



4221000

Bogotá D.C.

Doctor

**JUAN SEBASTIÁN GACHARNA BELLO**

Director de Servicio a la Ciudadanía

**SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACION - SDP**

Carrera 30 # 25 – 90 piso 13

Correo electrónico: servicioalciudadanoGEL@sdp.gov.co

**BOGOTÁ, D.C.**

**Asunto: INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE AL MES DE MAYO DE 2024**

**Referenciado:** 1-2024-22083, 1-2024-22193

Respetado Doctor:

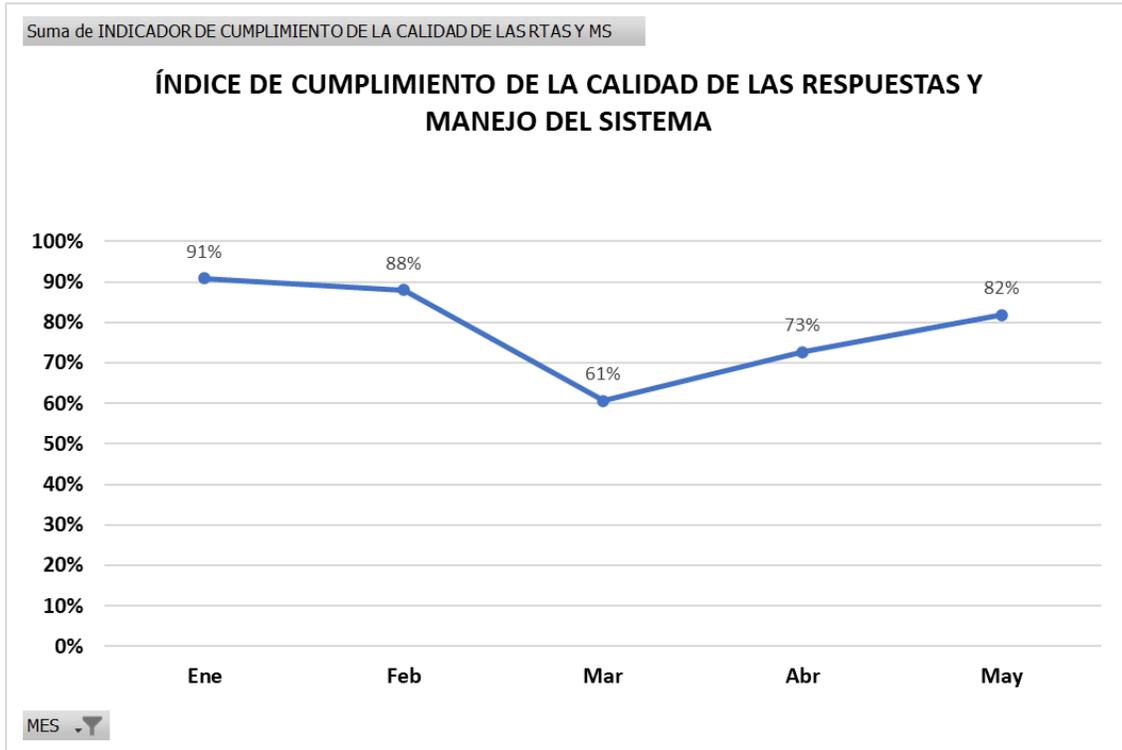
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de mayo de 2024, el cual contiene la evaluación de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas, así como la oportunidad en la gestión y respuesta a las mismas y seguimiento del plan de mejora, así:

### **1. Seguimiento al cumplimiento de los criterios de Calidad de las Respuestas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:**

A continuación, se relacionan los resultados obtenidos por la entidad en la evaluación de los criterios relacionados con la calidad de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento del mes	% Índice de cumplimiento acumulado 2024
33	6 (18%)	82%	79%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

#### Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

En el siguiente cuadro se analizan las respuestas emitidas por la Entidad a la ciudadanía, identificando puntualmente aspectos para mejorar frente a los criterios que deben ser característicos de las respuestas definitivas:

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
2454602024	2340 DIRECCIÓN DE REGISTROS SOCIALES	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de Calidad, debido a que no se encuentra adjunto el documento de respuesta de fondo correspondiente a la petición.
2422032024	2340 DIRECCIÓN DE REGISTROS SOCIALES	SI	SI	SI	NO	NO	El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan el traslado por no competencia fuera de los términos fijados por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. El requerimiento no cumple con el manejo del sistema, puesto que, si la petición no es competencia de la entidad que recepciona, se debe realizar el traslado mediante el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas informando al peticionario cual entidad dará solución de fondo a la petición.

