



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

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

**BOGOTÁ D.C., SEPTIEMBRE 2024**



## TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN .....	3
2.	RESUMEN EJECUTIVO .....	3
3.	DESCRIPCIÓN CUANTITATIVA Y CUALITATIVA.....	4
3.1	REGISTRO GENERAL DE PETICIONES .....	4
3.2	PETICIONES REGISTRADAS POR DEPENDENCIA.....	5
3.3	CANALES DE INTERACCIÓN .....	6
3.4	TIPOLOGÍAS.....	6
3.5	PETICIONES RELACIONADAS CON VEEDURÍAS CIUDADANAS .....	7
3.6	GESTIÓN DE TRASLADO Y RESPUESTA.....	7
3.6.1	GESTIÓN DE TRASLADO.....	8
3.6.2	GESTIÓN DE RESPUESTA .....	9
3.6.3	ANÁLISIS DE CALIDAD DE LAS RESPUESTAS .....	10
3.6.4	TIEMPOS DE RESPUESTA .....	11
3.6.5	CATEGORÍAS Y SUBTEMAS MÁS REITERADOS .....	13
4.	RECOMENDACIONES .....	15

## INFORME SECRETARÍA GENERAL GESTIÓN DE PETICIONES EN BOGOTÁ TE ESCUCHA – AGOSTO 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 agosto 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 agosto 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 agosto se registraron 5.988 peticiones en los diferentes canales dispuestos por la entidad, observándose un aumento en el registro de peticiones, pasando de 5.661 peticiones en julio, a 5.998 en agosto.

La Subdirección de Gestión Documental es la dependencia con mayor registro de peticiones para gestión, con el 62,21% del total registrado para gestión en el mes.

El canal “E-mail” continúa siendo el más utilizado por la ciudadanía, y representa el 82,83% total registrado por las dependencias para gestión.

El “Derecho de Petición de Interés Particular” continúa siendo la tipología más utilizada, y representa el 92,40% del total de peticiones registradas para gestión en entidad.

Con respecto a peticiones de Veedurías Ciudadanas, en el mes de agosto en la Secretaría General se atendieron dos (2) peticiones referentes a veedurías ciudadanas.

Con respecto a la gestión de traslado y respuesta, se realizaron 7.056 traslados de peticiones a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta; encontrándose que cuatro (4) dependencias presentan tiempos de traslado superiores a los términos legalmente establecidos.

En agosto, las dependencias de la entidad emitieron 250 respuestas, siendo la Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación, la que emitió el mayor número de respuestas definitivas (33,60%).

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 agosto, dos (2) peticiones se encuentran pendientes de cierre (por cargue del acto administrativo), y una (1) petición pendiente de cierre por desistimiento expreso.

La evaluación de Calidad de las respuestas emitidas por las dependencias, muestra que el 96,43% de las respuestas evaluadas, cumplen con los criterios de “Coherencia”, “Claridad”, “Calidez” y “Manejo del Sistema”, y el 92,86% cumple con la “Oportunidad”; concluyéndose que el 7% de las respuestas evaluadas presenta incumplimiento.

Con respecto a las categorías y subtemas más reiterados, la categoría “Servicio a la ciudadanía” es la más reiterada en la Secretaría General representando el 16,8% del total de peticiones con respuesta definitiva emitidas en agosto 2024.

En cuanto al cierre de peticiones (con respuesta definitiva) con el subtema “Traslado a entidades Distritales”, se encuentra que en agosto una (1) dependencia dio cierre a una petición con este subtema, es decir una falencia de clasificación de la petición en el cierre.

