



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

BOGOTÁ D.C., DICIEMBRE 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.....	7
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	14

INFORME SECRETARÍA GENERAL GESTIÓN DE PETICIONES EN BOGOTÁ TE ESCUCHA – NOVIEMBRE 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 noviembre 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 noviembre 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 noviembre se registraron 5.710 peticiones en los diferentes canales dispuestos por la entidad, observándose una disminución en el registro de peticiones, pasando de 6.370 peticiones en octubre, a 5.710 en noviembre.

El canal “E-mail” continúa siendo el más utilizado por la ciudadanía, y representa el 64,61% total registrado por las dependencias para gestión.

El “Derecho de Petición de Interés Particular” continúa siendo la tipología más utilizada, y representa el 72,20% del total de peticiones registradas para gestión en entidad.

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

Con respecto a la gestión de traslado y respuesta, se realizaron 6.454 traslados de peticiones a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta; encontrándose que 5 dependencias

presentaron tiempos de traslado superiores a los términos legalmente establecidos.

En noviembre, las dependencias de la entidad emitieron 251 respuestas, siendo la Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación, la que emitió el mayor número de respuestas definitivas (27,09%).

Sobre el tiempo de respuesta, se encuentra que 3 dependencias dieron respuesta a peticiones ciudadanas fuera de términos legales. Y, con corte al último día de noviembre, 2 peticiones se encuentran pendientes de cierre y fuera de los términos legales para dar respuesta.

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 “Servicio a la ciudadanía” es la más reiterada en la Secretaría General representando el 19,92% del total de peticiones con respuesta definitiva emitidas en noviembre 2024.

En cuanto al cierre de peticiones (con respuesta definitiva) con el subtema “Traslado a entidades Distritales”, se encuentra que en noviembre 1 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 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	N° PETICIONES	TOTAL REGISTRADAS
Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas	3.787	5.710
Otras dependencias Secretaría General ¹	1.475	
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	448	

Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/12/2024

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 5.710 peticiones, presentándose un mayor registro a través de la Central Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas, que representa el 66,32 del total registrado; en segunda posición se ubican las otras dependencias de la entidad con 25,83%, y la Línea 195 con 7,85%. Frente al mes anterior, se observa disminución en el registro de peticiones, pasando de 6.370 peticiones en octubre, a 5.710 en noviembre (-660 peticiones que representan disminución del 10,36%).

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	1.052	71,32%
Oficina Consejería Distrital de Comunicaciones	287	19,46%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	96	6,51%
Oficina de Control Disciplinario Interno	15	1,02%
Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación	14	0,95%
Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control	6	0,41%
Oficina Jurídica	5	0,34%
Total general	1.475	100%

Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/12/2024

Tomando como base las 1.475 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 71,32 % 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.

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 1.475 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 disminución,

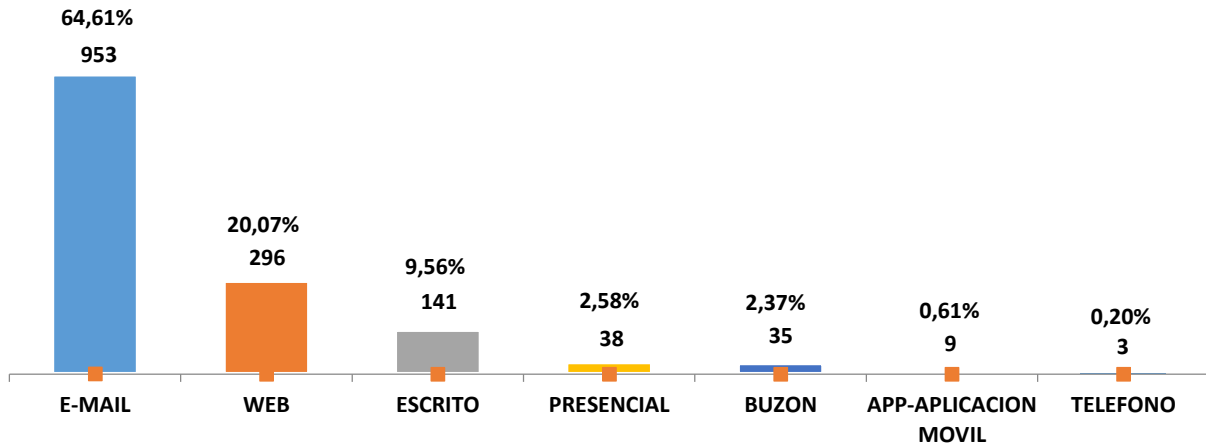
² "Peticiones registradas", es decir, aquellas que fueron ingresadas directamente en los canales dispuestos por la Secretaría General, sin considerar las peticiones que posteriormente pueden ser asignadas a la dependencia por traslados desde la Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones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

