



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

**INFORME
INFORME CONSOLIDADO GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS
SECRETARÍA GENERAL VIGENCIA 2024**

BOGOTÁ D.C., FEBRERO 2025

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.....	7
3.5 PETICIONES RELACIONADAS CON VEEDURÍAS CIUDADANAS.....	8
3.6 GESTIÓN DE TRASLADO Y RESPUESTA.....	8
3.6.1 GESTIÓN DE TRASLADO.....	9
3.6.2 GESTIÓN DE RESPUESTA.....	10
3.6.3 ANÁLISIS DE CALIDAD DE LAS RESPUESTAS.....	11
3.6.4 TIEMPOS DE RESPUESTA.....	12
3.6.5 CATEGORÍAS Y SUBTEMAS MÁS REITERADOS.....	14
4. RECOMENDACIONES.....	15

INFORME CONSOLIDADO GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS SECRETARÍA GENERAL VIGENCIA 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 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 a 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 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 año.

2. RESUMEN EJECUTIVO

En 2024 se registraron 72.230 peticiones en los diferentes canales dispuestos por la entidad, observándose una disminución en el registro de peticiones, pasando de 86.594 peticiones en 2023¹, a 72.230 en 2024.

El canal E-mail” es el más utilizado, y representa el 74,72% del total de peticiones registradas en las dependencias de la Secretaría General para gestión.

El Derecho de Petición de Interés Particular” es la tipología más utilizada y representa el 86,77% del total de peticiones registradas en las otras dependencias de la Secretaría General para gestión.

Con respecto a peticiones de Veedurías Ciudadanas, en 2024 en la Secretaría General se atendieron 14 peticiones referentes a veedurías ciudadanas.

Con respecto a la gestión de traslado y respuesta, se realizaron 85.115 traslados de

¹ Informe Consolidado Gestión de Peticiones ciudadanas Secretaría General vigencia 2023

peticiones a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta; encontrándose que 16 dependencias presentaron tiempos de traslado superiores a los términos legalmente establecidos.

En 2024, las dependencias de la entidad emitieron 3.671 respuestas, siendo la Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación, la que emitió el mayor número de respuestas definitivas (39,55%).

Sobre el tiempo de respuesta, se encuentra que 9 dependencias dieron respuesta a peticiones ciudadanas fuera de términos legales. Y, con corte al último día de la vigencia 2024, tres (3) 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 98% de las respuestas evaluadas, cumplen con los criterios de “Coherencia”, “Claridad”, “Calidez”, y el 98% cumple con la “Oportunidad” y “Manejo del Sistema”.

Con respecto a las categorías y subtemas más reiterados, la categoría “Participación ciudadana” es la más reiterada en la vigencia 2024 en la Secretaría General representando el 20,87% del total de peticiones con respuesta definitiva emitidas en 2024.

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	47.670	72.230
Otras dependencias Secretaría General ²	17.716	
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	6.844	

Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/01/2025

² 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 año se registraron 72.230 peticiones, presentándose un mayor registro a través de la Central Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas, que representa el 66% del total registrado; en segunda posición se ubican las otras dependencias de la entidad con 24,53%, y en tercera posición la Línea 195 con 9,48%. Se observa disminución en el registro de peticiones, pasando de 86.594 peticiones en 2023³, a 72.230 en 2024 (-14.364 peticiones que representan disminución del 16,59%).

3.2 PETICIONES REGISTRADAS⁴ POR DEPENDENCIA⁵

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

DEPENDENCIA	PETICIONES	
	No.	.%
Subdirección de Gestión Documental	11800	66,61%
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	3.223	18,19%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	1.387	7,83%
Oficina Consejería Distrital de Comunicaciones	547	3,09%
Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación	319	1,80%
Oficina de Control Disciplinario Interno	212	1,20%
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	100	0,56%
Oficina Jurídica	82	0,46%
Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control	33	0,19%
Oficina Consejería Distrital de Relaciones Internacionales	5	0,03%
Oficina Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones – TIC	4	0,02%
Oficina de Control Interno	3	0,02%
Dirección de Contratación	1	0,01%
TOTAL GENERAL	17.716	100%

Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/01/2025

Tomando como base las 17.716 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 66,61 % del total registrado en el año para gestión (respuesta o traslado); lo anterior, teniendo en cuenta que las peticiones que

³ Ibidem

⁴ "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.