### **3. DESCRIPCIÓN CUANTITATIVA Y CUALITATIVA**

#### **3.1 REGISTRO GENERAL DE PETICIONES**

En la Tabla No 1 se presenta la información sobre registro de peticiones por los diferentes canales dispuestos por la Secretaría General; es necesario recordar que a la entidad ingresan peticiones cuya atención no es de su competencia, teniendo en cuenta que 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*	3.972	5.988
Otras dependencias Secretaría General <sup>1</sup>	1.421	
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195*	595	

**\*\*Centrales para la recepción de Peticiones Ciudadanas**  
**Tabla No 1. Peticiones registradas en la Secretaría General**  
**Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/09/2024**

La Tabla No 1 muestra que en el mes se registraron 5.988 peticiones, presentándose un mayor registro a través de la Central Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas, que representa el 66,33% del total registrado; en segunda posición se ubican las otras dependencias de la entidad (23,73%), y la Línea 195 con el 9,94%. Se observa aumento en el registro de peticiones, pasando de 5.661 peticiones en julio, a 5.998 en agosto (337 peticiones que representan un aumento del 5,95%); este aumento se refleja principalmente en el registro en las otras dependencias de la entidad, que pasó de 1.332 registros en julio a 1.421 registros en agosto.

### 3.2 PETICIONES REGISTRADAS<sup>2</sup> POR DEPENDENCIA<sup>3</sup>

DEPENDENCIA	PETICIONES	
	No.	%
Subdirección de Gestión Documental	884	62,21%
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	396	27,87%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	69	4,86%
Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación	45	3,17%
Oficina de Control Disciplinario Interno	16	1,13%
Oficina Jurídica	10	0,70%
Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control	1	0,07%
<b>TOTAL</b>	<b>1.421</b>	<b>100%</b>

**Tabla No 2. Peticiones registradas en las dependencias para gestión (respuesta o traslado)**  
**Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/09/2024**

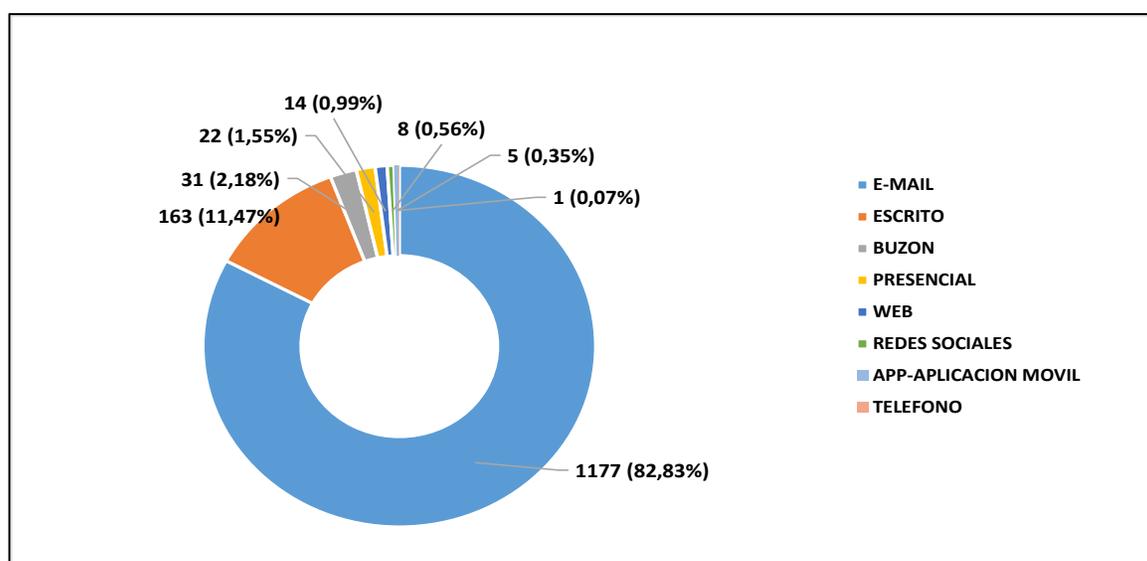
<sup>1</sup> Peticiones registradas por las dependencias de la entidad, distintas a las registradas por la Central Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas y la Línea 195.

<sup>2</sup> "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.

<sup>3</sup> En los apartados 3.2; 3.3, y 3.4 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.

