



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

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

**BOGOTÁ D.C., OCTUBRE 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 .....	5
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 .....	8
3.6.3	ANÁLISIS DE CALIDAD DE LAS RESPUESTAS .....	9
3.6.4	TIEMPOS DE RESPUESTA .....	10
3.6.5	CATEGORÍAS Y SUBTEMAS MÁS REITERADOS .....	12
4.	RECOMENDACIONES .....	13

## INFORME SECRETARÍA GENERAL GESTIÓN DE PETICIONES EN BOGOTÁ TE ESCUCHA – SEPTIEMBRE 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 septiembre 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 septiembre 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 septiembre se registraron 6.193 peticiones en los diferentes canales dispuestos por la entidad, observándose un aumento en el registro de peticiones, pasando de 5.988 peticiones en agosto, a 6.193 en septiembre.

El canal “E-mail” continúa siendo el más utilizado por la ciudadanía, y representa el 76,67% total registrado por las dependencias para gestión.

El “Derecho de Petición de Interés Particular” continúa siendo la tipología más utilizada, y representa el 89,59% del total de peticiones registradas para gestión en entidad.

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

En cuanto a la gestión de traslado y respuesta, se realizaron 7.234 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 septiembre, las dependencias de la entidad emitieron 263 respuestas, siendo la Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación, la que emitió el mayor número de respuestas definitivas (41,06%).

Sobre el tiempo de respuesta, se encuentra que dos (2) dependencias dieron respuesta a peticiones ciudadanas fuera de términos legales. Y, con corte al último día de septiembre, dos (2) peticiones se encuentran pendientes de cierre (por cargue del acto administrativo).

La evaluación de Calidad de las respuestas emitidas por las dependencias, muestra que el 100% de las respuestas evaluadas, cumplen con los criterios de “Coherencia”, “Claridad”, “Calidez” y “Manejo del Sistema”, y el 100% cumple con la “Oportunidad”.

Con respecto a las categorías y subtemas más reiterados, la categoría “Participación ciudadana” es la más reiterada en la Secretaría General representando el 22,43% del total de peticiones con respuesta definitiva emitidas en septiembre 2024.

En cuanto al cierre de peticiones (con respuesta definitiva) con el subtema “Traslado a entidades Distritales”, se encuentra que en septiembre dos (2) dependencias dieron cierre a peticiones 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.

Tabla No 1. Peticiones registradas en la Secretaría General

DEPENDENCIAS	Nº PETICIONES	TOTAL REGISTRADAS
Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas	4.245	6.193
Otras dependencias Secretaría General <sup>1</sup>	1.479	
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	469	

Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/10/2024

<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.

La Tabla No 1 muestra que en el mes se registraron 6.193 peticiones, presentándose un mayor registro a través de la Central Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas, que representa el 68,55% del total registrado; en segunda posición se ubican las otras dependencias de la entidad con 23,88%, y la Línea 195 con 7,57%. Se observa aumento en el registro de peticiones, pasando de 5.988 peticiones en agosto, a 6.193 en septiembre (205 peticiones que representan un aumento del 3,42%).

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

Tabla No 2. Peticiones registradas en las dependencias para gestión (respuesta o traslado)

DEPENDENCIA	PETICIONES	
	No.	%
Subdirección de Gestión Documental	997	67,41%
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	292	19,74%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	132	8,92%
Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación	31	2,10%
Oficina de Control Disciplinario Interno	18	1,22%
Oficina Jurídica	5	0,34%
Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control	4	0,27%
<b>TOTAL</b>	<b>1.479</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/10/2024

