



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

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

**BOGOTÁ D.C., AGOSTO 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 .....	7
3.6.1	GESTIÓN DE TRASLADO.....	8
3.6.2	GESTIÓN DE RESPUESTA .....	8
3.6.3	ANÁLISIS DE CALIDAD DE LAS RESPUESTAS .....	9
3.6.4	TIEMPOS DE RESPUESTA .....	10
3.6.5	CATEGORÍAS Y SUBTEMAS MÁS REITERADOS .....	12
4.	RECOMENDACIONES .....	13

**INFORME SECRETARÍA GENERAL  
GESTIÓN DE PETICIONES EN BOGOTÁ TE ESCUCHA –  
JULIO 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 julio 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 julio 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 julio se registraron 5.236 peticiones en los diferentes canales dispuestos por la entidad, observándose aumento en el registro de peticiones, pasando de 4.610 peticiones en junio, a 5.236 en julio.

El canal “E-mail” continúa siendo el más utilizado, y representa el 59,51% del total registrado para gestión en el mes de julio.

El “Derecho de Petición de Interés Particular” continúa siendo la tipología más utilizada, y representa el 65,70% del total de peticiones registradas para gestión en entidad.

Con respecto a peticiones de Veedurías Ciudadanas, en el mes de julio en la Secretaría General se gestionaron dos peticiones con respuesta definitiva, referidas a temas de función pública.

En cuanto a la gestión de traslado, se realizaron 7.375 traslados de peticiones a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta; encontrándose que 2 dependencias

presentan tiempos de traslado superiores a los términos legalmente establecidos.

Con respecto a la gestión de respuesta, en julio las dependencias de la entidad emitieron 274 respuestas, siendo la Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación, la que emitió el mayor número de respuestas definitivas (33,58%).

Y sobre el tiempo de respuesta, se encuentra que 3 dependencias presentan gestión extemporánea (fuera de términos legales). Por otra parte, se observa que, con corte al último día de julio, ninguna petición se encuentra pendiente de cierre fuera de términos.

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, Oportunidad y el Manejo del Sistema.

Sobre las categorías y subtemas más reiterados en la Secretaría General en el mes, la categoría “Participación ciudadana” es la más reiterada y representa el 27,74% del total de peticiones con respuesta definitiva emitidas en julio 2025.

En cuanto al cierre de peticiones (con respuesta definitiva) con el subtema “Traslado a entidades Distritales”, se encuentra que en julio ninguna dependencia dio cierre a peticiones utilizando 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	PETICIONES	TOTAL REGISTRADAS
Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas	2.860	5.236
Otras dependencias Secretaría General <sup>1</sup>	1.825	
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	551	

Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/08/2025

<sup>1</sup> 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 5.236 peticiones, presentándose un mayor registro a través de la Central Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas, que representa el 54,62% del total registrado; en segunda posición se ubican las otras dependencias de la entidad con 34,85%, y en tercera posición la Línea 195 con el 10,52%. Se observa aumento en el registro de peticiones, pasando de 4.610 peticiones en junio, a 5.236 en julio (626 peticiones que representan variación del 13,57%).

### 3.2 PETICIONES REGISTRADAS<sup>2</sup> POR DEPENDENCIA<sup>3</sup>

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

DEPENDENCIA	PETICIONES	
	No.	%
Subdirección de Gestión Documental	1197	65,59%
Oficina Consejería Distrital de Comunicaciones	319	17,48%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	113	6,19%
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	112	6,14%
Oficina de Control Disciplinario Interno	42	2,30%
Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación	34	1,86%
Oficina Jurídica	6	0,33%
Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito	1	0,05%
Oficina Asesora de Planeación	1	0,05%
<b>TOTAL</b>	<b>1.825</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/08/2025