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
2564202024	2410 DIRECCIÓN DISTRITAL DE PROGRAMACIÓN SEGUIMIENTO A LA INVERSIÓN Y PLAN DE DESARROLLO	SI	SI	SI	NO	NO	El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan el traslado por no competencia fuera de los términos fijados por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.  El requerimiento no cumple con el criterio de manejo del sistema, puesto que tenían que utilizar el evento Trasladar, informando al peticionario la entidad encargada de dar respuesta de fondo a la petición y no el evento Respuesta Definitiva.
2555192024	2340 DIRECCIÓN DE REGISTROS SOCIALES	SI	SI	SI	SI	NO	Los requerimientos no cumplen con el criterio de manejo del sistema, puesto que tenían que utilizar el evento Trasladar, informando a la ciudadanía la entidad encargada de dar respuesta de fondo a la petición y no el evento Respuesta Definitiva.
2610622024	SALIDAS SERVICIO A LA CIUDADANÍA						
2621932024							

CH: Coherencia, CL: Claridad, CA: Calidez, OP: Oportunidad, MS: Manejo del sistema

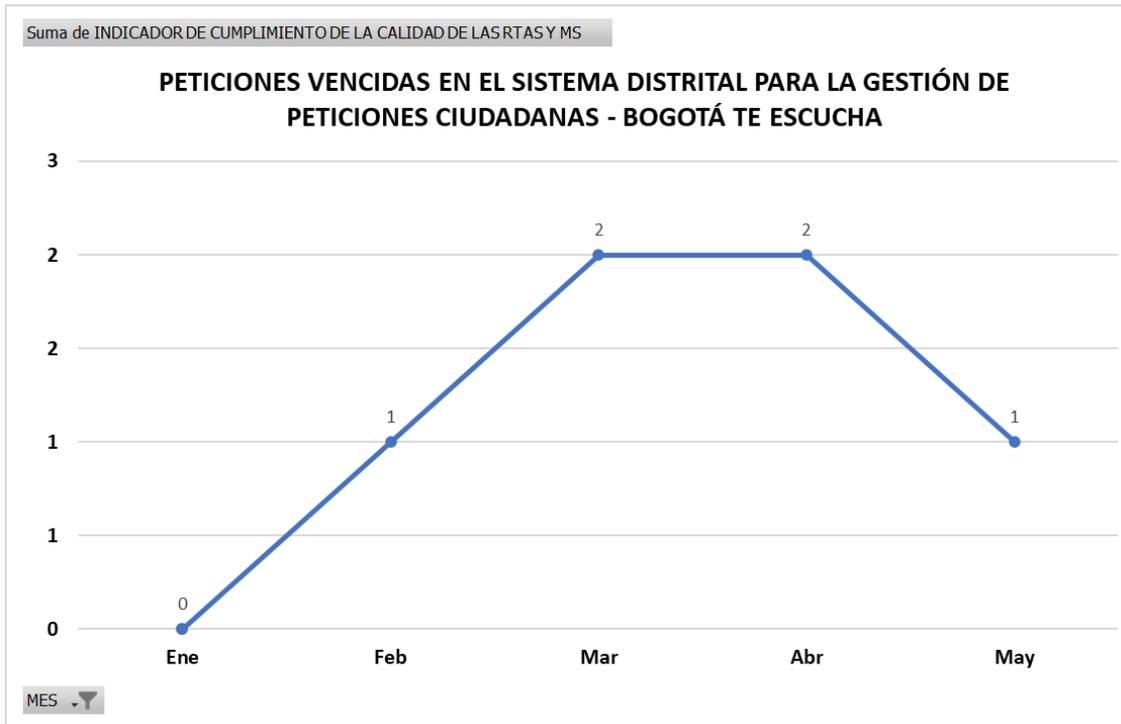
## 2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

