



SECRETARÍA
GENERAL

INFORME GESTIÓN DE PETICIONES
ENTIDADES DISTRITALES MARZO 2025

Página 1 de 37

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

BOGOTÁ D.C. ABRIL 2025



TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	RESUMEN GLOBAL PETICIONES CIUDADANAS D.C.	4
3.	GESTIÓN DE PETICIONES POR SECTORES D.C.	5
3.1.	REGISTRO DE PETICIONES POR SECTORES Y POR ENTIDADES DEL D.C.	6
3.2.	VARIACIÓN EN EL REGISTRO DE PETICIONES POR SECTOR	9
3.3.	GESTIÓN DE RESPUESTA POR SECTORES	9
3.4.	TEMAS Y SUBTEMAS MÁS FRECUENTES	11
3.5.	TIEMPOS DE GESTIÓN	15
3.6.	SEGUIMIENTO A PETICIONES VENCIDAS EN EL SISTEMA	18
3.7.	ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS POR LAS ENTIDADES DISTRITALES	19
4.	CLASIFICACIÓN DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA	23
5.	CANALES DE INTERACCIÓN	23
6.	CALIDAD DEL PETICIONARIO	24
7.	CONDICIÓN DEL PETICIONARIO.....	24
8.	PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO	25
9.	PARTICIPACIÓN POR LOCALIDADES DEL D.C.....	26
10.	UTILIZACIÓN DEL SISTEMA POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO	27
11.	PETICIONES DE VEEDURÍAS CIUDADANAS POR SECTORES DEL D.C.	28
12.	CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 371 DE 2010	29
13.	RECOMENDACIONES	34

INFORME GESTIÓN DE PETICIONES ENTIDADES DISTRITALES MARZO – 2025

1. INTRODUCCIÓN

El Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, es un *“Sistema de Información diseñado e implementado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá como instrumento tecnológico gerencial, para registrar las peticiones que tengan origen ciudadano desde su presentación o registro, análisis, clasificación, direccionamiento, respuesta y su finalización en el sistema; y que permite llevar a cabo el seguimiento a las mismas; dichas peticiones deberán ser resueltas por las entidades distritales conforme a lo dispuesto en el Título II de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el Art 1 de la Ley 1755 de 2015”*¹. En este sistema, la ciudadanía puede interponer sus quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones, denuncias por posibles actos de corrupción, o peticiones en general, con el objeto de que las Entidades Distritales emitan respuesta oportuna o inicien una actuación administrativa según sea el caso, contribuyendo a mejorar los índices de satisfacción de la ciudadanía frente a los servicios recibidos.

De conformidad con las disposiciones legales vigentes y en concordancia con lo establecido en las Leyes 1474/2011 (Estatuto Anticorrupción), 1712/2014 y 1755 de 2015, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., fijó lineamientos para atender y hacer seguimiento a los requerimientos presentados por la ciudadanía, a través de los diferentes canales de interacción dispuestos por la Administración Distrital. Así mismo, teniendo en cuenta el Art. 3 del Decreto 371/2010 por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia, y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital, y los Acuerdos Distritales 630/2015 y 731 de 2018 en los cuales se dio orientación a todas las entidades del Distrito para registrar en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha la totalidad de las peticiones que interpone la ciudadanía con el objeto de tener una sola herramienta de gestión de los mismos para la administración, seguimiento, control de tiempos y calidad de las respuestas. A continuación, se presenta la información sobre gestión de peticiones ciudadanas en el Distrito Capital, teniendo en cuenta la información que registra el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha durante el mes de marzo de 2025, incluyendo la

¹ Decreto Distrital 847 de 2019

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, análisis de la calidad de las respuestas, clasificación de peticiones por tipologías, canales de interacción, calidad del peticionario, condición del peticionario, participación por tipo de peticionario, participación por localidades, utilización por estrato socio-económico, peticiones de veedurías ciudadanas y cumplimiento del Decreto 371 de 2010, entre otros.

2. RESUMEN GLOBAL PETICIONES CIUDADANAS D.C.

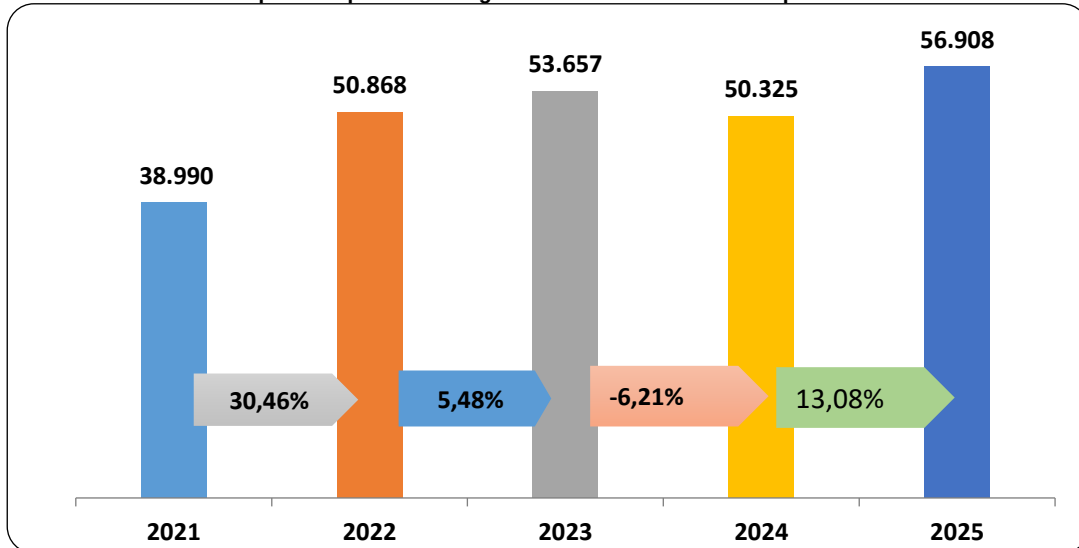
Tabla No 1. Consolidado peticiones registradas 2021 a 2025

PERIODO	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Diferencia 2025 – 2024		Diferencia frente al mes anterior	
							No	Porcentaje	No	Porcentaje
Enero	15.829	29.617	32.803	49.651	45.624	45.570	-54	-0,12%	2.866	6,71%
Febrero	22.659	30.108	39.485	55.405	50.104	51.487	1.383	2,76%	5.917	12,98%
Marzo	24.896	38.990	50.868	53.657	50.325	56.908	6.583	13,08%	5.421	10,53%
Abril	27.791	32.933	35.965	40.883	43.996					
Mayo	31.164	32.005	38.741	48.482	42.470					
Junio	32.998	31.930	30.859	40.310	33.885					
Julio	37.247	32.616	29.783	32.624	39.130					
Agosto	30.667	34.516	34.397	39.651	36.873					
Septiembre	38.794	36.767	32.571	41.637	39.568					
Octubre	37.642	35.867	41.088	45.813	50.731					
Noviembre	32.913	33.263	43.487	59.225	44.272					
Diciembre	26.526	31.887	39.256	42.500	42.704					
TOTAL	359.126	400.499	449.303	549.838	519.682	153.965				

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2025

La Tabla No 1 y Gráfica No 1 muestran que en el mes de marzo 2025 se registraron 56.908 peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, presentándose aumento de 5.421 peticiones (10,53%) frente a las registradas en el mes de febrero; y aumento de 6.583 peticiones (13,08%) con respecto a las registradas en el mismo mes del año anterior (marzo 2024).

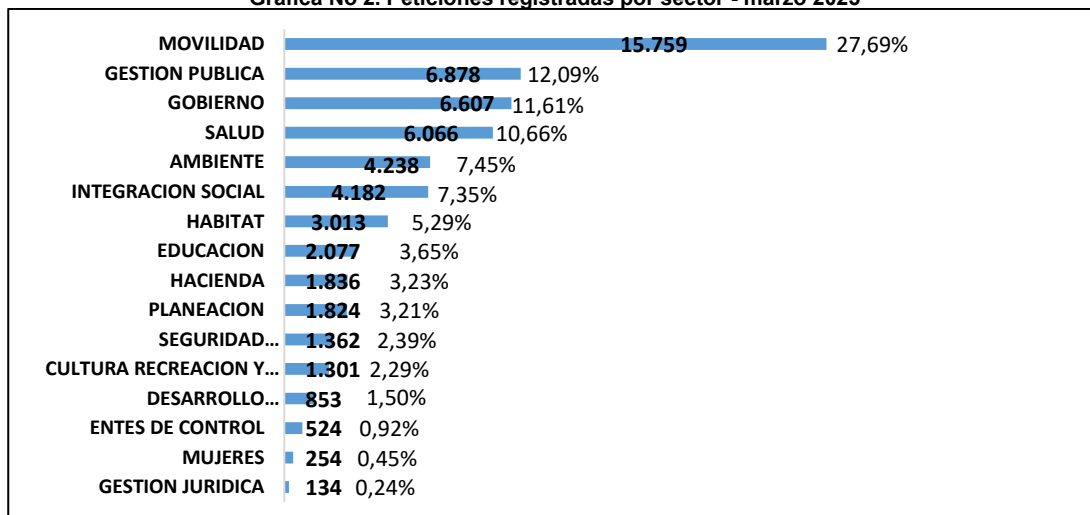
Gráfica No 1. Comparativo peticiones registradas en el mes de marzo periodo 2021 a 2025



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2025

3. GESTIÓN DE PETICIONES POR SECTORES D.C.

Gráfica No 2. Peticiones registradas por sector - marzo 2025



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2025

En la Gráfica No 2, se presentan las cifras del registro de peticiones en Bogotá te escucha, por sectores del Distrito Capital, destacándose que los cinco (5) sectores con mayor registro son: Movilidad (27,69%), Gobierno (11,61%), Salud (10,66%), Ambiente (7,45%) e Integración Social (7,35%), los

cuales acumulan el 64,76% del total de las peticiones registradas en el mes. Se excluye de este ranking al Sector Gestión Pública, teniendo en cuenta que la Secretaría General dispone los canales WEB (Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, entre otros) y Telefónico (Línea 195) como centrales para la recepción de peticiones, las cuales en su gran mayoría no son de su competencia, por lo cual se realiza traslado a las entidades distritales, nacionales y privadas competentes para gestión y respuesta de las mismas, de acuerdo a su competencia y misionalidad.

