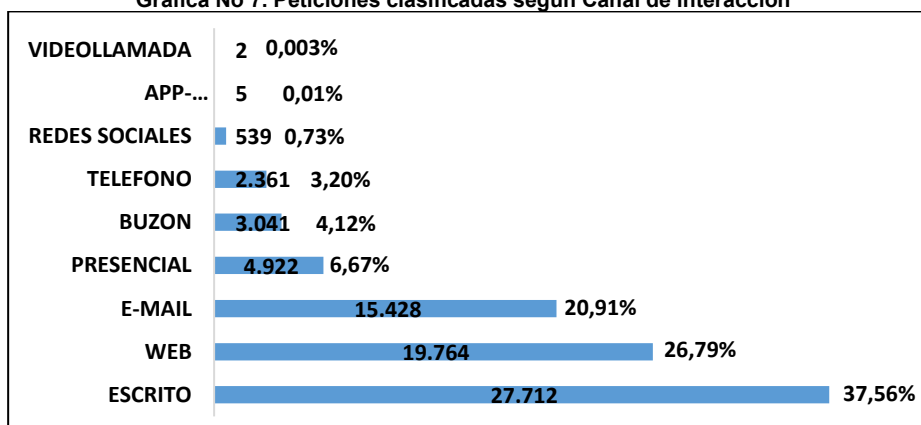
En la Gráfica No 6 se muestran las peticiones registradas en Bogotá te escucha en el mes de abril, clasificadas por tipología, la cual muestra que, del total de peticiones registradas en el mes, el “Derecho de Petición de Interés Particular” es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus

peticiones, y representa el 67,4% del total registrado; la segunda tipología es el “Derecho de Petición de Interés General” con el 14,9% del total registrado en el mes en Bogotá te escucha. No se presenta variación (en referencia al mes de marzo) 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 37,56% del total de peticiones registradas; en segunda posición se encuentra el canal “Web” con el 26,79% del total registrado. No se presenta variación (en referencia al mes de marzo) en cuanto al canal más utilizado.

Gráfica No 7. Peticiones clasificadas según Canal de interacción

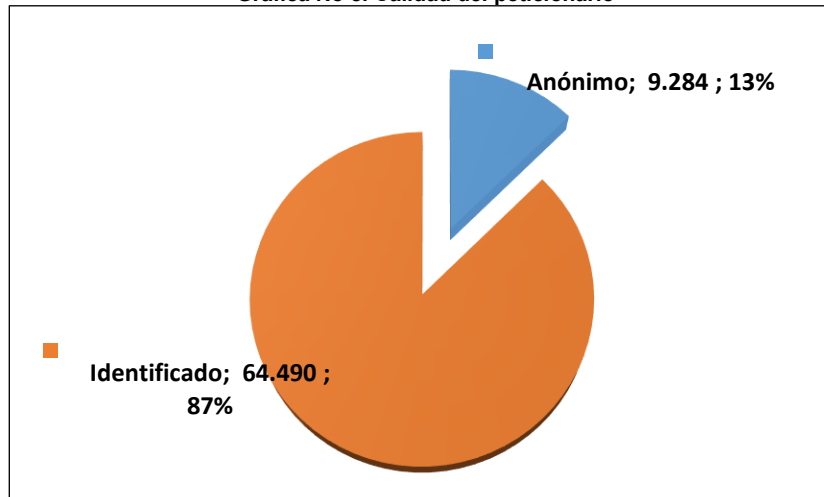


Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/05/2026

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 87% fueron interpuestas por ciudadanos(as) identificados, y el 13% 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

