INFORME GESTIÓN DE PETICIONES ENTIDADES DISTRITALES SEPTIEMBRE - 2026

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

BOGOTÁ D.C. OCTUBRE 2026

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 Y TIEMPOS DE RESPUESTA 11
3.4. TEMAS Y SUBTEMAS MÁS FRECUENTES 22
4. CLASIFICACIÓN DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA 28
5. CANALES DE INTERACCIÓN 28
6. CALIDAD DEL PETICIONARIO 29
7. CONDICIÓN DEL PETICIONARIO 29
8. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO 30
9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDADES DEL D.C. 31
10. UTILIZACIÓN DEL SISTEMA POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO 32
11. PETICIONES DE VEEDURÍAS CIUDADANAS POR SECTORES DEL D.C. 32
12. RECOMENDACIONES 34

INFORME GESTIÓN DE PETICIONES ENTIDADES DISTRITALES SEPTIEMBRE – 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 septiembre 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, participación por tipo de peticionario, participación por localidades, utilización por estrato socio-económico, peticiones de veedurías ciudadanas.

[1] Acuerdo Distrital 731 de 2018

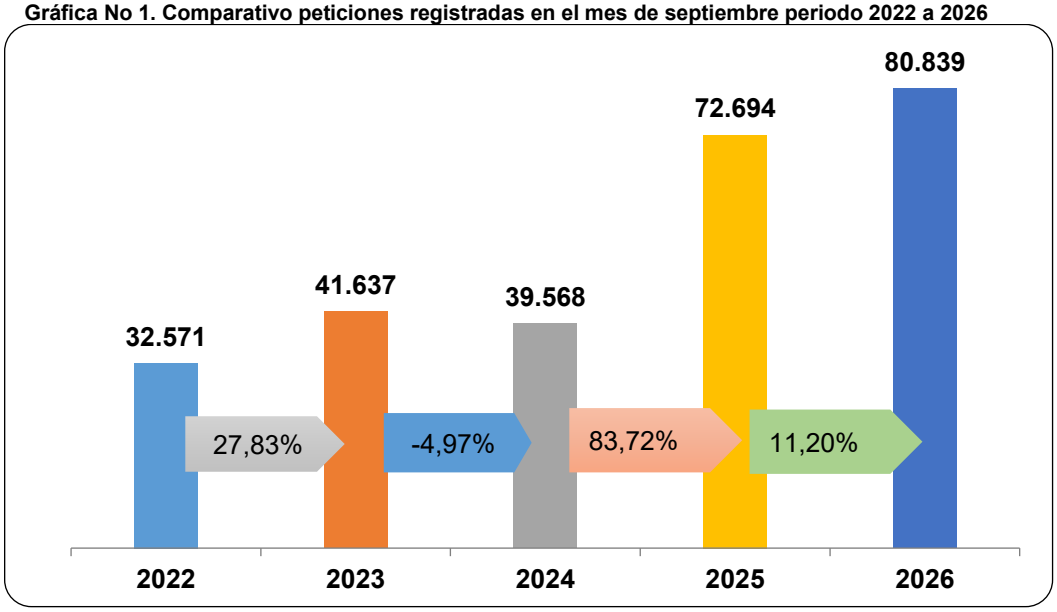
2. RESUMEN GLOBAL PETICIONES CIUDADANAS D.C.

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	77.521	22.735	41,50%	3.747	5,08%
Junio	30.859	40.310	33.885	49.690	65.376	15.686	31,57%	-12.145	-15,67%
Julio	29.783	32.624	39.130	63.451	74.105	10.654	16,79%	8.729	13,35%
Agosto	34.397	39.651	36.873	63.561	76.433	12.872	20,25%	2.328	3,14%
Septiembre	32.571	41.637	39.568	72.694	80.839	8.145	11,20%	4.406	5,76%
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**	**675.070**				

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2026

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

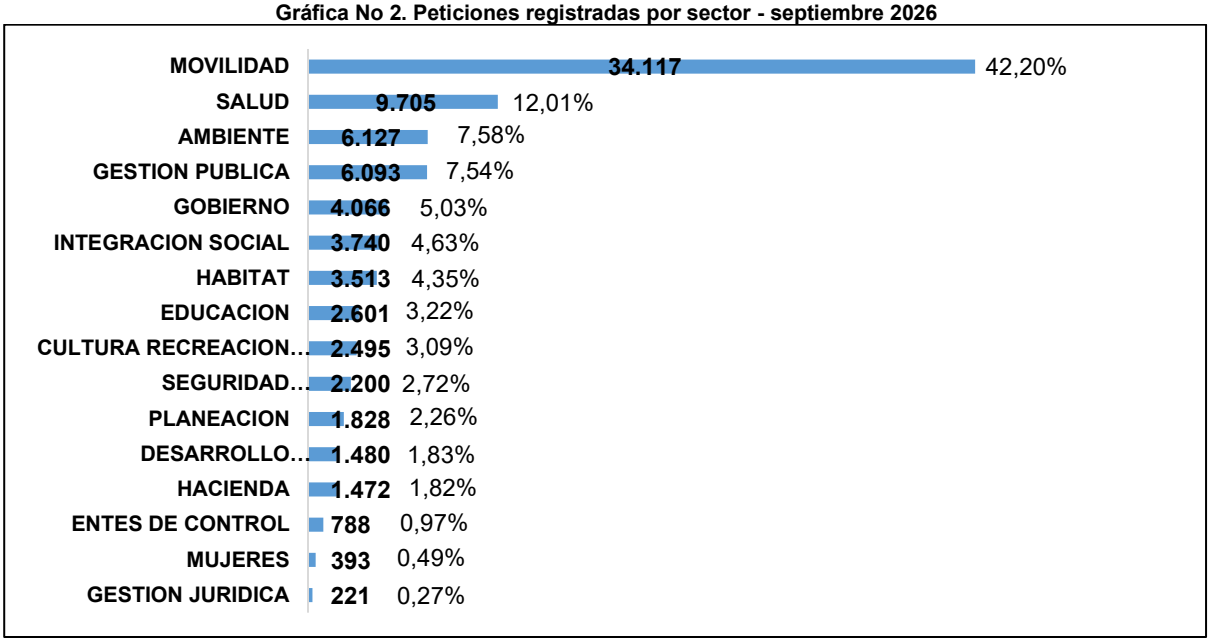


Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2026

La Tabla No 1 y Gráfica No 1 muestran que en el mes de septiembre de 2026 se registraron 80.839 peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, presentándose aumento de 4.406 peticiones (5,76%) frente a las registradas en el mes de agosto; y aumento de 8.145 peticiones (11,20%) con respecto a las registradas en el mismo mes del año anterior (septiembre de 2025).

3. GESTIÓN DE PETICIONES POR SECTORES D.C.

Gráfica No 2. Peticiones registradas por sector - septiembre 2026



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2026

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 (42,20%), Salud (12,01%), Ambiente (7,58%), Gobierno (5,03%), e Integración Social (4.63%); 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	AGOSTO	SEPTIEMBRE	% VARIACION (MES ANTERIOR)
MOVILIDAD	33.479	34.117	1,9%
SALUD	8.242	9.705	17,8%
AMBIENTE	5.962	6.127	2,8%
GESTION PUBLICA	5.824	6.093	4,6%
GOBIERNO	3.669	4.066	10,8%
INTEGRACION SOCIAL	3.431	3.740	9,0%
HABITAT	3.240	3.513	8,4%
EDUCACION	2.271	2.601	14,5%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	2.244	2.495	11,2%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	2.002	2.200	9,9%
PLANEACION	1.858	1.828	-1,6%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	1.756	1.480	-15,7%
HACIENDA	1.170	1.472	25,8%
ENTES DE CONTROL	786	788	0,3%
MUJERES	292	393	34,6%
GESTION JURIDICA	207	221	6,8%
TOTAL	**76.433**	**80.839**	**5,76%**

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2026

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 septiembre con las registradas en el mes de agosto; se observa que 2 sectores presentan disminución en el porcentaje de peticiones registradas en Bogotá te escucha, Sector Desarrollo Económico, Industria y Comercio (-15,7%), y Sector Planeación (-1,6%); por otra parte, 13 sectores y los entes de control presentan aumento en el porcentaje de peticiones registradas, destacándose el Sector Mujeres con el 34,6%.

