



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

**INFORME
GESTIÓN DE PETICIONES EN BOGOTÁ TE ESCUCHA
SECRETARÍA GENERAL - MES DE JULIO 2024**

BOGOTÁ D.C., AGOSTO 2024

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	RESUMEN EJECUTIVO	3
3.	RECOMENDACIONES	4
4.	DESCRIPCIÓN CUANTITATIVA Y CUALITATIVA.....	5
4.1	REGISTRO GENERAL DE PETICIONES	5
4.2	PETICIONES REGISTRADAS POR DEPENDENCIA.....	6
4.3	CANALES DE INTERACCIÓN	7
4.4	TIPOLOGÍAS	7
4.5	PETICIONES RELACIONADAS CON VEEDURÍAS CIUDADANAS	8
4.6	GESTIÓN DE TRASLADO Y RESPUESTA.....	8
4.6.1	GESTIÓN DE TRASLADO.....	9
4.6.2	GESTIÓN DE RESPUESTA	10
4.6.3	ANÁLISIS DE CALIDAD DE LAS RESPUESTAS	11
4.6.4	TIEMPOS DE RESPUESTA	12
4.6.5	CATEGORÍAS Y SUBTEMAS MÁS REITERADOS	14

INFORME SECRETARÍA GENERAL GESTIÓN DE PETICIONES EN BOGOTÁ TE ESCUCHA – JULIO 2024

1. INTRODUCCIÓN

Dando cumplimiento al Numeral 3, Art. 3 del Decreto 371/2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá y Artículo 76 de la Ley 1474/2011, se presenta el Informe de la Secretaría General sobre la gestión de peticiones ciudadanas tramitadas en el mes de julio 2024 a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, como herramienta gerencial y de control, que permite conocer las peticiones de la ciudadanía con respecto a la atención, trámites y servicios prestados por la entidad, posibilitando evaluar, optimizar y adecuar constantemente la gestión institucional a las nuevas exigencias ciudadanas.

En ese contexto, el informe presenta la gestión de peticiones ciudadanas en la Secretaría General, correspondiente al mes de julio de 2024, teniendo en cuenta la información que registra el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, en cuanto a: peticiones registradas en el mes en la Secretaría General, registro de peticiones para gestión (respuesta o traslado) por dependencia, canales de interacción y tipologías más utilizadas por la ciudadanía, información sobre peticiones de Veedurías Ciudadanas, gestión de traslado y respuesta, evaluación de Calidad de las respuestas, y categorías y subtemas más reiterados en el mes.

2. RESUMEN EJECUTIVO

En el mes de julio se registraron 5.661 peticiones en los diferentes canales dispuestos por la entidad, observándose un aumento en el registro de peticiones, pasando de 5.168 peticiones en junio, a 5.661 en el mes de julio.

La Subdirección de Gestión Documental es la dependencia con mayor registro de peticiones para gestión, con el 66,89 % del total registrado para gestión en el mes.

El canal “E-mail” es el más utilizado por parte de la ciudadanía, y representa el 79,13% total registrado por las “Dependencias” para gestión.

El “Derecho de Petición de Interés Particular” es la tipología más utilizada, y representa el 88,89 del total de peticiones registradas para gestión en entidad.

Con respecto a peticiones de Veedurías Ciudadanas, en el mes de julio en la Secretaría General no se atendieron peticiones referentes a veedurías ciudadanas.

Con respecto a la gestión de traslado y respuesta, se realizaron 7.055 traslados de peticiones a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta; encontrándose que una (1) dependencia presenta tiempos de traslado superiores a los términos legalmente establecidos.

En julio, las dependencias de la entidad emitieron 253 respuestas, siendo la Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación, la que emitió el mayor número de respuestas definitivas (38,74%).

Sobre el tiempo de respuesta, se encuentra que dos (2) dependencias dieron respuesta a peticiones ciudadanas fuera de términos legales. Y, con corte al 31 de julio, una (1) petición se encuentra pendiente de cierre (por cargue del acto administrativo motivado), y una (1) petición pendiente de cierre por desistimiento expreso.

