



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

BOGOTÁ D.C., NOVIEMBRE 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	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 GESTIÓN DE PETICIONES EN BOGOTÁ TE ESCUCHA - SECRETARÍA GENERAL OCTUBRE 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 octubre 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 octubre 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 octubre se registraron 6.370 peticiones en los diferentes canales dispuestos por la entidad, observándose un aumento en el registro de peticiones, pasando de 6.193 peticiones en septiembre, a 6.370 en octubre.

El canal "E-mail" continúa siendo el más utilizado por la ciudadanía, y representa el 76,42% total registrado por las dependencias para gestión.

El "Derecho de Petición de Interés Particular" continúa siendo la tipología más utilizada, y representa el 89,22% del total de peticiones registradas para gestión en entidad.

Con respecto a peticiones de Veedurías Ciudadanas, en el mes de octubre en la Secretaría General se atendió 1 petición referente a veedurías ciudadanas.

Con respecto a la gestión de traslado y respuesta, se realizaron 7.123 traslados de peticiones a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta; encontrándose que 1 dependencia presenta tiempos de traslado superiores a los términos legalmente establecidos.

En octubre, las dependencias de la entidad emitieron 271 respuestas, siendo la Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación, la que emitió el mayor número de respuestas definitivas (45,39%).

Sobre el tiempo de respuesta, se encuentra que 1 dependencia dio respuesta a peticiones ciudadanas fuera de términos (gestión extemporánea). Y, con corte al último día de octubre, 2 peticiones se encuentran fuera de términos legales y sin respuesta, y 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 “Medidas de asistencia y atención” es la más reiterada en la Secretaría General representando el 24,35% del total de peticiones con respuesta definitiva emitidas en el mes de octubre.

En cuanto al cierre de peticiones (con respuesta definitiva) con el subtema “Traslado a entidades Distritales”, se encuentra que en octubre ninguna dependencia dio cierre a peticiones con este subtema.

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, sobre las cuales, se realiza el traslado a las entidades de acuerdo a su competencia.

Tabla No 1. Peticiones registradas en la Secretaría General

DEPENDENCIAS	N° PETICIONES	TOTAL REGISTRADAS
Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas	4.793	6.370
Otras dependencias Secretaría General ¹	1.141	
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	436	

Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/11/2024

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.

La Tabla No 1 muestra que en el mes se registraron 6.370 peticiones, presentándose un mayor registro a través de la Central Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas, que representa el 75,24% del total registrado; en segunda posición se ubican las otras dependencias de la entidad con 17,91%, y en tercera posición, la Línea 195 con el 6,84%. Se observa aumento en el registro de peticiones, pasando de 6.193 peticiones en septiembre, a 6.370 en octubre (177 peticiones que representan un aumento del 2,86%).

3.2 PETICIONES REGISTRADAS² POR DEPENDENCIA³

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

DEPENDENCIA	PETICIONES	
	No.	%
Subdirección de Gestión Documental	960	84,14%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	111	9,73%
Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación	36	3,16%
Oficina de Control Disciplinario Interno	15	1,31%
Oficina Jurídica	10	0,88%
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	6	0,53%
Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control	3	0,26%
TOTAL	1.141	100%

Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/11/2024

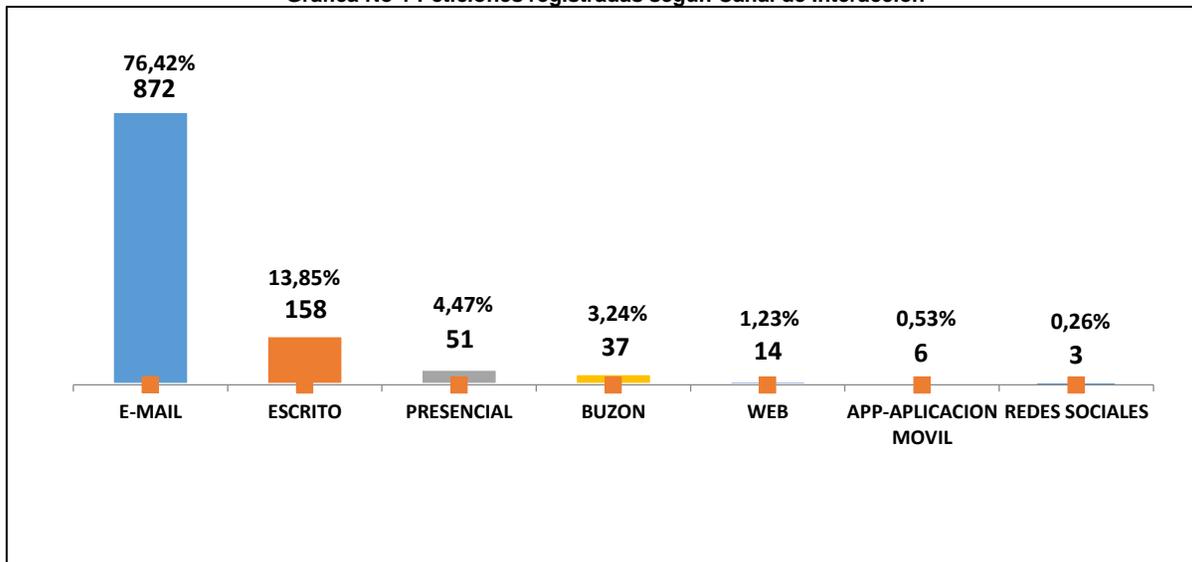
Tomando como base las 1.141 peticiones registradas por las dependencias de la Secretaría General, en la Tabla No 2 se detalla el número de peticiones registradas por dependencia, y porcentaje que representan frente al total. Se observa que la Subdirección de Gestión Documental es la dependencia con mayor registro, con el 84,14 % 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.

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 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.

3.3 CANALES DE INTERACCIÓN

Grafica No 1 Peticiones registradas según Canal de Interacción

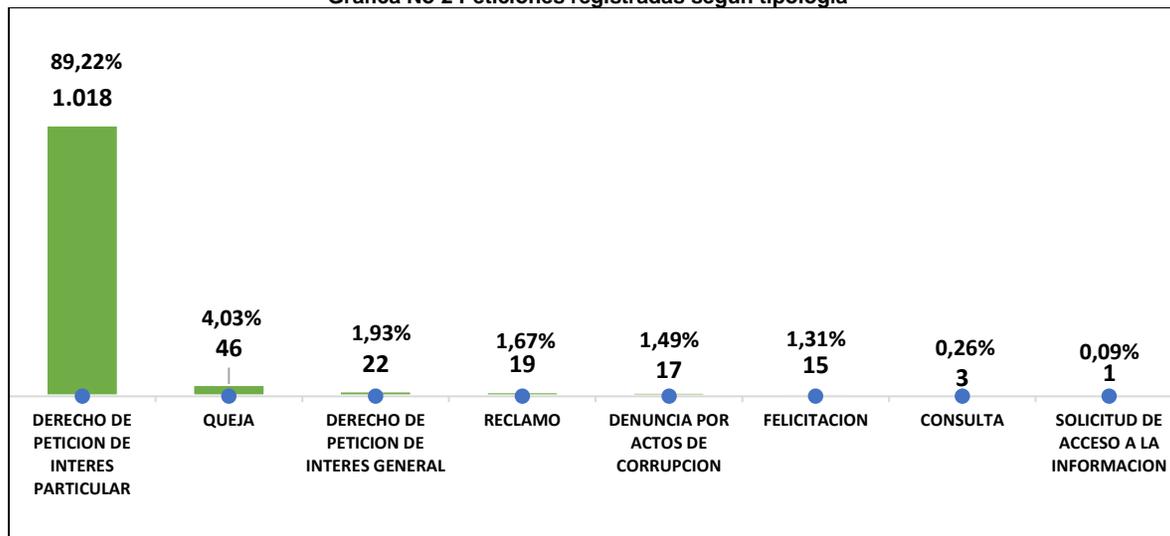


Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/11/2024

La Gráfica No 1 presenta las cifras discriminadas por canales de interacción utilizados por la ciudadanía para interponer sus peticiones (tomando como base las 1.141 peticiones registradas en las dependencias de la Secretaría General para gestión - Tabla No 2); observándose que el canal “E-mail” con el 76,42% continúa siendo el más utilizado.

3.4 TIPOLOGÍAS

Grafica No 2 Peticiones registradas según tipología



Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/11/2024

En la Grafica No 2, tomando como base las 1.141 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; destacándose que esta tipología representa un elevado porcentaje (89,22%) frente a la segunda tipología “Queja” que representa el 4,03% 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 octubre, se encuentra que en el periodo se gestionó la petición # 4547532024, referente a veedurías ciudadanas, la cual fue atendida dentro de términos y con respuesta definitiva por la Oficina Jurídica.

