



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

BOGOTÁ D.C., JUNIO 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	5
3.4	TIPOLOGÍAS	6
3.5	PETICIONES RELACIONADAS CON VEEDURÍAS CIUDADANAS	7
3.6	GESTIÓN DE TRASLADO Y RESPUESTA	7
3.6.1	GESTIÓN DE TRASLADO.....	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	13

INFORME SECRETARÍA GENERAL GESTIÓN DE PETICIONES EN BOGOTÁ TE ESCUCHA – MAYO 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 mayo 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 mayo 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 mayo se registraron 6.407 peticiones en los diferentes canales dispuestos por la entidad, observándose aumento en el registro de peticiones, pasando de 6.331 peticiones en abril, a 6.407 en mayo.

El canal “E-mail” continúa siendo el más utilizado, y representa el 54,42% del total registrado para gestión en el mes de mayo.

El “Derecho de Petición de Interés Particular” continúa siendo la tipología más utilizada, y representa el 60,34% del total de peticiones registradas para gestión en entidad.

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

En cuanto a la gestión de traslado, se realizaron 8.045 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.

Con respecto a la gestión de respuesta, en mayo las dependencias de la entidad emitieron 213 respuestas, siendo la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, la que emitió el mayor número de respuestas definitivas (33,33%). Y sobre el tiempo de respuesta, se encuentra que ninguna dependencia dio respuesta fuera de términos legales, y con corte al último día de mayo, 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 90% de las respuestas evaluadas cumplen con los criterios de Coherencia, Claridad, Calidez, Oportunidad y el Manejo del Sistema.

Sobre las categorías y subtemas más reiterados en la Secretaría General en el mes, la categoría “Servicio a la ciudadanía” es la más reiterada y representa el 23,47% del total de peticiones con respuesta definitiva emitidas en mayo 2025.

En cuanto al cierre de peticiones (con respuesta definitiva) con el subtema “Traslado a entidades Distritales”, se encuentra que en mayo 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	4.603	6.407
Otras dependencias Secretaría General ¹	1.301	
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	503	

Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/06/2025

En el mes se registraron 6.407 peticiones, presentándose un mayor registro a través de la

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.

Central Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas, que representa el 71,84% del total registrado; en segunda posición se ubican las otras dependencias de la entidad con 20,31%, y en tercera posición la Línea 195 con 7,85%. Se observa aumento en el registro de peticiones, pasando de 6.331 peticiones en abril, a 6.407 en mayo (76 peticiones que representan variación del 1,2%).

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	752	57,80%
Oficina Consejería Distrital de Comunicaciones	376	28,90%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	120	9,22%
Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación	28	2,15%
Oficina de Control Disciplinario Interno	18	1,38%
Oficina Jurídica	5	0,38%
Oficina Asesora de Planeación	2	0,15%
TOTAL GENERAL	1.301	100%

Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/06/2025

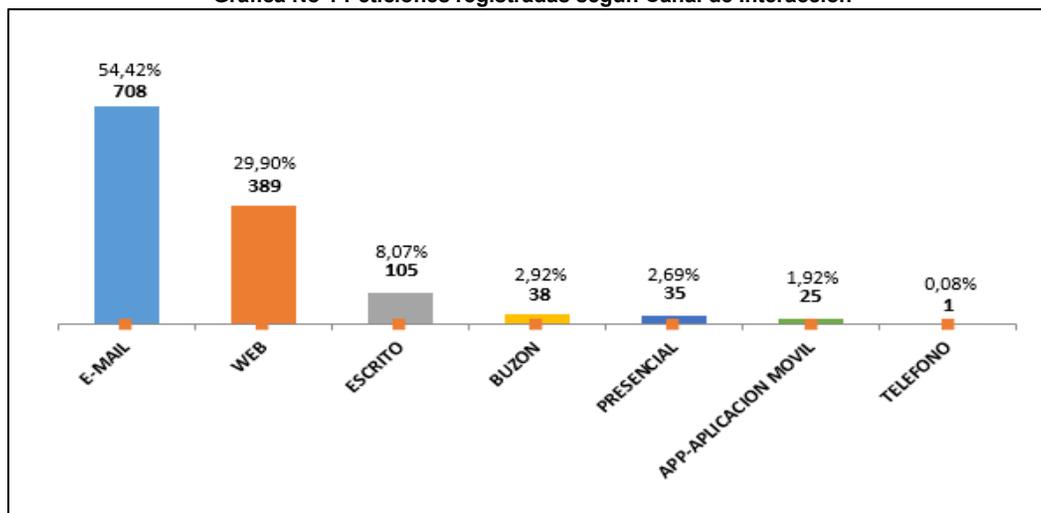
Tomando como base las 1.301 peticiones registradas por las dependencias de la Secretaría General para respuesta o traslado, en la Tabla No 2 se detalla el número de peticiones registradas por dependencia, y porcentaje que representan frente al total. Se observa que la Subdirección de Gestión Documental es la dependencia con mayor registro, con el 57,80 % 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.