A continuación, se relaciona la cantidad de peticiones vencidas que la entidad presentó para el mes objeto de análisis:

No Peticiones Vencidas	Año de Asignación	Días de Vencimiento en el Sistema
1	2024: 1	2 días

Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha

De acuerdo con el seguimiento realizado a las peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, para el periodo objeto de análisis, la entidad presentó **una (1)** petición vencida con No. 2446022024.



Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha

Teniendo en cuenta la información contenida en el presente numeral, es necesario recordar la importancia de dar cumplimiento a la normatividad vigente en temáticas de gestión de peticiones ciudadanas:

*La Ley 1952 de 2019, establece dentro de los deberes de todo servidor público, que:*

**ARTÍCULO 38. Deberes.** *Son deberes de todo servidor público:*

*“(…)*

*39. Actuar con imparcialidad, asegurando y garantizando los derechos de todas las personas, sin ningún género de discriminación, respetando el orden de inscripción, ingreso de solicitudes y peticiones ciudadanas, acatando los términos de ley.” Subraya fuera de texto.*

A su vez, la citada norma establece, **ARTÍCULO 39. Prohibiciones.** *A todo servidor público le está prohibido:*

*“(…)*

8. 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. Subraya fuera de texto.

Adicionalmente, la Ley 1755 de 2015, en su artículo 31, contempla como **falta disciplinaria la NO atención a las peticiones** elevadas por la ciudadanía, así:

**ARTÍCULO 31. Falta disciplinaria.** La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario. Negrilla y subraya fuera de texto.

Por otra parte, según lo establecido en la circular No. 001 de 2022, expedida por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, la entidad para el mes objeto de análisis no presenta peticiones pendientes por cargue del acto administrativo motivado de conformidad con lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011, modificada por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.

Por otro lado, la entidad no cuenta con peticiones finalizadas por desistimiento expreso que a la fecha se encuentren pendientes de cierre en el sistema.

### 3. Seguimiento a los planes de mejora relacionados con los resultados de la evaluación de calidad de las respuestas:

De acuerdo con la muestra evaluada del mes de mayo, se observa que el porcentaje de cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a las peticiones emitidas por la Entidad es del **82%**, además, presentó **1** petición vencida en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones - Bogotá Te Escucha.

Al respecto, por medio de los radicados SIGA No. 1-2024-22083 y 1-2024-22193 presentan ajuste al plan de mejoramiento con la siguiente acción:

No Plan de Mejora	Tipo de acción de mejora	Acción de mejora planteada	Descripción de las actividades
1	Correctiva	Actas de mesas de trabajo para suscribir Acuerdos de Nivel de Servicio.  Fecha Inicio: 01/07/2024 Fecha Final: 31/12/2024	Realizar mesas de trabajo con las dependencias identificadas con vencimientos de peticiones ciudadanas en el sistema Bogotá Te Escucha, en el periodo comprendido entre febrero, marzo y abril de 2024, con el fin de suscribir "Acuerdos de Nivel de Servicio", con compromisos a cargo de cada área, orientados a dar respuestas que cumplan con los criterios de calidad y cierre oportuno de los asuntos a su cargo.

La acción planteada será objeto de seguimiento por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, con el fin de verificar la efectividad de esta.

