



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

**INFORME
GESTIÓN DE PETICIONES EN BOGOTÁ TE ESCUCHA
SECRETARÍA GENERAL - MES DE MARZO 2025**

BOGOTÁ D.C., ABRIL 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	6
3.5	PETICIONES RELACIONADAS CON VEEDURÍAS CIUDADANAS	7
3.6	GESTIÓN DE TRASLADO Y RESPUESTA	8
3.6.1	GESTIÓN DE TRASLADO.....	8
3.6.2	GESTIÓN DE RESPUESTA	9
3.6.3	ANÁLISIS DE CALIDAD DE LAS RESPUESTAS	10
3.6.4	TIEMPOS DE RESPUESTA	11
3.6.5	CATEGORÍAS Y SUBTEMAS MÁS REITERADOS	12
4.	RECOMENDACIONES	13

INFORME SECRETARÍA GENERAL GESTIÓN DE PETICIONES EN BOGOTÁ TE ESCUCHA – MARZO 2025

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 marzo 2025 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 marzo de 2025, 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 marzo se registraron 6.865 peticiones en los diferentes canales dispuestos por la entidad, observándose un aumento en el registro de peticiones, pasando de 6.570 peticiones en diciembre, a 6.865 en marzo.

El canal “E-mail” continúa siendo el más utilizado, y representa el 53,25% del total registrado para gestión en el mes de marzo.

El “Derecho de Petición de Interés Particular” continúa siendo la tipología más utilizada, y representa el 73,13% del total de peticiones registradas para gestión en entidad.

Con respecto a peticiones de Veedurías Ciudadanas, en el mes de marzo en la Secretaría General se generaron 3 respuestas a peticiones referentes a veedurías ciudadanas, las cuales fueron gestionadas de manera oportuna.

Con respecto a la gestión de traslado y respuesta, se realizaron 8.003 traslados de peticiones a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta; encontrándose que 2 dependencias

presentaron tiempos de traslado superiores a los términos legalmente establecidos.

En marzo, las dependencias de la entidad emitieron 270 respuestas, siendo la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, la que emitió el mayor número de respuestas definitivas (36,67%).

Sobre el tiempo de respuesta, se encuentra que 1 dependencia dio respuesta a peticiones ciudadanas fuera de términos legales, y con corte al último día de marzo, ninguna petición se encuentra pendiente de cierre y fuera de términos.

La evaluación de Calidad de las respuestas emitidas por las dependencias, muestra que el 97% de las respuestas evaluadas cumplen con los criterios de Coherencia, Claridad, Calidez, y Manejo del sistema; y el 94% cumplen con el criterio de 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 23,33% del total de peticiones con respuesta definitiva emitidas en marzo 2025.

En cuanto al cierre de peticiones (con respuesta definitiva) con el subtema “Traslado a entidades Distritales”, se encuentra que en marzo una dependencia dio cierre a 1 petición 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	Nº PETICIONES	TOTAL REGISTRADAS
Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas	4506	6.865
Otras dependencias Secretaría General ¹	1816	
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	543	

Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/04/2025

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.

En el mes se registraron 6.865 peticiones, presentándose un mayor registro a través de la Central Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas, que representa el 65,64% del total registrado; en segunda posición se ubican las otras dependencias de la entidad con 26,45%, y en tercera posición la Línea 195 con 7,91%. Se observa aumento en el registro de peticiones, pasando de 6.570 peticiones en febrero, a 6.865 en marzo (295 peticiones que representan variación del 4,49%).

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	1344	74,01%
Oficina Consejería Distrital de Comunicaciones	309	17,02%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	122	6,72%
Oficina de Control Disciplinario Interno	18	0,99%
Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación	18	0,99%
Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control	3	0,17%
Oficina Jurídica	2	0,11%
TOTAL GENERAL	1816	100%

Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/04/2025

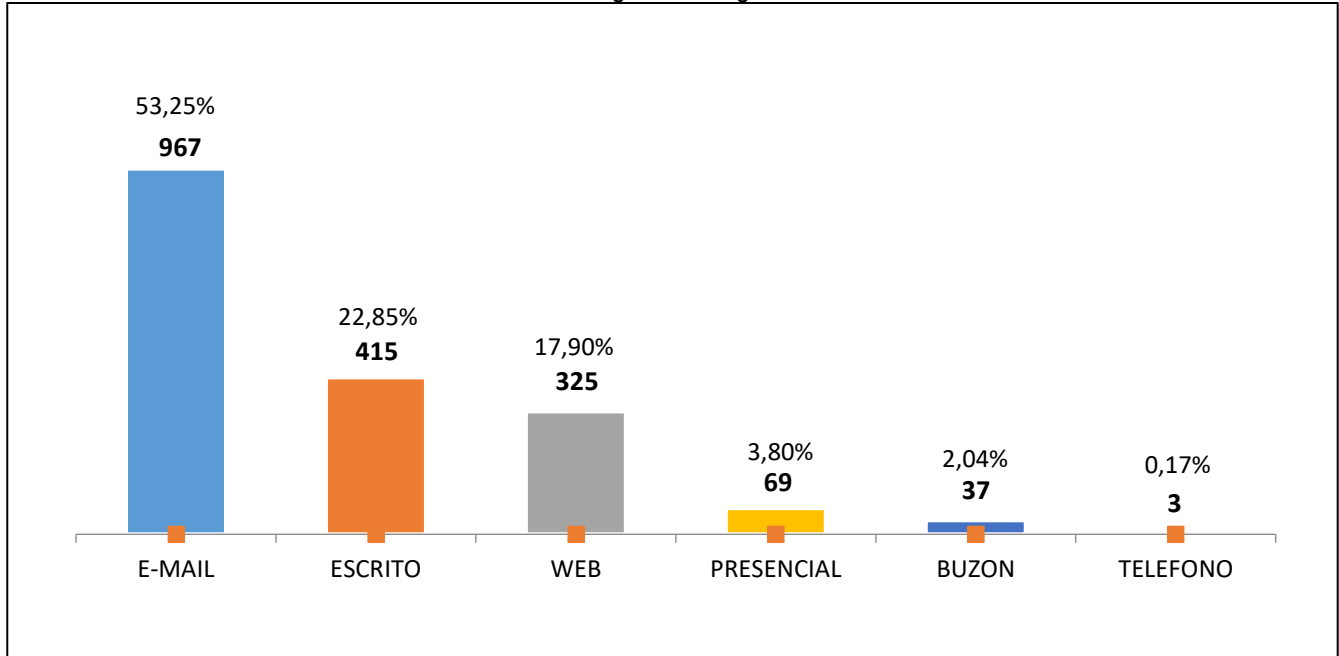
Tomando como base las 1.816 peticiones registradas por las dependencias de la Secretaría General para respuesta o traslado, en la Tabla No 2 se detalla el número de peticiones registradas por dependencia, y porcentaje que representan frente al total. Se observa que la Subdirección de Gestión Documental es la dependencia con mayor registro, con el 74,01 % del total registrado en el mes; 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



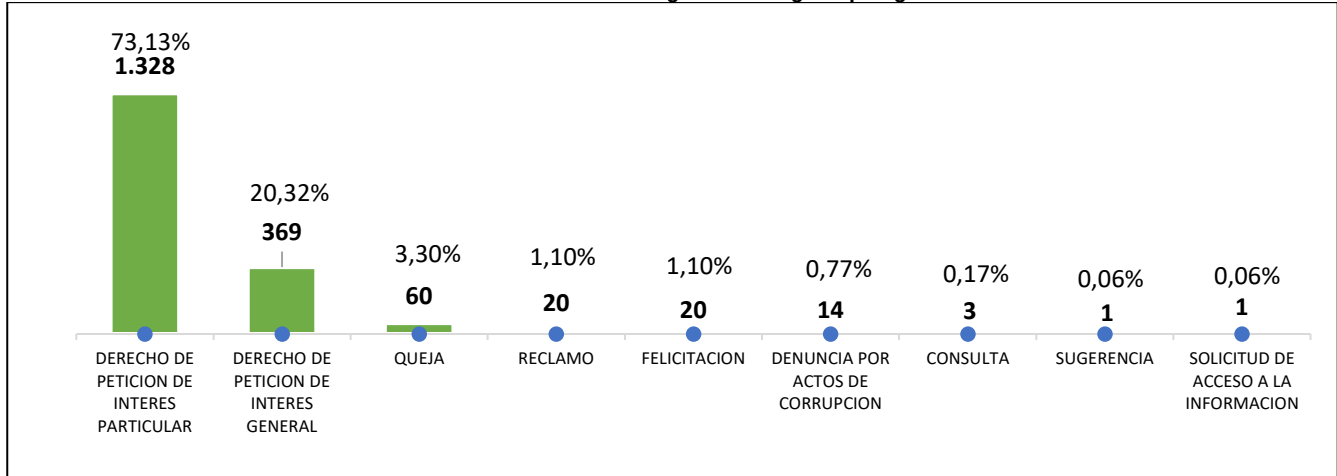
Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/04/2025