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

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

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

SECTOR	ENTIDAD	# TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
MOVILIDAD	SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	11.228	71,25%	19,73%
	TRANSMILENIO S.A.	2.037	12,93%	3,58%
	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	939	5,96%	1,65%
	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU	774	4,91%	1,36%
	EMPRESA METRO DE BOGOTÁ S.A.	493	3,13%	0,87%
	UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL - UMV	249	1,58%	0,44%
	GRÚAS Y PATIOS	39	0,25%	0,07%
TOTAL SECTOR MOVILIDAD		15.759	100%	27,69%
GESTIÓN PÚBLICA	SECRETARIA GENERAL ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ	6.865	99,81%	12,06%
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL	13	0,19%	0,02%
TOTAL SECTOR GESTIÓN PÚBLICA		6.878	100%	12,09%
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	6.217	94,10%	10,92%
	DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	321	4,86%	0,56%
	INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL - IDPAC	69	1,04%	0,12%
TOTAL SECTOR GOBIERNO		6.607	100%	11,61%
SALUD	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	3.848	63,44%	6,76%
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E.	801	13,20%	1,41%
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E.	583	9,61%	1,02%
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	430	7,09%	0,76%
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E.	296	4,88%	0,52%
	CAPITAL SALUD EPS-S S.A.S.	103	1,70%	0,18%
	ENTIDAD DE GESTION ADMINISTRATIVA Y TECNICA - EGAT	4	0,07%	0,01%
	INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD - IDCBIS	1	0,02%	0,00%
TOTAL SECTOR SALUD		6.066	100%	10,66%
AMBIENTE	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	2.196	51,82%	3,86%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL - IDPYBA	1.031	24,33%	1,81%
	INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO - IDIGER	766	18,07%	1,35%

SECTOR	ENTIDAD	# TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
	JARDÍN BOTÁNICO - JBB	245	5,78%	0,43%
TOTAL SECTOR AMBIENTE		4.238	100%	7,45%
INTEGRACION SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	4.099	98,02%	7,20%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON	83	1,98%	0,15%
TOTAL SECTOR INTEGRACIÓN SOCIAL		4.182	100%	7,35%
HÁBITAT	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	1.798	59,67%	3,16%
	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS - UAESP	448	14,87%	0,79%
	CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR - CVP	433	14,37%	0,76%
	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ EAAB - ESP	181	6,01%	0,32%
	ENEL COLOMBIA S.A E.S.P	80	2,66%	0,14%
	VANTI	32	1,06%	0,06%
	EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO - ERU	21	0,70%	0,04%
	EMPRESA DE TELÉFONOS DE BOGOTÁ - ETB	20	0,66%	0,04%
TOTAL SECTOR HABITAT		3.013	100%	5,29%
EDUCACIÓN	AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA - ATENEA	1.220	58,74%	2,14%
	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	776	37,36%	1,36%
	UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	61	2,94%	0,11%
	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACION EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGOGICO - IDEP	20	0,96%	0,04%
TOTAL SECTOR EDUCACIÓN		2.077	100%	3,65%
HACIENDA	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	1.382	75,27%	2,43%
	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL - UAEC	344	18,74%	0,60%
	FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES - FONCEP	80	4,36%	0,14%
	LOTERÍA DE BOGOTÁ	30	1,63%	0,05%
TOTAL SECTOR HACIENDA		1.836	100%	3,23%
PLANEACIÓN	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	1.824	100,00%	3,21%
TOTAL SECTOR PLANEACIÓN		1.824	100%	3,21%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD	717	52,64%	1,26%
	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ - UAECOB	645	47,36%	1,13%
TOTAL SECTOR SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA		1.362	100%	2,39%
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRD	534	41,05%	0,94%
	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	262	20,14%	0,46%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA RECREACION Y DEPORTE	215	16,53%	0,38%
	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC	126	9,68%	0,22%
	FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE - FUGA	116	8,92%	0,20%
	CANAL CAPITAL	37	2,84%	0,07%
	ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ - OFB	11	0,85%	0,02%
TOTAL SECTOR CULTURA RECREACION Y DEPORTE		1.301	100%	2,29%
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	466	54,63%	0,82%
	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL - IPES	379	44,43%	0,67%
	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO - IDT	7	0,82%	0,01%
	CORPORACION PARA EL DESARROLLO Y LA PRODUCTIVIDAD BOGOTÁ REGION (INVEST IN BOGOTÁ)	1	0,12%	0,00%
TOTAL SECTOR DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO		853	100%	1,50%

SECTOR	ENTIDAD	# TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
ENTES DE CONTROL	VEEDURÍA DISTRITAL	249	47,52%	0,44%
	CONCEJO DE BOGOTÁ	203	38,74%	0,36%
	PERSONERÍA DE BOGOTÁ	72	13,74%	0,13%
TOTAL SECTOR ENTES DE CONTROL		524	100%	0,92%
MUJERES	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	254	100%	0,45%
TOTAL SECTOR MUJERES		254	100%	0,45%
GESTIÓN JURÍDICA	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	134	100%	0,24%
TOTAL SECTOR GESTIÓN JURÍDICA		134	100%	0,24%
TOTAL GENERAL		56.908		100%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2025

La Tabla No 2 muestra que, en marzo, las cinco (5) entidades con mayor registro de peticiones ciudadanas en Bogotá te escucha², son:

- Secretaría Distrital de Movilidad: Las peticiones de esta entidad representan el 71,25% del total registrado en su Sector, y el 19,73% del total registrado en Bogotá te escucha.
- Secretaría Distrital de Gobierno: Representa el 94,10% del total registrado en su Sector y el 10,92% del total registrado en Bogotá te escucha.
- Secretaría Distrital de Integración Social: Representa el 98,02% del total registrado en su Sector y el 7,20% del total registrado en Bogotá te escucha.
- Secretaría Distrital de Salud: Representa el 63,44% del total registrado en su Sector y el 6,76% del total registrado.
- Secretaría Distrital de Ambiente: Representa el 51,82% del total registrado en su Sector y el 3,86% del total registrado.
- Transmilenio S.A: Representa el 12,93 del total registrado en su Sector y el 3,58% del total registrado.

Frente al mes anterior (febrero), se destaca que la Secretaría Distrital de Movilidad continúa siendo la entidad con mayor registro de peticiones; por otra parte, se observa que la Secretaría Distrital de Gobierno presentó un aumento significativo en el registro de peticiones, lo que la posicionó en el ranking de entidades con mayor registro en Bogotá te escucha.

A fin de complementar esta información, posteriormente, en el numeral 3.4. de este informe, se muestran los principales temas y subtemas de las peticiones ciudadanas.

² Se excluyen de este ranking las cifras de la Secretaría General, teniendo en cuenta que la entidad registra a través de la Central Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha y la Línea 195, un gran número de peticiones que en su gran mayoría no son de su competencia; por lo cual son trasladadas a las entidades distritales, nacionales y privadas competentes para dar solución, según sea el tema de su competencia o misionalidad o corresponden a respuestas inmediatas a través de la Línea 195.

3.2. Variación en el registro de peticiones por sector

En la Tabla No 3 se detalla la variación en el registro de peticiones por sector, comparando el número de peticiones registradas en el mes de marzo con las registradas en el mes de febrero; se observa que 9 sectores presentan aumento en el porcentaje de peticiones registradas, destacándose el aumento en el sector Gobierno (276,7%). Por otra parte, 6 sectores y los entes de control, presentan disminución en el porcentaje de peticiones registradas en Bogotá te escucha, siendo el Sector Cultura, Recreación y Deporte el que presenta mayor disminución (-25,8%).

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

SECTOR	FEBRERO	MARZO	% VARIACIÓN (MES ANTERIOR)
MOVILIDAD	14.526	15.759	8,5%
SALUD	6.250	6.066	-2,9%
INTEGRACION SOCIAL	4.890	4.182	-14,5%
HABITAT	3.508	3.013	-14,1%
AMBIENTE	3.551	4.238	19,3%
EDUCACION	2.140	2.077	-2,9%
GOBIERNO	1.754	6.607	276,7%
HACIENDA	1.683	1.836	9,1%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	1.271	1.362	7,2%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	1.754	1.301	-25,8%
PLANEACION	1.793	1.824	1,7%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	774	853	10,2%
ENTES DE CONTROL	597	524	-12,2%
GESTION PUBLICA	6.591	6.878	4,4%
MUJERES	290	254	-12,4%
GESTION JURIDICA	115	134	16,5%
TOTAL	51.487	56.908	10,53%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2025

3.3. Gestión de respuesta por sectores

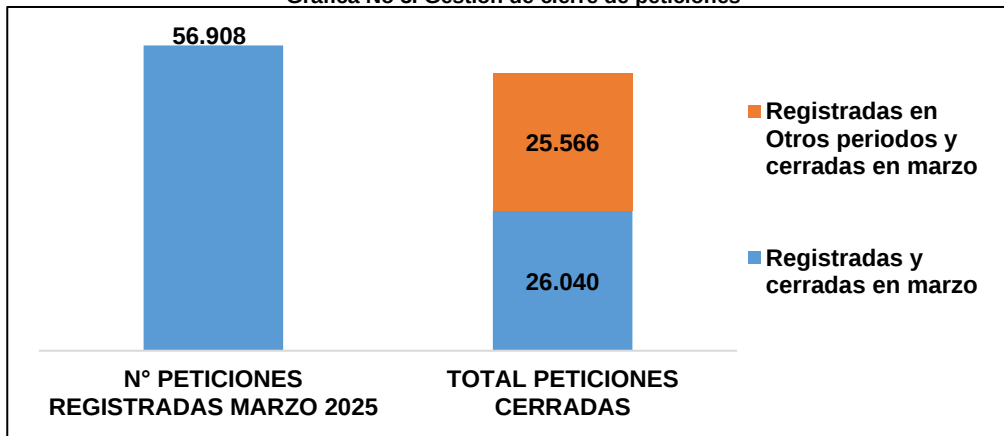
A continuación, en la Tabla No 4 se presenta el número de peticiones registradas en el mes de marzo en Bogotá te escucha y el número de cierres realizado por los sectores, la cual muestra que se realizaron 51.606 cierres, destacándose que los sectores Movilidad y Salud realizaron el mayor número de cierres (33,22% y 13,24% respectivamente).