Por otra parte, en relación con los comunicados mencionados, desde la Dirección Distrital de la Calidad del Servicio agradece el compromiso e interés en relación a la gestión de las peticiones ciudadanas, en respuesta a las observaciones de los Informes Consolidados de Calidad en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha correspondiente a los meses de febrero, marzo y abril de 2024, de manera atenta informamos lo siguiente:

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
779892024	SALIDAS SERVICIO A LA CIUDADANÍA	SI	NO	SI	NO	NO	<p>El requerimiento no cumple con el criterio de claridad puesto que en la repuesta no anexan el documento con el que dan traslado de la petición a la entidad nacional o privada competente.</p> <p>El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan el traslado por no competencia fuera de los términos fijados por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.</p> <p>El requerimiento falla en el manejo del sistema, puesto que tenían que utilizar el evento Trasladar, informando al peticionario la entidad encargada de dar respuesta de fondo a la petición y no el evento Respuesta Definitiva.</p>
649032024	SALIDAS SERVICIO A LA CIUDADANÍA	SI	NO	SI	SI	NO	<p>Los requerimientos no cumplen con el criterio de claridad puesto que en las repuestas no anexan el documento con el que dan traslado de la petición a la entidad nacional o privada competente.</p>
857092024							<p>Los requerimientos fallan en el manejo del sistema, puesto que tenían que utilizar el evento Trasladar, informando al peticionario la entidad encargada de dar respuesta de fondo a la petición y no el evento Respuesta Definitiva.</p>
10202024	SALIDAS SERVICIO A LA CIUDADANÍA	SI	SI	SI	NO	NO	<p>El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan el traslado por no competencia fuera de los términos fijados por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.</p> <p>El requerimiento falla en el manejo del sistema, puesto que tenían que utilizar el evento Trasladar, informando al peticionario la entidad encargada de dar respuesta de fondo a la petición y no el evento Respuesta Definitiva.</p>

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
1335732024	SALIDAS SERVICIO A LA CIUDADANÍA	SI	NO	SI	NO	NO	Los requerimientos no cumplen con el criterio de claridad puesto que en las repuestas no anexan el documento con el que dan traslado de la petición a la entidad nacional o privada competente.
Los requerimientos, no cumplen con el criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan el traslado por no competencia fuera de los términos fijados por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.							
1568002024							Los requerimientos fallan en el manejo del sistema, puesto que tenían que utilizar el evento Trasladar, informando a la ciudadanía la entidad encargada de dar respuesta de fondo a la petición y no el evento Respuesta Definitiva.
1652532024	SALIDAS SERVICIO A LA CIUDADANÍA	SI	NO	SI	SI	NO	Los requerimientos no cumplen con el criterio de claridad puesto que en las repuestas no anexan el documento con el que dan traslado de la petición a la entidad nacional o privada competente.
1695012024							Los requerimientos fallan en el manejo del sistema, puesto que tenían que utilizar el evento Trasladar, informando a la ciudadanía la entidad encargada de dar respuesta de fondo a la petición y no el evento Respuesta Definitiva.

Una vez realizada la verificación de las peticiones, respetuosamente informamos que mantenemos las observaciones del Informe Consolidado de Calidad Bogotá Te Escucha, debido a que, una vez consultados los oficios dirigidos a la ciudadanía, informan el traslado por no competencia a las Curadurías Urbanas de Bogotá, utilizando el evento del sistema que se llama: *Respuesta Definitiva*, en vez de utilizar el evento del sistema que se llama: *Trasladar*

Frente ello, es importante aclarar que aquellas entidades que no se encuentran en Bogotá te escucha, el sistema proporciona la utilización del evento *Trasladar* y, posteriormente, en el campo *Entidad*, se despliega la opción para seleccionar *Entidad Nacional*, con el cual puedan adjuntar el oficio u oficios de traslado por competencia. Para luego, una vez seleccionado el botón *Enviar*, desde la hoja de ruta validar que la petición quedará con el Estado de *Solucionado - Por Traslado*.

Respecto al requerimiento No 1950272024, tras una segunda revisión en la hoja de ruta de Bogotá te Escucha, se identifica que el archivo adjunto corresponde a un oficio de traslado para el director de asuntos Étnicos de la Secretaría de Gobierno y no se evidencia el cargue de una respuesta clara y de fondo dirigida al solicitante, como se evidencia en las siguientes imágenes, por lo tanto, respetuosamente informamos que la observación del informe se mantiene.