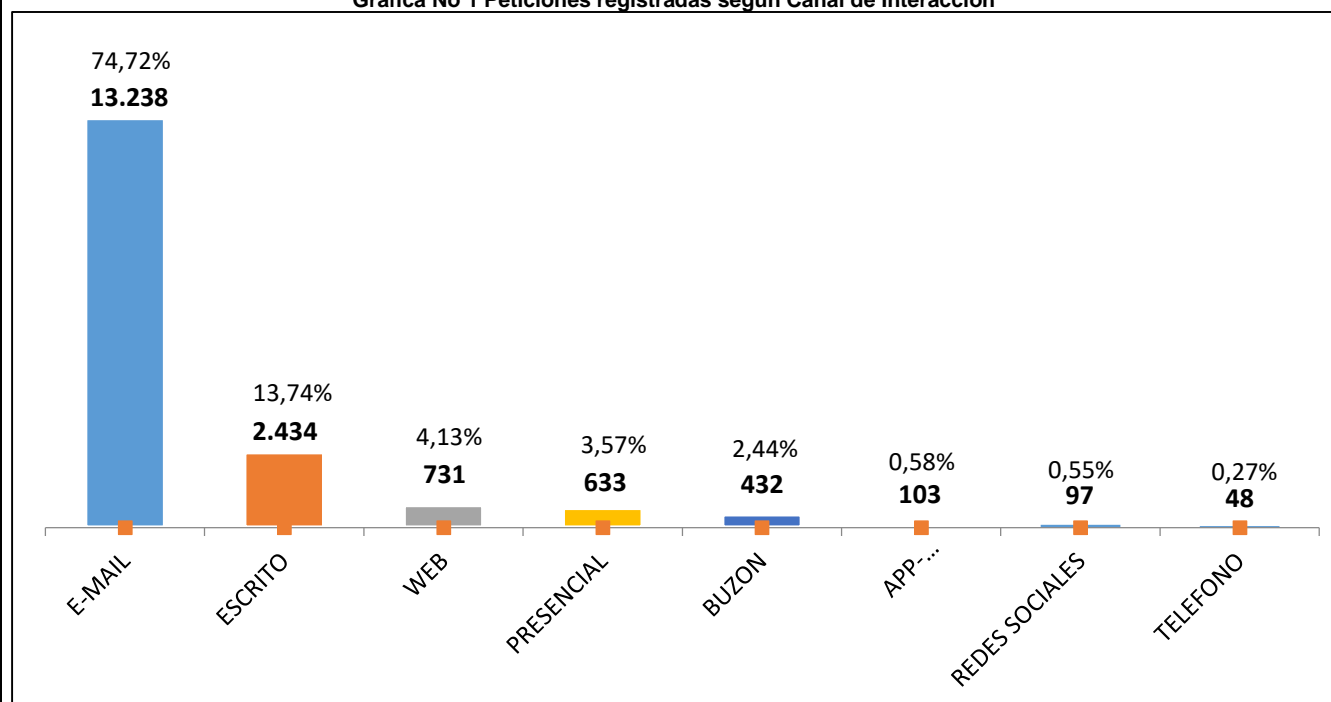
⁵ En los apartados 3.2; 3.3, y 3.4 se excluyen las cifras de las peticiones ingresadas por los canales Web y Telefónico (Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Dirección Distrital de Calidad del Servicio y la Línea 195 - Dirección del Sistema Distrital de Servicio a 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.

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

A continuación, se presentan las cifras discriminadas por canales de interacción utilizados por la ciudadanía para interponer sus peticiones (tomando como base las 17.716 peticiones registradas en las dependencias de la Secretaría General para gestión):

Grafica No 1 Peticiones registradas según Canal de Interacción



Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/01/2025

La Gráfica No 1 muestra que los cinco canales de interacción más utilizados por la ciudadanía para interponer sus peticiones en la vigencia 2024 son: E-mail, Escrito, Web, Presencial y Buzón; las cifras permiten concluir que en la vigencia 2024 el 98,60% de peticiones ciudadanas fueron registradas a través de estos cinco canales. De estos canales, el “E-mail” es el más utilizado, y representa el 74,72% del total de peticiones registradas en las dependencias de la Secretaría General para gestión; en la segunda posición se ubica, el canal Escrito con el 13,74%, que representa el 13,74%.