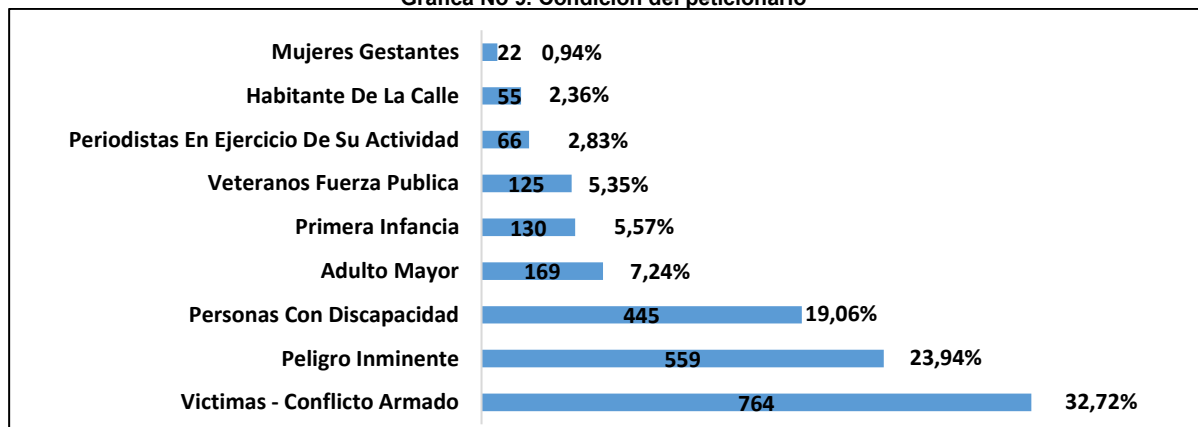


Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/05/2026

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 abril (73.774), el 3,17% refiere condición especial. De estas, "Víctimas del conflicto armado", continúa presentando el mayor número de registros y representa el 32,72% del total que refieren condición especial; a su vez, la condición "Peligro inminente" se posicionó como la segunda con mayor registro (con el 23,94%).

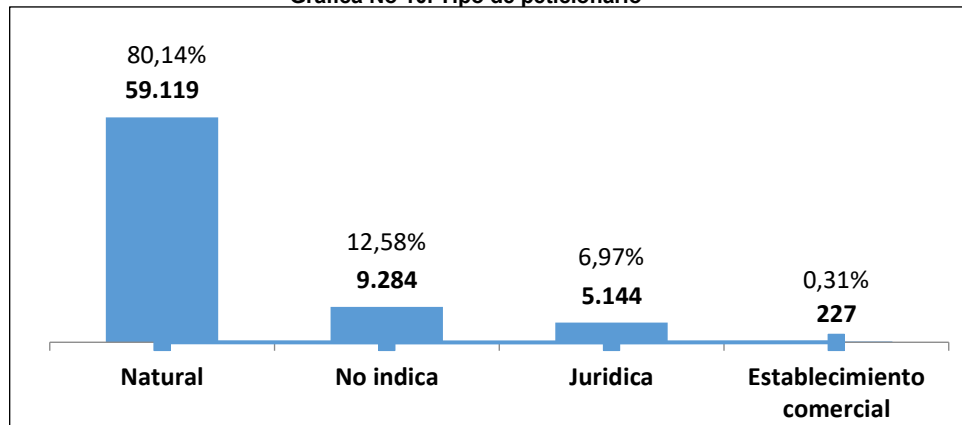
Gráfica No 9. Condición del peticionario



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/05/2026

8. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO

Gráfica No 10. Tipo de peticionario



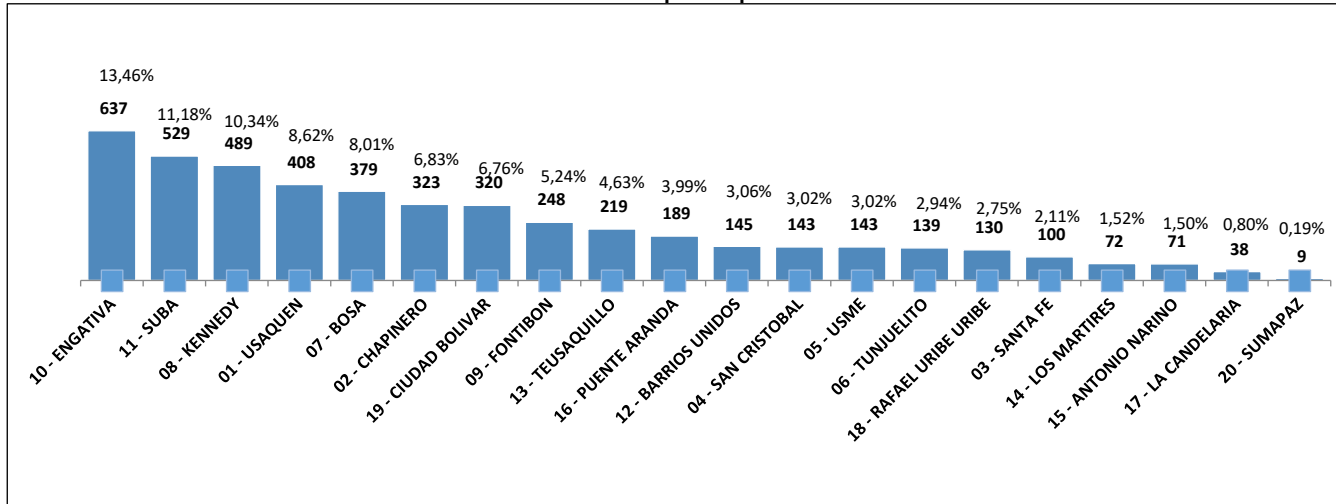
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/05/2026