SECCION DE DOCUMENTOS ADJUNTOS

 [Adjuntar Archivo...](#)

Nombre del archivo	Usuario	Fecha de carga	Ip	Opciones
No se encontraron registros.				
Mostrando 0 a 0 de 0 registros				◀ Atrás    Siguiente ▶

Observaciones  
 Buen día, Se remite para su conocimiento y fines pertinentes. Cordial saludo,

SECCION DE DOCUMENTOS NOTIFICACION PETICIONARIO

-  BTE 2342461.pdf

NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS

Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha



**SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN** Folios: 2  
 Anexos: No  
 No. Radicación: 2-2024-22707    No. Radicado Inicial: 1-2024-16271  
 No. Proceso: 2342461    Fecha: 2024-04-18  
 Tercero: secretaria de gobierno 11  
 Dep. Radicadora: Oficina de Participación y Diálogo de Ciudad  
 Clase Doc: Salida    Tipo Doc: Oficio de salida    Consec:

Bogotá, D. C., 17 de abril de 2024

Doctor  
**DAVID CORTES ARAUJO**  
 Director de Asuntos Étnicos  
 Secretaría Distrital de Gobierno  
 Correo electrónico: [David.araujo@gobiernobogota.gov.co](mailto:David.araujo@gobiernobogota.gov.co)  
 Ciudad

**Radicado: 1-2024-16271**  
**Asunto: Traslado por competencia del Derecho de petición 566/24, solicitud recibida en el centro de atención al ciudadano el 19 de marzo de 2024 radicada con el no.1-2024-07001.**

Respetado Dr. David, cordial saludo:  
 Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha

Ahora bien, respecto al requerimiento No 1970292024 tras una segunda revisión en la hoja de ruta de Bogotá te Escucha, se identifica que el archivo adjunto corresponde a un oficio de traslado para la dirección de Planeación y sistemas de información ambiental de la secretaría de Hábitat y no se evidencia el cargue de una respuesta clara y de fondo dirigida a quien interpuso la solicitud, como





se evidencia en las siguientes imágenes, por lo tanto, respetuosamente informamos que la observación del informe se mantiene.

SECCION DE DOCUMENTOS ADJUNTOS

 Adjuntar Archivo...

Nombre del archivo	Usuario	Fecha de carga	Ip	Opciones
No se encontraron registros.				
Mostrando 0 a 0 de 0 registros				◀ Atrás    Siguiente ▶

Observaciones

Muy buen día, Se remite respuesta para su conocimiento y fines pertinentes. Cordial saludo.

SECCION DE DOCUMENTOS NOTIFICACION PETICIONARIO

-  BTE 1-2024-17506.pdf

Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha



**SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN** Folios: 2  
 Anexos: No  
 No. Radicación: 2-2024-21740    No. Radicado Inicial: XXXXXXXXXXXX  
 No. Proceso: 2350121    Fecha: 2024-04-16 08:07  
 Tercero: Redy Adolfo López López  
 Dep. Radicadora: Oficina de Participación y Diálogo de Ciudad  
 Clase Doc: Salida    Tipo Doc: Oficio de salida    Consec:

Bogotá, D. C., 15 de abril de 2024

Doctor  
**REDY ADOLFO LÓPEZ**  
 Dirección de Planeación y Sistemas de Información Ambiental  
 Secretaría Distrital de Hábitat  
 redy.lopez@habitatbogota.gov.co  
 Ciudad.

**Radicación: N/A**  
**Asunto: Traslado de propuestas ciudadanas en el marco la formulación del Plan Distrital de Desarrollo 2024-2028: Bogotá “Camina Segura”.**

Respetado Dr. Redy Adolfo López, reciba un cordial saludo.  
 Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha

Respecto al requerimiento No 1987262024 tras una segunda revisión en la hoja de ruta de Bogotá te Escucha, se identifica que el archivo adjunto corresponde a un oficio de traslado para la oficina asesora de planeación de IDPYBA y no se evidencia el cargue de una respuesta clara y de fondo dirigida a quien interpuso la solicitud, como se evidencia en las siguientes imágenes, por lo tanto, respetuosamente informamos que la observación del informe se mantiene.