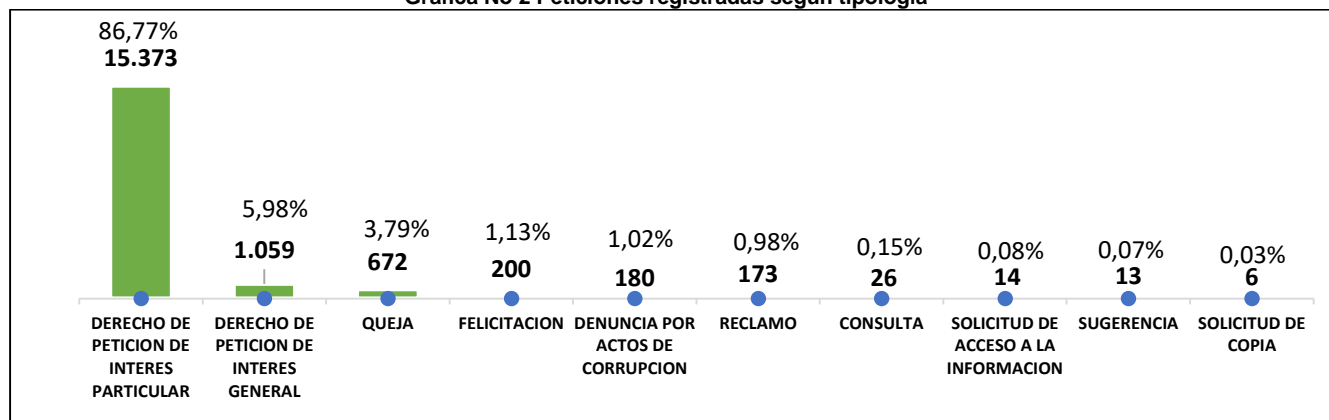
Al comparar estas cifras con las de la vigencia anterior (2023⁶), se destaca que el canal E-mail continúa siendo el más utilizado y presenta un aumento importante, pasando de representar el 12,28% en el 2023, a representar el 74,72% en el 2024.

Por otra parte, se observa variación en el segundo canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones ante la entidad, teniendo en cuenta que en el 2023⁷ en esta posición se ubicó el canal telefónico (con el 32,85%), que en el 2024 pasó a representar el 0,27% del total de peticiones registradas para gestión en la Secretaría General

3.4 TIPOLOGÍAS

Tomando como base las cifras presentadas en la Tabla No 2 sobre peticiones registradas en las otras dependencias de la Secretaría General para gestión, a continuación, en la Gráfica No 2 se presenta la clasificación por tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones ante la entidad.

Grafica No 2 Peticiones registradas según tipología



Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/01/2025

La Gráfica No 2 muestra que el “Derecho de Petición de Interés Particular” es la tipología más utilizada y representa el 86,77% del total de peticiones registradas en las otras dependencias de la Secretaría General para gestión; en la segunda posición se ubica, el Derecho de petición de interés General” que representa el 5,98% del total de peticiones registradas para gestión en la Secretaría General.

Al comparar estas cifras con las de la vigencia anterior (2023⁸), se destaca que el “Derecho de Petición de Interés Particular” continúa siendo la tipología más utilizada y presenta un

⁶ Ibidem

⁷ Ibidem

⁸ Ibidem

aumento en su porcentaje, que pasó del 40,25% en 2023⁹ al 86,77% en el 2024. Por otra parte, se observa variación en la segunda tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones ante la entidad, teniendo en cuenta que en el 2023 en esta posición se ubicó la “Solicitud de acceso a la información” (con el 28,38%), que en el 2024 pasó a representar el 0,08% 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 2024, a continuación, en la Tabla No 3 se muestran las peticiones que se clasificaron dentro del subtema "Veeduría ciudadana" las cuales totalizan 14 peticiones, especificando la oportunidad en la gestión:

Tabla No 3. Peticiones referentes a Veedurías ciudadanas

DEPENDENCIA	GESTIÓN OPORTUNA	TOTAL GENERAL
Subsecretaría Distrital de Fortalecimiento Institucional	3	3
Oficina Jurídica	3	3
Dirección Administrativa y Financiera	2	2
Dirección de Talento Humano	2	2
Oficina Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones – TIC	1	1
Oficina Asesora de Planeación	1	1
Jefatura del Gabinete Distrital	1	1
Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control	1	1
TOTAL GENERAL	14	14

Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/01/2025

Se observa que, en la vigencia 2024, todas las peticiones clasificadas dentro del subtema "Veeduría ciudadana, fueron atendidas oportunamente.