La evaluación de “Calidad” de las respuestas emitidas por las dependencias (realizada a 31 respuestas), muestra que el 100% de las respuestas evaluadas, cumplen con los criterios de “Coherencia”, “Claridad”, “Calidez”, “Oportunidad”; y el 96,77% cumple con el “Manejo del Sistema”; concluyéndose que el 3,23% de las respuestas evaluadas presenta incumplimiento.

Con respecto a las categorías y subtemas más reiterados, la categoría “Medidas de asistencia y atención” es la más reiterada en la Secretaría General representando el 15% del total de peticiones con respuesta definitiva emitidas en julio 2024.

En cuanto al cierre de peticiones (con respuesta definitiva) con el subtema “Traslado a entidades Distritales”, se encuentra que en julio en la Secretaría General no se realizaron cierres con este subtema.

3. RECOMENDACIONES

- A las dependencias que en el mes de julio presentan un número importante de peticiones pendientes de trámite, se les invita a darles atención en el menor tiempo posible, sin exceder los términos establecidos legalmente.
- Revisar los temas más recurrentes en las dependencias (Medidas de asistencia y atención, Participación ciudadana, Sistemas de información Servicio a la Ciudadanía, Perdón y olvido) con el fin de adoptar las estrategias de mejoramiento necesarias para brindar cada día un servicio de calidad a los ciudadanos.
- Reiterar a todas las dependencias, validar en el menor tiempo posible la competencia institucional correspondiente, para asegurar que el responsable de atender la petición la tenga en su bandeja de entrada y pueda realizar los seguimientos correspondientes para emitir respuesta de fondo en los términos definidos por la Ley.

- A la Subsecretaría Distrital de Fortalecimiento Institucional, que presenta tiempos de traslado superiores a los términos legalmente establecidos, se le invita a realizar seguimiento a las peticiones asignadas, y darles traslado a través de Bogotá te escucha, dentro del tiempo establecido legalmente, en caso de no ser competente.
- A las dependencias (Jefatura de Gabinete Distrital y Oficina Consejería de Paz víctimas y reconciliación) que dieron respuesta a peticiones ciudadanas por fuera de términos (gestión extemporánea), se les recomienda realizar un seguimiento más controlado en los tiempos de cierre, a fin de garantizar que los ciudadanos reciban respuesta a sus peticiones, de manera clara y oportuna.
- A las dependencias Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía y Dirección Distrital de Calidad del Servicio, que a corte 31 julio presentan peticiones pendientes de cierre por cargue del acto administrativo motivado y por desistimiento expreso respectivamente, se les recomienda realizar un seguimiento más controlado en los tiempos de cierre, dando cumplimiento a los términos legales establecidos, fin de garantizar que los ciudadanos reciban respuesta a sus peticiones, de manera clara y oportuna.
- Se recuerda a todas las dependencias emitir sus respuestas a las peticiones ciudadanas, cumpliendo con los parámetros de “Calidad”, en cuanto a parámetros de coherencia, claridad, calidez, oportunidad, y manejo del Sistema.
- Recordar a todas las dependencias de la entidad, realizar el cargue inmediato de las peticiones en Bogotá te escucha cuando son recibidas por otros medios, entre otros, correo electrónico (cuya fecha de recibido fija el inicio de términos para la entidad), para que los mismos coincidan con los establecidos en la normatividad vigente y de esta manera evitar que se emitan respuestas fuera de los tiempos establecidos.
- Se invita a todas las dependencias de la entidad, a hacer buen uso y manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha.

4. DESCRIPCIÓN CUANTITATIVA Y CUALITATIVA

4.1 REGISTRO GENERAL DE PETICIONES

En la Tabla No 1 se presenta la información sobre registro de peticiones por los diferentes canales dispuestos por la entidad; hay que mencionar que a la Secretaría General ingresan peticiones cuya atención no es de su competencia, teniendo en cuenta que la Secretaría General es administradora de los canales Web (Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas) y Telefónico (Línea 195), en las cuales la ciudadanía interpone peticiones sin un destinatario específico y por tanto se debe realizar el traslado de las mismas

a las entidades competentes.