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 1.816 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, pasando de representar el 56,02% en febrero, al 53,25% en marzo.

3.4 TIPOLOGÍAS

Tomando como base las 1.816 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 presenta aumento, teniendo en cuenta que pasó de representar el 64,42% en febrero, al 73,13% en marzo; 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 20,32% del total de peticiones registradas para gestión en la Secretaría General.

Grafica No 2 Peticiones registradas según tipología



Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/04/2025

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 marzo, se encuentra que en el periodo se generaron 3 respuestas a peticiones referentes a veedurías ciudadanas:

Tabla No 3. Peticiones referentes a veedurías ciudadanas

DEPENDENCIA	GESTIÓN OPORTUNA	TOTAL GENERAL
Dirección de Talento Humano	1	1
Jefatura del Gabinete Distrital	1	1
Subsecretaría Corporativa	1	1
TOTAL GENERAL	3	3

Fuente: Reporte Bogotá te escucha – generado 01/04/2025

La Tabla No 3 muestra que las respuestas a las peticiones referentes a veedurías ciudadanas fueron gestionadas de manera oportuna.

3.6 GESTIÓN DE TRASLADO Y RESPUESTA

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

Tabla No 4. Gestión de traslado y respuesta

DEPENDENCIA	TRASLADOS	RESPUESTAS
Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas	6.670	-
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	724	-
Otras Dependencias -Secretaría General	609	270
TOTAL	8.003	270

Fuente: Reporte Bogotá te escucha – generado 01/04/2025

En marzo se realizaron 8.003 traslados de peticiones a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta. Y se emitieron 270 respuestas cuyas principales categorías y subtemas se detallan posteriormente, en el numeral 3.6.5.

3.6.1 GESTIÓN DE TRASLADO

De los 8.003 traslados de peticiones realizados en el mes de marzo, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio a través de la Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas gestionó el 83,34% del total trasladado, la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía a través de la Línea 195 gestionó el 9,05% y las otras dependencias gestionaron el 7,61%.

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...*”, a continuación, se presentan los tiempos de traslado extemporáneos registrados en dependencias de la Secretaría General en el mes de marzo:

Tabla No 5. Dependencias con traslados extemporáneos

Dependencia	Peticiones con traslado extemporáneo
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	5
Oficina Consejería Distrital de Comunicaciones	1

Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/04/2025

La Tabla No 5 muestra que 2 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 marzo, las dependencias de la Secretaría General emitieron 270 respuestas (Tabla No. 4); a continuación, se presenta la gestión de respuesta⁴ por dependencia, según el periodo de ingreso de la petición:

Tabla No 6 Gestión de respuesta por dependencias, según el periodo de ingreso

DEPENDENCIA	NO. DE PETICIONES CERRADAS EN MARZO DE OTROS PERIODOS	NO. DE PETICIONES RECIBIDAS Y CERRADAS EN MARZO	TOTAL GENERAL	
			No.	%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	36	63	99	36,67%
Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación	20	36	56	20,74%
Subdirección de Gestión Documental	18	10	28	10,37%
Dirección de Talento Humano	12	7	19	7,04%
Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito	6	7	13	4,81%
Oficina Jurídica	5	5	10	3,70%
Oficina Consejería Distrital de Comunicaciones	1	8	9	3,33%
Dirección de Contratación	1	6	7	2,59%
Jefatura del Gabinete Distrital	4	3	7	2,59%
Subdirección de Servicios Administrativos	2	5	7	2,59%
Subsecretaría Corporativa	2	0	2	0,74%
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	1	1	2	0,74%
Oficina Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones – TIC	1	1	2	0,74%
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	1	1	2	0,74%
Oficina de Control Disciplinario Interno	1	0	1	0,37%
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	1	0	1	0,37%
Dirección Administrativa y Financiera	0	1	1	0,37%

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 "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.