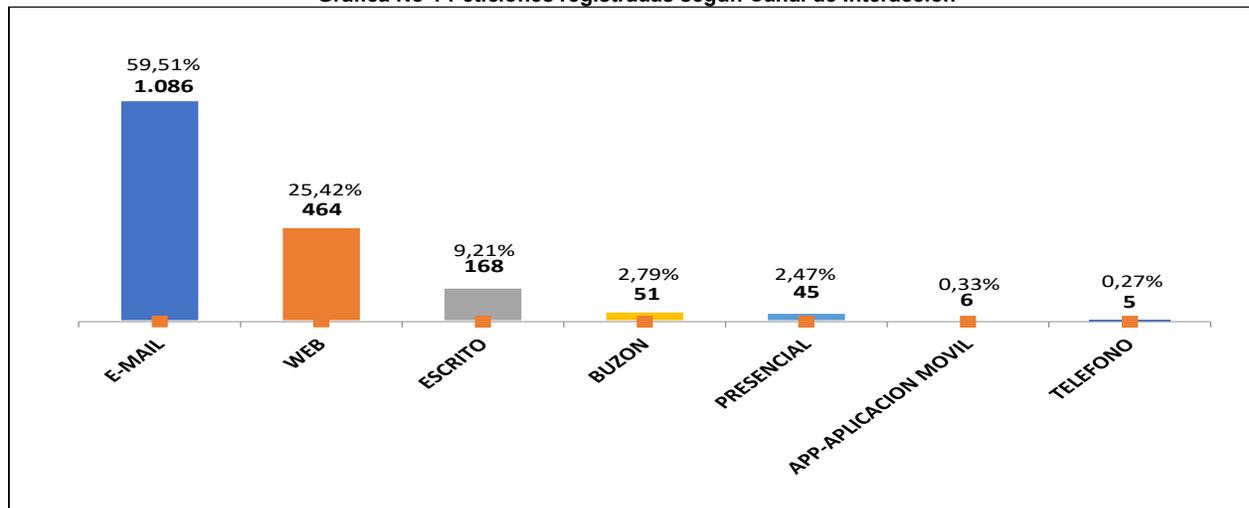
Tomando como base las 1.825 peticiones registradas por las dependencias de la Secretaría General para respuesta o traslado, en la Tabla No 2 se detalla el número de peticiones registradas por dependencia, y porcentaje que representan frente al total. Se observa que la Subdirección de Gestión Documental es la dependencia con mayor registro, con el 65,59 % 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.

<sup>2</sup> "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.

<sup>3</sup> 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

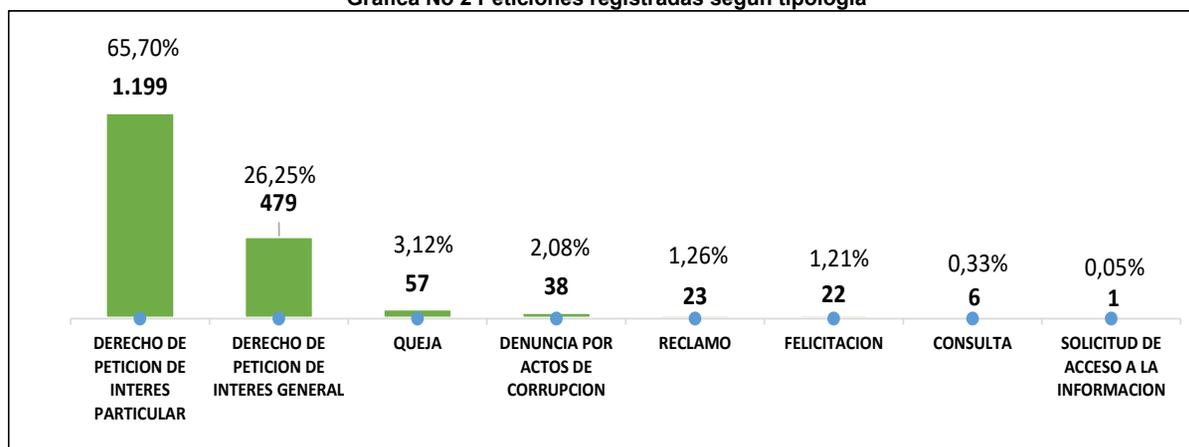


Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/08/2025

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 1.825 peticiones registradas en las dependencias de la Secretaría General para gestión); observándose que el canal “E-mail” continúa siendo el más utilizado, y presenta disminución, pasando de representar el 67,10% en junio, al 59,51% en julio.