3.6 GESTIÓN DE TRASLADO Y RESPUESTA

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

Tabla No 3. Número de peticiones gestionadas octubre

DEPENDENCIA	TRASLADOS	RESPUESTAS
Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas	6.167	-
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	590	-
Otras Dependencias -Secretaría General	366	271
TOTAL	7.123	271

Fuente: Reporte Bogotá te escucha – generado 01/11/2024

La Tabla No 3 muestra que en octubre se realizaron 7.123 traslados de peticiones a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta. Y se emitieron 271 respuestas cuyas principales categorías y subtemas se detallan posteriormente, en el numeral 3.6.5.

3.6.1 GESTIÓN DE TRASLADO

De los 7.123 traslados de peticiones realizados en el mes de octubre (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 86,58% del total trasladado, la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía a través de la Línea 195 gestionó el 8,28% del total, y las otras dependencias gestionaron el 5,14%.

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 octubre:

Tabla No 4. Dependencias con traslados extemporáneos

DEPENDENCIA	NÚMERO DE LA PETICIÓN	DÍAS DE GESTIÓN EXTEMPORÁNEA	TOTAL # DE PETICIONES CON TRASLADO EXTEMPORÁNEO
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	4525392024	1	2
	4526392024	1	
TOTAL			2

Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/11/2024

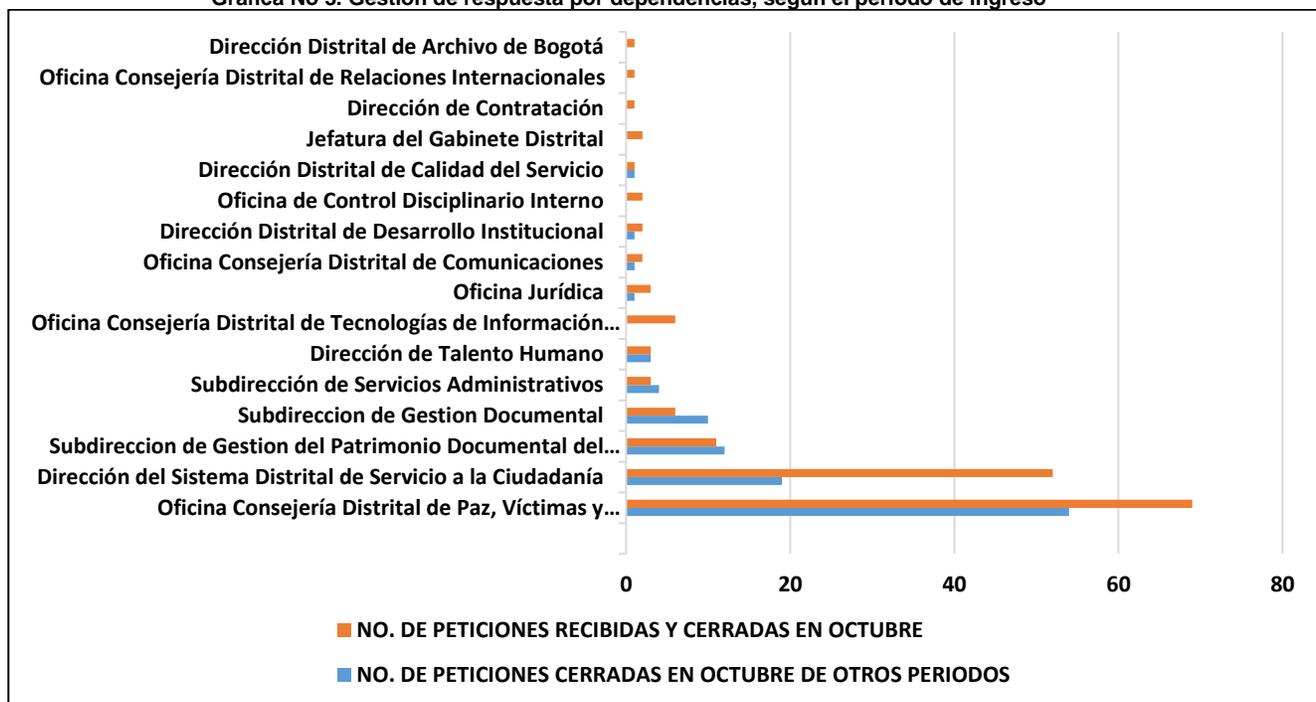
Como se evidencia en la Tabla No 4, una (1) dependencia presenta un tiempo de traslado superior a los términos legalmente establecidos; a esta se le recomienda realizar mayor seguimiento de sus competencias, frente a las peticiones asignadas, y así mismo darles traslado a través de Bogotá te escucha, dentro del tiempo establecido legalmente, en caso de no ser competente.