Tabla No 4. Registro y gestión de respuesta por sectores

SECTOR	N° PETICIONES REGISTRADAS MARZO 2024	%	N° PETICIONES REGISTRADAS Y CERRADAS MARZO 2024	N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	% EN CIERRES TOTALES
MOVILIDAD	15.759	27,69%	9.657	7.484	17.141	33,22%
SALUD	6.066	10,66%	3.014	3.820	6.834	13,24%
INTEGRACION SOCIAL	4.182	7,35%	1.984	3.147	5.131	9,94%
HABITAT	3.013	5,29%	1.722	2.309	4.031	7,81%
AMBIENTE	4.238	7,45%	1.590	2.131	3.721	7,21%
EDUCACION	2.077	3,65%	1.197	1.570	2.767	5,36%
GOBIERNO	6.607	11,61%	1.949	732	2.681	5,20%
HACIENDA	1.836	3,23%	1.222	973	2.195	4,25%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	1.362	2,39%	838	939	1.777	3,44%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	1.301	2,29%	894	797	1.691	3,28%
PLANEACION	1.824	3,21%	1.003	571	1.574	3,05%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	853	1,50%	255	726	981	1,90%
ENTES DE CONTROL	524	0,92%	359	120	479	0,93%
GESTION PUBLICA	6.878	12,09%	172	125	297	0,58%
MUJERES	254	0,45%	149	103	252	0,49%
GESTION JURIDICA	134	0,24%	35	19	54	0,10%
TOTAL	56.908	100%	26.040	25.566	51.606	100%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2025

Gráfica No 3. Gestión de cierre de peticiones



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2025

En la Gráfica No 3 se detalla la gestión de respuesta realizada en el mes de marzo, observándose que, de las 56.908 peticiones que ingresaron en marzo, se dio cierre a 26.040 peticiones ingresadas y registradas en este mes, quedando en trámite 30.868 peticiones, que representan el 54,24% del total registrado en el mes de marzo 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 marzo:

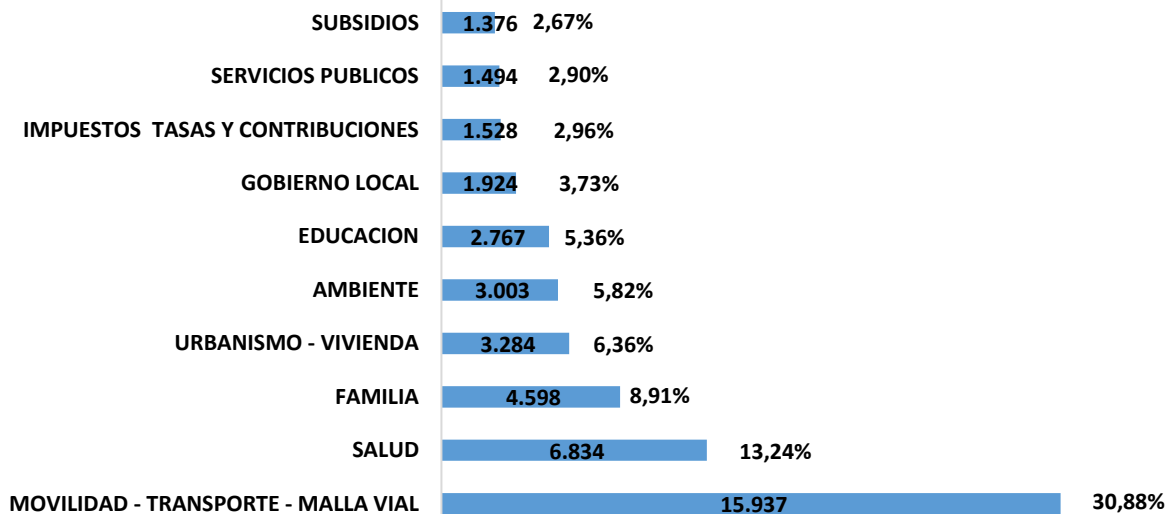
Tabla No 5. Gestión de peticiones - Sector Gestión Pública

ENTIDAD	TRASLADOS	RESPUESTAS
SECRETARÍA GENERAL	8.003	270
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE SERVICIO CIVIL	9	27
TOTAL	8.012	297

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2025

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 01/04/2025

Tomando como base las 51.606 respuestas emitidas en el mes de marzo en Bogotá te escucha, en la Gráfica No 4 se muestran los diez (10) temas más frecuentes, que acumulan 42.745 respuestas (82,83% del total emitido en el mes). De estos, el tema "Movilidad, transporte y malla vial" es el de mayor frecuencia y representa el 30,88% del total, destacándose que este tema, en febrero también se posicionó como el más frecuente en Bogotá te escucha.

A continuación, se detallan los 10 temas más frecuentes, resaltando en cada columna los tres temas más frecuentes por tipología:

Tabla No 6. Ranking 10 Temas más frecuentes por tipología

TEMA	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL	% DEL TOTAL
MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	64	18	1.660	12.551	20	788	586	175	27	48	15.937	37,28%
SALUD	42	15	237	3.252	329	348	2.525	23	42	21	6.834	15,99%
FAMILIA	38	2	319	3.838	84	202	87	17	1	10	4.598	10,76%
URBANISMO - VIVIENDA	133	3	136	2.571	16	58	85	205	75	2	3.284	7,68%
AMBIENTE	33	3	270	2.038		36	79	540		4	3.003	7,03%
EDUCACION	67	29	95	1.744	3	457	259	96	14	3	2.767	6,47%
GOBIERNO LOCAL	31	28	892	680	1	209	52	23	7	1	1.924	4,50%
IMPUESTOS TASAS Y CONTRIBUCIONES	133		126	727	12	73	177	93	185	2	1.528	3,57%
SERVICIOS PUBLICOS	24	21	480	515	13	308	103	15	6	9	1.494	3,50%
SUBSIDIOS	15		5	718		2	6	614	15	1	1.376	3,22%
TOTAL GENERAL	580	119	4.220	28.634	478	2.481	3.959	1.801	372	101	42.745	100%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2025

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

Sector Movilidad

En el Sector Movilidad, el subtema más frecuente es “Corrección y descargues de multas y comparendos ya cancelados” que representa el 19,72% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes, hay que mencionar que este subtema en febrero también se clasificó como el más reiterado en el Sector.

Tabla No 7. Subtemas más frecuentes Sector Movilidad

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
CORRECCIÓN Y DESCARGUES DE MULTAS Y COMPARENDOS YA CANCELADOS	3.380	19,72%
PRESCRIPCIÓN DE COMPARENDOS	2.896	16,90%
EMBARGOS Y DESEMBARGOS	1.881	10,97%
NOTIFICACIÓN DE COMPARENDOS	997	5,82%
SERVICIO DE PARQUEADERO	598	3,49%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	7.389	43,11%
TOTAL	17.141	100%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2025

Sector Salud

Tabla No 8 Subtemas más frecuentes Sector Salud

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
D. AMBULATORIO MEDICINA ESPECIALIZADA	1.007	14,74%
LICENCIA PARA PRESTACION DE SERVICIOS EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	515	7,54%
ACCESO Y ORIENTACION SOBRE SERVICIOS DE SALUD	383	5,60%
CALIDAD DEL AGUA Y SANEAMIENTO BASICO - ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO INSPECCION VIGILANCIA Y CONTROL	313	4,58%
RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTION DE FUNCIONARIOS	298	4,36%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	4.318	63,18%
TOTAL	6.834	100%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2025

En este Sector, el subtema más reiterado por la ciudadanía es “Ambulatorio medicina especializada” que representa el 14,74% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes. Frente al mes de febrero, se observa el ingreso del subtema “Calidad del agua y saneamiento básico - establecimientos de comercio inspección vigilancia y control” desplazando del ranking a “Ambulatorio c. externa general”.

Sector Integración Social

En este Sector, el subtema más frecuente es “Ingreso mínimo garantizado” con el 50,50% del total de respuestas emitidas en el Sector, observándose un aumento significativo, teniendo en cuenta que en

febrero representó el 38,28%. Adicionalmente se presenta variación en la quinta posición, ingresando “Centros de protección para adulto mayor” que desplaza a “Comisarías de familia”.

Tabla No 9 Subtemas más relevantes Sector Integración Social

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
INGRESO MÍNIMO GARANTIZADO	2.591	50,50%
ENLACE SOCIAL	367	7,15%
CONTACTO Y ATENCIÓN EN CALLE A LOS CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	363	7,07%
JARDIN INFANTIL DIURNO	221	4,31%
CENTROS DE PROTECCIÓN PARA ADULTO MAYOR	198	3,86%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.391	27,11%
TOTAL	5.131	100%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2025

Sector Hábitat

Tabla No 10 Subtemas más frecuentes Sector Hábitat

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
ACCESO A VIVIENDA	1.052	26,10%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	428	10,62%
RECOLECCIÓN RESIDUOS ESCOMBROS ANIMAL MUERTO ORDINARIOS VEGETALES HOSPITALARIOS Y MOBILIARIOS	316	7,84%
ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL ARRENDAMIENTO DE INMUEBLES	257	6,38%
PROGRAMA DE REASENTAMIENTOS	200	4,96%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.778	44,11%
TOTAL	4.031	100%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2025

En el Sector Hábitat, el subtema más reiterado es “Acceso a vivienda” que representa el 26,10% del total de respuestas emitidas en el Sector; por otra parte, se observa una variación en el segundo y tercer subtema del ranking, los cuales invirtieron su posición entre el mes de febrero y marzo de 2025.

