



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

BOGOTÁ D.C., SEPTIEMBRE 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 – AGOSTO 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 agosto 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 agosto 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 agosto se registraron 4.744 peticiones en los diferentes canales dispuestos por la entidad, observándose disminución en el registro de peticiones, pasando de 5.236 peticiones en julio a 4.744 en agosto.

El canal “E-mail” continúa siendo el más utilizado, y representa el 60,74% del total registrado para gestión en el mes de agosto.

El “Derecho de Petición de Interés Particular” continúa siendo la tipología más utilizada, y representa el 65,25% del total de peticiones registradas para gestión en entidad.

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

Con respecto a la gestión de traslado, se realizaron 6.631 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 cuanto a la gestión de respuesta, en agosto las dependencias de la entidad emitieron 205 respuestas, siendo la Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación, la que emitió el mayor número de respuestas definitivas (38,05%). Y sobre el tiempo de respuesta, se encuentra que tres dependencias dieron respuesta fuera de términos legales, y con corte al último día de agosto, una petición se encuentra pendiente de cierre y 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 y Manejo del Sistema; y el 96% 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 23,41% del total de peticiones con respuesta definitiva emitidas en agosto 2025.

En cuanto al cierre de peticiones (con respuesta definitiva) con el subtema “Traslado a entidades Distritales”, se encuentra que en agosto una dependencia dio cierre a 2 peticiones con este subtema.

3. DESCRIPCIÓN CUANTITATIVA Y CUALITATIVA

3.1 REGISTRO GENERAL DE PETICIONES

En la Tabla No 1 se presenta la información sobre registro de peticiones por los diferentes canales dispuestos por la Secretaría General; es necesario recordar que a la entidad ingresan peticiones cuya atención no es de su competencia, teniendo en cuenta que es administradora de los canales Web (Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas) y Telefónico (Línea 195), en las cuales la ciudadanía interpone peticiones sin un destinatario específico y por tanto se debe realizar el traslado de las mismas a las entidades competentes.

Tabla No 1. Peticiones registradas en la Secretaría General

DEPENDENCIAS	N° PETICIONES	TOTAL REGISTRADAS
Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas	2.758	4.744
Otras dependencias Secretaría General ¹	1.531	
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	455	

Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/09/2025

En el mes se registraron 4.744 peticiones, presentándose un mayor registro a través de la Central Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas, que representa el 58,14% del total registrado; en segunda posición se ubican las otras dependencias de la entidad con 32,27%,

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.

y en tercera posición la Línea 195 con 9,59%. Se observa disminución en el registro de peticiones, pasando de 5.236 peticiones en julio, a 4.744 en agosto (492 peticiones que representan variación del -9,40%).

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	971	63,42%
Oficina Consejería Distrital de Comunicaciones	389	25,41%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	98	6,40%
Oficina de Control Disciplinario Interno	36	2,35%
Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación	31	2,02%
Oficina Jurídica	5	0,33%
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	1	0,07%
TOTAL GENERAL	1.531	100,00%

Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/09/2025

Tomando como base las 1.531 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 63,42 % 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

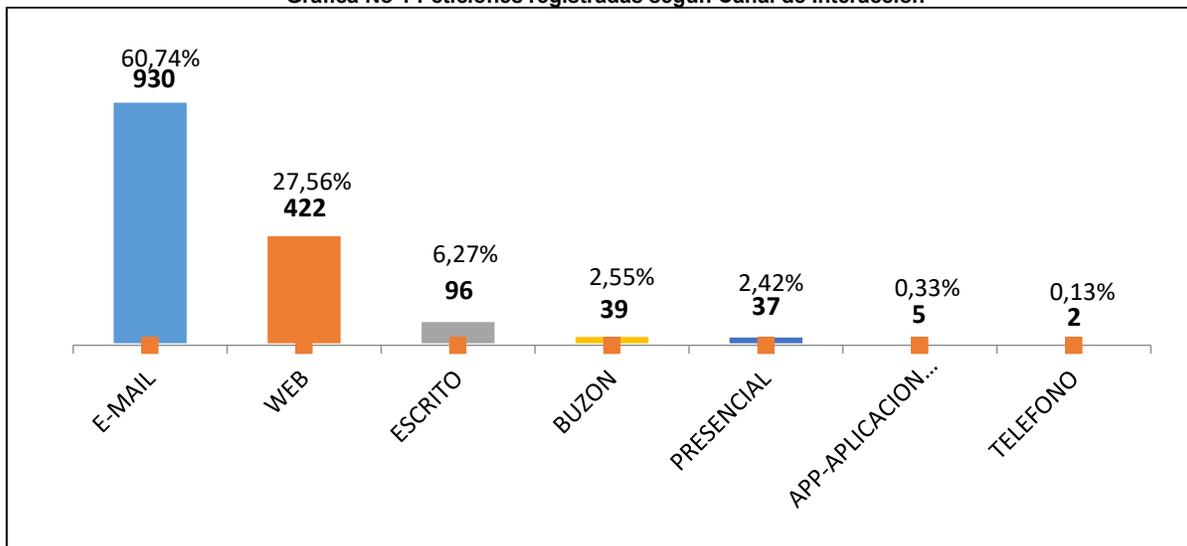
En la Gráfica No 1 se presentan las cifras discriminadas por canales de interacción utilizados por la ciudadanía para interponer sus peticiones (tomando como base las 1.531 peticiones registradas en las dependencias de la Secretaría General para gestión - Tabla No 2); observándose que el canal “E-mail” continúa siendo el más utilizado, y presenta aumento,

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

³ En los apartados 3.2; 3.3, y 3.4 se excluyen las cifras de las peticiones ingresadas por los canales Web y Telefónico (Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Dirección Distrital de Calidad del Servicio y la Línea 195 - Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía), teniendo en cuenta que casi la totalidad de peticiones ingresadas por estos canales son remitidas a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta.

pasando de representar el 59,51% en julio, al 60,74% en agosto.