3.3 CANALES DE INTERACCIÓN

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.

Grafica No 1 Peticiones registradas según Canal de Interacción

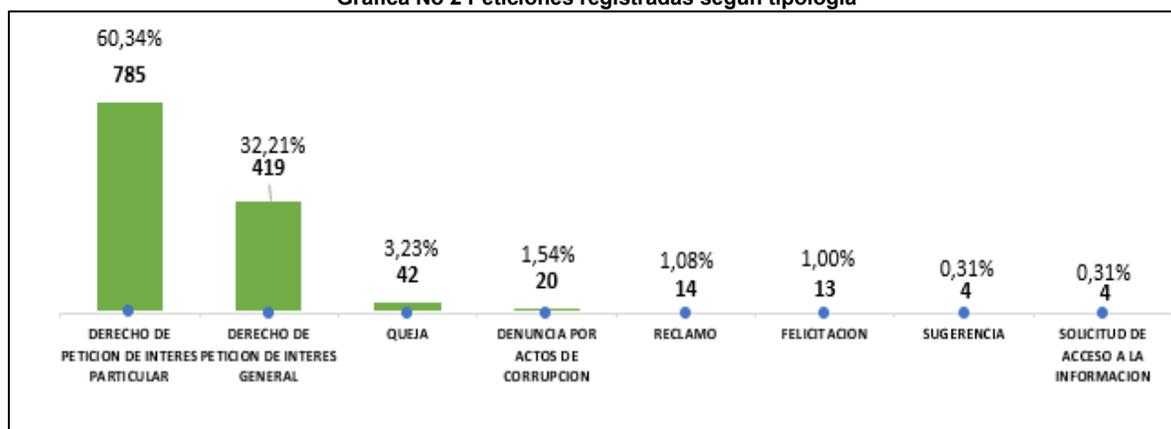


Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/06/2025

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 1.301 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 62,27% en abril, al 54,42% en mayo.

3.4 TIPOLOGÍAS

Grafica No 2 Peticiones registradas según tipología



Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/06/2025

Tomando como base las 1.301 peticiones registradas en las otras dependencias de la Secretaría General para gestión (respuesta o traslado), en la Gráfica 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” continúa siendo la tipología más utilizada, y presenta disminución, teniendo en cuenta que pasó de representar el 66,40% en abril, al 60,34% en mayo; se destaca que esta tipología representa un elevado porcentaje frente a la segunda tipología “Derecho de petición de interés General” que representa el 32,21% 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 mayo, se encuentra que en el periodo no se emitieron respuestas a 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 mayo en la Secretaría General:

Tabla No 3. Gestión de traslado y respuesta

DEPENDENCIA	TRASLADOS	RESPUESTAS
Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas	6.548	-
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	818	213
Otras Dependencias -Secretaría General	679	-
TOTAL	8.045	213

Fuente: Reporte Bogotá te escucha – generado 01/06/2025

En mayo se realizaron 8.045 traslados de peticiones a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta. Y se emitieron 213 respuestas cuyas principales categorías y subtemas se detallan posteriormente, en el numeral 3.6.5.

3.6.1 GESTIÓN DE TRASLADO

De acuerdo con la información presentada en la Tabla No 3, de los 8.045 traslados de peticiones realizados en el mes de mayo, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio a

través de la Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas gestionó el 81,39% del total trasladado, las otras dependencias gestionaron el 10,17% y la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía a través de la Línea 195 gestionó el 8,44%.