Sector Ambiente

Tabla No 11 Subtemas más frecuentes Sector Ambiente

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
FORESTAL (PODA TALA MANEJO MADERAS)	747	20,08%
ESCRUADRON ANTI CRUELDAD	590	15,86%
BRIGADAS DE SALUD	323	8,68%
CERTIFICACION DE RIESGO	312	8,38%
CONTAMINACION SECTOR PUBLICO (ESCOMBROS LLANTAS INFRAESTRUCTURA RESIDUOS HOSPITALARIOS)	162	4,35%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.587	42,65%
TOTAL	3.721	100%

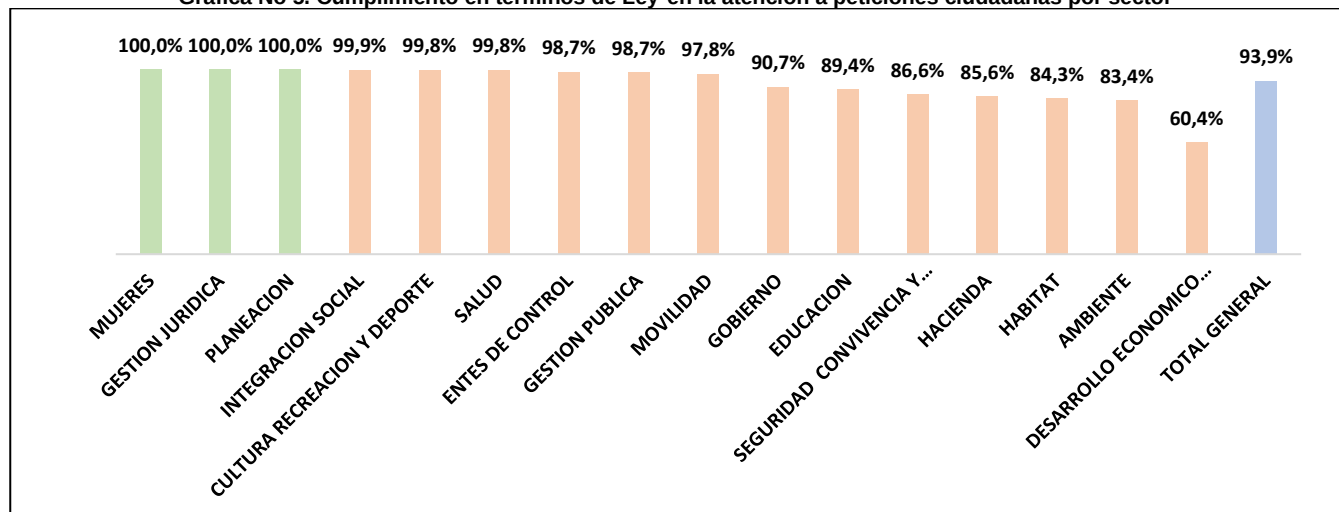
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2025

En el Sector Ambiente, el subtema más reiterado es “Forestal (poda tala manejo maderas)” que representa el 20,08% del total de respuestas emitidas en mes en el sector.

3.5. Tiempos de gestión

En la Gráfica No 5 se muestra la atención de peticiones en términos de ley, por sectores del Distrito Capital, detallando la oportunidad de respuestas emitidas en Bogotá te escucha. Se observa que, 3 sectores del Distrito Capital (Mujeres, Gestión Jurídica y Planeación) dieron respuesta oportuna al 100% de sus peticiones ciudadanas; 7 sectores dieron respuesta oportuna en más del 90%; 5 se encuentran en un nivel superior al 80% y solo 1 sector está en un rango entre el 80% y 60%. A su vez, el cumplimiento de la oportunidad de respuestas emitidas en Bogotá te escucha de todas las entidades del Distrito es del 93,9%.

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



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2025

Con el fin de complementar la información presentada en las gráficas anteriores, 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	93,8%	92,7%	82,2%	91,1%
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL - IDPYBA	100%	99,2%	99,0%	99,2%
JARDÍN BOTÁNICO – JBB	100%	97,1%	98,5%	97,9%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	68,2%	68,3%	60,1%	66,8%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE				
CANAL CAPITAL	N/A	100%	100%	100%
FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE – FUGA	N/A	100%	N/A	100%
INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	100%	100%	100%	100%
INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC	100%	100%	100%	100%
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRD	100%	99,7%	98,0%	99,6%
ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ – OFB	100%	100%	100%	100%
SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA RECREACION Y DEPORTE	100%	100%	100%	100%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO				
CORPORACION PARA EL DESARROLLO Y LA PRODUCTIVIDAD BOGOTA REGION (INVEST IN BOGOTA)	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO – IDT	100%	90,0%	100%	92,9%
INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL – IPES	50,0%	33,7%	66,7%	33,9%
SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	100%	96,4%	100%	96,7%
EDUCACIÓN				
AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA - ATENEA	100%	94,8%	100%	94,8%
INSTITUTO PARA LA INVESTIGACION EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGOGICO - IDEP	100%	100%	100%	100%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	90,2%	86,4%	83,0%	86,3%
UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	100%	73,5%	100%	74,4%
ENTES DE CONTROL				
CONCEJO DE BOGOTÁ	N/A	98,0%	80,0%	97,4%
PERSONERÍA DE BOGOTÁ	100%	100%	100%	100%

VEEDURÍA DISTRITAL	100%	97,2%	100%	97,3%
GESTION JURIDICA				
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	100%	100%	100%	100%
GESTIÓN PÚBLICA				
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL	80,0%	100%	100%	96,3%
SECRETARIA GENERAL ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ	100%	98,9%	100%	98,9%
GOBIERNO				
DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	100%	100%	100%	100%
INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL - IDPAC	100%	56,1%	20,0%	57,1%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	95,7%	92,5%	70,4%	92,1%
HABITAT				
CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR – CVP	50,0%	91,1%	92,3%	90,9%
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ EAAB - ESP	75,0%	43,5%	50,0%	44,4%
EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO - ERU	100,0%	100%	100%	100%
EMPRESA DE TELÉFONOS DE BOGOTÁ – ETB	100%	100%	100%	100%
ENEL COLOMBIA S.A E.S.P.	100%	96,7%	100%	96,8%
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	100%	94,8%	94,5%	94,7%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS - UAESP	83,3%	70,6%	25,0%	70,2%
VANTI	100%	100%	66,7%	98,8%
HACIENDA				
FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES - FONCEP	100%	100%	100%	100%
LOTERÍA DE BOGOTÁ	N/A	100%	100,0%	100%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	97,8%	82,6%	63,9%	80,5%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL - UAECD	100%	100%	100%	100%
INTEGRACION SOCIAL				
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON	100%	98,6%	100%	98,6%
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	100%	99,9%	100%	99,9%
MOVILIDAD				
GRÚAS Y PATIOS	N/A	100%	N/A	100%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO – IDU	97,1%	94,9%	94,0%	95,0%
LA TERMINAL DE TRANSPORTE	100,0%	100%	100%	100%

EMPRESA METRO DE BOGOTÁ S.A.	N/A	100%	100%	100%
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	100%	98,1%	94,0%	98,1%
TRANSMILENIO S.A.	100%	96,5%	92,6%	96,0%
UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL – UMV	N/A	100%	100%	100%
MUJERES				
SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	100%	100%	100%	100%
PLANEACIÓN				
SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	100%	100%	100%	100%
SALUD				
CAPITAL SALUD EPS-S S.A.S.	N/A	100%	100%	100%
ENTIDAD DE GESTION ADMINISTRATIVA Y TECNICA - EGAT	N/A	N/A	N/A	N/A
INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD - IDCBS	N/A	80,0%	100%	83,3%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	100%	99,7%	100%	99,7%
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E.	N/A	100%	100%	100%
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E.	N/A	99,5%	100%	99,5%
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	N/A	99,8%	100%	99,8%
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E.	100%	100%	100%	100%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA				
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD	N/A	79,8%	69,6%	79,6%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ - UAECOB	N/A	99,2%	0,0%	99,1%
TOTAL GENERAL	96,1%	94,3%	86,8%	93,9%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2025

La Tabla No 12 muestra que, durante el mes de marzo, 23 entidades del Distrito Capital y 1 Ente de Control dieron respuesta oportuna en Bogotá te escucha al 100% de sus peticiones ciudadanas para todas las tipologías; y 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.

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 31 de marzo, 6.018 peticiones se encuentran vencidas (fuera de términos y sin respuesta), presentándose aumento en el total, que pasó de 5.334 peticiones vencidas en febrero, a 6.018 peticiones vencidas con corte 31 de marzo.

Tabla No 13. Entidades con mayor número de peticiones vencidas

ENTIDAD	No	%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	1794	29,8%
INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL - IPES	726	12,1%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	415	6,9%
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	371	6,2%
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ EAAB - ESP	371	6,2%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS - UAESP	364	6,0%
TRANSMILENIO S.A.	320	5,3%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	281	4,7%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD	250	4,2%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	246	4,1%
OTRAS ENTIDADES	880	14,6%
TOTAL GENERAL	6.018	100%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2025

Se observa que 9 de las entidades relacionadas en la Tabla No 13, en febrero también se clasificaron en el ranking de las 10 de entidades del Distrito con mayor número de peticiones vencidas. Se destaca que la Secretaría Distrital de Hábitat, no se clasificó en este ranking en marzo, a su vez, ingresó la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAESP.

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

En el mes de marzo las Entidades distritales emitieron en total 50.915 respuestas a peticiones ciudadanas; de estas, se tomó una muestra de 1.667 respuestas para la respectiva evaluación; seguidamente, se muestran los resultados obtenidos:

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

POBLACIÓN	MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA		Total Peticiones con Incumplimiento
		Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	
50915	1667	1602	65	1599	68	1602	65	1529	138	1502	165	170
		96,10%	3,90%	95,92%	4,08%	96,10%	3,90%	91,72%	8,28%	90,10%	9,90%	

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2025

Cumplimiento de criterios³:

³ **Claridad:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en lenguaje comprensible para la ciudadanía.