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	NOMBRE COMPLETO	# TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
MOVILIDAD	SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	26.907	78,87%	33,28%
	EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A.	3.392	9,94%	4,20%
	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU	1.567	4,59%	1,94%
	TERMINAL DE TRANSPORTES S.A.	1.188	3,48%	1,47%
	EMPRESA METRO DE BOGOTÁ S.A.	671	1,97%	0,83%
	U.A.E DE REHABILITACIÓN Y MANTENIMIENTO VIAL - UAERMV	328	0,96%	0,41%
	CONCESIÓN DE GRÚAS Y PATIOS	64	0,19%	0,08%
TOTAL MOVILIDAD		**34.117**	**100,00%**	**42,20%**
SALUD	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	6.571	67,71%	8,13%
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E.	1.171	12,07%	1,45%
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E.	718	7,40%	0,89%
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	681	7,02%	0,84%
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E.	412	4,25%	0,51%
	CAPITAL SALUD EPS-S S.A.S.	149	1,54%	0,18%
	INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD - IDCBIS	3	0,03%	0,00%
TOTAL SALUD		**9.705**	**100,00%**	**12,01%**
AMBIENTE	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	3.423	55,87%	4,23%
	INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO - IDIGER	1.320	21,54%	1,63%

SECTOR	NOMBRE COMPLETO	# TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL - IDPYBA	1.132	18,48%	1,40%
	JARDÍN BOTÁNICO DE BOGOTÁ JOSE CELESTINO MUTIS - JBB	252	4,11%	0,31%
TOTAL AMBIENTE		**6.127**	**100,00%**	**7,58%**
GESTIÓN PÚBLICA	SECRETARIA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ	6.041	99,15%	7,47%
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL - DASCD	52	0,85%	0,06%
TOTAL GESTIÓN PÚBLICA		**6.093**	**100,00%**	**7,54%**
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	2.758	67,83%	3,41%
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO - DADEP	1.161	28,55%	1,44%
	INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL - IDPAC	147	3,62%	0,18%
TOTAL GOBIERNO		**4.066**	**100,00%**	**5,03%**
INTEGRACIÓN SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	3.602	96,31%	4,46%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON	138	3,69%	0,17%
TOTAL INTEGRACION SOCIAL		**3.740**	**100,00%**	**4,63%**
HÁBITAT	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	2.210	62,91%	2,73%
	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS - UAESP	584	16,62%	0,72%
	CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR - CVP	321	9,14%	0,40%
	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ EAAB - ESP	195	5,55%	0,24%
	ENEL COLOMBIA S.A. ESP	81	2,31%	0,10%

SECTOR	NOMBRE COMPLETO	# TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
	EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ - RENOBO	59	1,68%	0,07%
	EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. - ETB - ESP	57	1,62%	0,07%
	VANTI S.A. ESP	6	0,17%	0,01%
TOTAL HÁBITAT		**3.513**	**100,00%**	**4,35%**
EDUCACIÓN	AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA - ATENEA	1.441	55,40%	1,78%
	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	1.050	40,37%	1,30%
	UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	77	2,96%	0,10%
	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO - IDEP	33	1,27%	0,04%
TOTAL EDUCACIÓN		**2.601**	**100,00%**	**3,22%**
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRD	1.425	57,11%	1,76%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	465	18,64%	0,58%
	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	259	10,38%	0,32%
	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC	189	7,58%	0,23%
	FUNDACIÓN GILBERTO ÁLZATE AVENDAÑO - FUGA	88	3,53%	0,11%
	CANAL CAPITAL	56	2,24%	0,07%
	ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ - OFB	13	0,52%	0,02%
TOTAL CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE		**2.495**	**100,00%**	**3,09%**
SEGURIDAD, CONVIVENCIA, Y JUSTICIA	SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	1.295	58,86%	1,60%

SECTOR	NOMBRE COMPLETO	# TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
	U.A.E CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ - UAECOB	905	41,14%	1,12%
TOTAL SEGURIDAD, CONVIVENCIA, Y JUSTICIA		**2.200**	**100,00%**	**2,72%**
PLANEACION	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	1.828	100,00%	2,26%
TOTAL PLANEACIÓN		**1.828**	**100,00%**	**2,26%**
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	1.043	70,47%	1,29%
	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL - IPES	423	28,58%	0,52%
	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO - IDT	14	0,95%	0,02%
TOTAL DESARROLLO ECONOMICO, INDUSTRIA Y TURISMO		**1.480**	**100,00%**	**1,83%**
HACIENDA	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	924	62,77%	1,14%
	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL - UAECD	397	26,97%	0,49%
	FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES - FONCEP	104	7,07%	0,13%
	LOTERÍA DE BOGOTÁ	47	3,19%	0,06%
TOTAL HACIENDA		**1.472**	**100,00%**	**1,82%**
ENTES DE CONTROL	VEEDURÍA DISTRITAL	394	50,00%	0,49%
	CONCEJO DE BOGOTÁ	209	26,52%	0,26%
	PERSONERÍA DE BOGOTÁ D.C.	185	23,48%	0,23%
TOTAL ENTES DE CONTROL		**788**	**100,00%**	**0,97%**
MUJERES	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	393	100,00%	0,49%
TOTAL MUJERES		**393**	**100,00%**	**0,49%**
GESTION JURIDICA	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	221	100,00%	0,27%
TOTAL GESTION JURIDICA		**221**	**100,00%**	**0,27%**
TOTAL GENERAL		**80.839**		**100,00%**

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2026

La Tabla No 3 muestra que, en septiembre, las cinco (5) entidades con mayor registro de peticiones

ciudadanas en Bogotá te escucha[2], son:

- Secretaría Distrital de Movilidad: Las peticiones de esta entidad representan el 78,87% del total registrado en su Sector, y el 33,28% del total registrado en Bogotá te escucha.
- Secretaría Distrital de Salud: Representa el 67,71% del total registrado en su Sector y el 8,13% del total registrado en Bogotá te escucha.
- Secretaría Distrital de Integración Social: Representa el 96,31% del total registrado en su Sector y el 4,46% del total registrado en Bogotá te escucha.
- Secretaría Distrital de Ambiente: Representa el 55,87% del total registrado en su Sector y el 4,23% del total registrado en Bogotá te escucha.
- Empresa de transporte del tercer milenio, Transmilenio S.A.: Representa el 9,94% del total registrado en su Sector y el 4,20% del total registrado.

Frente al mes anterior (agosto), se destaca que cuatro entidades (Secretaría Distrital de Movilidad, Secretaría Distrital de Salud, Secretaría Distrital de Integración Social, Secretaría Distrital de Ambiente) en su orden, continúan ubicándose en el ranking de las entidades con mayor número de peticiones ciudadanas registradas en Bogotá te escucha, teniendo en cuenta que ingresó en este ranking la Empresa de Transporte del Tercer Milenio, Transmilenio S.A. desplazando a la Secretaría Distrital de Gobierno.

Con el 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 y tiempos de respuesta

A continuación, en la Tabla No 4 se presenta el número de peticiones registradas en el mes de septiembre en Bogotá te escucha y el número de cierres realizado por los sectores, la cual muestra que se realizaron 89.347 cierres, destacándose que los sectores Movilidad y Salud realizaron el mayor número de cierres (43,47% y 11% 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.