Tomando como base las 1.421 peticiones registradas por las dependencias de la Secretaría General, en la Tabla No 2 se detalla el número de peticiones registradas por dependencia, y porcentaje que representan frente al total. Se observa que la Subdirección de Gestión Documental es la dependencia con mayor registro, con el 62,21 % del total registrado en el mes para gestión (respuesta o traslado); lo anterior, teniendo en cuenta que las peticiones que ingresan por correspondencia a través de los canales “Escrito” y “E-mail”, se registran directamente por la Subdirección de Gestión Documental en Bogotá te escucha, gracias a la interoperabilidad con el sistema de gestión documental de la entidad. Igualmente, las peticiones ciudadanas ingresadas por la ventanilla electrónica - correo electrónico, también se asocian a la Subdirección de Gestión Documental.

### 3.3 CANALES DE INTERACCIÓN



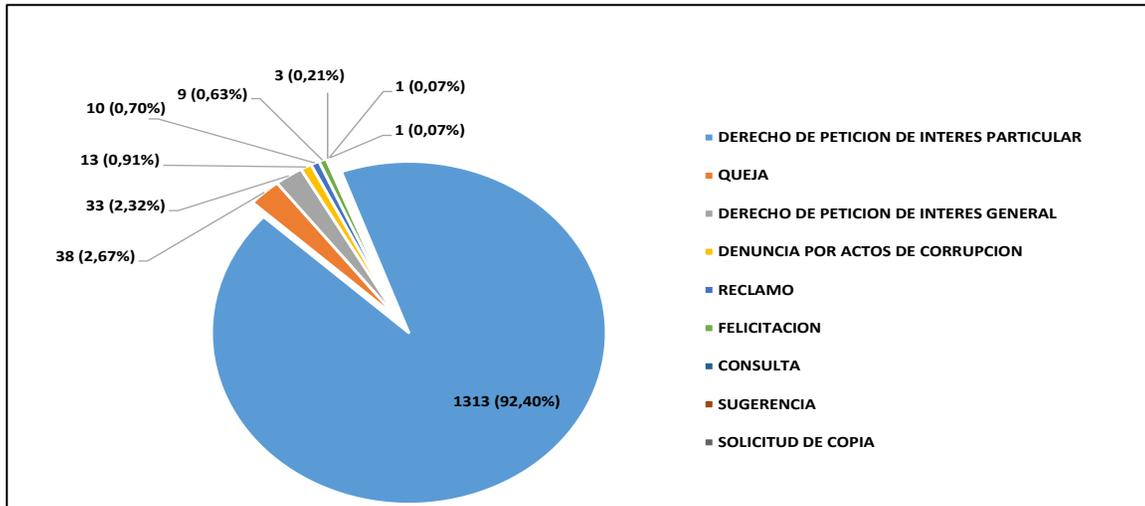
Grafica No 1 Peticiones registradas según Canal de Interacción  
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/09/2024

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 1.421 peticiones registradas en las dependencias de la Secretaría General para gestión - Tabla No 2); observándose que el canal “E-mail” continúa siendo el más utilizado, y presenta un leve aumento, pasando de representar el 79,13% en julio, al 82,83% en agosto.

### 3.4 TIPOLOGÍAS

Tomando como base las 1.421 peticiones registradas en las otras dependencias de la Secretaría General para gestión (Tabla No 2) a continuación, se presenta la clasificación por

tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones ante la entidad, observándose que el “Derecho de Petición de Interés Particular” es la tipología más utilizada, y pasó de representar el 88,89% en julio, al 92,40% en agosto; se destaca que esta tipología continúa siendo la más utilizada y representa un elevado porcentaje frente a la segunda tipología “Queja” que representa el 2,67% del total de peticiones registradas para gestión en la Secretaría General.



**Grafica No 2 Peticiones registradas según tipología**  
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/09/2024

### 3.5 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 agosto, se encuentra que en el periodo se atendieron dos (2) peticiones referentes a veedurías ciudadanas: La No 3568582024 atendida por la Jefatura de Gabinete, y la No 3732962024 atendida por la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía y la Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control.