DEPENDENCIA	NO. DE PETICIONES CERRADAS EN MARZO DE OTROS PERIODOS	NO. DE PETICIONES RECIBIDAS Y CERRADAS EN MARZO	TOTAL GENERAL	
			No.	%
Oficina Consejería Distrital de Relaciones Internacionales	0	1	1	0,37%
Subdirección Financiera	0	1	1	0,37%
Oficina Asesora de Planeación	1	0	1	0,37%
Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control	0	1	1	0,37%
TOTAL GENERAL	113	157	270	100%

Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/04/2025

Se observa que, de los 270 cierres realizados con respuesta definitiva, el mayor porcentaje 58,15%, corresponde a peticiones ingresadas en el mes de marzo frente a las respuestas de peticiones que ingresaron en periodos anteriores (41,85%). Por otra parte, la Tabla No. 6 muestra que la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, con el 36,67% es la dependencia con mayor número de respuestas definitivas en el mes de marzo.

3.6.3 ANÁLISIS DE CALIDAD DE LAS RESPUESTAS

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	
257	31	30	1	30	1	30	1	29	2	30	1	1
		97%	3%	97%	3%	97%	3%	94%	6%	97%	3%	

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la gestión de peticiones Bogotá te escucha - generado 01/04/2025

La muestra corresponde a 31 respuestas a peticiones ciudadanas, emitidas por las dependencias de la Secretaría General durante el mes de marzo.

Cumplimiento de criterios⁵

⁵**Claridad:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad, se brinde en lenguaje comprensible para la ciudadanía.

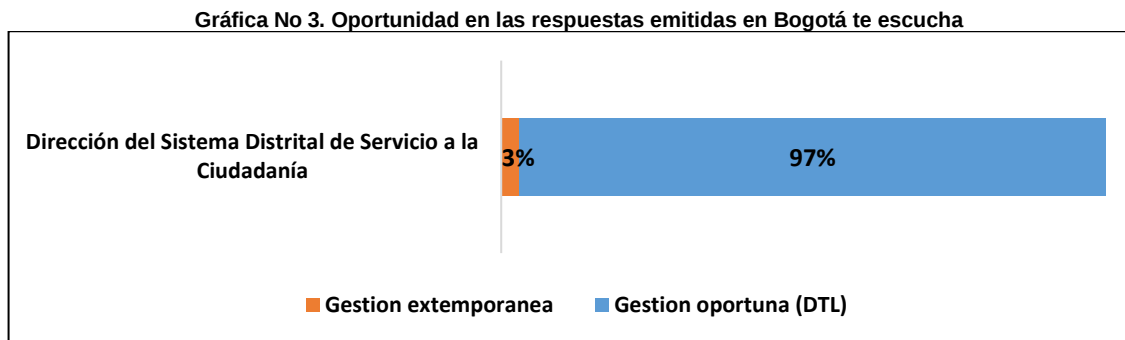
Coherencia: Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.

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

La evaluación de Calidad de las respuestas emitidas por las dependencias, muestra que el 97% de las respuestas evaluadas cumplen con los criterios de Coherencia, Claridad, Calidez, y Manejo del sistema, y el 94% cumplen con el criterio de 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 3 se muestra el porcentaje de respuestas emitidas en Bogotá te escucha⁶, dentro de términos de Ley, observándose que una dependencia dio respuesta fuera de los términos legales.



Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/04/2025

A continuación, en la Tabla No 8 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 marzo se encuentran pendientes de cierre por otras causas:

Tabla No 8 Peticiones pendientes de cierre por dependencia

DEPENDENCIA	PENDIENTES DE CIERRE (EN TÉRMINOS)	PETICIONES PENDIENTES DE CIERRE POR DESISTIMIENTO TÁCITO	TOTAL
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	263	0	263
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	24	5	29
Subdirección de Gestión Documental	17	0	17
Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito	12	0	12

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.