3.6.2 GESTIÓN DE RESPUESTA

De acuerdo con la información presentada en la Tabla No 3, en el mes de octubre, las dependencias de la Secretaría General emitieron 271 respuestas; a continuación, se presenta la gestión de respuesta⁴ por dependencia, según el periodo de ingreso de la petición:

⁴ 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 “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.

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



Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/11/2024

Se observa que, de los 271 cierres realizados con respuesta definitiva, el mayor porcentaje (60,89%), corresponde a peticiones ingresadas en el mes de octubre y el 39,11% corresponde a respuestas de peticiones que ingresaron en periodos anteriores. Por otra parte, la Grafica No. 3 muestra que la Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación, con el 45,39% es la dependencia con mayor número de respuestas definitivas en el mes de octubre.

3.6.3 ANÁLISIS DE CALIDAD DE LAS RESPUESTAS

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:

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	
271	24	24	0	24	0	24	0	24	0	24	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 01/11/2024

La muestra corresponde a 24 respuestas a peticiones ciudadanas, emitidas por las dependencias de la Secretaría General durante el mes de octubre.

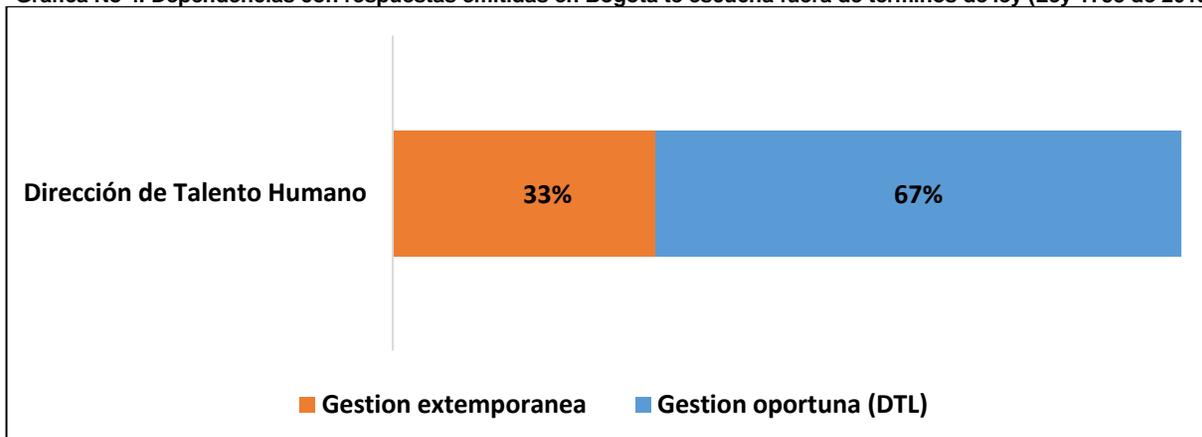
Cumplimiento de criterios⁵

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 octubre en Bogotá te escucha⁶, dentro de términos de Ley, la cual muestra que la Dirección de Talento Humano dio respuesta fuera de términos (gestión extemporánea), con las peticiones # 2512842024 y 4444812024, que representan el 33,33% del total gestionado (6 peticiones).

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 01/11/2024

A continuación, en la Tabla No. 6 se presentan las cifras de peticiones pendientes de cierre

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 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.

a fin de mes, detallando las que se encuentran dentro de términos, así como las peticiones que con corte al último día de octubre se encuentran fuera de términos legales y sin respuesta:

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

DEPENDENCIA	PETICIONES PENDIENTES DE CIERRE CORTE 31 OCTUBRE			TOTAL
	PETICIONES PENDIENTES DE CIERRE (EN TÉRMINOS)	PETICIONES PENDIENTES DE CIERRE (FUERA DE TÉRMINOS)	PENDIENTE CARGUE DE ACTO ADMINISTRATIVO POR DESISTIMIENTO TÁCITO	
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	252	0	0	252
Subdirección de Gestión Documental	24	0	1	25
Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación	22	1	0	23
Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito	17	0	1	18
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	13	0	0	13
Dirección de Talento Humano	8	0	0	8
Subdirección de Servicios Administrativos	7	0	0	7
Oficina Consejería Distrital de Comunicaciones	4	0	0	4
Subdirección de Imprenta Distrital	1	1	0	2
Oficina Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	2	0	0	2
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	2	0	0	2
Subdirección Financiera	1	0	0	1
Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control	1	0	0	1
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	1	0	0	1
Jefatura del Gabinete Distrital	1	0	0	1
TOTAL GENERAL	356	2	2	360

Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/11/2024

La Tabla No 6 muestra que, con corte al último día de octubre, 356 peticiones ciudadanas se encuentran pendientes de cierre dentro de términos, es decir, no han superado el tiempo de respuesta legalmente establecido (Art. 1 de la Ley 1755 del 2015); y 2 peticiones asignadas a la Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación y Subdirección de Imprenta Distrital, se encuentran fuera de términos legales y sin respuesta.

Por otra parte, 2 peticiones de la Subdirección de Gestión Documental y Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito, se encuentran pendientes de cierre (por

cargue del acto administrativo por desistimiento tácito).

3.6.5 CATEGORÍAS Y SUBTEMAS MÁS REITERADOS

Tomando como base las 271 respuestas emitidas en el mes de octubre por las dependencias, a continuación, se muestran las categorías y subtemas más reiterados en la Secretaría General en octubre:

Tabla No 7. Categorías y Subtemas más reiterados

CATEGORÍA	SUBTEMA	PETICIONES
MEDIDAS DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN	AYUDA/ATENCIÓN HUMANITARIA EN OTRAS ETAPAS	57
	AYUDA/ATENCIÓN HUMANITARIA INMEDIATA (AHI)	7
	ATENCIÓN PSICOSOCIAL	1
	ATENCIÓN EN SALUD	1
SISTEMAS DE INFORMACIÓN	RESTABLECIMIENTO CREDENCIALES DE ACCESO	19
	INTERRUPCIÓN DE LA COMUNICACIÓN (LÍNEA 195)	6
	UNIFICACIÓN DE CUENTAS DE USUARIOS	6
	MANEJO Y FUNCIONALIDAD DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS	4
	CONSULTA DE DATOS HABEAS DATA	3
	SOLICITUD DE GRABACIÓN	1
	RECLAMO DE DATOS HABEAS DATA	1
PARTICIPACIÓN CIUDADANA	PARTICIPACIÓN EN GENERAL	39
DOCUMENTACIÓN	DOCUMENTOS TEXTUALES	16
	DEFUNCIÓN O INHUMACIÓN	7
	SOLICITUDES DE COPIA DE ACTOS ADMINISTRATIVOS	4
	MATERIAL GRAFICO Y CARTOGRÁFICO	1
	COPIAS O INFORMACIÓN DE EXPEDIENTES CONTRACTUALES	1
SERVICIO A LA CIUDADANÍA	ATENCIÓN DEL PERSONAL EN LOS PUNTOS	20
	ASESORÍA Y ORIENTACIÓN CON RESPUESTA INMEDIATA	5
	INFORMACIÓN ERRÓNEA DESACTUALIZADA O INEXISTENTE	2
	SERVICIO DEL PERSONAL DE APOYO	1
DEMÁS CATEGORÍAS		69
TOTAL		271

Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/11/2024

A partir de la información presentada en la tabla, se concluye que la categoría “Medidas de asistencia y atención” es la más reiterada en la Secretaría General con 66 peticiones (24,35% del total de respuestas definitivas emitidas por las dependencias en el mes.

A su vez, la categoría “Participación ciudadana” que en septiembre fue la más reiterada en la Secretaría General, pasó a ubicarse en octubre como la tercera más reiterada en la entidad.

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

4. RECOMENDACIONES

- A las dependencias que en el mes de octubre 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, Sistemas de información, Participación ciudadana, Documentación, 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 la dependencia Dirección Distrital de Calidad del Servicio, 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 la dependencia Dirección de Talento Humano, que dio respuesta a peticiones ciudadanas por fuera de términos (gestión extemporánea), se le 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 Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito y Subdirección de Gestión Documental, que con corte al último día de octubre 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 las dependencias Subdirección de Imprenta Distrital y Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación, que a corte al último día de octubre presentan peticiones fuera de términos legales y sin respuesta, se les recomienda adelantar las gestiones correspondientes a la mayor brevedad posible, para lograr el cierre definitivo de la petición.
- 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.

Elaboró: Javier Fernando Pinzón – Profesional Universitario

Revisó: Martha Liliana Rodríguez Carrillo – Profesional Especializada

Aprobó: Ana María Pérez - Directora Distrital de Calidad del Servicio