3.6 GESTIÓN DE TRASLADO Y RESPUESTA

A continuación, se muestra la gestión de traslado y respuesta realizada en 2024 en la

⁹ Ibidem

Secretaría General:

Tabla No 4. Número de peticiones gestionadas 2024

DEPENDENCIA	TRASLADOS	RESPUESTAS
Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas	67.897	-
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	9.026	-
Otras Dependencias -Secretaría General	8.192	3.671
TOTAL	85.115	3.671

Fuente: Reporte Bogotá te escucha – generado 01/01/2025

La Tabla No 4. muestra que en 2024 se realizaron 85.115 traslados de peticiones a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta. Y se emitieron 3.671 respuestas cuyas principales categorías y subtemas se detallan posteriormente, en el numeral 3.6.5.

3.6.1 GESTIÓN DE TRASLADO

De los 85.115 traslados de peticiones realizados en 2024 (Tabla No 4), la Dirección Distrital de Calidad del Servicio a través de la Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas gestionó el 79,77% del total trasladado, la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía a través de la Línea 195 gestionó el 10,60% y las otras dependencias gestionaron el 9,62% 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 2024:

Tabla No 5. Dependencias con traslados extemporáneos

DEPENDENCIA	TOTAL # DE PETICIONES CON TRASLADO EXTEMPORÁNEO
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	18
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	15
Jefatura del Gabinete Distrital	10
Dirección de Talento Humano	6
Oficina Consejería Distrital de Paz Víctimas y Reconciliación	4
Subsecretaría Distrital de Fortalecimiento Institucional	3
Subdirección de Gestión Documental	3
Oficina Jurídica	2
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	2

DEPENDENCIA	TOTAL # DE PETICIONES CON TRASLADO EXTEMPORÁNEO
Subdirección de Servicios Administrativos	2
Oficina Consejería de Comunicaciones	1
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	1
Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito	1
Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección Vigilancia y Control	1
Dirección Administrativa y Financiera	1
Oficina de Control Disciplinario Interno	1
TOTAL GENERAL	71

Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/01/2025

Como se evidencia en la Tabla No 5, dieciséis (16) 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 2024, las dependencias de la Secretaría General emitieron 3.671 respuestas (Tabla No. 4); a continuación, se presenta la gestión de respuesta por dependencia:

Tabla No 6. Gestión de respuesta por dependencias

DEPENDENCIA	RESPUESTAS	%
Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación	1.452	39,55%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	849	23,13%
Subdirección de Gestión Documental	290	7,90%
Oficina Consejería Distrital de Comunicaciones	178	4,85%
Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito	164	4,47%
Dirección de Talento Humano	160	4,36%
Subdirección de Servicios Administrativos	95	2,59%
Dirección de Contratación	91	2,48%
Jefatura del Gabinete Distrital	89	2,42%
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	50	1,36%
Oficina de Control Disciplinario Interno	43	1,17%
Oficina Jurídica	37	1,01%
Oficina Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones – TIC	37	1,01%
Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control	19	0,52%
Dirección Administrativa y Financiera	19	0,52%
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	15	0,41%
Oficina Asesora de Planeación	14	0,38%
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	13	0,35%
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	12	0,33%
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	11	0,30%
Subsecretaría Distrital de Fortalecimiento Institucional	7	0,19%

DEPENDENCIA	RESPUESTAS	%
Subdirección de Imprenta Distrital	6	0,16%
Oficina Consejería Distrital de Relaciones Internacionales	6	0,16%
Subsecretaría Corporativa	6	0,16%
Subdirección Financiera	5	0,14%
Oficina de Control Interno	2	0,05%
Despacho de la Secretaría General	1	0,03%
TOTAL GENERAL	3.671	100,00%

Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/01/2025

La Tabla No 6 muestra que en la vigencia 2024, en la Secretaría General se emitieron 3.671 respuestas a peticiones ciudadanas, observándose que las cinco (5) dependencias con mayor gestión de respuesta en la entidad son: La Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación (39,55% del total emitido en la entidad), la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía (23,13%), Subdirección de Gestión Documental (7,90%), Oficina Consejería Distrital de Comunicaciones (4,85%) y Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito (4,47%). Hay que mencionar que estas cinco dependencias emitieron en la Secretaría General el 79,90% del total de respuestas en la vigencia 2024.