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 mayo:

Tabla No 4. Dependencias con traslados extemporáneos

Dependencia	Peticiones con traslado extemporáneo
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	1

Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/06/2025

La Tabla No 4 muestra que 1 dependencia presenta un tiempo de traslado superior al término legalmente establecido; 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

En el mes de mayo, las dependencias de la Secretaría General emitieron 213 respuestas (Tabla No. 3); a continuación, se presenta la gestión de respuesta⁴ por dependencia, según el periodo de ingreso de la petición:

Tabla No 5 Gestión de respuesta por dependencias, según el periodo de ingreso

DEPENDENCIA	NO. DE PETICIONES CERRADAS EN MAYO DE OTROS PERIODOS	NO. DE PETICIONES RECIBIDAS Y CERRADAS EN MAYO	TOTAL GENERAL	
			No.	%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	26	45	71	33,33%
Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación	15	48	63	29,58%
Dirección de Talento Humano	6	5	11	5,16%

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 MAYO DE OTROS PERIODOS	NO. DE PETICIONES RECIBIDAS Y CERRADAS EN MAYO	TOTAL GENERAL	
			No.	%
Subdirección de Servicios Administrativos	6	5	11	5,16%
Subdirección de Gestión Documental	8	3	11	5,16%
Dirección de Contratación	3	6	9	4,23%
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	2	4	6	2,82%
Oficina Consejería Distrital de Comunicaciones	1	4	5	2,35%
Oficina Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones – TIC	0	5	5	2,35%
Secretaria Privada	1	3	4	1,88%
Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito	2	2	4	1,88%
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	3	0	3	1,41%
Oficina Jurídica	0	2	2	0,94%
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	0	2	2	0,94%
Oficina de Control Disciplinario Interno	0	1	1	0,47%
Subdirección Financiera	0	1	1	0,47%
Subsecretaría Corporativa	1	0	1	0,47%
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	1	0	1	0,47%
Dirección Administrativa y Financiera	1	0	1	0,47%
Subsecretaria Distrital de Fortalecimiento Institucional	1	0	1	0,47%
TOTAL GENERAL	77	136	213	100%

Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/06/2025

Se observa que, de los 213 cierres realizados con respuesta definitiva, el mayor porcentaje 63,85%, corresponde a peticiones ingresadas en el mes de mayo frente a las respuestas de peticiones que ingresaron en periodos anteriores (36,15%). Por otra parte, la Tabla No. 5 muestra que la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, con el 33,33% es la dependencia con mayor número de respuestas definitivas en el mes de mayo.

3.6.3 ANÁLISIS DE CALIDAD DE LAS RESPUESTAS

Tabla No 6. 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	
203	31	28	3	28	3	28	3	28	3	28	3	3
		90%	10%	90%	10%	90%	10%	90%	10%	90%	10%	

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la gestión de peticiones Bogotá te escucha - generado 01/06/2025

En la Tabla No 6 se presentan los resultados de la evaluación de las respuestas emitidas por