### 3.6 GESTIÓN DE TRASLADO Y RESPUESTA

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

DEPENDENCIA	TRASLADOS	RESPUESTAS
Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas	5.570	-
Otras Dependencias -Secretaría General	764	250
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	722	-
<b>TOTAL</b>	<b>7.056</b>	<b>250</b>

**\*\*Centrales para la recepción de Peticiones Ciudadanas  
Tabla No 3. Número de peticiones gestionadas agosto  
Fuente: Reporte Bogotá te escucha – generado 01/09/2024**

La Tabla No 3 muestra que en agosto se realizaron 7.056 traslados de peticiones a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta. Y se emitieron 250 respuestas cuyas principales categorías y subtemas se detallan posteriormente, en el numeral 3.6.5.

### 3.6.1 GESTIÓN DE TRASLADO

De los 7.056 traslados de peticiones realizados en el mes de agosto (Tabla No 3), la Dirección Distrital de Calidad del Servicio a través de la Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas gestionó el 78,94% del total traslado, las otras dependencias gestionaron el 10,83%, y la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía a través de la Línea 195 gestionó el 10,23% del total.

Por otra parte, 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 agosto:

DEPENDENCIA	NÚMERO DE LA PETICIÓN	DÍAS DE GESTIÓN EXTEMPORANEA	TOTAL # DE PETICIONES CON TRASLADO EXTEMPORÁNEO
Dirección de Talento Humano	3603822024	1	2
	3593102024	2	
Oficina Consejería Distrital de Paz Víctimas y Reconciliación	3615922024	1	1

Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	3879132024	1	1
Jefatura del Gabinete Distrital	3738932024	3	1
<b>TOTAL</b>			<b>5</b>

**Tabla No 4. Dependencias con traslados extemporáneos**  
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/09/2024

Como se evidencia en la Tabla No 4, cuatro (4) dependencias presentan un tiempo de traslado superior a los términos legalmente establecidos; a estas se les 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.

### 3.6.2 GESTIÓN DE RESPUESTA

En el mes de agosto, las dependencias de la Secretaría General emitieron 250 respuestas (Tabla No 3); a continuación, se presenta la gestión de respuesta<sup>4</sup> por dependencia, según el periodo de ingreso de la petición:

DEPENDENCIA	# DE PETICIONES CERRADAS EN AGOSTO RECIBIDAS EN OTROS PERIODOS	# DE PETICIONES RECIBIDAS Y CERRADAS AGOSTO	TOTAL GENERAL	
			No.	%
Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación	40	44	84	33,60%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	11	54	65	26,00%
Subdirección de Gestión Documental	18	12	30	12,00%
Dirección de Talento Humano	6	7	13	5,20%
Subdirección de Servicios Administrativos	5	5	10	4,00%
Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito	5	4	9	3,60%
Oficina Consejería Distrital de Comunicaciones	3	5	8	3,20%
Dirección de Contratación	2	5	7	2,80%
Jefatura del Gabinete Distrital	2	4	6	2,40%
Oficina de Control Disciplinario Interno	0	5	5	2,00%

<sup>4</sup> 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.

DEPENDENCIA	# DE PETICIONES CERRADAS EN AGOSTO RECIBIDAS EN OTROS PERIODOS	# DE PETICIONES RECIBIDAS Y CERRADAS AGOSTO	TOTAL GENERAL	
			No.	%
Dirección Administrativa y Financiera	0	2	2	0,80%
Oficina Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones – TIC	0	2	2	0,80%
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	1	1	2	0,80%
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	0	2	2	0,80%
Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control	0	1	1	0,40%
Subsecretaría Corporativa	0	1	1	0,40%
Subdirección de Imprenta Distrital	0	1	1	0,40%
Oficina Jurídica	0	1	1	0,40%
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	0	1	1	0,40%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>93</b>	<b>157</b>	<b>250</b>	<b>100%</b>

Tabla No 5. Gestión de respuesta por dependencias, según el periodo de ingreso  
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/09/2024

Se observa que, de los 250 cierres realizados con respuesta definitiva, el mayor porcentaje (62,8%) corresponde a respuestas de peticiones ingresadas en el mes de agosto y el 37,2% 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 33,60% es la dependencia con mayor número de respuestas definitivas en el mes de agosto.