DEPENDENCIAS	N° PETICIONES	TOTAL REGISTRADAS
Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas*	3.878	5.661
Dependencias Secretaría General ¹	1.332	
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195*	451	

****Centrales para la recepción de Peticiones Ciudadanas**
Tabla No 1. Peticiones registradas en la Secretaría General
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/08/2024

La Tabla No 1 muestra que en el mes se registraron 5.661 peticiones, observándose que el mayor registro se realizó a través de la “Central Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas” con el 68,50% del total; en segunda posición se ubican las “Dependencias” de la entidad (23,53%) y finalmente la “Línea 195” con el 7,97%. Se observa aumento en el registro de peticiones, (frente al mes anterior), pasando de 5.168 peticiones en junio, a 5.661 en julio (493 peticiones que representan un aumento del 9,53%), reflejado principalmente en el registro de peticiones en la “Central Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas” que pasó de 3.341 registros en junio a 3.878 registros en julio.

4.2 PETICIONES REGISTRADAS² POR DEPENDENCIA³

Tomando como base las 1.332 peticiones registradas en Bogotá te escucha por las “Dependencias” de la Secretaría General, en la Tabla No 2 se detalla el número de peticiones discriminadas por dependencia, y el porcentaje que representan frente al total, observándose que la Subdirección de Gestión Documental es la dependencia con mayor registro de peticiones para gestión (respuesta o traslado), con el 66,89 % del total registrado para gestión en el mes.

Es necesario mencionar que las peticiones que ingresan por correspondencia a través del canal “Escrito” y canal “E-mail”, se registran directamente por la Subdirección de Gestión Documental en Bogotá te escucha, gracias a la interoperabilidad del sistema de gestión documental de la entidad con Bogotá te escucha; así mismo, las peticiones ciudadanas ingresadas

¹ Peticiones registradas por las dependencias de la entidad, distintas a las registradas por la Central Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas y la Línea 195.

² "Peticiones registradas", es decir, aquellas que fueron ingresadas directamente en los canales dispuestos por la Secretaría General, sin considerar las peticiones que posteriormente pueden ser asignadas a la dependencia por traslados desde la Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

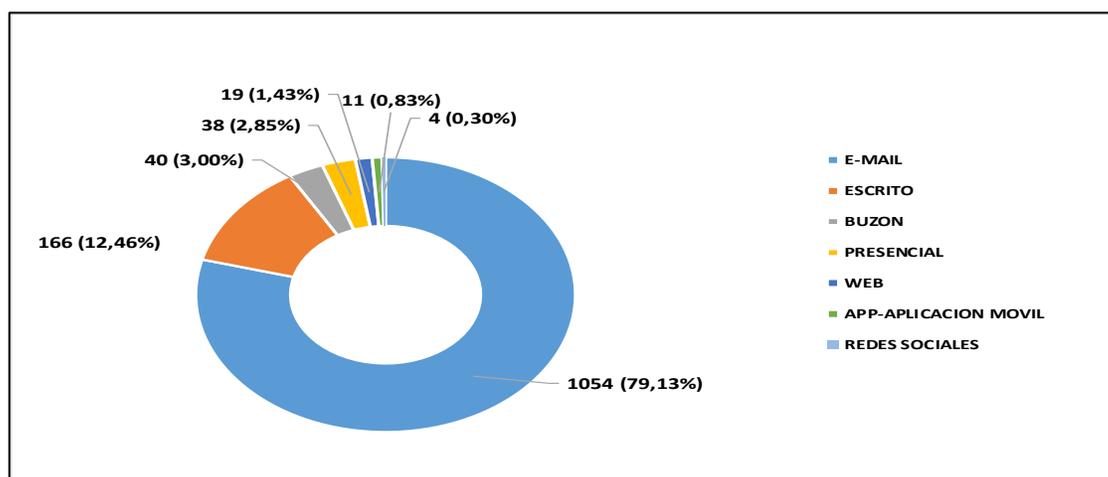
³ En los apartados 4.2; 4.3, y 4.4 se excluyen las cifras de las peticiones ingresadas por los canales Web y Telefónico (Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Dirección Distrital de Calidad del Servicio y la Línea 195 - Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía), teniendo en cuenta que casi la totalidad de peticiones ingresadas por estos canales son remitidas a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta.

por la ventanilla electrónica - correo electrónico, también se asocian a la Subdirección de Gestión Documental.