SECCION DE DOCUMENTOS ADJUNTOS



Nombre del archivo	Usuario	Fecha de carga	Ip	Opciones
--------------------	---------	----------------	----	----------

No se encontraron registros.

Mostrando 0 a 0 de 0 registros

◀ Atrás Siguiente ▶

Observaciones

Buenos días, Se remite información para su conocimiento y fines pertinentes. Cordial saludo,

SECCION DE DOCUMENTOS NOTIFICACION PETICIONARIO

BTE 1-2024-17359.pdf

Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha



**SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN** Folios: 2  
 Anexos: No  
 No. Radicación: 2-2024-19994 No. Radicado Inicial: 1-2024-17359  
 No. Proceso: 2344660 Fecha: 2024-04-09  
 Tercero: Grupo SARA  
 Dep. Radicadora: Oficina de Participación y Diálogo de Ciudad  
 Clase Doc: Salida Tipo Doc: Oficio de salida Consec:

Bogotá, D. C., 09 de abril de 2024

Doctora  
**BLANCA EDILSA VARGAS CAVIELES**  
 Oficina Asesora de Planeación  
 Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA  
 Correo electrónico: [b.vargas@animalesbog.gov.co](mailto:b.vargas@animalesbog.gov.co)  
 Ciudad.

**Radicado: 1-2024-17359**  
**Asunto: Traslado de propuestas ciudadanas en el marco la formulación del Plan Distrital de Desarrollo 2024-2028: Bogotá "Camina Segura".**

Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha

Con respecto al requerimiento No 2012522024 tras una segunda revisión en la hoja de ruta de Bogotá te Escucha, se identifica que el archivo adjunto corresponde a un oficio de traslado para la dirección de análisis y diseño estratégico de la Secretaría de Integración Social y no se evidencia el cargue de una respuesta clara y de fondo dirigida a quien interpuso la solicitud, como se evidencia en las siguientes imágenes, por lo tanto, respetuosamente informamos que la observación del informe se mantiene.



SECCION DE DOCUMENTOS ADJUNTOS

 Adjuntar Archivo...

Nombre del archivo	Usuario	Fecha de carga	Ip	Opciones
No se encontraron registros.				
Mostrando 0 a 0 de 0 registros				<a href="#">◀ Atrás</a> <a href="#">Siguiente ▶</a>

Observaciones

Buen día, Se remite información para su conocimiento y fines pertinentes. Cordial saludo,

SECCION DE DOCUMENTOS NOTIFICACION PETICIONARIO

-  BTE 1-2024-17372.pdf

Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha



SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

**SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN** Folios: 2  
Anexos: No  
No. Radicación: 2-2024-20001 No. Radicado Inicial: 1-2024-17372  
No. Proceso: 2344701 Fecha: 2024-04-09  
Tercero: Ivan Osejo Villamil  
Dep. Radicadora: Oficina de Participación y Diálogo de Ciudad  
Clase Doc: Salida Tipo Doc: Oficio de salida Consec:

Bogotá, D. C., 09 de abril de 2024

Doctor  
**IVAN OSEJO VILLAMIL**  
Director de Análisis y Diseño Estratégico  
Secretaría de Integración Social  
Correo electrónico: [iosejov@sdis.gov.co](mailto:iosejov@sdis.gov.co) , [integracion@sdis.gov.co](mailto:integracion@sdis.gov.co)  
Ciudad

**Radicado: 1-2024-17372**  
**Asunto: Traslado de propuestas ciudadanas en el marco la formulación del Plan Distrital de Desarrollo 2024-2028: Bogotá “Camina Segura”.**

Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha

Respecto al requerimiento No 2015512024 tras una segunda revisión en la hoja de ruta de Bogotá te Escucha, se identifica que el archivo adjunto corresponde a un oficio de traslado para la oficina asesora de planeación de la Secretaría de Educación y no se evidencia el cargue de una respuesta clara y de fondo dirigida a quien interpuso la solicitud, como se evidencia en las siguientes imágenes, por lo tanto, respetuosamente informamos que la observación del informe se mantiene.