DEPENDENCIA	PENDIENTES DE CIERRE (EN TERMINOS)	PETICIONES PENDIENTES DE CIERRE POR DESISTIMIENTO TÁCITO	TOTAL
Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación	11	0	11
Dirección de Talento Humano	10	0	10
Jefatura del Gabinete Distrital	3	2	5
Oficina de Control Disciplinario Interno	2	0	2
Subdirección de Servicios Administrativos	2	0	2
Dirección de Contratación	2	0	2
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	1	0	1
Subdirección del Sistema Distrital de Archivos	1	0	1
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	1	0	1
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	1	0	1
Oficina Consejería Distrital de Comunicaciones	1	0	1
TOTAL	351	7	358

Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/04/2025

Se evidencia que, con corte al último día de marzo, 351 peticiones ciudadanas se encuentran pendientes de cierre dentro de términos, es decir, no han superado el tiempo legalmente establecido. Por otra parte, 7 peticiones (de la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía y Jefatura del Gabinete Distrital) se encuentran pendientes de cierre por desistimiento tácito; se aclara que para estas últimas no hay términos legales establecidos, pero es necesario proceder con el cierre en Bogotá te escucha.

3.6.5 CATEGORÍAS Y SUBTEMAS MÁS REITERADOS

Tomando como base las 270 respuestas emitidas en el mes de marzo por las dependencias, a continuación, se muestran las categorías y subtemas más reiterados en la Secretaría General en el mes:

Tabla No 9. Categorías y Subtemas más reiterados

CATEGORÍA	SUBTEMA	PORCENTAJE
SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Atención del personal en los puntos	12,22%
	Asesoría y orientación con respuesta inmediata	6,67%
	Información errónea desactualizada o inexistente	2,96%
	servicio del personal de apoyo	1,48%
SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Restablecimientos credenciales de acceso	12,22%
	Unificación de cuentas de usuarios	4,81%
	Manejo y funcionalidad del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas	1,11%
	Consulta de datos habeas data	0,37%
	Historial de usuario	0,37%
	Reclamo de datos habeas data	0,37%
PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Participación en general	13,33%

CATEGORÍA	SUBTEMA	PORCENTAJE
PERDON - OLVIDO	Perdón – olvido	9,26%
DOCUMENTACIÓN	Documentos textuales	3,70%
	Copias o información de expedientes contractuales	3,33%
	Solicitudes de copia de actos administrativos	0,37%
DEMÁS CATEGORÍAS		27,41%
TOTAL		100%

Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/04/2025

Se concluye que la categoría “Servicio a la ciudadanía”, es la más reiterada en la Secretaría General con 63 peticiones (23,33% del total de respuestas definitivas emitidas por las dependencias en el mes), desplazando a la categoría “Sistemas de Información”, que con el 19,26% pasó a ubicarse en marzo como la segunda más reiterada en la entidad.

Por otra parte, se observa que 4 categorías (Participación ciudadana, Sistemas de información, Servicio a la Ciudadanía, Perdón - Olvido) también se ubicaron en el mes anterior (febrero) en este ranking de las cinco categorías más reiteradas por la ciudadanía ante la Secretaría General.

Por otra parte, en la Tabla No 9 se clasifican 74 peticiones (27,41%) como “Demás categorías”, dentro de las cuales se encuentran las peticiones atendidas (con respuesta definitiva) con el subtema “Traslado a entidades Distritales”. Hay que mencionar que, en el periodo, la Oficina Jurídica dio cierre a 1 petición 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 marzo 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, Participación ciudadana, Perdón – olvido, 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, Oficina Consejería Distrital de Comunicaciones), 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 la dependencia (Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía) 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 (Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía y Jefatura del Gabinete Distrital) que con corte al último día de marzo presentan peticiones pendientes de cierre por desistimiento tácito, se les recomienda generar con oportunidad el cierre en Bogotá te escucha, 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.
- A la Oficina Jurídica, que dio cierre a una petición con el subtema “Traslado a entidades distritales”, se le invita a subsanar las falencias de clasificación de las peticiones en el cierre, y se le recuerda que el traslado de la petición no se considera una respuesta de fondo.
- 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