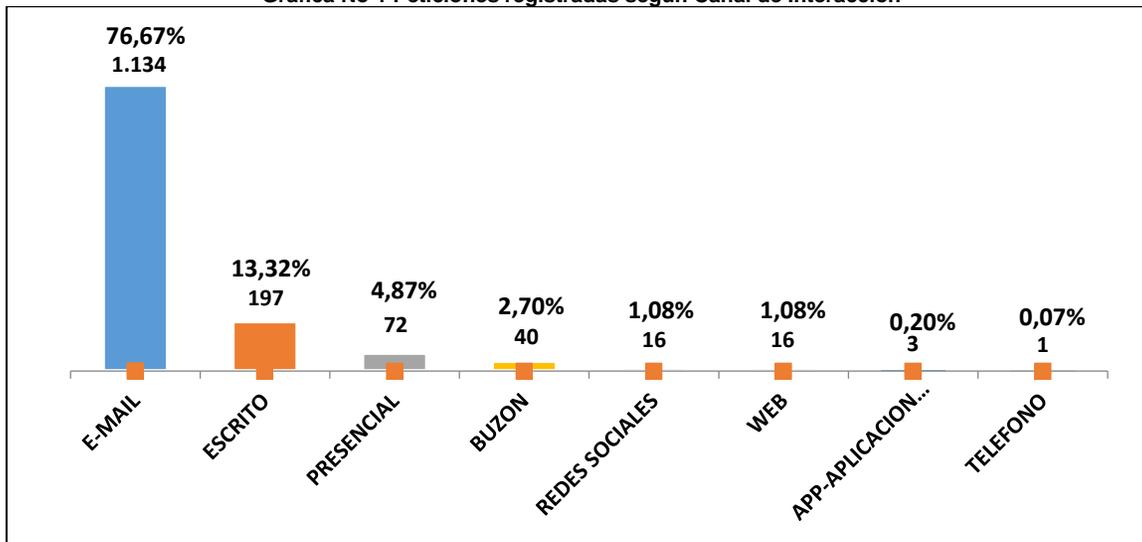
Tomando como base las 1.479 peticiones registradas por las dependencias de la Secretaría General, en la Tabla No 2 se detalla el número de peticiones registradas por dependencia, y porcentaje que representan frente al total. Se observa que la Subdirección de Gestión Documental es la dependencia con mayor registro, con el 67,41 % 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

<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.

Grafica No 1 Peticiones registradas según Canal de Interacción

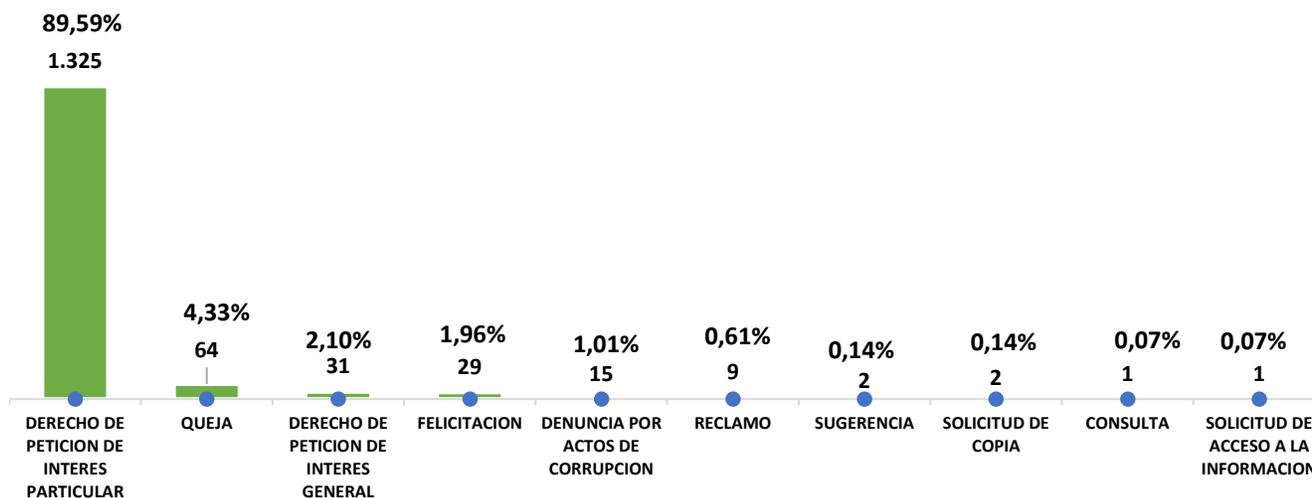


Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/10/2024

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 1.479 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 una leve disminución, pasando de representar el 82,83% en agosto, al 76,67% en septiembre.