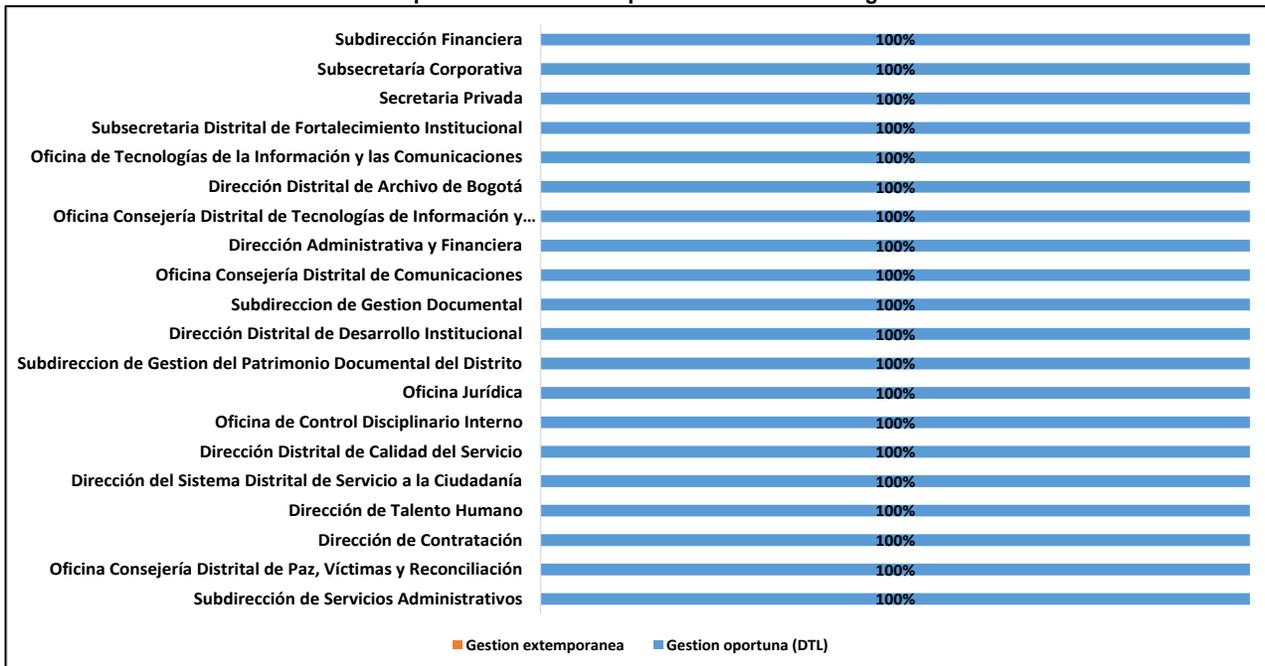
la Secretaría General a las peticiones ciudadanas, en cuanto a los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones en Bogotá te escucha⁵; la muestra corresponde a 31 respuestas a peticiones ciudadanas, emitidas por las dependencias de la Secretaría General durante el mes de mayo.

Cumplimiento de criterios⁶

La evaluación de Calidad de las respuestas emitidas por las dependencias, muestra que el 90% de las respuestas evaluadas cumplen con los criterios de Coherencia, Claridad, Calidez, Oportunidad, y Manejo del Sistema.

3.6.4 TIEMPOS DE RESPUESTA

Gráfica No 3. Oportunidad en las respuestas emitidas en Bogotá te escucha



Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/06/2025

⁵ Ver Informe Consolidado sobre la calidad de las respuestas emitidas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, correspondiente al mes de mayo de 2025

⁶**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.

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 escucha⁷, dentro de términos de Ley, observándose que ninguna dependencia dio respuesta fuera de los términos legales⁸.

A continuación, en la Tabla No 7 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 mayo se encuentran pendientes de cierre por otras causas:

Tabla No 7 Peticiones pendientes de cierre por dependencia

DEPENDENCIA	PENDIENTES DE CIERRE (EN TERMINOS)	PETICIONES PENDIENTES DE CIERRE POR DESISTIMIENTO TÁCITO	TOTAL
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	117	0	117
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	38	1	39
Subdirección de Gestión Documental	17	0	17
Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación	12	0	12
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	8	0	8
Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito	7	0	7
Dirección de Talento Humano	6	0	6
Secretaría Privada	4	1	5
Subdirección de Servicios Administrativos	4	0	4
Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control	1	0	1
Oficina Jurídica	1	0	1
Dirección de Contratación	1	0	1
Oficina de Control Disciplinario Interno	1	0	1
TOTAL	217	2	219

Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/06/2025

Se evidencia que, con corte al último día de mayo, 217 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

⁷ 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.

⁸ En mayo todas las dependencias dieron respuesta a las peticiones dentro de términos legales; se aclara que la información de la "Tabla No 6 Evaluación de respuestas en cuanto a parámetros de calidad", que muestra que 3 peticiones no cumplen con los criterios de calidad, calidez, oportunidad y manejo del sistema, hace referencia a 3 peticiones a las cuales se les dio respuesta oportuna en Bogotá te escucha, y presentan observaciones porque son peticiones anónimas o sin información de contacto y no se publicó la respuesta en cartelera, por lo cual incumplieron todos los criterios, de acuerdo con el Informe Consolidado sobre la calidad de las respuestas emitidas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, correspondiente al mes de mayo de 2025.