SECCION DE DOCUMENTOS ADJUNTOS

 Adjuntar Archivo...

Nombre del archivo	Usuario	Fecha de carga	Ip	Opciones
No se encontraron registros.				
Mostrando 0 a 0 de 0 registros				◀ Atrás    Siguiente ▶

Observaciones

Buen día, Se remite información para su conocimiento y fines pertinentes. Cordial saludo

SECCION DE DOCUMENTOS NOTIFICACION PETICIONARIO

 BTE 1-2024-17378.pdf

Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha



SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN Folios: 2  
 Anexos: No  
 No. Radicación: 2-2024-19981 No. Radicado Inicial: 1-2024-17378  
 No. Proceso: 2344716 Fecha: 2024-04-09  
 Tercero: DANIEL CASTELLANOS GARCÍA  
 Dep. Radicadora: Oficina de Participación y Diálogo de Ciudad  
 Clase Doc: Salida Tipo Doc: Oficio de salida Consec:

Bogotá, D. C., 09 de abril de 2024

Doctor  
**DANIEL CASTELLANOS GARCÍA**  
 Jefe de Oficina Asesora de Planeación  
 Secretaria de Educación  
 Correo electrónico: [daniel.castellanos@educacionbogota.gov.co](mailto:daniel.castellanos@educacionbogota.gov.co)  
 Ciudad

**Radicado: 1-2024-17378**  
**Asunto: Traslado de propuestas ciudadanas en el marco la formulación del Plan Distrital de Desarrollo 2024-2028: Bogotá “Camina Segura”.**

Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha

Con lo establecido en el acuerdo 731 de 2018 del Concejo de Bogotá en su artículo 1° y en el párrafo 1° del artículo 2°, establece que el “...**Sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas**. 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.



Todos los organismos y las entidades 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."

Teniendo en cuenta lo anterior, se ha evidenciado traslados por medio del sistema de gestión de correspondencia y no por Bogotá te escucha, por lo tanto, amablemente reiteramos que todo traslado de peticiones ciudadanas entre entidades distritales debe ser realizado mediante el Sistema, en cumplimiento con lo establecido en el acuerdo anteriormente mencionado.

Ahora bien, con respecto al requerimiento No 2042432024, tras una segunda revisión efectivamente la respuesta se emitió en los términos establecidos por la ley. Por lo tanto, se procede a realizar el ajuste al porcentaje del Índice Mensual del Cumplimiento de Calidad correspondiente al mes de abril 2024, como se relaciona en la siguiente tabla:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% Índice de cumplimiento abril	% Índice de cumplimiento acumulado 2024
33	9 (27%)	73%	78%

Adicionalmente, informamos que los números de peticiones vencidas reportadas para el mes de marzo son: 741372024 y 1128732024.

Así mismo, para cualquier inquietud adicional frente al uso de los eventos y generación de reportes en el Manejo Funcional del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, amablemente solicitamos escribir a la mesa de ayuda de Bogotá Te Escucha, de la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, al correo electrónico: [soportepeticiones@alcaldiabogota.gov.co](mailto:soportepeticiones@alcaldiabogota.gov.co)

Finalmente, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, estamos en disposición de realizar el acompañamiento que requiera la Entidad que permita mejorar día a día la calidad en la atención de la ciudadanía por parte de la Administración Distrital.

Cordial saludo,

**CLAUDIA RUIZ MARIN**  
**DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

Copia: SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACION - SDP - DENIS ALEIDA PARRA SUÁREZ - servicioalciudadanoGEL@sdp.gov.co

Anexos Electrónicos: 0

Aprobó: CLAUDIA RUIZ MARIN  
Revisó: CLAUDIA RUIZ MARIN  
Proyectó: JAIRO ANDRES RICO ESCOBAR