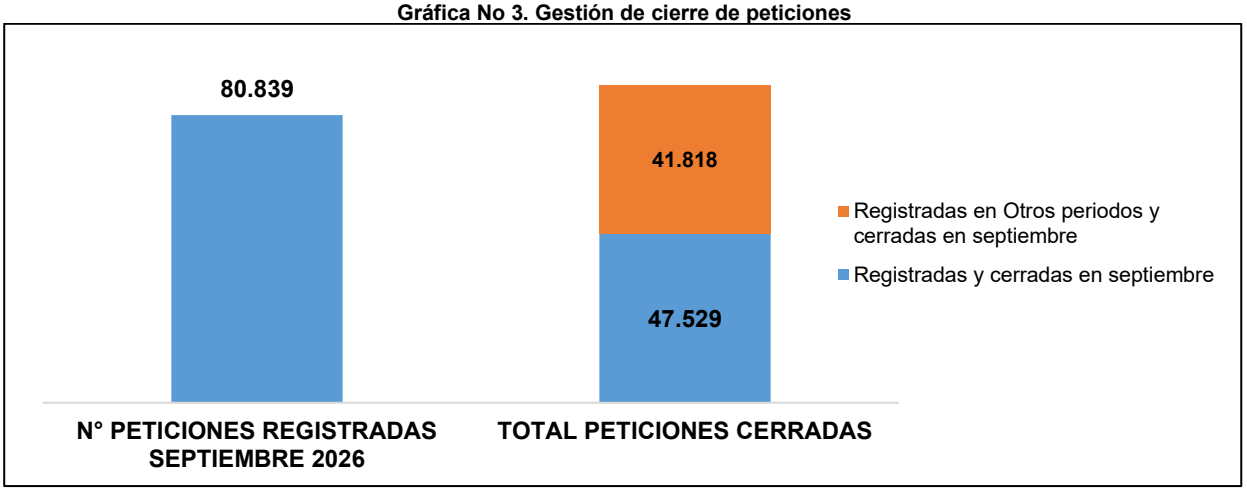
Tabla No 4. Registro y gestión de respuesta por sectores

SECTOR	N° PETICIONES REGISTRADAS SEPTIEMBRE 2026	%	N° PETICIONES REGISTRADAS Y CERRADAS SEPTIEMBRE 2026	N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	% EN CIERRES TOTALES
MOVILIDAD	34.117	42,20%	21.650	17.193	**38.843**	**43,47%**
SALUD	9.705	12,01%	4.026	5.799	**9.825**	**11,00%**
AMBIENTE	6.127	7,58%	2.260	3.086	**5.346**	**5,98%**
GESTION PUBLICA	6.093	7,54%	260	164	**424**	**0,47%**
GOBIERNO	4.066	5,03%	4.962	1.793	**6.755**	**7,56%**
INTEGRACION SOCIAL	3.740	4,63%	2.588	2.105	**4.693**	**5,25%**
HABITAT	3.513	4,35%	2.924	3.809	**6.733**	**7,54%**
EDUCACION	2.601	3,22%	1.750	1.482	**3.232**	**3,62%**
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	2.495	3,09%	1.584	1.389	**2.973**	**3,33%**
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	2.200	2,72%	1.686	1.749	**3.435**	**3,84%**
PLANEACION	1.828	2,26%	1.221	989	**2.210**	**2,47%**
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	1.480	1,83%	863	1.143	**2.006**	**2,25%**
HACIENDA	1.472	1,82%	901	756	**1.657**	**1,85%**
ENTES DE CONTROL	788	0,97%	582	210	**792**	**0,89%**
MUJERES	393	0,49%	227	119	**346**	**0,39%**
GESTION JURIDICA	221	0,27%	45	32	**77**	**0,09%**
TOTAL	**80.839**	**100%**	**47.529**	**41.818**	**89.347**	**100%**

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2026

Seguidamente, en la Gráfica No 3 se detalla la gestión de respuesta realizada en el mes de septiembre, observándose que, de las 80.839 peticiones que ingresaron, se dio cierre a 47.529 peticiones ingresadas y registradas en este mes, quedando en trámite 33.310 peticiones, que representan el 41,21% del total registrado en el mes de septiembre 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 01/10/2026

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 septiembre:

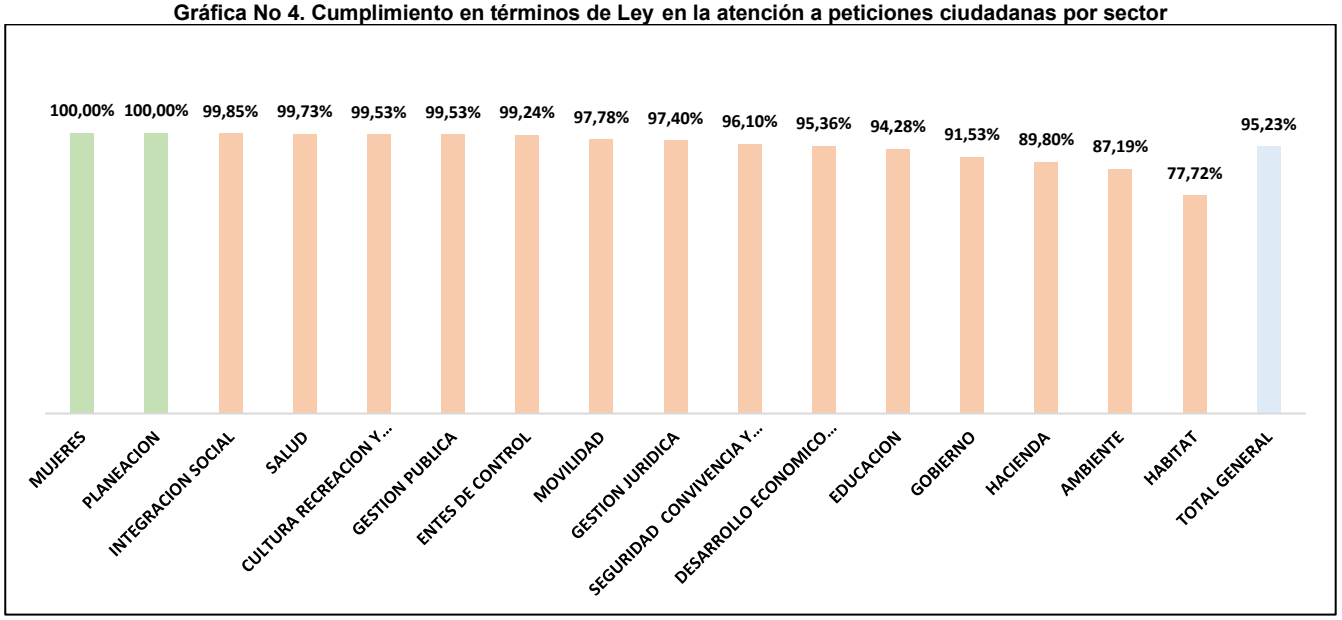
Tabla No 5. Gestión de peticiones – Sector Gestión Publica

ENTIDAD	TRASLADOS	RESPUESTAS
SECRETARÍA GENERAL	11.633	376
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE SERVICIO CIVIL	48	48
TOTAL	**11.681**	**424**

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2026

A continuación, considerando los términos establecidos en el Art. 14 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el Art. 1 de la Ley 1755 del 2015, en la Gráfica No 4 se muestra el porcentaje de respuestas emitidas en términos de ley, por los sectores del Distrito Capital:

Gráfica No 4. 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 01/10/2026

En la Gráfica No 4. 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%, dos sectores están en un rango superior al 80% y solo un sector está en un rango inferior al 80%; concluyéndose que trece (13) sectores y los Entes de control

presentan gestión extemporánea en la atención de sus peticiones ciudadanas. A su vez, el cumplimiento de la oportunidad de respuestas emitidas en Bogotá te escucha de todas las entidades del Distrito es del 95,23%.

Con el fin de complementar la información presentada en la gráfica anterior, a continuación, en la Tabla No 6 se muestra la atención de peticiones, 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 6. 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	**64,3%**	**52,9%**	**68,3%**	**58,0%**
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL - IDPYBA	100,0%	**95,0%**	100,0%	**95,1%**
JARDÍN BOTÁNICO DE BOGOTÁ JOSE CELESTINO MUTIS - JBB	100,0%	**93,5%**	**94,4%**	**93,7%**
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	**95,9%**	**93,4%**	**90,6%**	**93,7%**
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE				
CANAL CAPITAL	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
FUNDACIÓN GILBERTO ÁLZATE AVENDAÑO - FUGA	N/A	100,0%	100,0%	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 - IDRD	100,0%	**99,3%**	**98,3%**	**99,3%**
ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ - OFB	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

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
SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	100,0%	**99,8%**	100,0%	**99,8%**
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO				
CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO Y LA PRODUCTIVIDAD BOGOTÁ REGIÓN (INVEST IN BOGOTÁ)	N/A	100,0%	N/A	100,0%
INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO - IDT	100,0%	**97,4%**	100,0%	**97,7%**
INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL - IPES	100,0%	**87,7%**	**50,0%**	**87,7%**
SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	100,0%	**99,7%**	100,0%	**99,7%**
EDUCACIÓN				
AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA - ATENEA	100,0%	**99,0%**	**0,0%**	**98,9%**
INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO - IDEP	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	**95,7%**	**93,5%**	**88,1%**	**93,4%**
UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	N/A	**65,1%**	**33,3%**	**64,1%**
ENTES DE CONTROL				
CONCEJO DE BOGOTÁ	N/A	**97,8%**	100,0%	**97,9%**
PERSONERÍA DE BOGOTÁ D.C.	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
VEEDURÍA DISTRITAL	N/A	**98,7%**	100,0%	**98,7%**
GESTIÓN JURIDICA				
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	100,0%	**97,2%**	100,0%	**97,4%**
GESTIÓN PÚBLICA				