DEPENDENCIA	PETICIONES	
	No.	%
Subdirección de Gestión Documental	891	66,89%
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	287	21,55%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	101	7,58%
Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación	25	1,88%
Oficina de Control Disciplinario Interno	19	1,43%
Oficina Jurídica	5	0,38%
Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control	4	0,30%
TOTAL	1.332	100%

Tabla No 2. Peticiones registradas en las dependencias para gestión (respuesta o traslado)
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/08/2024

4.3 CANALES DE INTERACCIÓN

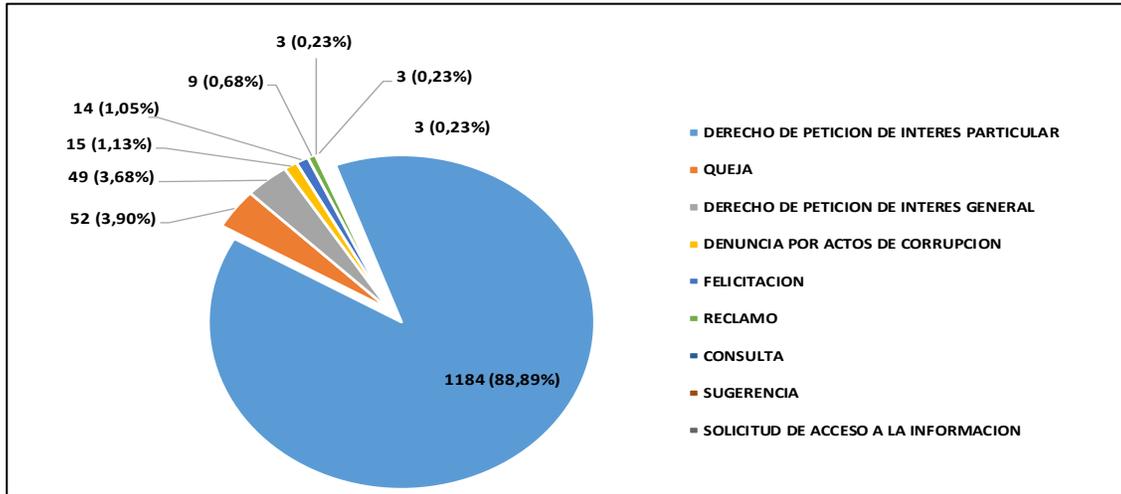


Grafica No 1 Peticiones registradas según Canal de Interacción
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/08/2024

En la Gráfica No 1 se presentan las cifras discriminadas por canales de interacción utilizados por la ciudadanía para interponer sus peticiones (tomando como base las 1.332 peticiones registradas en las “Dependencias” de la Secretaría General para gestión), observándose que el canal más utilizado en julio es el “E-mail” con el 79,13%. Frente al mes anterior, no se observa variación en el canal más utilizado para interponer peticiones ante la entidad.

4.4 TIPOLOGÍAS

Tomando como base las 1.332 peticiones registradas en las “Dependencias” de la Secretaría General para gestión, se presenta la clasificación por tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones ante la entidad:



Grafica No 2 Peticiones registradas según tipología
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/08/2024

La Gráfica No 2 muestra que el “Derecho de Petición de Interés Particular” es la tipología más utilizada en el mes de julio, representando el 88,89 del total; se destaca que esta tipología continúa siendo la más utilizada y representa un elevado porcentaje frente a la segunda tipología (Queja) que representa el 3,90% del total de peticiones registradas para gestión en la Secretaría General.

4.5 PETICIONES RELACIONADAS CON VEEDURÍAS CIUDADANAS

Las veedurías ciudadanas tienen como objeto vigilar la gestión pública según lo establecido en el Art. 270 de la Constitución Política de Colombia y en los Arts. 100 de la Ley 134 de 1994, y 1 y 4 de la Ley 850 de 2003 en los cuales se señala expresamente “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”. Consolidada la información sobre peticiones ciudadanas interpuestas ante la Secretaría General en el mes de julio, se encuentra que en el periodo no se atendieron peticiones referentes a veedurías ciudadanas.