Coherencia: Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.

Las cifras de la Tabla No 14 muestran que 1.602 respuestas evaluadas (96,10%) cumplen con los criterios de “Coherencia” y “Calidez”; 1.599 (95,92%) cumplen con el criterio de “Claridad”; 1.529 (91,27%) cumplen con el criterio de “Oportunidad”; y 1.502 (90,10%) cumplen con el “Manejo del Sistema”, concluyéndose que el 10% (170 respuestas) presentan incumplimiento.

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

Tabla No 15. Cumplimiento de la calidad de las respuestas en el Bogotá te escucha – cerradas marzo 2025

ENTIDAD	ENE-25		FEB-25		MAR-25		CONSOLIDADO 2025 ENTIDAD
CANAL CAPITAL	100%	Cumple	100%	Cumple	100%	Cumple	100%
CAPITAL SALUD EPS	100%	Cumple	100%	Cumple	100%	Cumple	100%
CONCEJO DE BOGOTÁ	100%	Cumple	100%	Cumple	100%	Cumple	100%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PÚBLICO	100%	Cumple	100%	Cumple	100%	Cumple	100%
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ EAAB - ESP	69%	19%	69%	19%	56%	32%	65%
ENEL COLOMBIA	80%	8%	97%	Cumple	87%	1%	88%
ENTIDAD DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y TÉCNICA EGAT	100%	Cumple	100%	Cumple		Cumple	100%
IDIPRON	100%	Cumple	100%	Cumple	100%	Cumple	100%
IDPYBA	100%	Cumple	100%	Cumple	100%	Cumple	100%
IDU	100%	Cumple	100%	Cumple	100%	Cumple	100%
IPES	69%	19%	28%	60%	34%	54%	44%
JBB - JARDÍN BOTÁNICO	100%	Cumple	100%	Cumple	100%	Cumple	100%
LA TERMINAL DE TRANSPORTE	97%	Cumple	50%	38%	75%	13%	74%
LOTERIA DE BOGOTÁ	100%	Cumple	100%	Cumple	100%	Cumple	100%
METRO DE BOGOTÁ S.A.	100%	Cumple	100%	Cumple	100%	Cumple	100%

Calidez: Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al peticionario o peticionaria con la respuesta a su petición.

Oportunidad: Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales, según sea el tipo de solicitud.

Manejo del Sistema: Hace referencia a la correcta utilización o no del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas por parte de los funcionarios que operan la plataforma.

ENTIDAD	ENE-25		FEB-25		MAR-25		CONSOLIDADO 2025 ENTIDAD
ORQUESTA FILARMONICA - OFB	100%	Cumple	100%	Cumple	100%	Cumple	100%
SECRETARIA DE HACIENDA	65%	23%	76%	12%	85%	3%	75%
SECRETARIA DE PLANEACION	100%	Cumple	100%	Cumple	100%	Cumple	100%
SECRETARIA DEL HABITAT	88%	Cumple	94%	Cumple	100%	Cumple	94%
SECRETARIA GENERAL	97%	Cumple	100%	Cumple	94%	Cumple	97%
SECRETARIA JURIDICA	100%	Cumple	100%	Cumple	100%	Cumple	100%
UNIVERSIDAD DISTRITAL		Cumple	79%	9%	93%	Cumple	86%
AGENCIA DE PROMOCION DE INVERSION EXTRANJERA DE BOGOTA REGION	100%	Cumple	100%	Cumple	100%	Cumple	100%
ATENEA	100%	Cumple	100%	Cumple	91%	Cumple	97%
CATASTRO	100%	Cumple	100%	Cumple	97%	Cumple	99%
ERU - EMPRESA DE RENOVACION Y DESARROLLO URBANO	94%	Cumple	94%	Cumple	94%	Cumple	94%
ETB - EMPRESA DE TELEFONOS	96%	Cumple	100%	Cumple	92%	Cumple	96%
FONCEP	96%	Cumple	96%	Cumple	96%	Cumple	96%
IDCBIS	100%	Cumple	100%	Cumple	100%	Cumple	100%
IDPC	96%	Cumple	100%	Cumple	96%	Cumple	98%
IDRD	85%	3%	97%	Cumple	82%	6%	88%
IDT	80%	8%	90%	Cumple	90%	Cumple	88%
INSTITUTO PARA LA INVESTIGACION EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGOGICO IDEP	100%	Cumple	100%	Cumple	89%	Cumple	97%
SECRETARIA DE AMBIENTE	68%	20%	68%	20%	41%	47%	59%
SECRETARIA DE CULTURA	100%	Cumple	93%	Cumple	90%	Cumple	94%
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	91%	Cumple	94%	Cumple	97%	Cumple	94%
SECRETARIA DE EDUCACION	79%	9%	82%	6%	65%	23%	75%
SECRETARIA DE LA MUJER	97%	Cumple	97%	Cumple	93%	Cumple	96%
SECRETARIA DE SALUD	97%	Cumple	97%	Cumple	85%	3%	93%
SUBRED CENTRO ORIENTE	100%	Cumple	97%	Cumple	97%	Cumple	98%
TRANSMILENIO	87%	1%	71%	17%	68%	20%	75%

ENTIDAD	ENE-25		FEB-25		MAR-25		CONSOLIDADO 2025 ENTIDAD
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ	94%	Cumple	100%	Cumple	94%	Cumple	96%
CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	97%	Cumple	91%	Cumple	94%	Cumple	94%
FUGA - FUNDACION GILBERTO ALZATE	100%	Cumple	100%	Cumple	100%	Cumple	100%
GRUAS Y PATIOS	100%	Cumple	100%	Cumple	100%	Cumple	100%
IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	100%	Cumple	100%	Cumple	100%	Cumple	100%
IDIGER	83%	5%	80%	8%	97%	Cumple	87%
IDPAC	67%	21%	81%	7%	74%	14%	74%
PERSONERIA DE BOGOTÁ	100%	Cumple	100%	Cumple	100%	Cumple	100%
SECRETARIA DE GOBIERNO	69%	19%	76%	12%	79%	9%	74%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	92%	Cumple	94%	Cumple	96%	Cumple	94%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	76%	12%	91%	Cumple	76%	12%	81%
SECRETARIA MOVILIDAD	89%	Cumple	97%	Cumple	93%	Cumple	93%
SERVICIO CIVIL	94%	Cumple	100%	Cumple	89%	Cumple	94%
SUBRED NORTE	100%	Cumple	100%	Cumple	96%	Cumple	99%
SUBRED SUR	94%	Cumple	94%	Cumple	97%	Cumple	95%
SUBRED SUR OCCIDENTE	100%	Cumple	97%	Cumple	100%	Cumple	99%
UAESP	88%	0%	91%	Cumple	79%	9%	86%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	100%	Cumple	100%	Cumple	100%	Cumple	100%
VANTI	100%	Cumple	100%	Cumple	90%	Cumple	97%
VEEDURIA DISTRITAL	100%	Cumple	96%	Cumple	100%	Cumple	99%

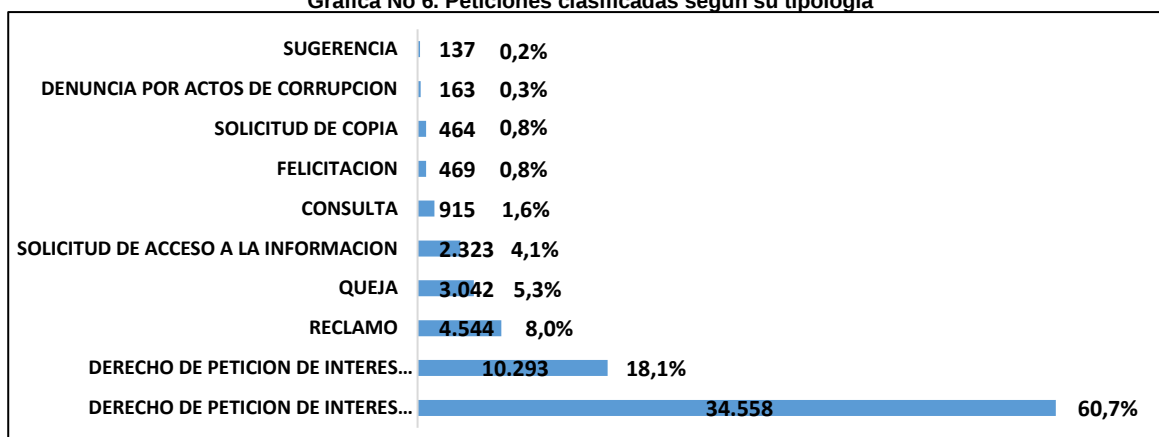
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2025

La información presentada en la Tabla No 15 muestra que el 76,7% de las entidades distritales alcanzaron para el mes de marzo el porcentaje de cumplimiento establecido en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (CONPES 03 del 2019) Indicador 3.1.2 (Respuestas a peticiones ciudadanas con cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema) que contempla para la vigencia 2025 que el 88% de las respuestas dadas a la ciudadanía deben cumplir con los criterios establecidos en la Guía de Seguimiento y Análisis de la Calidad y Calidez de las respuestas a los requerimientos Ciudadanos (4221000-GS-021), y 14 entidades se encuentran por debajo de este porcentaje.

4. CLASIFICACIÓN DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA

En la Gráfica No 6 se muestran las peticiones registradas en Bogotá te escucha en el mes de marzo, clasificadas por tipología, la cual muestra que, del total de peticiones registradas en Bogotá te escucha en el mes, el “Derecho de Petición de Interés Particular” es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, y representa el 60,7% del total registrado; la segunda tipología es el “Derecho de Petición de Interés General” con el 18,1% del total registrado en el mes en Bogotá te escucha. No se presenta variación (en referencia al mes de febrero) en cuanto a las dos tipologías más utilizadas por la ciudadanía.