### 3.4 TIPOLOGÍAS

Grafica No 2 Peticiones registradas según tipología



Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/08/2025

Tomando como base las 1.825 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 70,60% en junio, al 65,70% en julio; se destaca que esta tipología representa un elevado porcentaje frente a la segunda tipología “Derecho de petición de interés General” que representa el 26,25% 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 referentes a veedurías ciudadanas interpuestas ante la Secretaría General, se encuentra que en el periodo se gestionó con respuesta definitiva y dentro de términos (por parte de la Dirección Administrativa y Financiera) la petición # 3356642025, referida a temas de función pública.

Por otra parte, se gestionó con respuesta definitiva y fuera de términos (por parte de la Dirección de Talento Humano y Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía) la petición # 866662025 referida a temas de función pública.

### 3.6 GESTIÓN DE TRASLADO Y RESPUESTA

Seguidamente, se muestra la gestión de traslado y respuesta realizada en el mes de julio 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	5.787	-
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	836	-
Otras Dependencias -Secretaría General	752	274
<b>TOTAL</b>	<b>7.375</b>	<b>274</b>

Fuente: Reporte Bogotá te escucha – generado 01/08/2025

En julio se realizaron 7.375 traslados de peticiones a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta. Y se emitieron 274 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 7.375 traslados de peticiones realizados en el mes de julio, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio a través de la Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas gestionó el 78,47% del total trasladado, la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía a través de la Línea 195 gestionó el 11,34%, y las otras dependencias gestionaron el 10,20%.

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 julio:

Tabla No 4. Dependencias con traslados extemporáneos

Dependencia	Peticiones con traslado extemporáneo
Central de peticiones - Distrito Capital -Dirección Distrital de Calidad del Servicio	42
Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección Vigilancia y Control	1

Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/08/2025

La Tabla No 4 muestra que dos dependencias presentan un tiempo de traslado superior al término legalmente establecido; 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 julio, las dependencias de la Secretaría General emitieron 274 respuestas (Tabla No. 3). A continuación, se presenta la gestión de respuesta<sup>4</sup> por dependencia, según el periodo de ingreso de la petición:

<sup>4</sup> Las cifras de Peticiones recibidas y cerradas en el mes en cada dependencia, pueden ser juniore 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.

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

DEPENDENCIA	NO. DE PETICIONES CERRADAS EN JULIO DE OTROS PERIODOS	NO. DE PETICIONES RECIBIDAS Y CERRADAS EN JULIO	TOTAL GENERAL	
			No.	%
Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación	25	67	92	33,58%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	19	54	73	26,64%
Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito	11	8	19	6,93%
Subdirección de Servicios Administrativos	2	15	17	6,20%
Subdirección de Gestión Documental	5	10	15	5,47%
Oficina Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones – TIC	2	7	9	3,28%
Dirección de Contratación	3	6	9	3,28%
Dirección de Talento Humano	3	5	8	2,92%
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	1	3	4	1,46%
Oficina Jurídica	0	4	4	1,46%
Subdirección Financiera	1	2	3	1,09%
Secretaría Privada	0	3	3	1,09%
Dirección Administrativa y Financiera	1	2	3	1,09%
Oficina Consejería Distrital de Comunicaciones	0	3	3	1,09%
Oficina Consejería Distrital de Relaciones Internacionales	0	2	2	0,73%
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	2	0	2	0,73%
Oficina de Control Disciplinario Interno	0	2	2	0,73%
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	1	1	2	0,73%
Oficina Asesora de Planeación	0	1	1	0,36%
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	0	1	1	0,36%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>76</b>	<b>198</b>	<b>274</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/07/2025

Se observa que, de los 274 cierres realizados con respuesta definitiva, el mayor porcentaje (72,26%), corresponde a peticiones ingresadas en el mes de julio, a su vez, las respuestas a peticiones que ingresaron en periodos anteriores representan el 27,74%. Por otra parte, la Tabla No. 5 muestra que la Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación, con el 33,58% es la dependencia con mayor número de respuestas definitivas en el mes de julio.

### 3.6.3 ANÁLISIS DE CALIDAD DE LAS RESPUESTAS

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 escucha<sup>5</sup>; la muestra corresponde a 28 respuestas a peticiones ciudadanas, emitidas por las dependencias de la Secretaría General durante el mes de julio.

**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	
257	28	28	0	28	0	28	0	28	0	28	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 01/08/2025

### Cumplimiento de criterios<sup>6</sup>

La evaluación de Calidad de las respuestas emitidas por las dependencias de la entidad, muestra que el 100% de las respuestas evaluadas cumplen con los criterios de Coherencia, Claridad, Calidez, Oportunidad, y Manejo del Sistema.