SECTOR/ENTIDAD	CONSULTA	DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN, DP INTERÉS GENERAL, DP INTERÉS PARTICULAR, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA, FELICITACIÓN	SOLICITUD DE COPIA - SOLICITUD DE INFORMACIÓN	TOTAL
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL - DASCD	100,0%	**95,35%**	100,0%	**95,8%**
SECRETARIA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
GOBIERNO				
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO - DADEP	100,0%	**97,0%**	**83,3%**	**96,9%**
INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL - IDPAC	100,0%	**35,3%**	**0,0%**	**35,3%**
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	100,0%	**93,0%**	**60,7%**	**92,7%**
HÁBITAT				
CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR - CVP	100,0%	**99,3%**	100,0%	**99,4%**
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ EAAB - ESP	**66,7%**	**71,5%**	**60,0%**	**71,3%**
EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ - RENOBO	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. - ETB - ESP	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
ENEL COLOMBIA S.A. ESP	N/A	**96,1%**	**25,0%**	**95,3%**
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	**92,9%**	**82,4%**	**96,3%**	**84,6%**
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS - UAESP	100,0%	**66,7%**	**80,0%**	**66,8%**
VANTI S.A. ESP	N/A	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	N/A	**98,6%**	100,0%	**99,0%**
LOTERÍA DE BOGOTÁ	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	**81,3%**	**86,1%**	**73,4%**	**85,3%**
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL 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	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	100,0%	**99,8%**	100,0%	**99,8%**
MOVILIDAD				
CONCESIÓN DE GRÚAS Y PATIOS	N/A	100,0%	N/A	100,0%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU	**97,1%**	**88,4%**	**84,9%**	**88,2%**
TERMINAL DE TRANSPORTES S.A.	100,0%	**99,8%**	100,0%	**99,8%**
EMPRESA METRO DE BOGOTÁ S.A.	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	**66,7%**	**98,6%**	**96,5%**	**98,5%**
EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A.	100,0%	**96,6%**	**88,9%**	**95,6%**
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL 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%

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
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%**	N/A	100,0%
ENTIDAD DE GESTION ADMINISTRATIVA Y TÉCNICA - EGAT	N/A	**100,0%**	N/A	100,0%
INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD - IDCBIS	N/A	**100,0%**	100,0%	100,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	100,0%	**99,7%**	100,0%	**99,7%**
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E.	N/A	**99,9%**	100,0%	**99,9%**
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E.	100,0%	**99,9%**	100,0%	**99,9%**
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	N/A	**100,0%**	N/A	100,0%
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E.	N/A	**99,1%**	100,0%	**99,1%**
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA				
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	100,0%	**94,4%**	**91,7%**	**94,4%**
U.A.E CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ - UAECOB	100,0%	**99,9%**	100,0%	**99,9%**
TOTAL GENERAL	**87,8%**	**95,4%**	**91,1%**	**95,2%**

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2026

La Tabla No 6 muestra que, durante el mes de septiembre, de 58 entidades y 3 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 al 100% de sus peticiones ciudadanas para todas las tipologías; mientras que 35 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.

Seguimiento a Peticiones pendientes de gestión

En la Tabla No 7 se presenta el seguimiento a las peticiones pendientes de gestión en Bogotá te escucha; con corte al último día de septiembre, 44.035 peticiones se encuentran pendientes; de las cuales, 40.218 peticiones se encuentran en términos, 3.263 se encuentran vencidas (fuera de términos y sin respuesta), 21 peticiones pendientes por cargue de acto administrativo, y 533 peticiones pendientes de cierre por desistimiento expreso.

Tabla No 7 Entidades con mayor número de peticiones pendientes

ENTIDAD	PENDIENTES EN TERMINOS	PENDIENTES VENCIDAS	PENDIENTE CIERRE POR CARGUE DE ACTO ADMINISTRATIVO	PENDIENTE CIERRE POR DESISTIMIENTO EXPRESO	TOTAL GENERAL
SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD	11.228	43	-	-	11.271
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PUBLICOS -UAESP	1.228	1349	-	-	2.577
EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A.	1.856	173	7	48	2.084
INSTITUTO DISTRITAL DE GESTION DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMATICO - IDIGER	1.285	775	-	-	2.060
SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL	1.822	-	-	8	1.830
SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE	1.751	53	-		1.804
SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD	1.780	-	--	6	1.786
SECRETARIA DISTRITAL DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	1.503	22	-	-	1525
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E.	1.265	4	1	153	1423
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E.	1.285	-	1	-	1286
SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	1.075	151	1	10	1237

ENTIDAD	PENDIENTES EN TERMINOS	PENDIENTES VENCIDAS	PENDIENTE CIERRE POR CARGUE DE ACTO ADMINISTRATIVO	PENDIENTE CIERRE POR DESISTIMIENTO EXPRESO	TOTAL GENERAL
CAPITAL SALUD EPS-S S.A.S.	1.122	-	-	1	1123
SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT	887	76	-	-	963
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU	831	99	-	1	931
SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACION	904	-	-	--	904
INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACION Y DEPORTE - IDRD	838	--	1	2	841
SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	758	62	2	18	840
INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCION Y BIENESTAR ANIMAL - IDPYBA	623	22	-	163	808
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	757	-	-	-	757
TERMINAL DE TRANSPORTES S.A.	741	-	-	-	741
AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACION SUPERIOR LA CIENCIA Y LA TECNOLOGIA - ATENEA	622	1	-	75	698
SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA	612	80	1	-	693
SECRETARIA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONOMICO	640	-	--	--	640
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTA EAAB - ESP	440	42	--	7	489
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E.	390	-		1	391
INSTITUTO PARA LA ECONOMIA SOCIAL - IPES	353	10	-	1	364
INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACION Y ACCION COMUNAL - IDPAC	148	208	-	1	357
EMPRESA METRO DE BOGOTA S.A.	312	-	1	7	320
U.A.E CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA - UAECOB	285	-	-	4	289
JARDIN BOTANICO DE BOGOTA JOSE CELESTINO MUTIS - JBB	268	9	1	3	281

ENTIDAD	PENDIENTES EN TERMINOS	PENDIENTES VENCIDAS	PENDIENTE CIERRE POR CARGUE DE ACTO ADMINISTRATIVO	PENDIENTE CIERRE POR DESISTIMIENTO EXPRESO	TOTAL GENERAL
VEEDURIA DISTRITAL	239	-	1		240
SECRETARIA GENERAL	232	1	-	2	235
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO - DADEP	210	1	-	5	216
SECRETARIA DISTRITAL DE CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	205	-	-	-	205
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE REHABILITACION Y MANTENIMIENTO VIAL - UAERMV	184	-	-	-	184
CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR - CVP	174	-	-	-	174
ENEL COLOMBIA S.A. ESP	145	8	-	-	153
SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	139	-	-	4	143
UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSE DE CALDAS	122	14	2	-	138
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL - UAECD	129	-	-	-	129
CONCEJO DE BOGOTA	85	33	-	-	118
INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC	110	-	-	-	110
PERSONERIA DE BOGOTA D.C.	90	-	-	-	90
INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	88	-	--	--	88
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA S.A. - ETB - ESP	59	1	-		60
VANTI S.A. ESP	57	-	-	-	57
CONCESION DE GRUAS Y PATIOS	52	-	-	-	52
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCION DE LA NINEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON	43	-	-	-	43
SECRETARIA JURIDICA DISTRITAL	35	-	-	5	40