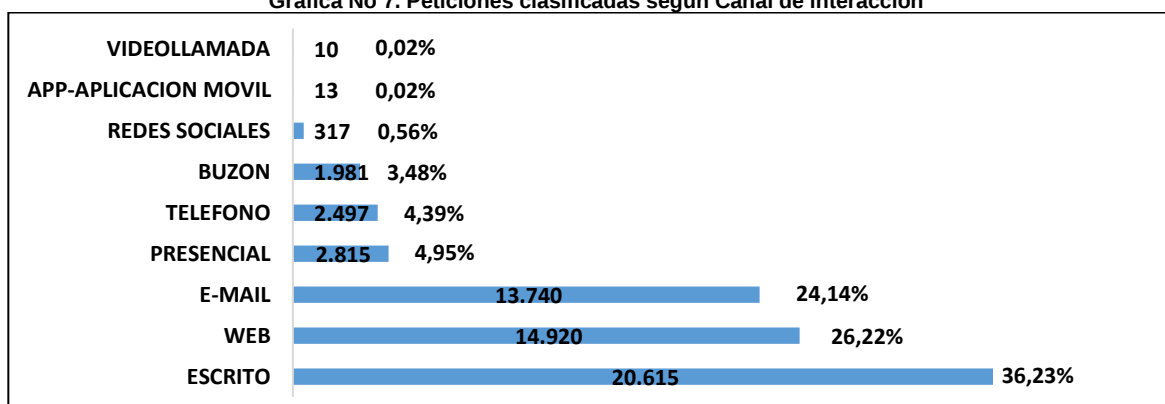
Gráfica No 6. Peticiones clasificadas según su tipología



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2025

5. CANALES DE INTERACCIÓN

Gráfica No 7. Peticiones clasificadas según Canal de interacción



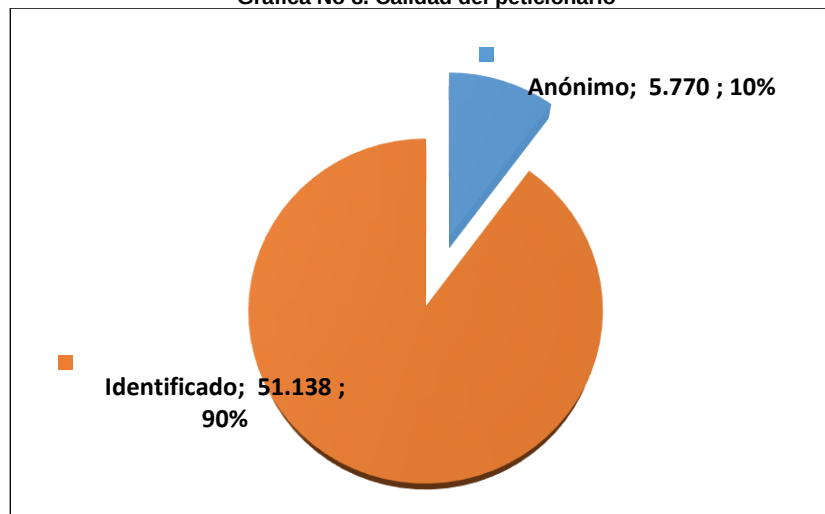
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2025

En la Gráfica No. 7 se presentan las peticiones ciudadanas registradas en Bogotá te escucha, clasificadas por canales de interacción, observándose que el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones es el canal “Escrito” con el 36,23% del total de peticiones registradas; en segunda posición se encuentra el canal “Web” con el 26,22% del total registrado. Se identifica un aumento de peticiones en el canal “Escrito” que lo posicionaron como el más utilizado por la ciudadanía en el mes de marzo sobre el canal “Web”.

6. CALIDAD DEL PETICIONARIO

La Gráfica No 8 presenta las cifras de peticiones ciudadanas interpuestas en Bogotá te escucha, clasificadas por la calidad del peticionario; se observa que, del total de peticiones registradas en el mes, el 90% fueron interpuestas por ciudadanos(as) identificados, y el 10% por ciudadanos(as) anónimos, destacándose que una alta proporción de peticionarios continúan identificándose al registrar sus peticiones en Bogotá te escucha.

Gráfica No 8. Calidad del peticionario

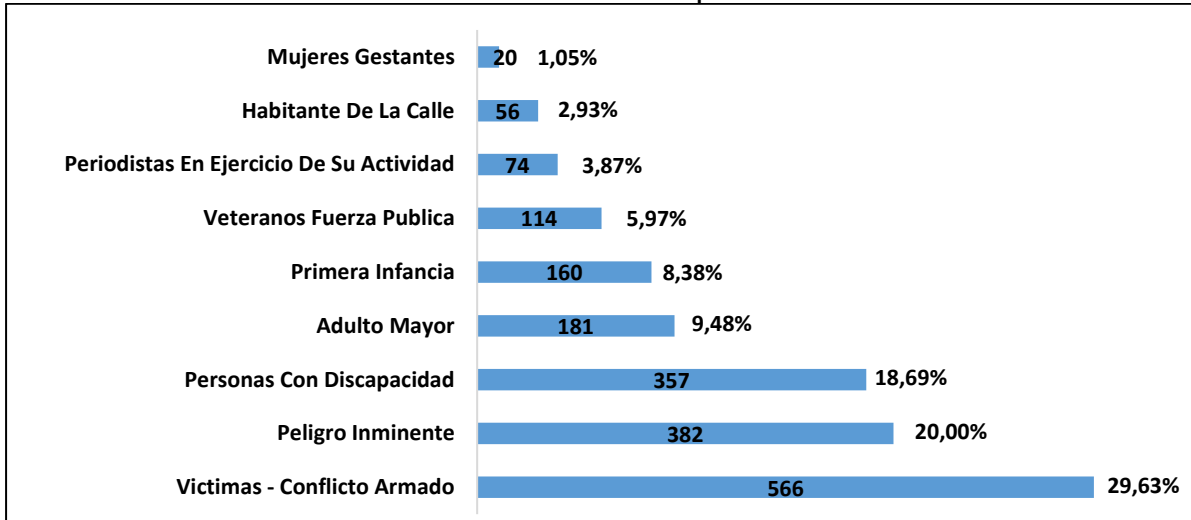


Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2025

7. CONDICIÓN DEL PETICIONARIO

En la Gráfica No 9 se muestran las peticiones registradas en Bogotá te escucha, clasificadas según la condición del peticionario. Se observa que del total de peticiones registradas en marzo (56.908), el 3,36% refiere condición especial; de estas, “Víctimas del conflicto armado”, presenta el mayor número de registros y representa el 29,63% del total de peticiones que refieren condición especial. Por otra parte, la condición “Peligro inminente” se posicionó en marzo como la segunda con mayor registro (con el 20,00%).

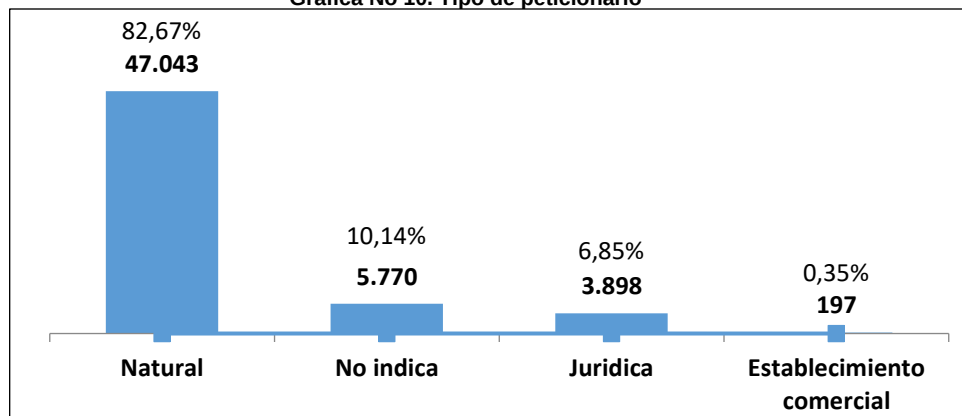
Gráfica No 9. Condición del peticionario



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2025

8. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO

Gráfica No 10. Tipo de peticionario

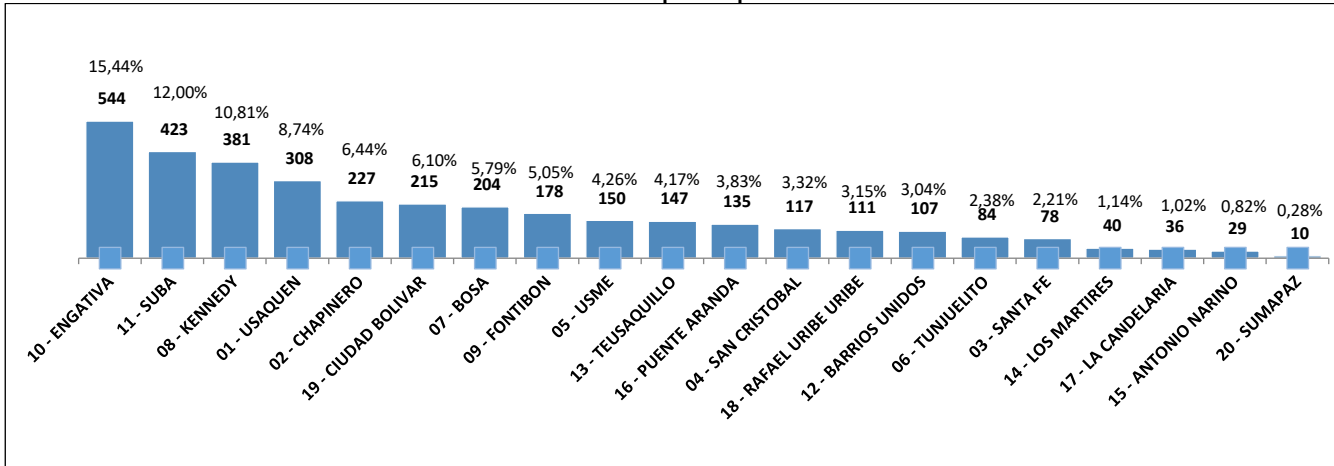


Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2025

La Gráfica No 10 presenta el total de peticiones interpuestas en Bogotá te escucha, clasificadas por tipo de peticionario, observándose que el 82,67% se identifica como persona natural, el 6,85% como persona jurídica, el 0,35% como establecimiento comercial; y el 10,14% no reporta esta información. No se observa variación (frente al mes de febrero), en el tipo de peticionario con mayor registro, evidenciándose que “Personas naturales” continúa siendo la condición de peticionario con mayor registro en Bogotá te escucha.