### 3.6.3 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:

POBLACIÓN	MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA		TOTAL PETIC. CON INCUMPLIMIENTO
		CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	
239	28	27	1	27	1	27	1	26	2	27	1	2
		96,43%	3,57%	96,43%	3,57%	96,43%	3,57%	92,86%	7,14%	96,43%	3,57%	7%

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 01/09/2024

La muestra corresponde a 28 respuestas a peticiones ciudadanas, emitidas por las

dependencias de la Secretaría General durante el mes de agosto.

### Cumplimiento de criterios<sup>5</sup>

El análisis de la calidad de las respuestas (Tabla No 6) muestra que, el 96,43% de respuestas evaluadas cumplen con los criterios de “Coherencia”, “Claridad”, “Calidez” y “Manejo del Sistema”, y el 92,86% cumple con la “Oportunidad”; concluyéndose que el 7% de las respuestas evaluadas presenta incumplimiento.

Las dos (2) respuestas que presentan observaciones corresponden a la Oficina Consejería Distrital de Paz Víctimas y Reconciliación, dependencia a la que se le envió comunicación<sup>6</sup> 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.

### 3.6.4 TIEMPOS DE RESPUESTA

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 en Bogotá te escucha<sup>7</sup>, dentro de términos de Ley. Se observa que dos (2) dependencias dieron respuesta fuera de términos: La Oficina Consejería de Paz víctimas y reconciliación con 7 peticiones (# 3555132024, 3532062024, 3474032024, 3470022024, 3461272024, 3457592024, 3453072024) que representan el 8,33% del total gestionado (84 peticiones); y la Subdirección de Servicios Administrativos, con la petición # 3460032024, que representa el 10% del total gestionado (10 peticiones).

<sup>5</sup>**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.

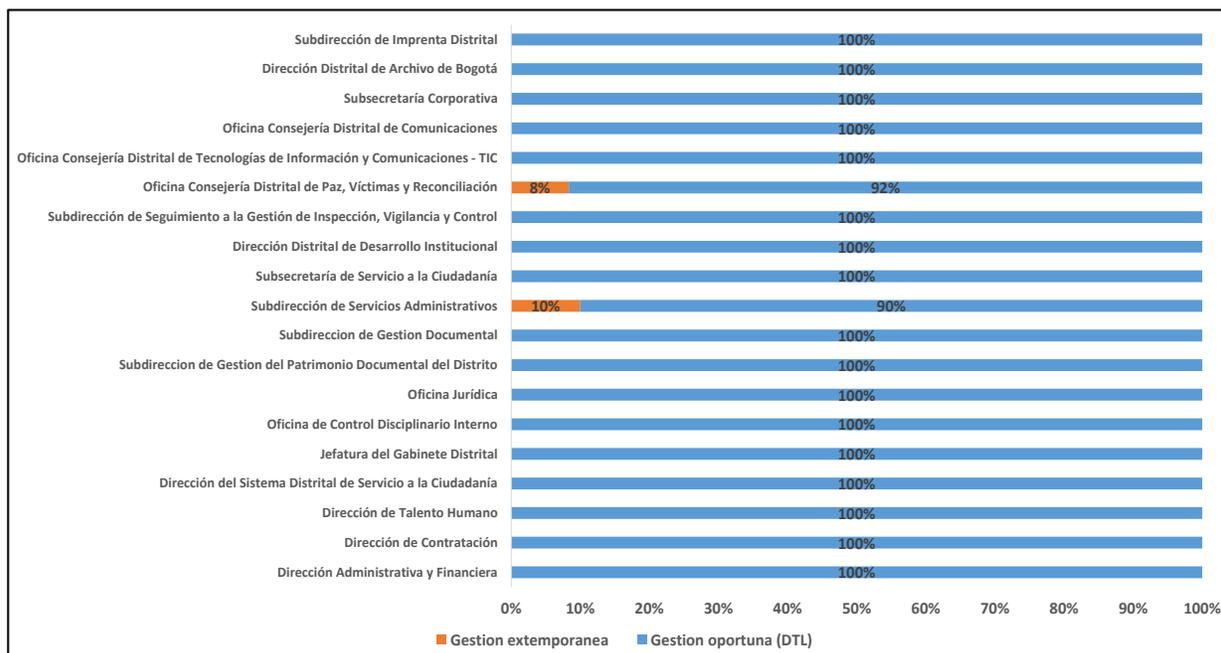
**Calidez:** Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al peticionario o peticionaria con la respuesta a su petición.