### 3.4 TIPOLOGÍAS

Grafica No 2 Peticiones registradas según tipología



Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/10/2024

En la Gráfica No 2, tomando como base las 1.479 peticiones registradas en las otras dependencias de la Secretaría General para gestión (Tabla No 2), 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 92,40% en agosto, al 89,59% en septiembre; se destaca que esta tipología continúa siendo la más utilizada y representa un elevado porcentaje frente a la segunda tipología “Queja” que representa el 4,33% del total de peticiones registradas para gestión en la Secretaría General.

### 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 septiembre, se encuentra que en el periodo no se atendieron peticiones referentes a veedurías ciudadanas.

### 3.6 GESTIÓN DE TRASLADO Y RESPUESTA

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

Tabla No 3. Número de peticiones gestionadas septiembre

DEPENDENCIA	TRASLADOS	RESPUESTAS
Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas	5.967	-
Otras Dependencias -Secretaría General	656	263
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	611	-
<b>TOTAL</b>	<b>7.234</b>	<b>263</b>

Fuente: Reporte Bogotá te escucha – generado 01/10/2024

La Tabla No 3 muestra que en septiembre se realizaron 7.234 traslados de peticiones a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta. Y se emitieron 263 respuestas cuyas principales categorías y subtemas se detallan posteriormente, en el numeral 3.6.5.

### 3.6.1 GESTIÓN DE TRASLADO

De los 7.234 traslados de peticiones realizados en el mes de septiembre (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 82,49% del total trasladado, las otras dependencias gestionaron el 9,07%, y la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía a través de la Línea 195 gestionó el 8,45% 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 septiembre:

Tabla No 4. Dependencias con traslados extemporáneos

DEPENDENCIA	NÚMERO DE LA PETICIÓN	DÍAS DE GESTIÓN EXTEMPORÁNEA	TOTAL # DE PETICIONES CON TRASLADO EXTEMPORÁNEO
Jefatura del Gabinete Distrital	4210992024	1	1
Subsecretaría Distrital de Fortalecimiento Institucional	3750842024	17	1
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	3869282024	2	1
Subdirección de Gestión Documental	4102612024	2	1
<b>TOTAL</b>			<b>4</b>

Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/10/2024

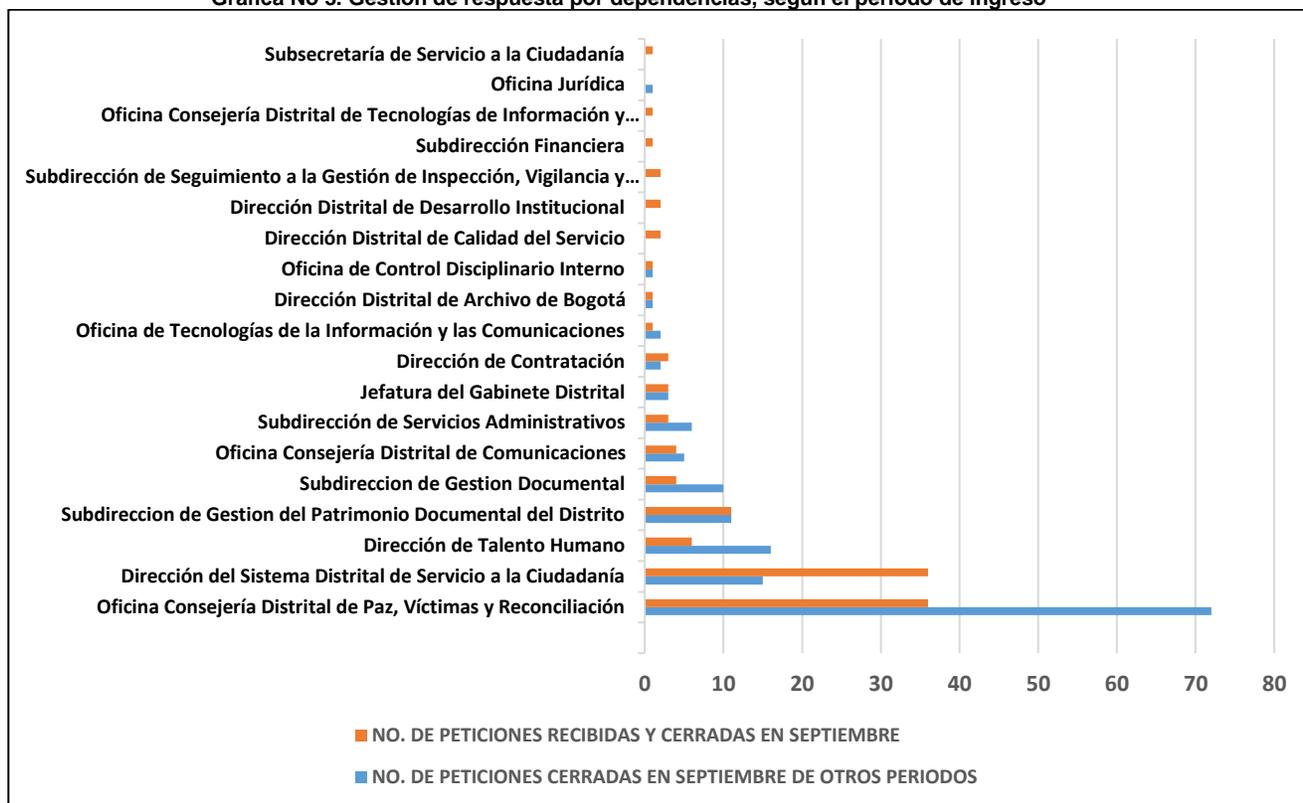
Como se evidencia en la Tabla No 4, en el período cuatro (4) dependencias presentan un tiempo de traslado superior a los términos legalmente establecidos; a estas se les recomienda realizar mayor seguimiento de sus competencias, frente a las peticiones asignadas, y así mismo darles traslado a través de Bogotá te escucha, dentro del tiempo establecido legalmente, en caso de no ser competente.

### 3.6.2 GESTIÓN DE RESPUESTA

De acuerdo con la información presentada en la Tabla No 3, en el mes de septiembre, las dependencias de la Secretaría General emitieron 263 respuestas. A continuación, se presenta la gestión de respuesta<sup>4</sup> por dependencia, según el periodo de ingreso de la petición:

<sup>4</sup> Las cifras de Peticiones recibidas y cerradas en el mes en cada dependencia, pueden ser mayores con respecto a las cifras consignadas en el apartado “3.2 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.

**Grafica No 3. Gestión de respuesta por dependencias, según el periodo de ingreso**



Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/10/2024

Se observa que, de los 263 cierres realizados con respuesta definitiva, el mayor porcentaje 55,13%, corresponde a peticiones que ingresaron en periodos anteriores frente a las respuestas de peticiones ingresadas en el mes de septiembre 44,87%. Por otra parte, la Grafica No. 3 muestra que la Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación, con el 41,06% es la dependencia con mayor número de respuestas definitivas en el mes de septiembre.

### 3.6.3 ANÁLISIS DE CALIDAD DE LAS RESPUESTAS

**Tabla No 5. Evaluación de respuestas en cuanto a parámetros de calidad**

POBLACIÓN	MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA		Total Peticiones con Incumplimiento
		Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	
263	28	28	0	28	0	28	0	28	0	28	0	0
		100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la gestión de peticiones Bogotá te escucha - generado 01/10/2024

En la Tabla No 5 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; la muestra corresponde a 28 respuestas a peticiones ciudadanas, emitidas por las dependencias de la entidad durante el mes de septiembre.