ENTIDAD	PENDIENTES EN TERMINOS	PENDIENTES VENCIDAS	PENDIENTE CIERRE POR CARGUE DE ACTO ADMINISTRATIVO	PENDIENTE CIERRE POR DESISTIMIENTO EXPRESO	TOTAL GENERAL
FONDO DE PRESTACIONES ECONOMICAS CESANTIAS Y PENSIONES - FONCEP	39	-	-	-	39
FUNDACION GILBERTO ALZATE AVENDANO - FUGA	39	-	-	-	39
EMPRESA DE RENOVACION Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTA - RENOBO	30	-	-	-	30
CORPORACION PARA EL DESARROLLO Y LA PRODUCTIVIDAD BOGOTA REGION (INVEST IN BOGOTA)	8	16	1	-	25
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL - DASCD	12	-	-	7	19
ENTIDAD DE GESTION ADMINISTRATIVA Y TECNICA - EGAT	9	7	1	-	17
INSTITUTO PARA LA INVESTIGACION EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGOGICO - IDEP	15	2	-	-	17
INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO - IDT	16	-	-	-	16
LOTERIA DE BOGOTA	16	-	-	-	16
INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA BIOTECNOLOGIA E INNOVACION EN SALUD - IDCBIS	10	1	-	-	11
CANAL CAPITAL	9	-	-	-	9
ORQUESTA FILARMONICA DE BOGOTA - OFB	8	-	-	1	9
TOTAL GENERAL	**40.218**	**3.263**	**21**	**533**	**44.035**

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2026

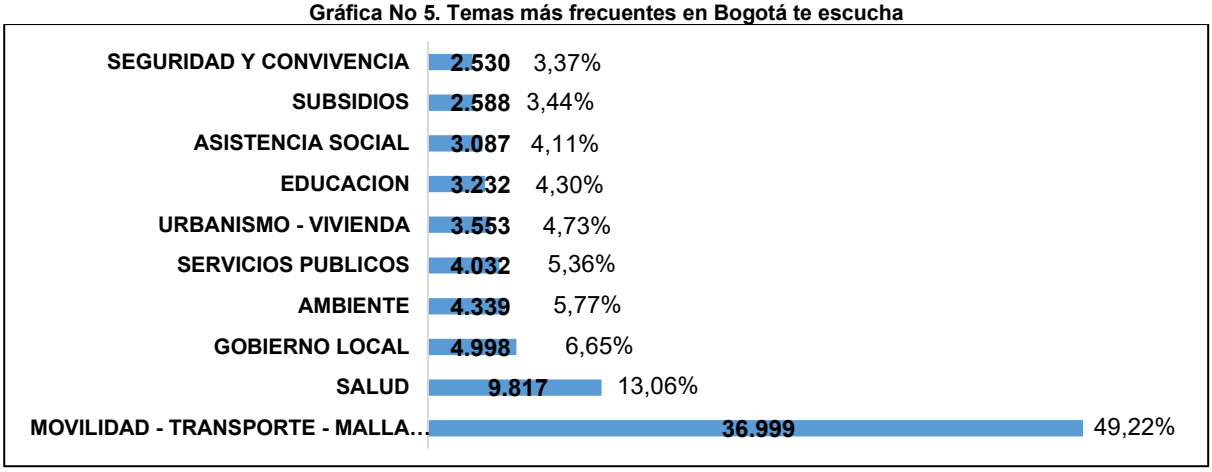
Por otra parte, se observa que, en septiembre la “Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAESP”, con 1.349 peticiones es la entidad con mayor número de peticiones vencidas (fuera de términos y sin respuesta, y el Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal – IDPYBA, con mayor número de peticiones pendientes de cierre por desistimiento expreso (163).

3.4. Temas y subtemas más frecuentes

Tomando como base las 89.347 respuestas emitidas en el mes de septiembre en Bogotá te escucha, en la Gráfica No 5 se muestran los diez (10) temas más frecuentes, que acumulan 75.175 respuestas

(84,14% del total emitido en el mes). De estos, el tema "Movilidad, transporte y malla vial" es el de mayor frecuencia y representa el 49,22% del total de los diez (10) temas más frecuentes, destacándose que este tema, en agosto también se posicionó como el más frecuente en Bogotá te escucha.

Gráfica No 5. Temas más frecuentes en Bogotá te escucha



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2026

Seguidamente, en la Tabla No 8 se detallan los 10 temas más frecuentes, desagregados por tipología:

Tabla No 8. Ranking 10 Temas más frecuentes por tipología

TEMA	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL	% DEL TOTAL
MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	65	26	3.264	30.254	12	1.619	1.306	333	25	95	36.999	49,22%
SALUD	77	16	624	4.252	499	508	3.746	35	47	13	9.817	13,06%
GOBIERNO LOCAL	17	40	2.439	1.701	2	550	200	31	7	11	4.998	6,65%
AMBIENTE	304	1	507	3.168	2	148	84	122	1	2	4.339	5,77%
SERVICIOS PUBLICOS	9	11	1.868	1.153	7	643	294	22	2	23	4.032	5,36%
URBANISMO - VIVIENDA	175	5	193	2.862	6	46	52	130	75	9	3.553	4,73%
EDUCACION	26	17	238	2.088	7	665	112	66	10	3	3.232	4,30%

TEMA	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL	% DEL TOTAL
ASISTENCIA SOCIAL	5	2	607	2.204	86	104	51	15		13	3.087	4,11%
SUBSIDIOS	17		62	2.149		9	54	278	19		2.588	3,44%
SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	2	9	1.067	1.368	5	38	22	11	3	5	2.530	3,37%
TOTAL GENERAL	**697**	**127**	**10.869**	**51.199**	**626**	**4.330**	**5.921**	**1.043**	**189**	**174**	**75.175**	100%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2026

A continuación (Tabla No 9 a Tabla No 13) se presentan los subtemas más frecuentes en los cinco sectores con mayor número de respuestas emitidas en el mes de septiembre (Movilidad, Salud, Gobierno, Hábitat y Ambiente):

Sector Movilidad

En este Sector, los subtemas “Corrección y descargues de multas y comparendos ya cancelados” (19,06%), y “Prescripción de comparendos” (16,20%), se posicionan como los más frecuentes del Sector; se destaca que, en el mes de agosto, estos cinco subtemas también se ubicaron como los más reiterados en el Sector, con algunas variaciones en su posición dentro del ranking.

Tabla No 9. Subtemas más frecuentes Sector Movilidad

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
CORRECCIÓN Y DESCARGUES DE MULTAS Y COMPARENDOS YA CANCELADOS	7.405	19,06%
PRESCRIPCIÓN DE COMPARENDOS	6.291	16,20%
EMBARGOS Y DESEMBARGOS	4.613	11,88%
REVOCATORIA DIRECTA DE COMPARENDO	2.880	7,41%
SOLICITUD OPERATIVOS (CONTROL DEL TRANSITO, DEL TRASNPORTE PÚBLICO, RECUPERACIÓN ESPACIO PÚBLICO)	1.407	3,62%
OTROS SUBTEMAS	16.247	41,83%
TOTAL	**38.843**	**100%**

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2026

Sector Salud

El subtema más reiterado continúa siendo “D. Ambulatorio medicina especializada” el cual representa

el 19,52% del total de respuestas emitidas en el Sector; Así mismo, se destaca que, los 5 subtemas se mantienen en el ranking respecto al mes de agosto.

Tabla No 10 Subtemas más relevantes Sector Salud

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
D. AMBULATORIO MEDICINA ESPECIALIZADA	1.918	19,52%
ACCESO Y ORIENTACION SOBRE SERVICIOS DE SALUD	766	7,80%
B. AMBULATORIO - C. EXTERNA GENERAL	599	6,10%
RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTIÓN DE FUNCIONARIOS	468	4,76%
CALIDAD DEL AGUA Y SANEAMIENTO BASICO - ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL	440	4,48%
OTROS SUBTEMAS	5.634	57,34%
TOTAL	**9.825**	**100%**

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2026

Sector Gobierno

En el Sector Gobierno, el subtema más reiterado es “Ley 1801 de 2016 Código Nacional de seguridad y convivencia” que representa el 39,35 % del total de respuestas emitidas en el mes en el Sector; por otra parte se observa que 4 subtemas (“Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia”, Espacio público, Invasión ocupación de antejardines, invasión del espacio público ocupación por ventas ambulantes por prolongación de una actividad económica”, “Establecimientos de comercio, inspección, vigilancia y control”; “Información de trámites y servicios”) se mantienen en el ranking; teniendo en cuenta que ingresó el subtema “Mantenimiento de vías internas de la localidad” desplazando a Asesoría Jurídica en legislación comunal y participación ciudadana que en septiembre no se ubicó dentro de los subtemas más reiterados del Sector Gobierno.