La Gráfica No 10 presenta el total de peticiones interpuestas en Bogotá te escucha, clasificadas por tipo de peticionario, observándose que el 80,14% se identifica como persona natural, el 6,97% como persona jurídica, el 0,31% como establecimiento comercial; y el 12,58% no reporta esta información. Frente al mes de marzo, no se observa variación en el tipo de peticionario con mayor registro, evidenciándose que “Personas naturales” continúa siendo la condición de peticionario con mayor registro en Bogotá te escucha.

9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDADES DEL D.C.

En la Gráfica No 11 se presentan las cifras de peticiones registradas por localidad (origen de la petición -zona donde se presentan los hechos referidos o situación mencionada), totalizándose 4.731 peticiones en las que se diligenció este campo, es decir, el 6,4% del total registrado en el mes; concluyéndose que las localidades de Engativá, Suba y Kennedy son las que tienen mayor registro de peticiones con 637, 529 y 489 respectivamente, acumulando el 34,98% del total de peticiones en las que se reportó ubicación. Frente al mes anterior (marzo), se observa que estas mismas tres localidades se ubicaron en este ranking; destacándose 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 que las localidades de Suba y Kennedy intercambiaron posición en abril.

Gráfica No 11. Participación por localidades



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/05/2026

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	TOTAL PETICIÓN
10 - ENGATIVA	CONTRAVENCIONES	227
	COACTIVO	138
	SERVICIO A LA CIUDADANIA	55
11 - SUBA	CONTRAVENCIONES	62
	SERVICIO A LA CIUDADANIA	56
	CONTROL DE TRANSITO	38
08 - KENNEDY	CONTRAVENCIONES	91
	SALUD PUBLICA	49
	RECOLECCIÓN BARRIDO Y LIMPIEZA	45

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/05/2026

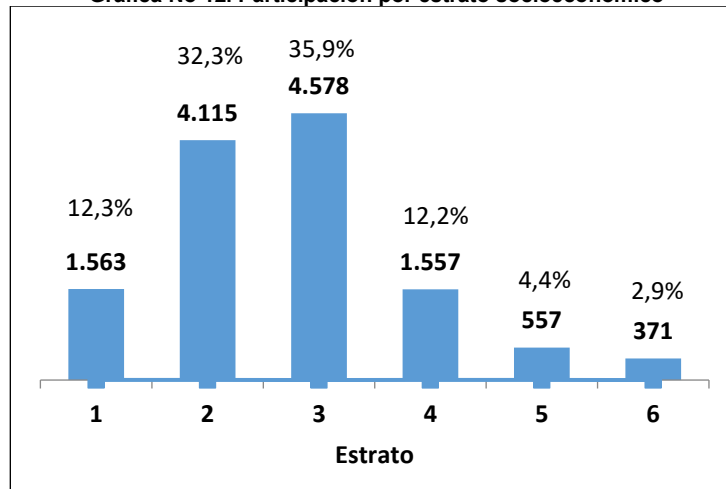
La Tabla No 14 muestra que el tema “Contravenciones” es transversal en estas 3 localidades donde más se presentan los hechos referidos o situación mencionada en las peticiones interpuestas.