Por otra parte, frente a la vigencia 2023¹⁰, se observa que, la Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación continúa siendo la dependencia con mayor gestión de respuesta en la entidad.

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 7 . 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	
3.671	345	341	4	341	4	341	4	339	6	338	6	7
		98,8%	1,2%	98,8%	1,2%	98,8%	1,2%	98,3%	1,7%	98,0%	1,7%	

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la gestión de peticiones Bogotá te escucha - generado 01/01/2025

La muestra corresponde a 345 respuestas a peticiones ciudadanas, emitidas por las dependencias de la Secretaría General durante el año 2024.

¹⁰ Ibidem

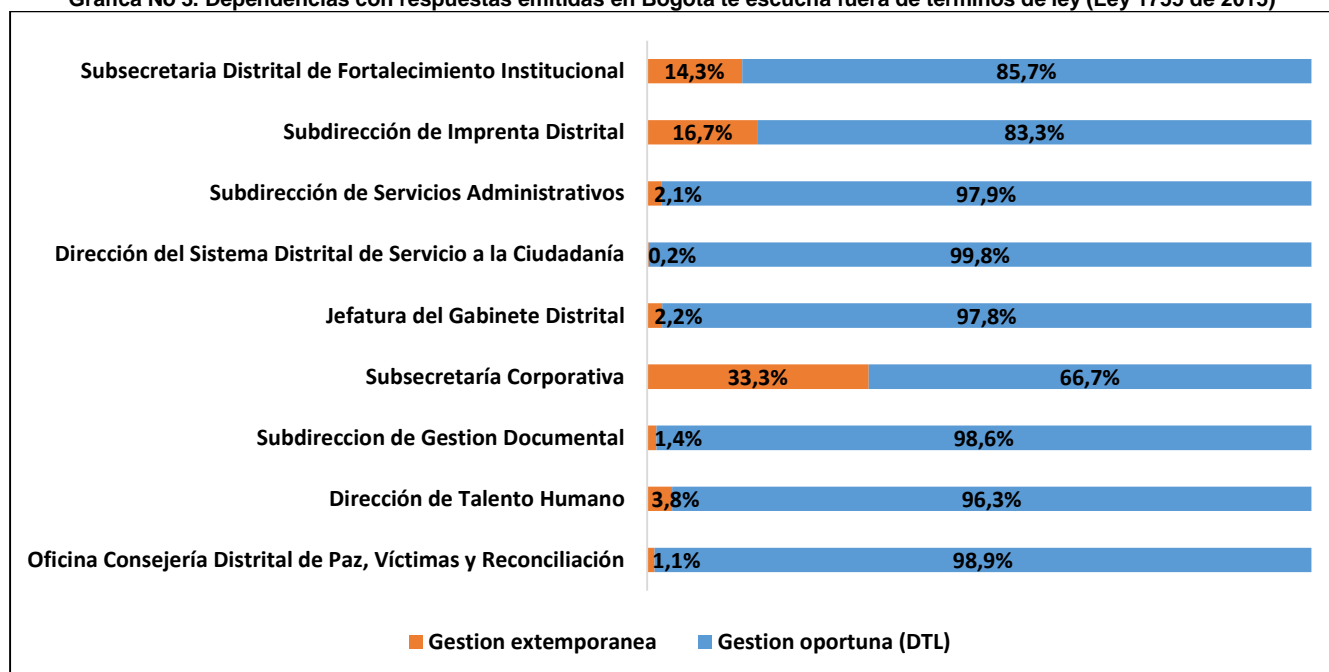
Cumplimiento de criterios¹¹

El análisis de la calidad de las respuestas (Tabla No 5) muestra que, 338 respuestas evaluadas (98%) 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, a continuación, se muestra el porcentaje de respuestas emitidas en Bogotá te escucha¹² en la vigencia 2024, dentro de términos de Ley:

Gráfica No 3. Dependencias con respuestas emitidas en Bogotá te escucha fuera de términos de ley (Ley 1755 de 2015)



Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/01/2025

La Gráfica No 3 muestra que, durante la vigencia 2024, nueve (9) dependencias dieron

¹¹**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.