4.6 GESTIÓN DE TRASLADO Y RESPUESTA

A continuación, se muestra la gestión de traslado y respuesta realizada en el mes de julio en la Secretaría General:

DEPENDENCIA	TRASLADOS	RESPUESTAS
Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas	5.855	-
Otras Dependencias	610	-
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	590	253
TOTAL	7.055	253

****Centrales para la recepción de Peticiones Ciudadanas**
Tabla No 3. Número de peticiones gestionadas julio
Fuente: Reporte Bogotá te escucha – generado 01/08/2024

La Tabla No 3 muestra que en el mes de julio se realizaron 7.055 traslados de peticiones a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta; y se emitieron 253 respuestas a las peticiones ciudadanas.

4.6.1 GESTIÓN DE TRASLADO

La Tabla No 3 muestra que, de los 7.055 traslados de peticiones realizados en el mes de julio, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio a través de la Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas gestionó el 82,99% del total traslado, las otras Dependencias gestionaron el 8,65% y la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía a través de la Línea 195 gestionó el 8,36% del total.

De acuerdo con lo establecido en el Art. 21 de la Ley 1437 de 2011 modificada por el artículo 1 de la Ley 1755 del 2015 “*Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito...*”, seguidamente, en la Tabla No 4 se presentan los tiempos de traslado extemporáneos registrados en dependencias de la Secretaría General en el mes de julio:

DEPENDENCIA	NÚMERO DE LA PETICIÓN	DÍAS DE GESTIÓN EXTEMPORÁNEA	TOTAL # DE PETICIONES CON TRASLADO EXTEMPORÁNEO
Subsecretaría Distrital de Fortalecimiento Institucional	3399262024	2	1
TOTAL			1

Tabla No 4. Dependencias con traslados extemporáneos
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/08/2024

La Tabla No 4 muestra que, una (1) dependencia presenta un tiempo de traslado superior a los términos legalmente establecidos; a esta se le recomienda realizar mayor seguimiento de

sus competencias, frente a las peticiones asignadas, y así mismo darles traslado a través de Bogotá te escucha, dentro del tiempo establecido legalmente, en caso de no ser competente.

4.6.2 GESTIÓN DE RESPUESTA

En julio las “Dependencias” de la Secretaría General emitieron 253 respuestas (Tabla No 3); a continuación, se presenta la gestión de respuesta⁴ por dependencia, según el periodo de ingreso de la petición:

DEPENDENCIA	# DE PETICIONES CERRADAS EN JULIO DE OTROS PERIODOS	# DE PETICIONES RECIBIDAS Y CERRADAS JULIO	TOTAL GENERAL	
			No.	%
Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación	62	36	98	38,74%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	15	34	49	19,37%
Subdirección de Gestión Documental	12	14	26	10,28%
Dirección de Talento Humano	10	8	18	7,11%
Oficina Consejería Distrital de Comunicaciones	3	13	16	6,32%
Dirección de Contratación	3	10	13	5,14%
Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito	4	2	6	2,37%
Jefatura del Gabinete Distrital	3	3	6	2,37%
Subsecretaría Corporativa	1	2	3	1,19%
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	3	0	3	1,19%
Subdirección de Servicios Administrativos	2	1	3	1,19%
Oficina Asesora de Planeación	0	2	2	0,79%
Oficina Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones – TIC	0	2	2	0,79%
Oficina de Control Disciplinario Interno	1	1	2	0,79%
Oficina Jurídica	0	2	2	0,79%
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	1	0	1	0,40%
Dirección Administrativa y Financiera	1	0	1	0,40%
Oficina Consejería Distrital de Relaciones Internacionales	1	0	1	0,40%
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	0	1	1	0,40%
TOTAL GENERAL	122	131	253	100%

Tabla No 5. Gestión de respuesta por dependencias, según el periodo de ingreso
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/08/2024