9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDADES DEL D.C.

Gráfica No 11. Participación por localidades



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2025

En la Gráfica No 11 se presentan las cifras de peticiones registradas por localidad (origen de la petición -zona donde se presentan los hechos referidos o situación mencionada), totalizándose 3.524 peticiones en las que se diligenció este campo, es decir, el 6,2% del total registrado en el mes. Estas cifras permiten concluir que las localidades de Engativá, Suba y Kennedy son las que tienen más peticiones con 544, 423 y 381 respectivamente, acumulando el 38,25% del total de peticiones en las que se reportó ubicación.

Por otra parte, frente al mes anterior (febrero), se observa que la localidad de Kennedy ingresó al ranking de las tres localidades más relacionadas con la zona donde se presentan los hechos referidos o situación mencionada en las peticiones interpuestas, desplazando a la Localidad de Bosa que en marzo no se ubicó en el mismo. A continuación, se presentan los temas más relevantes para estas tres localidades:

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

LOCALIDAD DE LOS HECHOS	TEMA	No TOTAL PETICIONES
10 - ENGATIVÁ	CONTRAVENCIONES	94
	COACTIVO	87
	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	51
11 - SUBA	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	76
	CONTRAVENCIONES	44
	ESPACIO PÚBLICO	26

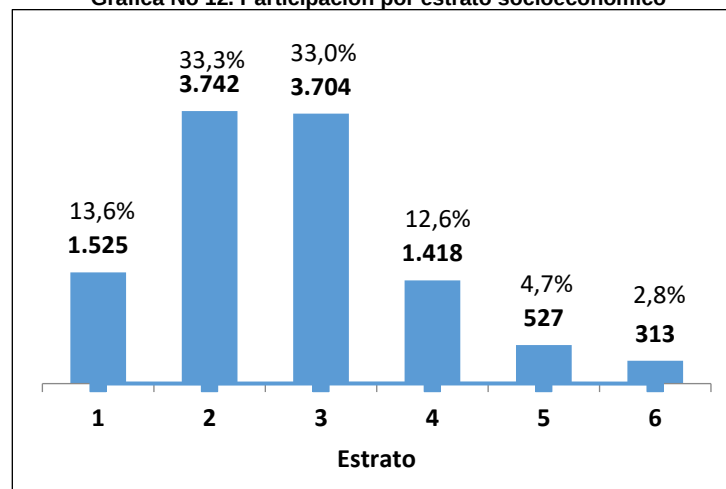
LOCALIDAD DE LOS HECHOS	TEMA	No TOTAL PETICIONES
08 - KENNEDY	OBRAS DE INFRAESTRUCTURA EN EJECUCIÓN	36
	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	31
	CONTRAVENCIONES	26

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2025

La Tabla No 16 muestra que los temas “Servicio a la ciudadanía” y “Contravenciones” son transversales en estas tres (3) localidades.

10. UTILIZACIÓN DEL SISTEMA POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO

Gráfica No 12. Participación por estrato socioeconómico



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2025

En la Gráfica No 12 se presentan las cifras de peticiones ciudadanas que incluyeron estrato, encontrándose que en 11.229 peticiones se incluye esta variable, las cuales representan el 19,7% del total registrado en el mes. De estas, el “Estrato 2” presenta el mayor registro, con el 33,3% del total que incluyó esta información; en segunda posición se ubica el “Estrato 3” con el 33,0% del total que registró estrato.

Se evidencia una variación en el estrato socioeconómico con mayor registro, teniendo en cuenta que el “Estrato 2” pasó de la segunda posición en febrero a ubicarse en marzo como el de mayor registro, desplazando al “Estrato 3” a esa posición.

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

En el marco de lo establecido en el Art. 270 de la Constitución Política de Colombia, en el Art. 100 de la Ley 134 de 1994 y Arts. 1 y 4 de la Ley 850 de 2003 *"Las veedurías ciudadanas deben vigilar los recursos públicos; esto es, prestar especial atención a la forma como estos se asignan, se presupuestan, se aprueban y se distribuyen de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica del Presupuesto, el sistema general de participaciones y en otras disposiciones legales específicas sobre uso de bienes y recursos, así como en lo previsto en los planes aprobados"*, a continuación, en la Tabla No 17 se muestran las peticiones que en el mes se clasificaron dentro del subtema "Veeduría ciudadana" las cuales totalizan 76 peticiones, especificando la oportunidad en la gestión:

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

SECTOR	ENTIDAD	RESPUESTA CON GESTIÓN EXTEMPORÁNEA	RESPUESTA CON GESTIÓN OPORTUNA	TOTAL PETICIONES GESTIONADAS
EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	2	19	21
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	3	17	20
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO - IDT	1	11	12
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	-	4	4
	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA RECREACION Y DEPORTE	-	2	2
INTEGRACIÓN SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	-	5	5
GESTIÓN PÚBLICA	SECRETARIA GENERAL ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ	-	3	3
SALUD	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E.	-	1	1
	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	-	1	1
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA - UAECOB	1	1	2
MOVILIDAD	SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	-	1	1
MUJERES	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	-	1	1
PLANEACIÓN	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	-	1	1

SECTOR	ENTIDAD	RESPUESTA CON GESTIÓN EXTEMPORÁNEA	RESPUESTA CON GESTIÓN OPORTUNA	TOTAL PETICIONES GESTIONADAS
AMBIENTE	INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO - IDIGER	-	1	1
HACIENDA	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	-	1	1
TOTAL PETICIONES GESTIONADAS		7	69	76

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/04/2025

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

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

12. CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 371 DE 2010

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

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

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

SECTOR	ENTIDAD	REPORTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES	REPORTE DE LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	PETICIONES NO REPORTADAS POR LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	PETICIONES NO SUBIDAS POR LA ENTIDAD AL SISTEMA (INGRESADAS POR OTROS CANALES)	PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DECRETO 371/2010
GESTIÓN PÚBLICA	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	6.570	6.570	N.A.	N.A.	100%
	Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital	21	21	N.A.	N.A.	1000%
GOBIERNO	Secretaría Distrital de Gobierno	1.367	1.367	N.A.	N.A.	100%
	Departamento Administrativo. Defensoría del Espacio Público - DADEP	324	324	N.A.	N.A.	100%
	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC	63	63	N.A.	N.A.	100%
HACIENDA	Secretaría Distrital de Hacienda	1.269	1.470	N.A.	201	86,33%
	U.A.E. de Catastro Distrital - UAECD	278	278	N.A.	N.A.	100%
	Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP	98	98	N.A.	N.A.	100%
	Lotería de Bogotá	38	38	N.A.	N.A.	100%
PLANEACIÓN	Secretaría Distrital de Planeación	1.793	1.793	N.A.	N.A.	100%
DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIAL Y TURISMO	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	435	435	N.A.	N.A.	100%
	Instituto para la Economía Social - IPES	327	327	N.A.	N.A.	100%
	Agencia de Promoción de Inversión Extranjera de Bogotá Región	1	NO REPORTA			
	Instituto Distrital de Turismo - IDT	11	11	N.A.	N.A.	100%

⁴ Teniendo en cuenta la Circular 006 de 2017, que establece que las entidades pueden reportar la información a más tardar los primeros 15 días hábiles del mes siguiente, en este caso hasta el 21 de marzo de 2025.

SECTOR	ENTIDAD	REPORTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES	REPORTE DE LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	PETICIONES NO REPORTADAS POR LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	PETICIONES NO SUBIDAS POR LA ENTIDAD AL SISTEMA (INGRESADAS POR OTROS CANALES)	PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DECRETO 371/2010
EDUCACIÓN	Secretaría de Educación del Distrito	905	911	N.A.	6	99,34%
	Agencia Distrital para la Educación Superior, La Ciencia y la Tecnología - ATENEA	1.162	1.162	N.A.	N.A.	100%
	Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP	25	25	N.A.	N.A.	100%
	Universidad Distrital	48	48	N.A.	N.A.	100%
SALUD	Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud - IDCBIS	5	5	N.A.	N.A.	100%
	Secretaría Distrital de Salud	4.036	4.036	N.A.	N.A.	100%
	Sub Red Sur	365	365	N.A.	N.A.	100%
	Sub Red Sur Occidente	809	809	N.A.	N.A.	100%
	Sub Red Centro Oriente	330	330	N.A.	N.A.	100%
	Sub Red Norte	567	567	N.A.	N.A.	100%
	Entidad de Gestión Administrativa y Técnica - EGAT	3	4	N.A.	1	75,00%
	Capital Salud	134	4.354	N.A.	4.220	3,08%
INTEGRACIÓN SOCIAL	Secretaría Distrital de Integración Social	4.820	4.820	N.A.	N.A.	100%
	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON	70	70	N.A.	N.A.	100%
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	415	415	N.A.	N.A.	100%
	Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD	822	822	N.A.	N.A.	100%
	Orquesta Filarmónica de Bogotá - OFB	7	21	N.A.	14	33,33%