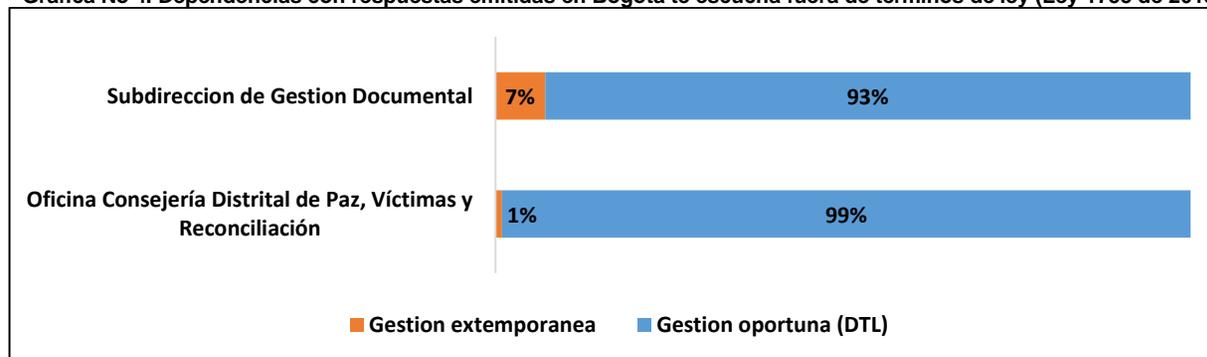
### Cumplimiento de criterios<sup>5</sup>

El análisis de la calidad de las respuestas (Tabla No 5) muestra que, el 100% de respuestas evaluadas cumplen con los criterios de “Coherencia”, “Claridad”, “Calidez”, “Manejo del Sistema” y “Oportunidad”.

### **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 4 se muestra el porcentaje de respuestas emitidas en Bogotá te escucha<sup>6</sup>, dentro de términos de Ley:

**Gráfica No 4. Dependencias con respuestas emitidas en Bogotá te escucha fuera de términos de ley (Ley 1755 de 2015)**



Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/10/2024

La Gráfica No 4 muestra que dos (2) dependencias dieron respuesta fuera de términos: La

<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> 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.

Oficina Consejería de Paz víctimas y reconciliación con la petición # 3913242024, que representa el 0,93% del total gestionado (108 peticiones); y la Subdirección de Gestión Documental, con la petición # 3817332024, que representa el 7,14% del total gestionado (14 peticiones).

A continuación, en la Tabla No. 6 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 al último día de septiembre se encuentran pendientes de cierre:

**Tabla No 6 Peticiones pendientes de cierre en términos y peticiones vencidas por dependencia**

DEPENDENCIA	PETICIONES PENDIENTES DE CIERRE CORTE 30 SEPTIEMBRE			TOTAL
	EN TÉRMINOS	PENDIENTE CARGUE DEL ACTO ADMINISTRATIVO POR DESISTIMIENTO TÁCITO	PENDIENTE DE CIERRE POR DESISTIMIENTO O EXPRESO	
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	212	0	0	212
Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación	52	0	0	52
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	22	1	0	23
Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito	12	1	0	13
Subdirección de Gestión Documental	9	0	0	9
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	3	0	0	3
Subdirección de Servicios Administrativos	3	0	0	3
Jefatura del Gabinete Distrital	3	0	0	3
Dirección de Talento Humano	2	0	0	2
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	1	0	0	1
Oficina Consejería Distrital de Relaciones Internacionales	1	0	0	1
Subdirección del Sistema Distrital de Archivos	1	0	0	1
Oficina de Control Disciplinario Interno	1	0	0	1
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>322</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>324</b>

Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/10/2024

La Tabla No 6 muestra que, con corte al último día de septiembre, 322 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 Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito, 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).