### 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 escucha<sup>7</sup>, dentro de términos de Ley, observándose que 3 dependencias presentan gestión extemporánea (fuera de términos): La Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía con la petición # 866662025, que representa el 1,37% del total gestionado (73 peticiones); la Dirección de Talento Humano con la petición # 866662025, que representa el 12,50% del total gestionado (8 peticiones); y la Subsecretaría Corporativa con la petición # 3356642025, que representa el 100% del total gestionado (1 petición).

<sup>5</sup> 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 julio de 2025

<sup>6</sup>**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.

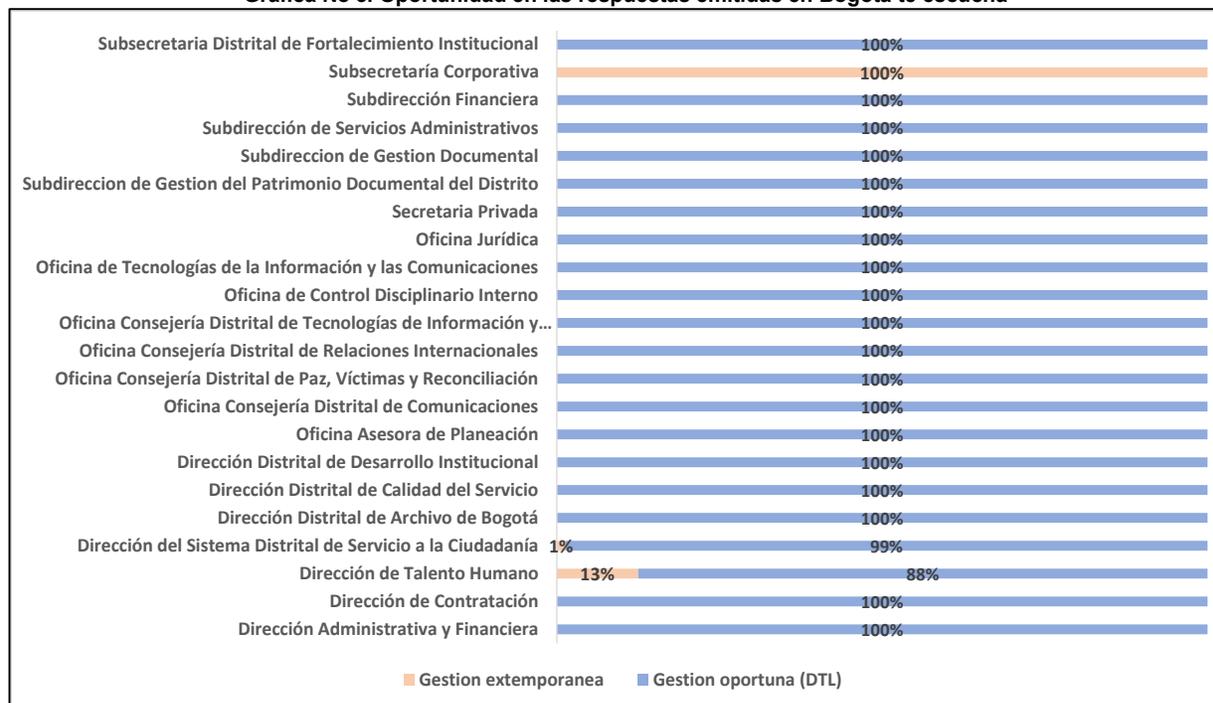
**Calidez:** Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al peticionario o peticionaria con la respuesta a su petición.

**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.

<sup>7</sup> Tiempos de respuesta calculados por el Sistema Bogotá te escucha; hay que mencionar que las respuestas emitidas por fuera de términos que muestra la Gráfica No 3, no están consideradas en las cifras presentadas en la Tabla No 3 - Evaluación de la calidad de las respuestas, ya que no estuvieron dentro de la muestra seleccionada.