SECTOR	ENTIDAD	REPORTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES	REPORTE DE LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	PETICIONES NO REPORTADAS POR LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	PETICIONES NO SUBIDAS POR LA ENTIDAD AL SISTEMA (INGRESADAS POR OTROS CANALES)	PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DECRETO 371/2010
	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC	134	134	N.A.	N.A.	100%
	Fundación Gilberto Álzate Avendaño - FUGA	82	82	N.A.	N.A.	100%
	Instituto Distrital de las Artes - IDARTES	259	259	N.A.	N.A.	100%
	Canal Capital	35	35	N.A.	N.A.	100%
AMBIENTE	Secretaría Distrital de Ambiente	1.594	1.594	N.A.	N.A.	100%
	Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER	812	812	N.A.	N.A.	100%
	Jardín Botánico "José Celestino Mutis"	185	185	N.A.	N.A.	100%
	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA	960	960	N.A.	N.A.	100%
MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	10.046	13.703	N.A.	3.657	73,31%
	Instituto de Desarrollo Urbano - IDU	715	715	N.A.	N.A.	100%
	U.A.E de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UMV	246	246	N.A.	N.A.	100%
	Transmilenio S.A.	2.120	34.426	N.A.	32.306	6,16%
	Terminal de Transporte S.A.	808	808	N.A.	N.A.	100,00%
	Grúas y Patios	55	NO REPORTA			
	Metro de Bogotá S.A.	536	536	N.A.	N.A.	100%
HÁBITAT	Secretaría Distrital del Hábitat	2.357	2.357	N.A.	N.A.	100%
	Caja de Vivienda Popular - CVP	465	465	N.A.	N.A.	100%
	U.A.E. de Servicios Públicos - UAESP	390	390	N.A.	N.A.	100%
	Empresa de Renovación Urbana - ERU	26	26	N.A.	N.A.	100%
	Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá – EAAB	155	84.906	N.A.	84.751	0,18%

SECTOR	ENTIDAD	REPORTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES	REPORTE DE LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	PETICIONES NO REPORTADAS POR LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	PETICIONES NO SUBIDAS POR LA ENTIDAD AL SISTEMA (INGRESADAS POR OTROS CANALES)	PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DECRETO 371/2010
	Enel – CODENSA	0	NO REPORTA			
	VANTI	32	NO REPORTA			
	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. - ETB - ESP	27	NO REPORTA			
MUJER	Secretaría Distrital de la Mujer	290	290	N.A.	N.A.	100%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	663	663	N.A.	N.A.	100%
	U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	608	608	N.A.	N.A.	100%
GESTIÓN JURÍDICA	Secretaría Jurídica Distrital	115	115	N.A.	N.A.	100%
ENTES DE CONTROL	Concejo de Bogotá	239	239	N.A.	N.A.	100%
	Veeduría Distrital	261	261	N.A.	N.A.	100%
	Personería de Bogotá	97	NO REPORTA			
TOTAL		51.430	176.374	0	125.156	29,16%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado 01/04/2025
Reporte Red Distrital de Quejas y Reclamos sección informes 01/04/2025

De acuerdo con la información consolidada en la Tabla No 18, al comparar las cifras reportadas por las entidades en el Informe mensual de PQR con lo registrado en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, estas muestran que en el Sistema se registraron en total 51.430 peticiones, mientras que las entidades en su “Informe mensual de PQR” reportaron 176.374 peticiones encontrándose una diferencia de 125.156 peticiones⁵, para un cumplimiento del 29,16%; es decir, de la totalidad de peticiones interpuestas por la ciudadanía ante la Administración Distrital, se cargó en Bogotá te escucha el 29,16% de estas.

Por otra parte, la Tabla No 18 muestra que las entidades con el menor porcentaje de cumplimiento (inferior al 60%) son: Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá - EAAB (0,18%), Capital Salud (3,08%), Transmilenio (6,16%), Orquesta Filarmónica de Bogotá – OFB (33,33%).

⁵ Para establecer la diferencia de lo reportado por las entidades en el “Informe mensual de PQR” frente al reporte generado por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá te escucha se excluyen las cifras de las entidades que no presentaron el informe, así como las peticiones no reportadas por la entidad en el Informe mensual de PQR.

13. RECOMENDACIONES

- A las entidades del Distrito Capital que presentaron en el mes un número importante de peticiones en trámite en Bogotá te escucha, se les recuerda la responsabilidad que tienen las entidades distritales de proceder con el cierre de las peticiones en el Sistema “Bogotá te escucha” de conformidad con lo establecido en el numeral 5.2. del Manual para la gestión de peticiones ciudadanas Versión 03 el cual establece: *“Las entidades tendrán la obligación de proceder al cierre de las peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, a más tardar el día del cumplimiento del término legal para dar respuesta”*.

De conformidad con lo anterior, se solicita realizar de manera oportuna el cierre de las peticiones pendientes, cualquier duda que la entidad tenga en relación con el trámite de las peticiones a través del Sistema “Bogotá te escucha”, podrá ser enviada a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio correo ventanilla electronica@alcaldiabogota.gov.co; y frente a las dudas relacionadas con el funcionamiento del Sistema, estas podrán ser enviadas a la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía correo soportepeticiones@alcaldiabogota.gov.co.

- A las entidades que gestionan y reciben por competencia, las diez temáticas más relevantes en el Distrito Capital (Movilidad - Transporte - Malla Vial, Salud, Familia, Urbanismo – Vivienda, Ambiente, Educación, Gobierno Local, Impuestos Tasas y Contribuciones, Servicios Públicos, Subsidios,) se les invita a realizar una identificación de las causas principales que originan estos requerimientos ciudadanos con el fin de adoptar las estrategias de mejoramiento necesarias para brindar cada día un servicio de calidad a la ciudadanía.
- A las 33 entidades y 2 Entes de Control que presentan gestión extemporánea en la atención de sus peticiones en el mes de marzo:

- Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER
- Instituto Distrital para la Protección y el Bienestar Animal - IDPYBA
- Jardín Botánico - JBB
- Secretaría Distrital de Ambiente
- Instituto Distrital para la Recreación y Deporte - IDRD
- 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

- Departamento Administrativo del Servicio Civil
- Secretaría General 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 E.S.P
- Secretaría Distrital del Hábitat
- Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAESP
- Vanti
- Secretaría Distrital de Hacienda
- Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON
- Secretaría Distrital de Integración Social
- Instituto de Desarrollo Urbano - IDU
- Secretaría Distrital de Movilidad
- Transmilenio S.A.
- Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología E Innovación En Salud - IDCBIS
- Secretaría Distrital de Salud
- Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.
- Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.
- Secretaría Distrital de Seguridad
- Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos Bogotá - UAECOB

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

- A las entidades que presentan peticiones vencidas (fuera de términos y sin respuesta) se les invita a dar respuesta de fondo atendiendo los términos legales establecidos y se les recuerda la importancia de dar trámite oportuno a las peticiones ciudadanas, de conformidad con lo establecido en el numeral 8 del Art. 39 de la Ley 1952 de 2019⁶.
- A las entidades que presentan incumplimiento/observaciones a sus respuestas evaluadas, se les hace un llamado a mejorar sus respuestas en cuanto a parámetros de coherencia, claridad,

⁶ Art. 39 Ley 1952 de 2019, el cual cita las prohibiciones del servidor público, en lo que nos compete: “Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento.”

calidez, oportunidad, y manejo del Sistema; teniendo en cuenta las recomendaciones del Informe Consolidado sobre la Calidad de las respuestas emitidas a través de Bogotá te escucha, enviado mensualmente a cada entidad.

Y a las 14 entidades que se encuentran por debajo del porcentaje de cumplimiento (88%) establecido en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (CONPES 03 del 2019) Indicador 3.1.2 (Respuestas a peticiones ciudadanas con cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema), es decir:

- Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá
- Enel Colombia
- Instituto Distrital de Recreación y Deporte-IDRD
- Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal – IDPAC
- Instituto para la Economía Social – IPES
- La Terminal de Transporte
- Secretaría Distrital de Ambiente
- Secretaría Distrital de Gobierno
- Secretaría Distrital de Hacienda
- Secretaría Distrital de Salud
- Secretaría Distrital de Seguridad
- Secretaría de Educación del Distrito
- Transmilenio S.A.
- U.A.E. de Servicio Públicos-UAESP

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

- A los sectores Educación, Gobierno, Desarrollo Económico, Industria y Turismo y Seguridad, Convivencia y Justicia que presentan gestión extemporánea en la atención de peticiones clasificadas con el subtema "Veeduría ciudadana" se les recomienda realizar un mayor seguimiento a los tiempos de cierres en Bogotá te escucha, a fin de garantizar que las respuestas a estas peticiones se den de manera clara y oportuna. Y con respecto a la clasificación equivocada de peticiones con este mismo subtema, por parte de los servidores(as) y colaboradores de la entidad que interactúan con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, se hace un llamado a las entidades para que, en caso de que se requiera capacitación (para la clasificación de estas peticiones), lo soliciten a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio ventanillaelectronica@alcaldiabogota.gov.co, con el

propósito de contar con las herramientas necesarias para mejorar el análisis y clasificación de estas.

- Se recuerda la responsabilidad que tienen las entidades distritales de realizar de manera oportuna el Reporte de seguimiento en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 371 de 2010.
- A las entidades que clasificaron peticiones atendidas (respuesta definitiva) con el subtema “Traslado a entidades distritales”:

- Transmilenio S.A.
- Secretaría Distrital de Gobierno
- Secretaría Distrital de Seguridad
- Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.
- Secretaría Distrital del Hábitat
- Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER
- Secretaría Distrital de Ambiente
- Secretaría Distrital de Salud
- Secretaría Distrital de Desarrollo Económico
- Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E.
- Instituto de Desarrollo Urbano - IDU
- Enel Colombia S.A E.S.P.
- Secretaría de Educación del Distrito
- Secretaría Distrital de Planeación
- Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC
- Defensoría del Espacio Público
- Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB - ESP
- Secretaria General Alcaldía Mayor de Bogotá
- Instituto Distrital Para la Protección y el Bienestar Animal - IDPYBA
- Subred Integrada de Servicios de Salud Sur 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 Liliana Rodríguez Carrillo – Profesional Especializada
Aprobó: Ana María Pérez - Directora Distrital de Calidad del Servicio