**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.

<sup>6</sup> 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 agosto de 2024

<sup>7</sup> 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.



**Gráfica No 3. Respuestas emitidas en Bogotá te escucha en términos de ley (Ley 1755 de 2015)**  
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/09/2024

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 agosto se encuentran pendientes de cierre:

DEPENDENCIA	PETICIONES PENDIENTES DE CIERRE CORTE 31 AGOSTO			TOTAL
	EN TÉRMINOS	PENDIENTE CARGUE DEL ACTO ADMINISTRATIVO POR DESISTIMIENTO TACITO	PENDIENTE DE CIERRE POR DESISTIMIENTO EXPRESO	
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	185	0	1	186
Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación	69	0	0	69
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	16	1	0	17
Dirección de Talento Humano	15	0	0	15
Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito	12	0	0	12
Subdirección de Gestión Documental	10	0	0	10
Subdirección de Servicios Administrativos	6	0	0	6

DEPENDENCIA	PETICIONES PENDIENTES DE CIERRE CORTE 31 AGOSTO			TOTAL
	EN TÉRMINOS	PENDIENTE CARGUE DEL ACTO ADMINISTRATIVO POR DESISTIMIENTO TACITO	PENDIENTE DE CIERRE POR DESISTIMIENTO EXPRESO	
Jefatura del Gabinete Distrital	4	1	0	5
Oficina Consejería Distrital de Comunicaciones	5	0	0	5
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	4	0	0	4
Dirección de Contratación	3	0	0	3
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	2	0	0	2
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	1	0	0	1
Subdirección del Sistema Distrital de Archivos	1	0	0	1
Oficina de Control Disciplinario Interno	1	0	0	1
Subsecretaría Distrital de Fortalecimiento Institucional	1	0	0	1
Oficina Jurídica	1	0	0	1
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>336</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>339</b>

Tabla No 7 Peticiones pendientes de cierre en términos y peticiones vencidas por dependencia

Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/09/2024

La Tabla No 7 muestra que, con corte al 31 de agosto, 336 peticiones ciudadanas se encuentran pendientes de cierre dentro de términos, es decir, no han superado el tiempo legalmente establecido. Por otra parte, dos (2) peticiones de la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía y de Jefatura de Gabinete Distrital se encuentran pendientes de cierre (por cargue del acto administrativo por desistimiento tácito, 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 (1) petición de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio se encuentra pendiente de cierre por desistimiento expreso del peticionario.

### 3.6.5 CATEGORÍAS Y SUBTEMAS MÁS REITERADOS

Tomando como base las 250 respuestas emitidas en el mes de agosto por las dependencias (Tabla No 5), a continuación, se muestran las categorías y subtemas más reiterados en la Secretaría General en agosto:

CATEGORÍA	SUBTEMA	PETICIONES
<b>SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	Atención del personal en los puntos	31
	Información errónea desactualizada o inexistente	4
	Servicio del personal de apoyo	4
	Asesoría y orientación con respuesta inmediata	3
<b>MEDIDAS DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN</b>	Ayuda/atención humanitaria en otras etapas	31
	Atención en salud	3
	Ayuda/atención humanitaria inmediata (AHI)	2
<b>SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>	Restablecimientos credenciales de acceso	22
	Manejo y funcionalidad del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas	8
	Unificación de cuentas de usuarios	4
<b>PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	Participación en general	33
<b>DOCUMENTACIÓN</b>	Documentos textuales	11
	Copias o información de expedientes contractuales	7
	Defunción o inhumación	4
	Solicitudes de copia de actos administrativos	4
	Material audiovisual	1
<b>DEMÁS CATEGORÍAS</b>		<b>78</b>
<b>TOTAL</b>		<b>250</b>