pasando de representar el 76,42% en octubre, al 64,61% en noviembre.

3.3 CANALES DE INTERACCIÓN

Grafica No 1 Peticiones registradas según Canal de Interacción



Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/12/2024

3.4 TIPOLOGÍAS

Grafica No 2 Peticiones registradas según tipología



Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/12/2024

Tomando como base las 1.475 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 89,22% en octubre, al 72,02% en noviembre; se destaca que esta tipología continúa siendo la más utilizada y representa un elevado porcentaje frente a la segunda tipología “Derecho de petición de interés General” que representa el 21,56% 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 noviembre, 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 noviembre en la Secretaría General:

Tabla No 3. Número de peticiones gestionadas noviembre

DEPENDENCIA	TRASLADOS	RESPUESTAS
Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas	5.271	-
Otras Dependencias -Secretaría General	619	251
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	564	-
TOTAL	6.454	251

Fuente: Reporte Bogotá te escucha – generado 01/12/2024

La Tabla No 3 muestra que en noviembre se realizaron 6.454 traslados de peticiones a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta. Y se emitieron 251 respuestas cuyas principales categorías y subtemas se detallan posteriormente, en el numeral 3.6.5.

3.6.1 GESTIÓN DE TRASLADO

De los 6.454 traslados de peticiones realizados en el mes de noviembre (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 81,67% del total trasladado, las otras dependencias gestionaron el 9,59%, y la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía a través de la Línea 195 gestionó el 8,74% 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 noviembre:

Tabla No 4. Dependencias con traslados extemporáneos

Dependencia	Número petición	Días de vencimiento	Total # de peticiones con traslado extemporáneo
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	5020032024	1	3
	5320332024	1	
	5320512024	1	
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	5022502024	3	3
	5160552024	2	
	5141942024	1	
Oficina Jurídica	5058252024	1	1
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	4767972024	1	1
Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección Vigilancia y Control	5022502024	4	1
TOTAL			9

Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/12/2024

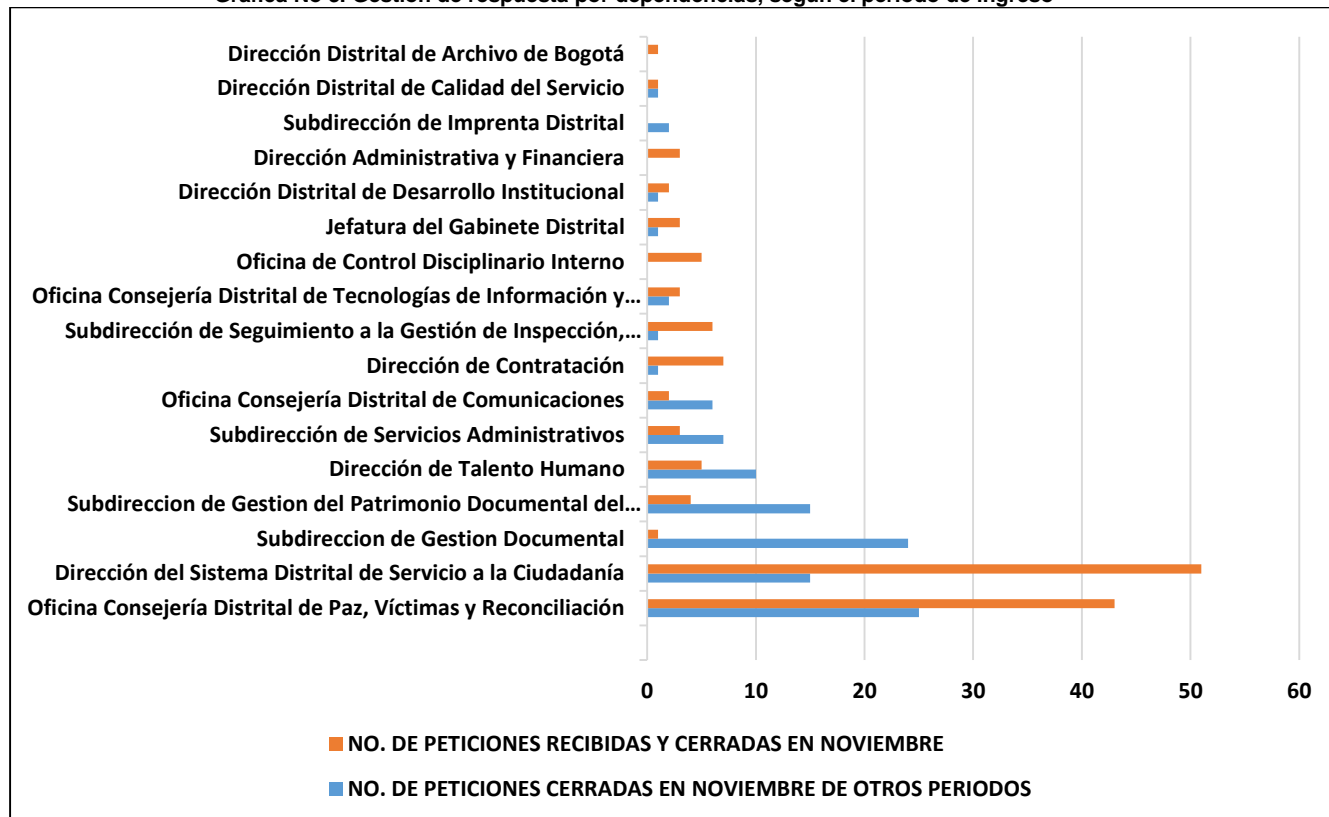
Como se evidencia en la Tabla No 4, cinco (5) dependencias presentan un tiempo de traslado superior a los términos legalmente establecidos; a estas se les recomienda realizar mayor seguimiento de sus competencias frente a las peticiones asignadas, y así mismo darles traslado a través de Bogotá te escucha, dentro del tiempo establecido legalmente, en caso de no ser competente.

3.6.2 GESTIÓN DE RESPUESTA

En el mes de noviembre, las dependencias de la Secretaría General emitieron 251 respuestas

(Tabla No. 3); a continuación, se presenta la gestión de respuesta⁴ por dependencia, según el periodo de ingreso de la petición:

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



Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/12/2024

Se observa que, de los 251 cierres realizados con respuesta definitiva, el mayor porcentaje 55,78%, corresponde a peticiones ingresadas en el mes de noviembre, y el 44,22% a 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 27,09% es la dependencia con mayor número de respuestas definitivas en el mes de noviembre.

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,

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.

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	
240	17	17	0	17	0	17	0	17	0	17	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 01/12/2024

La muestra corresponde a 17 respuestas a peticiones ciudadanas, emitidas por las dependencias de la Secretaría General durante el mes de noviembre.

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 Bogotá te escucha⁶, dentro de términos de Ley. Se observa que 3 dependencias dieron respuesta fuera de términos: La Subdirección de Servicios Administrativos con la petición # 4740992024, que representan el 10% del total gestionado (10 peticiones), la Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación con la petición # 4455292024, que representa el 1,47% del total gestionado (68 peticiones), y la Subdirección de Imprenta Distrital con la petición # 4418922024, que representa el 50% del total gestionado (2 peticiones).

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.