Tabla No 11 Subtemas más frecuentes Sector Gobierno

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
LEY 1801 DE 2016 CÓDIGO NACIONAL DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	2.658	39,35%
ESPACIO PÚBLICO INVASIÓN OCUPACIÓN DE ANTEJARDINES INVASION DEL ESPACIO PÚBLICO OCUPACIÓN POR VENTAS AMBULANTES POR PROLONGACIÓN DE UNA ACTIVIDAD ECONOMICA	634	9,39%
ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL	376	5,57%
MANTENIMIENTO DE VIAS INTERNAS DE LA LOCALIDAD	252	3,73%
INFORMACIÓN DE TRAMITES Y SERVICIOS	221	3,27%
OTROS SUBTEMAS	2.614	38,70%
TOTAL	**6.755**	**100%**

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2026

Sector Hábitat

En el sector Hábitat, el subtema más recurrente es “Acceso a vivienda”, que representó el 17,90 % del

total de respuestas emitidas, manteniendo el primer lugar en el ranking de subtemas con respecto al mes anterior. Se mantienen dentro del ranking los subtemas “Acceso a vivienda”, “recolección de residuos de construcción y demolición – RCD y voluminosos”, “Atención y servicio a la ciudadanía”, y “quejas relacionadas con la prestación de aseo”, en su orden. Para el mes de septiembre ingresa al ranking la categoría “Actividades relacionadas con el arrendamiento de inmuebles”, desplazando a “Recolección de residuos ordinarios que en septiembre no se ubicó dentro de los subtemas más reiterados del Sector.

Tabla No 12 Subtemas más frecuentes Sector Hábitat

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
ACCESO A VIVIENDA	1.205	17,90%
RECOLECCIÓN DE RESIDUOS DE CONSTRUCCIÓN Y DEMOLICIÓN - RCD Y VOLUMINOSOS	989	14,69%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	651	9,67%
QUEJAS RELACIONADAS CON LA PRESTACIÓN DE ASEO	518	7,69%
ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL ARRENDAMIENTO DE INMUEBLES	372	5,53%
OTROS SUBTEMAS	2.998	44,53%
TOTAL	**6.733**	**100%**

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2026

Sector Ambiente

En este sector, el subtema más recurrente es “Contaminación ambiental”, que representa el 33,16 % del total de respuestas emitidas durante el mes, manteniendo el primer lugar del ranking con respecto al mes anterior; así mismo, se observa que tres subtemas (“Contaminación ambiental”, “Escuadrón Anti crueldad”, “Certificación de riesgo”) se mantienen dentro del ranking, teniendo en cuenta que en septiembre ingresaron los subtemas “Forestal-poda, tala, manejo de maderas”, y “Contaminación atmosférica - aire, auditiva, visual.

Tabla No 13 Subtemas más frecuentes Sector Ambiente

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
CONTAMINACIÓN AMBIENTAL	1.773	33,16%
ESCRUADRON ANTI CRUELDAD	551	10,31%
CERTIFICACIÓN DE RIESGO	365	6,83%
FORESTAL (PODA TALA MANEJO MADERAS)	332	6,21%
CONTAMINACIÓN ATMOSFERICA (AIRE AUDITIVA VISUAL)	275	5,14%
OTROS SUBTEMAS	2.050	38,35%
TOTAL	**5.346**	**100%**

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2026

Por otra parte, a continuación, en la Tabla No 14, se muestran las peticiones atendidas con respuesta definitiva con el subtema “Traslado”; hay que mencionar que, en el periodo 24 entidades y 1 ente de

control, utilizaron el subtema “Traslado” en el cierre de la petición, es decir, una falencia en la clasificación, teniendo en cuenta que un traslado no se considera una respuesta de fondo:

Tabla No 14. Respuestas con subtema “traslado”

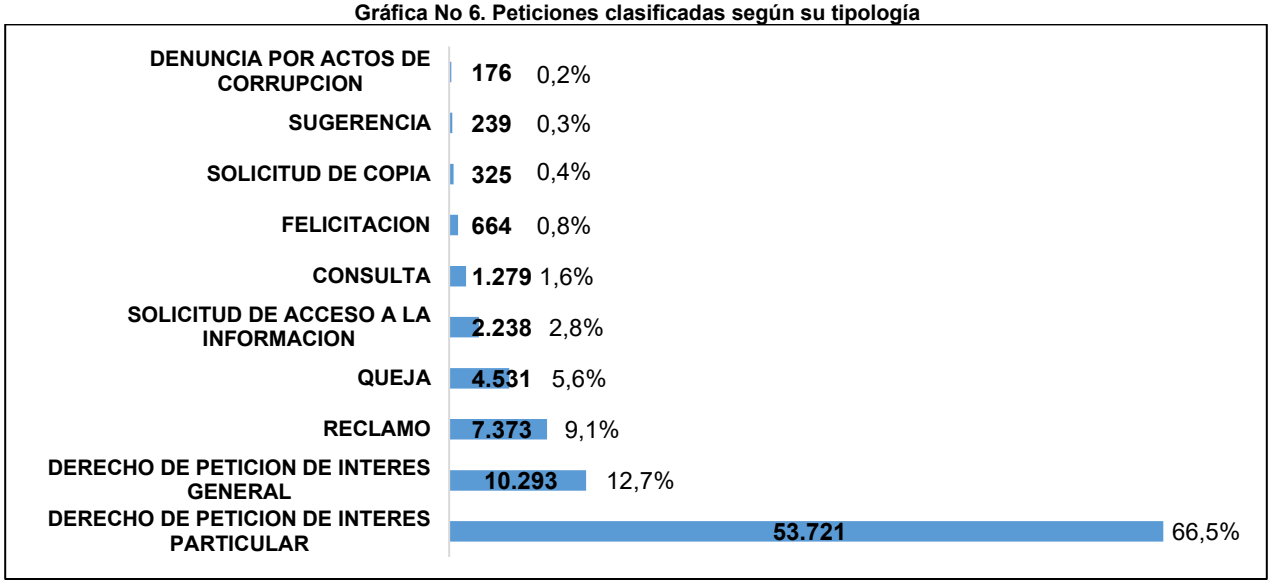
ENTIDAD	# DE PETICIONES
EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A.	135
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU	58
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	39
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	11
INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO - IDIGER	10
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL - DASCD	7
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	6
INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO - IDT	6
CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO Y LA PRODUCTIVIDAD BOGOTÁ REGIÓN (INVEST IN BOGOTÁ)	5
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	5
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E.	4
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	3
VEEDURÍA DISTRITAL	2
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	2
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E.	2
ENEL COLOMBIA S.A. ESP	1
SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	1
U.A.E. CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ - UAECOB	1
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO - DADEP	1
INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	1
INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL - IDPAC	1
SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	1
AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA - ATENEA	1
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	1
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	1
TOTAL GENERAL	**305**

Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/10/2026

A estas entidades, 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.

4. CLASIFICACIÓN DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA

Gráfica No 6. Peticiones clasificadas según su tipología



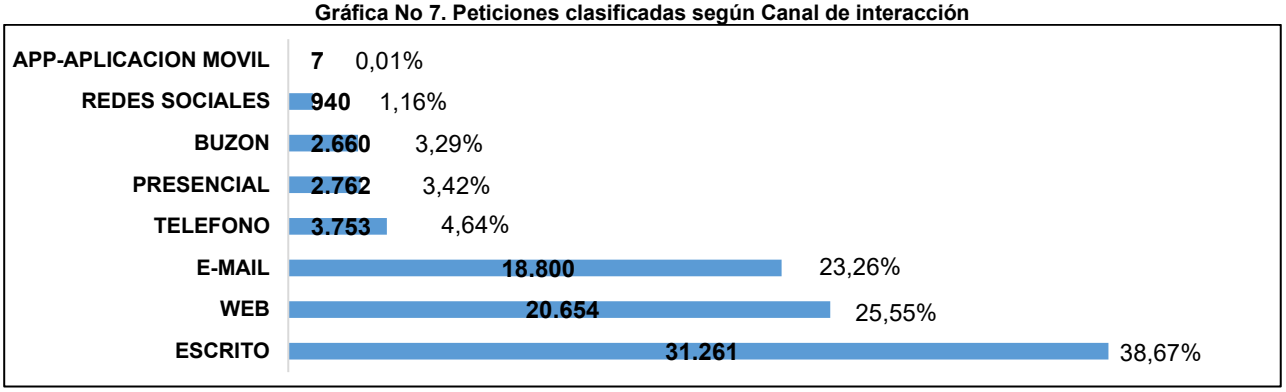
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2026

En la Gráfica No 6 se muestran las peticiones registradas en Bogotá te escucha en el mes de septiembre, clasificadas por tipología, la cual muestra que, del total de peticiones registradas en el mes, el "Derecho de Petición de Interés Particular" continúa siendo la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, y representa el 66,5% del total registrado; la segunda tipología es el "Derecho de Petición de Interés General" con el 12,7% del total registrado en el mes en Bogotá te escucha. No se presenta variación (en referencia al mes de agosto) 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 38,67% del total de peticiones registradas; en segunda posición se encuentra el canal "Web" con el 25,55% del total registrado. No se presenta variación (en referencia al mes de agosto) en cuanto a los dos canales más utilizados.