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



Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/08/2025

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 julio se encuentran pendientes de cierre por otras causas:

**Tabla No 7 Dependencias con Peticiones pendientes de cierre a fin de mes**

DEPENDENCIA	PENDIENTES DE CIERRE (EN TÉRMINOS)	PETICIONES PENDIENTES DE CIERRE POR DESISTIMIENTO TÁCITO	TOTAL
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	193	0	193
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	31	3	34
Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación	27	0	27
Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito	12	0	12
Subdirección de Gestión Documental	9	0	9
Dirección de Talento Humano	8	0	8
Secretaría Privada	3	1	4
Oficina Jurídica	2	0	2
Oficina Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	1	0	1

DEPENDENCIA	PENDIENTES DE CIERRE (EN TERMINOS)	PETICIONES PENDIENTES DE CIERRE POR DESISTIMIENTO TÁCITO	TOTAL
Subdirección de Imprenta Distrital	1	0	1
Subdirección de Servicios Administrativos	1	0	1
Oficina Consejería Distrital de Comunicaciones	1	0	1
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	1	0	1
Subsecretaría Corporativa	1	0	1
Dirección Administrativa y Financiera	1	0	1
Oficina de Control Disciplinario Interno	1	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>293</b>	<b>4</b>	<b>297</b>

Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/08/2025

Se evidencia que, con corte al último día de julio, 293 peticiones ciudadanas se encuentran pendientes de cierre dentro de términos, es decir, no han superado el tiempo legalmente establecido. Por otra parte, 4 peticiones (de la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la 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 274 respuestas emitidas en el mes de julio 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
<b>PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	PARTICIPACIÓN EN GENERAL	27,01%
	INSCRIPCIÓN Y ELECCIÓN	0,36%
	INCENTIVOS	0,36%
<b>SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	ATENCIÓN DEL PERSONAL EN LOS PUNTOS	9,85%
	ASESORÍA Y ORIENTACIÓN CON RESPUESTA INMEDIATA	4,74%
	SERVICIO DEL PERSONAL DE APOYO	2,55%
	INFORMACIÓN ERRÓNEA DESACTUALIZADA O INEXISTENTE	0,36%
<b>SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>	RESTABLECIMIENTO CREDENCIALES DE ACCESO	8,03%
	MANEJO Y FUNCIONALIDAD DEL SISTEMA DISTRICTAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS	3,65%
	RECLAMO DE DATOS HABEAS DATA	1,82%
	UNIFICACIÓN DE CUENTAS DE USUARIOS	1,09%
	CONSULTA DE DATOS HABEAS DATA	0,36%

CATEGORÍA	SUBTEMA	PETICIONES
<b>DOCUMENTACIÓN</b>	DOCUMENTOS TEXTUALES	4,01%
	COPIAS O INFORMACIÓN DE EXPEDIENTES CONTRACTUALES	3,28%
	DEFUNCIÓN O INHUMACIÓN	1,82%
	SOLICITUDES DE COPIA DE ACTOS ADMINISTRATIVOS	0,73%
	MATERIAL AUDIOVISUAL	0,36%
<b>MEDIDAS DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN</b>	AYUDA/ATENCIÓN HUMANITARIA EN OTRAS ETAPAS	7,30%
	AYUDA/ATENCIÓN HUMANITARIA INMEDIATA (AHI)	1,09%
	ATENCIÓN EN SALUD	0,36%
<b>DEMÁS CATEGORÍAS</b>		20,80%
<b>TOTAL</b>		<b>100%</b>

Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/08/2025

Se concluye que la categoría “Participación ciudadana”, es la más reiterada en la Secretaría General con el 27,74% (76 peticiones) del total de respuestas definitivas emitidas por las dependencias en el mes. Y se observa que 4 categorías (Participación ciudadana, Servicio a la Ciudadanía, Sistemas de información, Medidas de asistencia y atención) también se ubicaron en el mes anterior (junio) 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 clasifica el 20,80% de peticiones como “Demás categorías”, dentro de las cuales se encuentran las peticiones atendidas (con respuesta definitiva) con 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; hay que mencionar que, en el periodo, ninguna dependencia dio cierre a peticiones utilizando este subtema.

#### 4. RECOMENDACIONES

- A las dependencias que en el mes de julio 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 (Participación ciudadana, Servicio a la Ciudadanía, 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 las dependencias (Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central de peticiones Distrito Capital y la Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección Vigilancia y Control), que presenta 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 (Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, Secretaría Privada) que con corte al último día de julio 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.
- 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