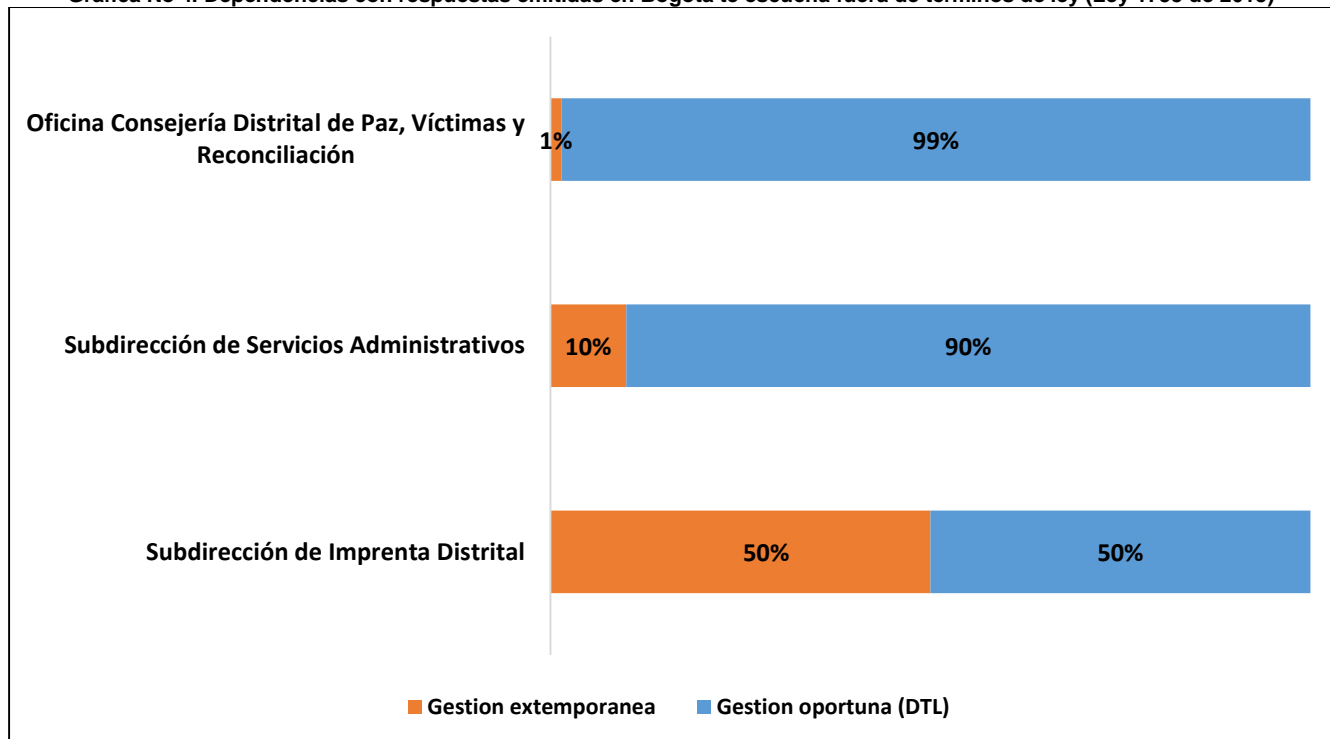
Calidez: Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al peticionario o peticionaria con la respuesta a su petición.

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.

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 01/12/2024

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 noviembre 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 NOVIEMBRE			TOTAL
	PETICIONES PENDIENTES DE CIERRE (EN TÉRMINOS)	PETICIONES PENDIENTES DE CIERRE (FUERA DE TÉRMINOS)	PENDIENTE CARGUE DE ACTO ADMINISTRATIVO	
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	291	0	0	291
Subdirección de Gestión Documental	25	0	0	25
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	20	2	0	22
Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación	21	0	0	21
Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito	10	0	0	10

DEPENDENCIA	PETICIONES PENDIENTES DE CIERRE CORTE 30 NOVIEMBRE			TOTAL
	PETICIONES PENDIENTES DE CIERRE (EN TÉRMINOS)	PETICIONES PENDIENTES DE CIERRE (FUERA DE TÉRMINOS)	PENDIENTE CARGUE DE ACTO ADMINISTRATIVO	
Subdirección de Servicios Administrativos	9	0	0	9
Dirección de Talento Humano	5	0	0	5
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	2	0	0	2
Oficina de Control Disciplinario Interno	1	0	0	1
Oficina Jurídica	1	0	0	1
Subsecretaría Distrital de Fortalecimiento Institucional	1	0	0	1
Oficina Consejería Distrital de Comunicaciones	1	0	0	1
Dirección de Contratación	1	0	0	1
Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control	1	0	0	1
Oficina Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	1	0	0	1
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	1	0	0	1
TOTAL	391	2	0	393

Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/12/2024

La Tabla No 6 muestra que, con corte al último día de noviembre, 391 peticiones ciudadanas se encuentran pendientes de cierre dentro de términos, es decir, no han superado el tiempo legalmente establecido. Por otra parte, 2 peticiones de la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía se encuentran pendientes de cierre y fuera de los términos legales para dar respuesta, 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 251 respuestas emitidas en el mes de noviembre por las dependencias, a continuación, se muestran las categorías y subtemas más reiterados en la Secretaría General en noviembre:

Tabla No 7. Categorías y Subtemas más reiterados

CATEGORÍA	SUBTEMA	No PETCIONES	PETICIONES
SERVICIO A LA CIUDADANÍA	ATENCIÓN DEL PERSONAL EN LOS PUNTOS	25	9,96%
	ASESORÍA Y ORIENTACIÓN CON RESPUESTA INMEDIATA	10	3,98%
	SERVICIO DEL PERSONAL DE APOYO	8	3,19%
	INFORMACIÓN ERRÓNEA DESACTUALIZADA O INEXISTENTE	7	2,79%
SISTEMAS DE INFORMACIÓN	RESTABLECIMIENTO CREDENCIALES DE ACCESO	18	7,17%
	MANEJO Y FUNCIONALIDAD DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTION DE PETICIONES CIUDADANAS	7	2,79%
	UNIFICACIÓN DE CUENTAS DE USUARIOS	3	1,20%
	CONSULTA DE DATOS HABEAS DATA	2	0,80%
	CAÍDAS DEL SISTEMA	1	0,40%
	HISTORIAL DE USUARIO	1	0,40%
	INTERRUPCIÓN DE LA COMUNICACIÓN (LÍNEA 195)	1	0,40%
	RECLAMO DE DATOS HABEAS DATA	1	0,40%
DOCUMENTACIÓN	DEFUNCIÓN O INHUMACIÓN	13	5,18%
	COPIAS O INFORMACIÓN DE EXPEDIENTES CONTRACTUALES	8	3,19%
	DOCUMENTOS TEXTUALES	8	3,19%
	SOLICITUDES DE COPIA DE ACTOS ADMINISTRATIVOS	3	1,20%
	MATERIAL GRAFICO Y CARTOGRÁFICO	1	0,40%
PARTICIPACIÓN CIUDADANA	PARTICIPACIÓN EN GENERAL	26	10,36%
PERDÓN - OLVIDO	PERDÓN - OLVIDO	21	8,37%
DEMÁS CATEGORÍAS		87	34,66%
TOTAL		251	100%

Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/12/2024

A partir de la información presentada en la Tabla No 7, se concluye que la categoría “Servicio a la ciudadanía” (con 50 peticiones, 19,92% del total de respuestas definitivas emitidas por las dependencias en el mes), es la más reiterada en la Secretaría General; pasando de ocupar la quinta posición en octubre (con 28 peticiones) a la primera posición en noviembre.

A su vez, la categoría “Medidas de asistencia y atención” que en octubre fue la más reiterada en la Secretaría General, no se ubicó en noviembre en el ranking de las cinco categorías más reiteradas en la entidad.

Por otra parte, se observa que 4 categorías (Servicio a la Ciudadanía, Sistemas de información, Documentación, Participación ciudadana) también se ubicaron en el mes

anterior (octubre) 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 87 peticiones), se encuentra el subtema “Traslado a entidades Distritales”, encontrándose que la Dirección Distrital de Desarrollo Institucional cerró 1 petición (# 5174132024) 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 noviembre 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, Sistemas de información, Documentación, Participación ciudadana, Perdón - 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 las dependencias (Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, Dirección Distrital de Calidad del Servicio, Oficina Jurídica, Dirección Distrital de Desarrollo Institucional, Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control), que presentan 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 (Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación, Subdirección de Imprenta Distrital, Subdirección de Servicios Administrativos) que dieron 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 la dependencia Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, que a

con corte al 30 de noviembre presenta peticiones pendientes de cierre (fuera de términos legales), se le 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