Gráfica No 7. Peticiones clasificadas según Canal de interacción

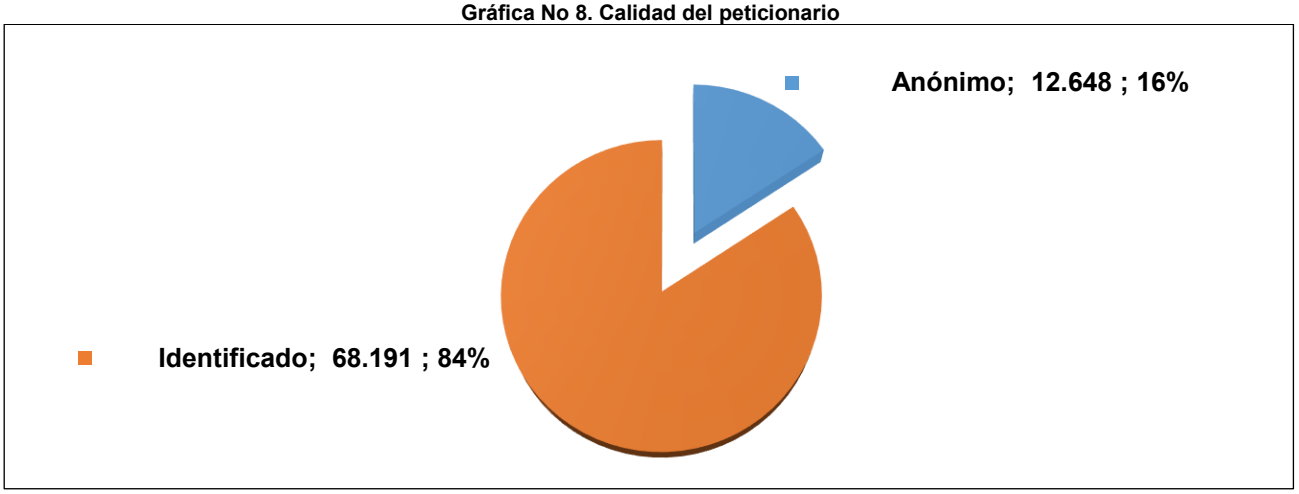


Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2026

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 84% fueron interpuestas por ciudadanos(as) identificados, y el 16% 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



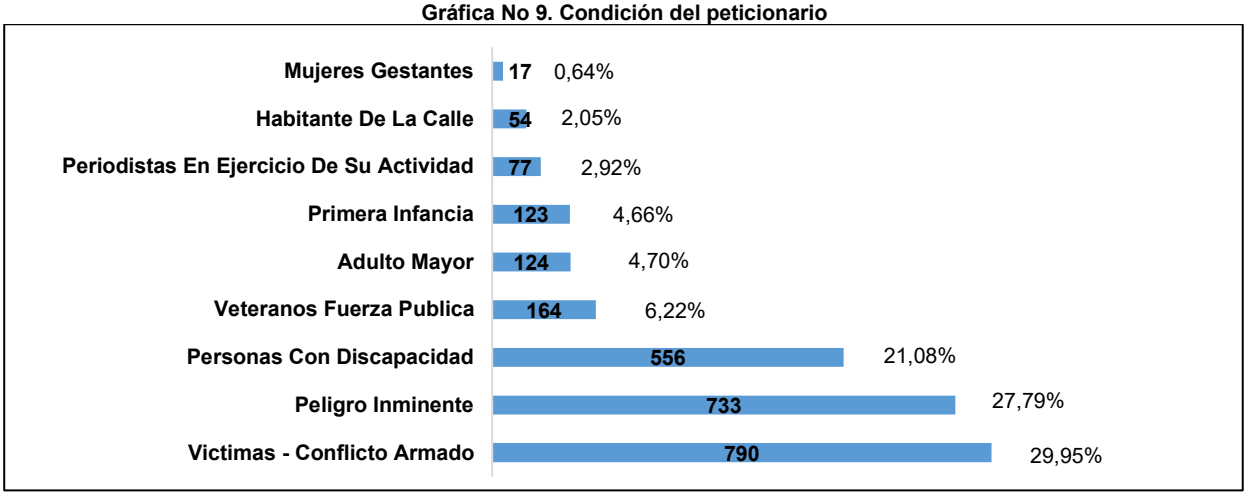
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2026

7. CONDICIÓN DEL PETICIONARIO

La Gráfica No 9 muestra las peticiones registradas en Bogotá te escucha, clasificadas según la

condición del peticionario, observándose que del total de peticiones registradas en septiembre (80.839), el 3,26% refiere condición especial. De estas, “Víctimas del conflicto armado”, continúa presentando el mayor número de registros y representa el 29,95% del total que refieren condición especial; a su vez, "Peligro inminente” con el 27,79 % continúa siendo la segunda condición con mayor registro en Bogotá te escucha.

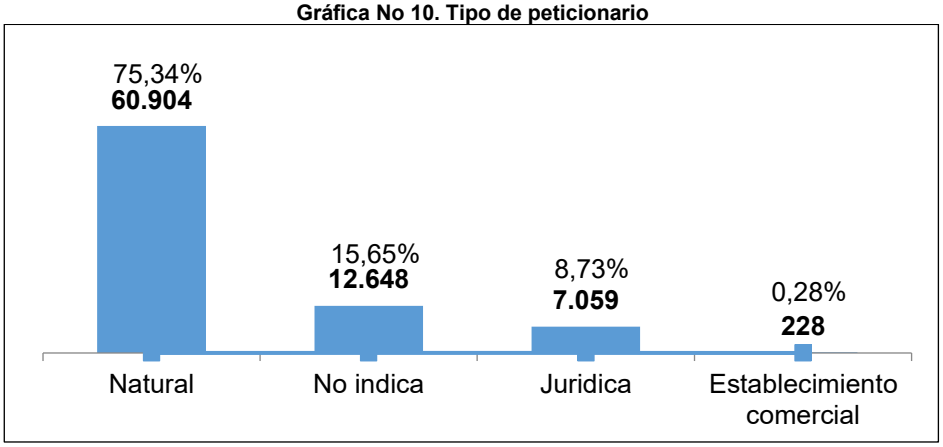
Gráfica No 9. Condición del peticionario



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2026

8. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO

Gráfica No 10. Tipo de peticionario



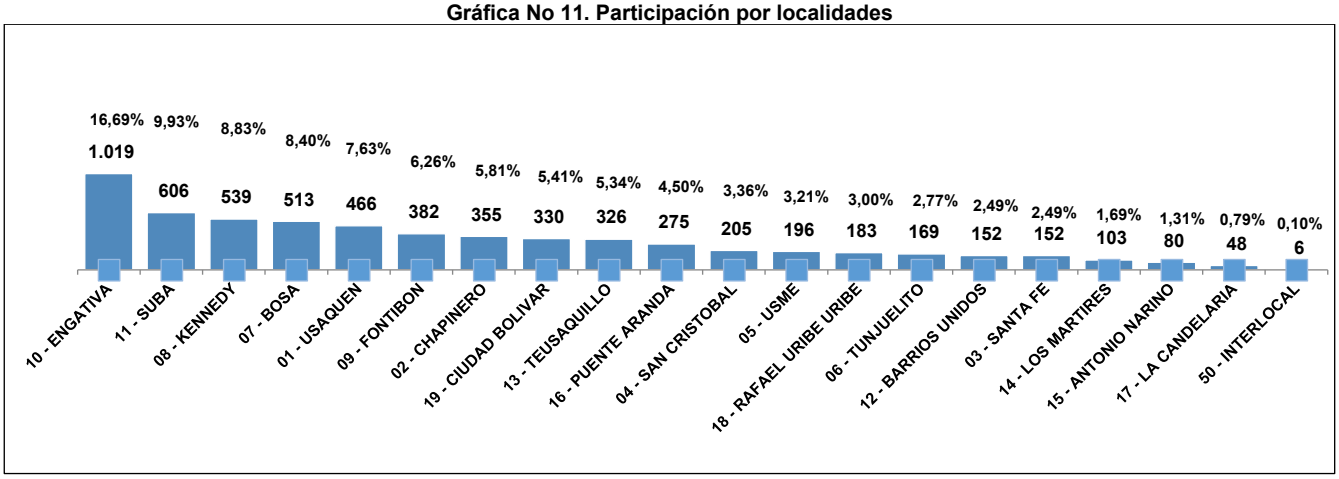
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2026