Ciudadanía y Secretaría Privada) 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 213 respuestas emitidas en el mes de mayo por las dependencias, a continuación, se muestran las categorías y subtemas más reiterados en la Secretaría General en el mes:

Tabla No 8. Categorías y Subtemas más reiterados

CATEGORÍA	SUBTEMA	PETICIONES	PORCENTAJE
SERVICIO A LA CIUDADANÍA	ATENCIÓN DEL PERSONAL EN LOS PUNTOS	29	13,62%
	ASESORÍA Y ORIENTACIÓN CON RESPUESTA INMEDIATA	14	6,57%
	SERVICIO DEL PERSONAL DE APOYO	4	1,88%
	INFORMACIÓN ERRÓNEA DESACTUALIZADA O INEXISTENTE	3	1,41%
PARTICIPACIÓN CIUDADANA	PARTICIPACIÓN EN GENERAL	38	17,84%
SISTEMAS DE INFORMACIÓN	RESTABLECIMIENTO CREDENCIALES DE ACCESO	19	8,92%
	MANEJO Y FUNCIONALIDAD DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS	6	2,82%
	UNIFICACIÓN DE CUENTAS DE USUARIOS	5	2,35%
	CONSULTA DE DATOS HABEAS DATA	2	0,94%
	SOLICITUD DE GRABACIÓN	1	0,47%
	HISTORIAL DE USUARIO	1	0,47%
DOCUMENTACIÓN	COPIAS O INFORMACIÓN DE EXPEDIENTES CONTRACTUALES	10	4,69%
	DOCUMENTOS TEXTUALES	7	3,29%
	SOLICITUDES DE COPIA DE ACTOS ADMINISTRATIVOS	1	0,47%
MEDIDAS DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN	AYUDA/ATENCIÓN HUMANITARIA EN OTRAS ETAPAS	17	7,98%
DEMÁS CATEGORÍAS		56	26,29%
TOTAL		213	100%

Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/06/2025

Se concluye que la categoría “Servicio a la ciudadanía”, continúa siendo la más reiterada en la Secretaría General con el 23,47% (50 peticiones) del total de respuestas definitivas emitidas por las dependencias en el mes. Y se observa que 4 categorías (Servicio a la Ciudadanía, Participación ciudadana, Sistemas de información, Documentación) también se

ubicaron en el mes anterior (abril) en este ranking de las cinco categorías más reiteradas por la ciudadanía ante la Secretaría General.

Por otra parte, en la Tabla No 8 se clasifican 56 peticiones (26,29%) 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 Subdirección de Gestión Documental dio cierre a la petición No 2573462025 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 mayo 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 (Servicio a la Ciudadanía, Participación ciudadana, Sistemas de información, Documentación, Medidas de asistencia y atención) 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 Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, 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 las dependencias que presentan observaciones a sus respuestas evaluadas, se les hace un llamado a mejorar sus respuestas en cuanto a parámetros de coherencia, claridad, calidez, oportunidad, y manejo del Sistema; teniendo en cuenta las recomendaciones del Informe Consolidado sobre la Calidad de las respuestas emitidas a través de Bogotá Te Escucha, enviado mensualmente a las dependencias que presentan observaciones.
- A las dependencias (Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía y Secretaría Privada) que con corte al último día de mayo 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.

- A la Subdirección de Gestión Documental, 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.
- Recordar a todas las dependencias de la entidad, realizar el cargue inmediato de las peticiones en Bogotá te escucha cuando son recibidas por otros medios, entre otros, correo electrónico (cuya fecha de recibido fija el inicio de términos para la entidad), para que los mismos coincidan con los establecidos en la normatividad vigente y de esta manera evitar que se emitan respuestas fuera de los tiempos establecidos.
- Se invita a todas las dependencias de la entidad, a hacer buen uso y manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha.

Cifras: María Camila Velásquez -Contratista

Elaboró: Martha Liliana Rodríguez Carrillo – Profesional Especializada

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