**Tabla No 8. Categorías y Subtemas más reiterados**  
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/09/2024

A partir de la información presentada en la Tabla No, se concluye que la categoría “Servicio a la ciudadanía” es la más reiterada en la Secretaría General con 42 peticiones (16,8% del total de respuestas definitivas emitidas por las dependencias en el mes). Esta categoría pasó de la tercera posición en julio, a ubicarse en agosto como la más reiterada ante la entidad; mostrando un aumento en peticiones referidas al “Servicio a la Ciudadanía” y en el subtema más reiterado “Atención del personal en puntos” que pasó de 17 peticiones en julio a 31 en el mes de agosto.

A su vez, la categoría “Medidas de asistencia y atención” que en julio fue la más reiterada en la Secretaría General (con subtemas referidos a ayuda/atención humanitaria en otras etapas, atención en salud, ayuda/atención humanitaria inmediata- AHI) se ubicó en agosto como la segunda más reiterada en la entidad.

Por otra parte, se observa que cuatro (4) de estas categorías (Servicio a la Ciudadanía, Medidas de asistencia y atención, Sistemas de información, Participación ciudadana) también se ubicaron en el mes anterior (julio) en este ranking de las cinco categorías más reiteradas por la ciudadanía ante la Secretaría General; nótese que en agosto ingresó al ranking la

categoría “Documentación” desplazando a “Perdón y olvido” que en este mes no se clasificó dentro de las más reiteradas en la Secretaría General.

Finalmente, en la Tabla No 8, dentro del rango denominado “Demás categorías” (con 78 peticiones), están las peticiones cerradas con el subtema “Traslado a entidades Distritales”; encontrándose que la Oficina de Control Interno Disciplinario trasladó la petición No 3886412024, dándole cierre en el sistema con respuesta definitiva; es decir una falencia de clasificación de la petición en el cierre, teniendo en cuenta que un traslado no se considera una respuesta de fondo.

#### **4. RECOMENDACIONES**

- A las dependencias que en el mes de agosto 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 (Servicio a la Ciudadanía, Medidas de asistencia y atención, Sistemas de información, Participación ciudadana, Documentación) 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 las dependencias (Dirección de Talento Humano, Oficina Consejería Distrital de Paz Víctimas y Reconciliación, Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, Jefatura del Gabinete Distrital), que presentan tiempos de traslado superiores a los términos legalmente establecidos, se les 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 (Oficina Consejería de Paz víctimas y reconciliación y Subdirección de Servicios Administrativos) 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 Jefatura de Gabinete Distrital, que a corte 31 agosto presentan peticiones pendientes de cierre por cargue del acto administrativo por desistimiento tácito, y a la Dirección

Distrital de Calidad del Servicio que presenta una petición pendiente de cierre por desistimiento expreso del peticionario, se les recomienda emitir el acto administrativo con oportunidad, dando cumplimiento a los términos legales establecidos, para lograr el cierre definitivo de la petición.

- A la Oficina Consejería Distrital de Paz Víctimas y Reconciliación se le hace un llamado a mejorar sus respuestas en cuanto a parámetros de coherencia, claridad, 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 las dependencias que presentan observaciones.
- A la Oficina de Control Disciplinario Interno que cerró una petición con el subtema “Traslado a entidades distritales”, se le invita a subsanar las falencias de clasificación de las peticiones en el cierre, y se le recuerda que el traslado de la petición no se considera una respuesta de fondo.
- 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.

Cifras: Javier Fernando Pinzón – Profesional Universitario  
Elaboró: Martha Liliana Rodríguez Carrillo – Profesional Especializada  
Aprobó: Ana María Pérez - Directora Distrital de Calidad del Servicio