### 3.6.5 CATEGORÍAS Y SUBTEMAS MÁS REITERADOS

Tomando como base las 263 respuestas emitidas en el mes de septiembre por las dependencias, a continuación, se muestran las categorías y subtemas más reiterados en la Secretaría General en septiembre:

Tabla No 7. Categorías y Subtemas más reiterados

CATEGORÍA	SUBTEMA	PETICIONES
<b>PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	PARTICIPACIÓN EN GENERAL	59
<b>DOCUMENTACIÓN</b>	DOCUMENTOS TEXTUALES	19
	COPIAS O INFORMACIÓN DE EXPEDIENTES CONTRACTUALES	5
	DEFUNCIÓN O INHUMACIÓN	5
	MATERIAL GRAFICO Y CARTOGRÁFICO	2
	SOLICITUDES DE COPIA DE ACTOS ADMINISTRATIVOS	2
<b>SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>	RESTABLECIMIENTO CREDENCIALES DE ACCESO	21
	UNIFICACIÓN DE CUENTAS DE USUARIOS	5
	MANEJO Y FUNCIONALIDAD DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTION DE PETICIONES CIUDADANAS	3
	RECLAMO DE DATOS HABEAS DATA	2
	INTERRUPCIÓN DE LA COMUNICACIÓN (LÍNEA 195)	1
	ASIGNACIÓN DE TURNOS	1
<b>MEDIDAS DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN</b>	AYUDA/ATENCIÓN HUMANITARIA EN OTRAS ETAPAS	26
	AUXILIO FUNERARIO	2
	EDUCACIÓN BÁSICA	1
	AYUDA/ATENCIÓN HUMANITARIA INMEDIATA (AHI)	1
<b>SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	ATENCIÓN DEL PERSONAL EN LOS PUNTOS	18
	INFORMACIÓN ERRÓNEA DESACTUALIZADA O INEXISTENTE	8
	SERVICIO DEL PERSONAL DE APOYO	3
	ASESORÍA Y ORIENTACIÓN CON RESPUESTA INMEDIATA	1
<b>DEMÁS CATEGORÍAS</b>		78
<b>TOTAL</b>		<b>263</b>

Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/10/2024

A partir de la información presentada en la tabla, se concluye que la categoría “Participación ciudadana” es la más reiterada en la Secretaría General con 59 peticiones que representan el 22,43% del total de respuestas definitivas emitidas por las dependencias en el mes.

A su vez, la categoría “Servicio a la ciudadanía” que en agosto fue la más reiterada en la Secretaría General en septiembre pasó a ubicarse como la quinta categoría más reiterada en la entidad.

Por otra parte, se observa que estas mismas cinco (5) categorías (Participación ciudadana, Documentación, Sistemas de información, Medidas de asistencia y atención, Servicio a la Ciudadanía) también se clasificaron en agosto en este ranking de las cinco categorías más reiteradas por la ciudadanía ante la Secretaría General.

Finalmente, en la Tabla No 7, dentro del rango denominado “Demás categorías” (con 78 peticiones), se encuentra el subtema “Traslado a entidades Distritales”, encontrándose que la Jefatura del Gabinete Distrital y la Oficina de Control Interno Disciplinario cerraron peticiones con respuesta definitiva, utilizando el subtema “Traslado a entidades Distritales”; es decir, una falencia de clasificación de la petición en el cierre, teniendo en cuenta que un traslado no se considera una respuesta de fondo.

#### **4. RECOMENDACIONES**

- A las dependencias que en el mes de septiembre 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 (Participación ciudadana, Documentación, Sistemas de información, Medidas de asistencia y atención, Servicio a la Ciudadanía) 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 (Subsecretaría de Fortalecimiento, Jefatura del Gabinete Distrital, Dirección Distrital de Calidad del Servicio, Subdirección de Gestión Documental), 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 Gestión Documental) 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 Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito, que con corte al último día de septiembre presentan peticiones pendientes de cierre por cargue del acto administrativo por desistimiento tácito, 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 de Control Disciplinario Interno y Jefatura de Gabinete Distrital, que cerraron peticiones 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