⁴ Las cifras de la columna "Peticiones recibidas y cerradas en el mes", en cada dependencia, pueden ser mayores con respecto a las cifras consignadas en el apartado "4.2 Peticiones registradas por dependencia", teniendo en cuenta que "Peticiones recibidas" corresponden a las peticiones registradas más las peticiones que le son asignadas a la dependencia desde la Central de Gestión de Peticiones, otras dependencias u otras entidades del Distrito Capital. A su vez, las cifras de "Peticiones registradas" son aquellas que ingresan directamente en los canales dispuestos por la Secretaría General sin incluir las peticiones que posteriormente pueden ser asignadas a las dependencias por traslados de la Central Gestión de Peticiones o de otras dependencias o entidades distritales.

La Tabla No 5 muestra que, de los 253 cierres realizados con respuesta definitiva, el mayor porcentaje (51,77%) corresponde a respuestas de peticiones ingresadas en el mes de julio y el 48,22% a peticiones que ingresaron en periodos anteriores. Por otra parte, la Tabla No 5 muestra que la Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación, con el 38,74% es la dependencia con mayor número de respuestas definitivas en el mes de julio.

4.6.3 ANÁLISIS DE CALIDAD DE LAS RESPUESTAS

En la Tabla No 6 se presentan los resultados de la evaluación de las respuestas emitidas por la Secretaría General a las peticiones ciudadanas, en cuanto a los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones en Bogotá te escucha:

MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA		TOTAL PETIC. CON INCUMPLIMIENTO
	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	
31	31	0	31	0	31	0	31	0	30	1	1
	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	96,77%	3,23%	3%

Tabla No 6. Evaluación de respuestas en cuanto a parámetros de calidad

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la gestión de peticiones Bogotá te escucha - generado 01/08/2024

La muestra corresponde a 31 respuestas a peticiones ciudadanas, emitidas por las dependencias de la Secretaría General durante el mes de julio.

Cumplimiento de criterios⁵

La Tabla No 6 muestra que, el 100% de las respuestas evaluadas, cumplen con los criterios de “Coherencia”, “Claridad”, “Calidez”, “Oportunidad”; y el 96,77% cumple con el “Manejo del Sistema”; concluyéndose que el 3% de las respuestas evaluadas presenta incumplimiento.

Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación⁶:

⁵**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.

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.

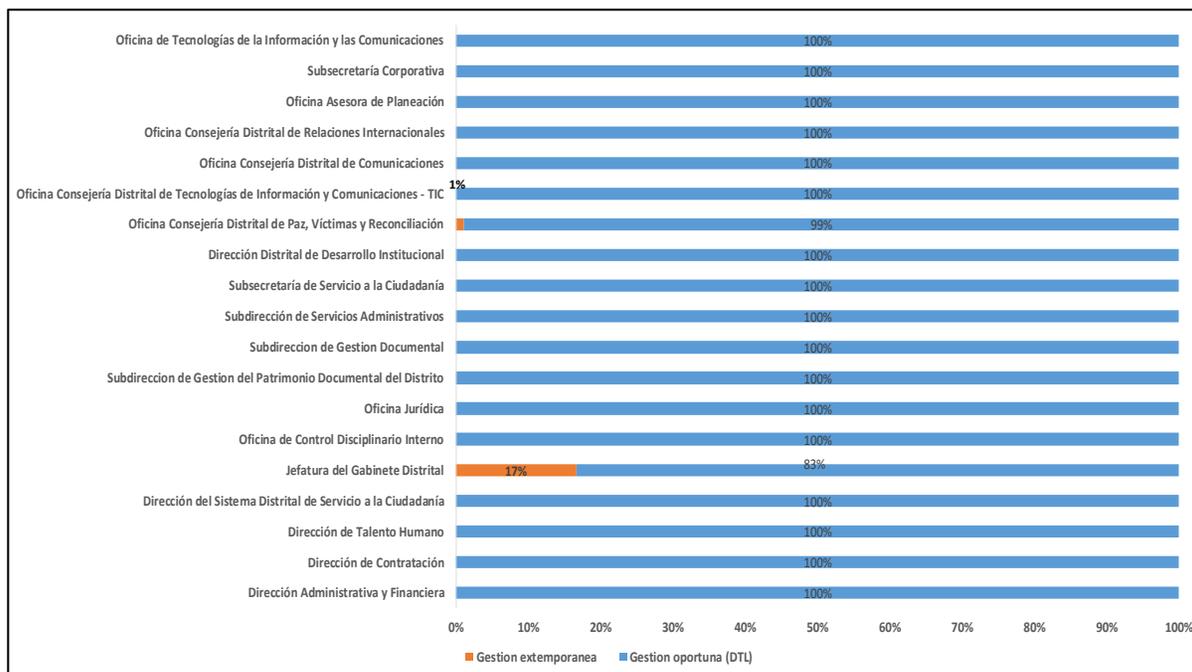
⁶ Ver Informe Consolidado sobre la calidad de las respuestas emitidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, correspondiente al mes de abril de 2024