¹² 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.

respuesta a peticiones ciudadanas fuera de términos legales: Subsecretaría Distrital de Fortalecimiento Institucional, Subsecretaría Corporativa, Dirección de Talento Humano, Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, Jefatura de gabinete Distrital, Oficina Consejería Distrital de Paz, víctimas y reconciliación, Subdirección de Imprenta Distrital, Subdirección de Gestión Documental y Subdirección de Servicios Administrativos. A continuación, en la Tabla No. 8 se presentan las cifras del total de peticiones gestionadas por estas dependencias, detallando el total de gestión oportuna y gestión extemporánea:

Tabla No 8 Oportunidad en las respuestas emitidas en Bogotá te escucha por dependencia

DEPENDENCIA	GESTION OPORTUNA	GESTION EXTEMPORÁNEA	TOTAL GESTIONADAS
Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación	1.436	16	1.452
Dirección de Talento Humano	154	6	160
Subdirección de Gestión Documental	286	4	290
Subsecretaría Corporativa	4	2	6
Jefatura del Gabinete Distrital	87	2	89
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	847	2	849
Subdirección de Servicios Administrativos	93	2	95
Subdirección de Imprenta Distrital	5	1	6
Subsecretaria Distrital de Fortalecimiento Institucional	6	1	7

Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/01/2025

A continuación, en la Tabla No. 9 se presentan las cifras de peticiones que con corte al último día de la vigencia 2024 se encuentran pendientes de cierre, detallando las que se encuentran dentro de términos, así como las peticiones que se encuentran fuera de los términos y sin respuesta:

Tabla No 9 Peticiones pendientes de cierre en términos y peticiones vencidas por dependencia

DEPENDENCIA	PETICIONES PENDIENTES DE CIERRE CORTE 31 2024			TOTAL
	PETICIONES PENDIENTES DE CIERRE (EN TÉRMINOS)	PETICIONES PENDIENTES DE CIERRE (FUERA DE TÉRMINOS)	PENDIENTE CARGUE DE ACTO ADMINISTRATIVO DE ARCHIVO	
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	85	0	0	85
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	8	0	3	11
Subdirección de Servicios Administrativos	4	1	0	5
Subdirección de Gestión Documental	5	0	0	5
Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación	4	0	0	4
Dirección de Contratación	2	0	0	2
Jefatura del Gabinete Distrital	1	0	0	1

DEPENDENCIA	PETICIONES PENDIENTES DE CIERRE CORTE 31 2024			TOTAL
	PETICIONES PENDIENTES DE CIERRE (EN TÉRMINOS)	PETICIONES PENDIENTES DE CIERRE (FUERA DE TÉRMINOS)	PENDIENTE CARGUE DE ACTO ADMINISTRATIVO DE ARCHIVO	
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	0	1	0	1
Subsecretaría Distrital de Fortalecimiento Institucional	0	1	0	1
TOTAL	109	3	3	115

Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/01/2025

La Tabla No 9 muestra que, con corte al último día de la vigencia 2024, 109 peticiones ciudadanas se encuentran pendientes de cierre dentro de términos, es decir, no han superado el tiempo legalmente establecido. Por otra parte, 3 peticiones (dependencias Subdirección de Servicios Administrativos, Dirección Distrital de Desarrollo Institucional y la Subsecretaría Distrital de Fortalecimiento Institucional) 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 3.671 respuestas emitidas en 2024 por las dependencias de la entidad, a continuación, se muestran las categorías y subtemas más reiterados en la Secretaría General en el 2024:

Tabla No 10. Categorías y Subtemas más reiterados

CATEGORÍA	SUBTEMA	PORCENTAJE
PARTICIPACIÓN CIUDADANA	PARTICIPACIÓN EN GENERAL	20,51%
	GARANTÍAS	0,35%
SERVICIO A LA CIUDADANÍA	ATENCIÓN DEL PERSONAL EN LOS PUNTOS	8,36%
	INFORMACIÓN ERRÓNEA DESACTUALIZADA O INEXISTENTE	4,20%
	SERVICIO DEL PERSONAL DE APOYO	1,17%
	ASESORÍA Y ORIENTACIÓN CON RESPUESTA INMEDIATA	1,14%
	INFORMACIÓN INCOMPLETA	0,03%
SISTEMAS DE INFORMACIÓN	MANEJO Y FUNCIONALIDAD DEL SISTEMA DISTRICTAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS	6,56%
	RESTABLECIMIENTO CREDENCIALES DE ACCESO	4,33%
	UNIFICACIÓN DE CUENTAS DE USUARIOS	1,36%
	RECLAMO DE DATOS HABEAS DATA	0,63%
	CONSULTA DE DATOS HABEAS DATA	0,38%
	INTERRUPCIÓN DE LA COMUNICACIÓN (LÍNEA 195)	0,30%
HISTORIAL DE USUARIO	0,16%	