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 12.741 peticiones se incluye esta variable, las cuales representan el 17,3% del total registrado en el mes; de estas, el estrato 3 presenta el mayor registro representando el 35,9% del total en el que se incluyó estrato. Frente al mes de marzo, no se evidencia variación, teniendo en cuenta

que, en ese mes el estrato 3 también 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 01/05/2026

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 15 se muestran las peticiones que en el mes se clasificaron dentro del subtema “Veeduría ciudadana” las cuales totalizan 136 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	U.A.E CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ - UAECOB	-	1	1
MOVILIDAD	TERMINAL DE TRANSPORTES S.A.	-	1	1

SECTOR	ENTIDAD	RESPUESTA CON GESTIÓN EXTEMPORÁNEA	RESPUESTA CON GESTIÓN OPORTUNA	TOTAL PETICIONES GESTIONADAS
	SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	-	1	1
INTEGRACIÓN SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	-	2	2
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON	-	1	1
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	6	72	78
GESTIÓN PÚBLICA	SECRETARÍA GENERAL - ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ	-	1	1
GESTIÓN JURÍDICA	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	-	2	2
EDUCACIÓN	AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA - ATENEA	-	2	2
	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	2		2
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO - IDT	1	24	25
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	-	18	18
	FUNDACIÓN GILBERTO ÁLZATE AVENDAÑO - FUGA	-	2	2
TOTAL PETICIONES GESTIONADAS		9	127	136

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/05/2026

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, Salud, Familia, Gobierno Local, Ambiente, Educación, Servicios Públicos, Impuestos tasas y contribuciones, Urbanismo – Vivienda, Seguridad y convivencia) se les invita a realizar una identificación de las causas principales que originan estos requerimientos ciudadanos con el fin de adoptar las estrategias de mejoramiento necesarias para brindar cada día un servicio de calidad a la ciudadanía.
- A las 37 entidades y el ente de control que presentan gestión extemporánea en la atención de sus peticiones en el mes de abril:
 - Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER
 - Instituto Distrital para la Protección y el Bienestar Animal - IDPYBA
 - Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis - JBB
 - Secretaría Distrital de Ambiente
 - Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD
 - Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte
 - Instituto Distrital de Turismo - IDT
 - Instituto para la Economía Social - IPES
 - Secretaría Distrital de Desarrollo Económico
 - Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología - ATENEA
 - Secretaría de Educación del Distrito
 - Universidad Distrital Francisco José de Caldas
 - Concejo de Bogotá
 - Secretaría Jurídica Distrital
 - Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá
 - Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC
 - Secretaría Distrital de Gobierno
 - Caja de la Vivienda Popular - CVP
 - Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB - ESP
 - Enel Colombia S.A. ESP
 - Secretaría Distrital del Hábitat
 - Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAESP
 - Secretaría Distrital de Hacienda
 - Secretaría Distrital de Integración Social

- Instituto de Desarrollo Urbano - IDU
- Terminal de Transportes S.A.
- Empresa Metro de Bogotá S.A.
- Secretaría Distrital de Movilidad
- Empresa de Transporte del Tercer Milenio Transmilenio S.A.
- Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UAERMV
- Entidad de Gestión Administrativa y Técnica - EGAT
- Secretaría Distrital de Salud
- Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E.
- Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.
- Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.
- Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.
- Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia
- Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos Bogotá - UAECOB

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 la oportunidad de las respuestas. 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.

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."

➤ 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:

- Instituto de Desarrollo Urbano - IDU
- Secretaría Distrital de Gobierno
- Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia
- Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.
- Secretaría Distrital de Ambiente
- Secretaría Distrital de Hacienda
- Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.
- Secretaría Distrital de Desarrollo Económico
- Secretaría Distrital del Hábitat
- Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER
- Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte
- Secretaría Distrital de Movilidad
- Secretaría Jurídica Distrital
- Secretaría Distrital de la Mujer
- Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá
- Secretaría Distrital de Integración Social
- Secretaría Distrital de Salud
- Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital - DASCD
- Empresa de Transporte del Tercer Milenio Transmilenio S.A.
- Instituto Distrital de Turismo - IDT
- Enel Colombia S.A. ESP
- Secretaría de Educación del Distrito
- Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E.

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