A continuación, se analizan las respuestas emitidas por la Secretaría General, identificando puntualmente aspectos para mejorar frente a los criterios que legalmente deben ser característicos de las respuestas definitivas:

NO. PETICIÓN	DEPENDENCIA O AREA QUE EMITIÓ LA RESPUESTA	COHERENCIA	CLARIDAD	CALIDEZ	OPORTUNIDAD	MANEJO SISTEMA
2983362024	Oficina Consejería Distrital de Paz Victimas y Reconciliación	SI	SI	SI	SI	Aunque la respuesta se emitió dentro de términos se registra la respuesta en el sistema extemporáneamente

Por lo mismo, se envió comunicación a la Oficina Consejería Distrital de Paz Víctimas y Reconciliación que presenta observaciones a sus respuestas evaluadas, identificando aspectos a mejorar en cuanto a los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad, y manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá Te Escucha.

4.6.4 TIEMPOS DE RESPUESTA



Gráfica No 3. Respuestas emitidas en Bogotá te escucha en términos de ley (Ley 1755 de 2015)

Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/08/2024

Teniendo en cuenta la gestión de respuestas emitidas en Bogotá te escucha⁷, considerando los términos establecidos en el Art. 14 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el Art. 1 de la Ley 1755 del 2015, en la Gráfica No 3 se muestra el porcentaje de respuestas emitidas dentro de términos de Ley, observándose que dos (2) dependencias dieron respuesta fuera de términos: La Jefatura de Gabinete Distrital con la petición # 3134292024, que representa el 16,6% del total gestionado (6 peticiones); y la Oficina Consejería de Paz víctimas y reconciliación, con la petición # 2983362024, que representa el 1,0% del total gestionado (98 peticiones).

Con respecto a la petición 3134292024 cerrada extemporáneamente en Bogotá te escucha por la Jefatura de Gabinete Distrital, es pertinente mencionar que la Oficina de Control Disciplinario Interno había recibido esta petición por SIGA el 21 de junio y le dio respuesta a través de este sistema con oficio radicado 2-2024-19995 del 5 de julio 2024

A continuación, en la Tabla No 7 se presentan las cifras de peticiones pendientes de cierre a fin de mes, detallando las que se encuentran dentro de términos, así como las peticiones que con corte a 31 de julio se encuentran fuera de términos y sin respuesta:

DEPENDENCIA	PETICIONES PENDIENTES DE CIERRE CORTE 31 JULIO			TOTAL
	EN TÉRMINOS	PENDIENTE SUBIR ACTO ADMINISTRATIVO DE DESISTIMIENTO TÁCITO	PENDIENTE DE CIERRE POR DESISTIMIENTO EXPRESO	
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	108	0	1	109
Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación	38	0	0	38
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	19	1	0	20
Subdirección de Gestión Documental	18	0	0	18
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	12	0	0	12
Dirección de Talento Humano	8	0	0	8
Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito	7	0	0	7
Subdirección de Servicios Administrativos	5	0	0	5
Oficina Consejería Distrital de Comunicaciones	3	0	0	3

⁷ Tiempos de respuesta calculados por el Sistema Bogotá te escucha, independientemente de la Evaluación de la calidad de las respuestas realizada posteriormente, por lo cual una respuesta emitida en términos en el Sistema, al ser evaluada en términos de calidad, puede clasificarse como inoportuna al no cumplir con los criterios establecidos o viceversa.