CATEGORÍA	SUBTEMA	PORCENTAJE
	CAÍDAS DEL SISTEMA	0,08%
	ASIGNACIÓN DE TURNOS	0,03%
	SOLICITUD DE GRABACIÓN	0,03%
	CONSULTA EXTERNA VENTANILLA ELECTRONICA	0,03%
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DOCUMENTAL SIGA	0,03%
MEDIDAS DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN	AYUDA/ATENCIÓN HUMANITARIA EN OTRAS ETAPAS	10,95%
	AYUDA/ATENCIÓN HUMANITARIA INMEDIATA (AHI)	0,65%
	ATENCIÓN EN SALUD	0,19%
	ATENCIÓN PSICOSOCIAL	0,05%
	AUXILIO FUNERARIO	0,05%
	EDUCACIÓN BÁSICA	0,03%
DOCUMENTACIÓN	DOCUMENTOS TEXTUALES	3,19%
	COPIAS O INFORMACIÓN DE EXPEDIENTES CONTRACTUALES	1,85%
	DEFUNCIÓN O INHUMACIÓN	1,55%
	SOLICITUDES DE COPIA DE ACTOS ADMINISTRATIVOS	0,90%
	MATERIAL GRAFICO Y CARTOGRAFICO	0,46%
	MATERIAL AUDIOVISUAL	0,22%
DEMÁS CATEGORÍAS		30,21%
TOTAL		100%

Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/01/2025

A partir de la información presentada en la Tabla No 10, se concluye que la categoría “Participación ciudadana” es la más reiterada en la Secretaría General con 766 peticiones que representan el 20,87% del total de respuestas definitivas emitidas por las dependencias en el año.

Finalmente, en la Tabla No 10, dentro del rango denominado “Demás categorías” (con el 30,21%), se encuentra el subtema “Traslado a entidades Distritales”, rango en el cual 6 dependencias (Dirección Distrital de Calidad del Servicio, Jefatura del Gabinete Distrital, Oficina de Control Disciplinario Interno, Dirección Distrital de Desarrollo Institucional, Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control, Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación) cerraron 9 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

- Revisar los temas más recurrentes en las dependencias (Participación ciudadana, Servicio a la ciudadanía, Sistemas de información, Medidas de asistencia y atención, 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 del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, Dirección Distrital de Calidad del Servicio, Jefatura del Gabinete Distrital, Dirección de Talento Humano, Oficina Consejería Distrital de Paz Víctimas y Reconciliación, Subsecretaría Distrital de Fortalecimiento Institucional, Subdirección de Gestión Documental, Oficina Jurídica, Dirección Distrital de Desarrollo Institucional, Subdirección de Servicios Administrativos, Oficina Consejería de Comunicaciones, Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito, Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección Vigilancia y Control, Dirección Administrativa y Financiera, Oficina de Control Disciplinario Interno), 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 (Subsecretaría Distrital de Fortalecimiento Institucional, Subsecretaría Corporativa, Dirección de Talento Humano, Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, Jefatura de gabinete Distrital, Oficina Consejería Distrital de Paz, víctimas y reconciliación, Subdirección de Imprenta Distrital, Subdirección de Gestión Documental 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 que durante la vigencia 2024 presentaron observaciones a sus respuestas evaluadas en términos de calidad (teniendo en cuenta las recomendaciones del Informe Consolidado sobre la Calidad de las respuestas emitidas a través de Bogotá Te Escucha, enviado mensualmente), se les hace un llamado a mejorar sus respuestas en cuanto a parámetros de coherencia, claridad, calidez, oportunidad, y manejo del Sistema.

- A las dependencias (Subdirección de Servicios Administrativos, Dirección Distrital de Desarrollo Institucional, Subsecretaría Distrital de Fortalecimiento Institucional) que, con corte al último día de 2024, presentan peticiones pendientes de cierre (fuera de los términos legales), se les recomienda adelantar las gestiones correspondientes a la mayor brevedad posible, para lograr el cierre definitivo de la petición.
- A las dependencias Dirección Distrital de Calidad del Servicio, Jefatura del Gabinete Distrital, Oficina de Control Disciplinario Interno, Dirección Distrital de Desarrollo Institucional, Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control, Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación, la Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control, 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.

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