La Gráfica No 10 presenta el total de peticiones interpuestas en Bogotá te escucha, clasificadas por tipo de peticionario; se observa que el 75,34% se identifica como persona natural, el 8,73% como persona jurídica, el 0,28% como establecimiento comercial; y el 15,65% no reporta esta información. Frente al mes de agosto, 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 6.105 peticiones en las que se diligenció este campo, es decir, el 7,6% del total registrado en el mes; concluyéndose que las localidades de Engativá, Suba y Kennedy son las que tienen mayor registro de peticiones con 1.019, 606 y 539 respectivamente, acumulando el 35,45% del total de peticiones en las que se reportó ubicación. Frente al mes anterior (agosto), se destaca que las localidades de Engativá (16,69%) y Suba (9,93%) continúan posicionándose como las localidades donde más se presentan los hechos referidos o situación mencionada en las peticiones interpuestas por la ciudadanía.

Gráfica No 11. Participación por localidades



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2026

A continuación, se presentan los temas más relevantes para las tres localidades donde más se presentan los hechos referidos o situación mencionada en las peticiones interpuestas por la ciudadanía:

Tabla No. 15. Temas principales en las tres localidades más involucradas en las peticiones

LOCALIDAD DE LOS HECHOS	TEMA	TOTAL PETICIÓN
10 – ENGATIVA	CONTRAVENCIONES	300
	COACTIVO	264
	SERVICIO A LA CIUDADANIA	106

LOCALIDAD DE LOS HECHOS	TEMA	TOTAL PETICIÓN
11 – SUBA	SERVICIO A LA CIUDADANIA	129
	CONTRAVENCIONES	61
	CONTROL DE TRANSITO	37
08 – KENNEDY	CONTRAVENCIONES	81
	SERVICIO A LA CIUDADANIA	48
	RECOLECCION BARRIDO Y LIMPIEZA	39

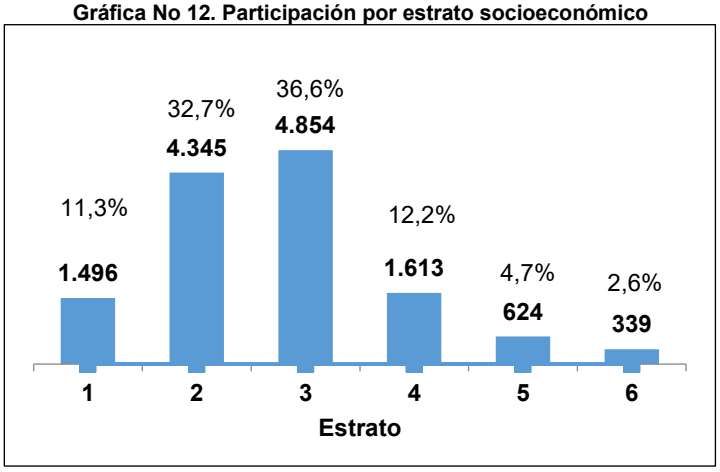
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2026

La Tabla No 15 muestra que los temas "Contravenciones" y "Servicio a la Ciudadanía", son transversales en las 3 localidades donde más se presentan los hechos referidos o situación mencionada en las peticiones interpuestas.

10. UTILIZACIÓN DEL SISTEMA POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO

Seguidamente, en la Gráfica No 12 se presentan las cifras de peticiones ciudadanas que incluyeron estrato, encontrándose que en 13.271 peticiones se incluye esta variable, las cuales representan el 16,4% del total registrado en el mes; de estas, el estrato 3 presenta el mayor registro y representa el 36,6% del total en el que se incluyó estrato. Frente al mes de agosto, 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 01/10/2026

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 16 se muestran las peticiones que en el mes se clasificaron dentro del subtema "Veeduría ciudadana" las cuales totalizan 151 peticiones, especificando la oportunidad en la gestión:

Tabla No. 16. Peticiones clasificadas con el Subtema Veedurías Ciudadanas

SECTOR	ENTIDAD	RESPUESTA CON GESTIÓN EXTEMPORÁNEA	RESPUESTA CON GESTIÓN OPORTUNA	TOTAL PETICIONES GESTIONADAS
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ - UAECOB	-	1	1
MOVILIDAD	EMPRESA METRO DE BOGOTÁ S.A.	-	1	1
INTEGRACIÓN SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	-	1	1
HACIENDA	LOTERÍA DE BOGOTÁ	-	1	1
HÁBITAT	CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR - CVP	-	2	2
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	14	94	108
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	1	2	3
	AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA - ATENEA	-	1	1
	UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	-	1	1
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO - IDT	1	26	27
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	-	3	3
	FUNDACIÓN GILBERTO ÁLZATE AVENDAÑO - FUGA	-	1	1
AMBIENTE	INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO - IDIGER	-	1	1
TOTAL PETICIONES GESTIONADAS		**16**	**135**	**151**

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/10/2026

La Tabla No 16 permite concluir que los Sectores Gobierno, Educación, y Desarrollo económico, Industria y Comercio, presentan gestión extemporánea en la atención de peticiones clasificadas con el subtema "Veedurías ciudadanas"; 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, Gobierno Local, Ambiente, Servicios Públicos, Urbanismo – Vivienda, Educación, Asistencia Social, Subsidios, y 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 35 entidades y 2 entes de control que presentan gestión extemporánea en la atención de sus peticiones en el mes de septiembre:

  • 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
  • Veeduría Distrital
  • Secretaría Jurídica Distrital

- Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital - DASCD
- Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP
- 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
- Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP
- Secretaría Distrital de Hacienda
- Secretaría Distrital de Integración Social
- Instituto de Desarrollo Urbano - IDU
- Terminal de Transportes S.A.
- Secretaría Distrital de Movilidad
- Empresa de Transporte del Tercer Milenio Transmilenio S.A.
- 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 Occidente E.S.E.
- Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia
- Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos Bogotá

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 en septiembre presentan tiempos de gestión extemporánea en la atención de peticiones ciudadanas, y a las que con corte al último día del mes presentan peticiones vencidas (fuera de términos y sin respuesta), se les invita a cumplir con los términos legales establecidos y se les recuerda la importancia de dar trámite oportuno a las peticiones

ciudadanas, de conformidad con lo establecido en el numeral 8 del Art. 39 de la Ley 1952 de 2019[3].

- A los sectores Gobierno, Educación y Desarrollo Económico, Industria y Turismo 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.

- 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.
- Instituto de Desarrollo Urbano - IDU
- Secretaría Distrital de Gobierno
- Secretaría Distrital de Ambiente
- Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER
- Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital - DASCD
- Secretaría Distrital de Hacienda
- Instituto Distrital de Turismo - IDT
- Corporación para el Desarrollo y la Productividad Bogotá Región (Invest in Bogotá)
- Secretaría Distrital del Hábitat
- Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E.
- Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.
- Veeduría Distrital
- Secretaría Distrital de Integración Social

[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 Sur Occidente E.S.E.
- ENEL Colombia S.A. ESP
- Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte
- Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos Bogotá - UAECOB
- Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP
- Instituto Distrital de las Artes - IDARTES
- Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC
- Secretaría Distrital de Planeación
- Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología - ATENEA
- Secretaría Distrital de Salud
- Secretaría de Educación del Distrito

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: Alixon Antonio Moncada Castillo – Profesional Universitario
Revisó: Martha Liliana Rodríguez Profesional Especializada
Aprobó: Ana María Pérez - Directora Distrital de Calidad del Servicio