DEPENDENCIA	PETICIONES PENDIENTES DE CIERRE CORTE 31 JULIO			TOTAL
	EN TÉRMINOS	PENDIENTE SUBIR ACTO ADMINISTRATIVO DE DESISTIMIENTO TÁCITO	PENDIENTE DE CIERRE POR DESISTIMIENTO EXPRESO	
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	1	0	0	1
Oficina Jurídica	1	0	0	1
Jefatura del Gabinete Distrital	1	0	0	1
Dirección de Contratación	1	0	0	1
TOTAL GENERAL	222	1	1	224

Tabla No 7 Peticiones pendientes de cierre en términos y peticiones vencidas por dependencia
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/08/2024

La Tabla No 7 muestra que, con corte al 31 de julio, 222 peticiones ciudadanas se encuentran pendientes de cierre dentro de términos, es decir, no han superado el tiempo legalmente establecido. Por otra parte, una (1) petición (Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía) se encuentra pendiente de cierre (por cargue del acto administrativo motivado de conformidad con lo establecido en el Art. 17 de la Ley 1437 de 2011, modificada por el Art. 1 de la Ley 1755 de 2015) y una petición (Dirección Distrital de Calidad del Servicio) se encuentra pendiente de cierre por desistimiento expreso del peticionario

4.6.5 CATEGORÍAS Y SUBTEMAS MÁS REITERADOS

Tomando como base las 253 respuestas emitidas en el mes de julio por las dependencias (Tabla No 5), se muestran las categorías y subtemas más reiterados:

CATEGORÍA	SUBTEMA	PETICIONES
MEDIDAS DE ASISTENCIA Y ATENCION	AYUDA/ATENCIÓN HUMANITARIA EN OTRAS ETAPAS	35
	ATENCIÓN EN SALUD	2
	ATENCIÓN PSICOSOCIAL	1
PARTICIPACION CIUDADANA	PARTICIPACIÓN EN GENERAL	34
	GARANTÍAS	1
SISTEMAS DE INFORMACION	RESTABLECIMIENTO CREDENCIALES DE ACCESO	16
	MANEJO Y FUNCIONALIDAD DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS	12
	RECLAMO DE DATOS HABEAS DATA	2
	UNIFICACIÓN DE CUENTAS DE USUARIOS	2
	HISTORIAL DE USUARIO	1
	CONSULTA DE DATOS HABEAS DATA	1

SERVICIO A LA CIUDADANIA	ATENCIÓN DEL PERSONAL EN LOS PUNTOS	17
	INFORMACIÓN ERRÓNEA DESACTUALIZADA O INEXISTENTE	11
	ASESORÍA Y ORIENTACIÓN CON RESPUESTA INMEDIATA	1
PERDON - OLVIDO	PERDÓN – OLVIDO	25
DEMÁS CATEGORÍAS		92
TOTAL		253

Tabla No 8. Categorías y Subtemas más reiterados
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/08/2024

La Tabla No 8 muestra que la categoría “Medidas de asistencia y atención” es la más reiterada en la Secretaría General con 38 peticiones, que representan el 15% del total de peticiones con respuesta definitiva emitidas por las dependencias en el mes de julio. Por otra parte, en la Tabla No 8 se clasifican 92 peticiones como “Demás categorías”, dentro de las cuales se clasifican las peticiones con respuesta definitiva, con el subtema “Traslado a entidades Distritales”. Hay que mencionar que, para el periodo, en la Secretaría General no se encuentran peticiones atendidas (con respuesta definitiva) con el subtema “Traslado a entidades Distritales”.

Cifras: Javier Fernando Pinzón – Profesional Universitario
Elaboró: Martha Liliana Rodríguez Carrillo – Profesional Especializada
Aprobó: Claudia Ruiz Marín - Directora Distrital de Calidad del Servicio (E)