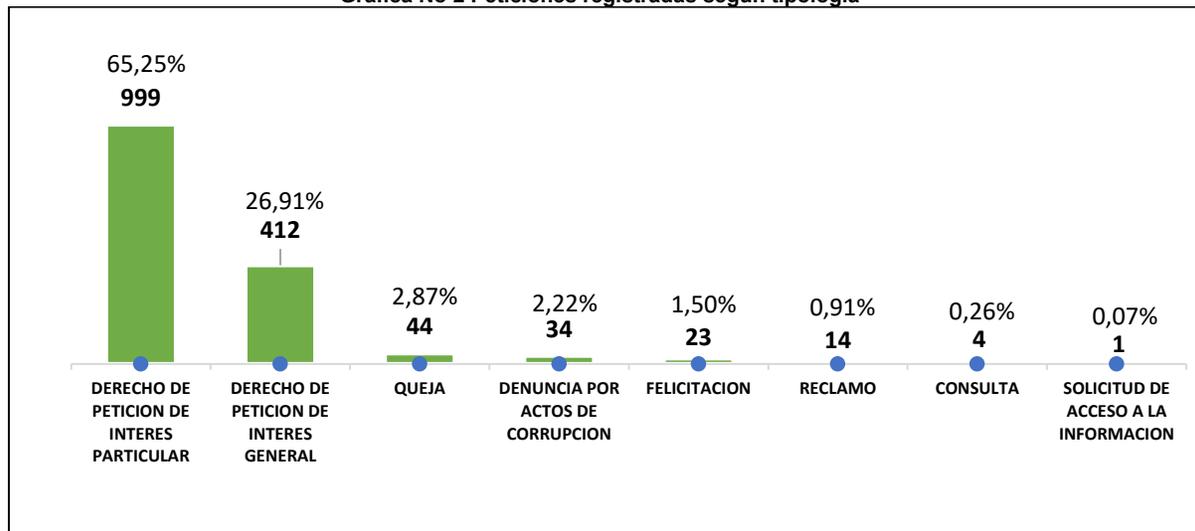
Grafica No 1 Peticiones registradas según Canal de Interacción



Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/09/2025

3.4 TIPOLOGÍAS

Grafica No 2 Peticiones registradas según tipología



Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/09/2025

Tomando como base las 1.531 peticiones registradas en las otras dependencias de la Secretaría General para gestión, 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 es la tipología más utilizada; se destaca que esta tipología representa un elevado porcentaje frente a la segunda tipología “Derecho de petición de interés General” que representa el 26,91% 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 agosto, 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 agosto 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	5.363	-
Otras Dependencias -Secretaría General	664	205
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	604	
TOTAL	6.631	205

Fuente: Reporte Bogotá te escucha – generado 01/09/2025

En agosto se realizaron 6.631 traslados de peticiones a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta. Y se emitieron 205 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 6.631 traslados de peticiones realizados en el mes de agosto, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio a

través de la Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas gestionó el 80,88% del total trasladado, las otras dependencias gestionaron el 9,11% y la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía a través de la Línea 195 gestionó el 10,01%.

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 agosto:

Tabla No 4. Dependencias con traslados extemporáneos

Dependencia	Peticiones con traslado extemporáneo
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía -Soporte funcional	1
Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección Vigilancia y Control	1

Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/09/2025

La Tabla No 4 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 agosto, las dependencias de la Secretaría General emitieron 205 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 AGOSTO DE OTROS PERIODOS	NO. DE PETICIONES RECIBIDAS Y CERRADAS EN AGOSTO	TOTAL GENERAL	
			No.	%
Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación	28	50	78	38,05%

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 AGOSTO DE OTROS PERIODOS	NO. DE PETICIONES RECIBIDAS Y CERRADAS EN AGOSTO	TOTAL GENERAL	
			No.	%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	21	40	61	29,76%
Subdirección de Gestion Documental	10	7	17	8,29%
Subdirección de Gestion del Patrimonio Documental del Distrito	10	1	11	5,37%
Dirección de Talento Humano	8	1	9	4,39%
Subdirección de Servicios Administrativos	1	7	8	3,90%
Oficina Consejería Distrital de Comunicaciones	4	1	5	2,44%
Oficina Jurídica	2	1	3	1,46%
Subdirección de Imprenta Distrital	1	2	3	1,46%
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	1	2	3	1,46%
Oficina de Control Disciplinario Interno	1	1	2	0,98%
Subsecretaría Corporativa	1	0	1	0,49%
Oficina Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones – TIC	1	0	1	0,49%
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	0	1	1	0,49%
Dirección de Contratación	0	1	1	0,49%
Dirección Administrativa y Financiera	1	0	1	0,49%
TOTAL GENERAL	90	115	205	100,00%

Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/09/2025

Se observa que, de los 205 cierres realizados con respuesta definitiva, el mayor porcentaje 56,10%, corresponde a peticiones ingresadas en el mes de agosto; a su vez, las respuestas a peticiones que ingresaron en periodos anteriores representan el 43,90%. Por otra parte, la Tabla No. 5 muestra que la Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación, con el 38,05% es la dependencia con mayor número de respuestas definitivas en el mes de agosto.

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	28	28	0	28	0	28	0	27	1	28	0	1
		100%	0%	100%	0%	100%	0%	96%	4%	100%	0%	

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la gestión de peticiones Bogotá te escucha - generado 01/09/2025

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

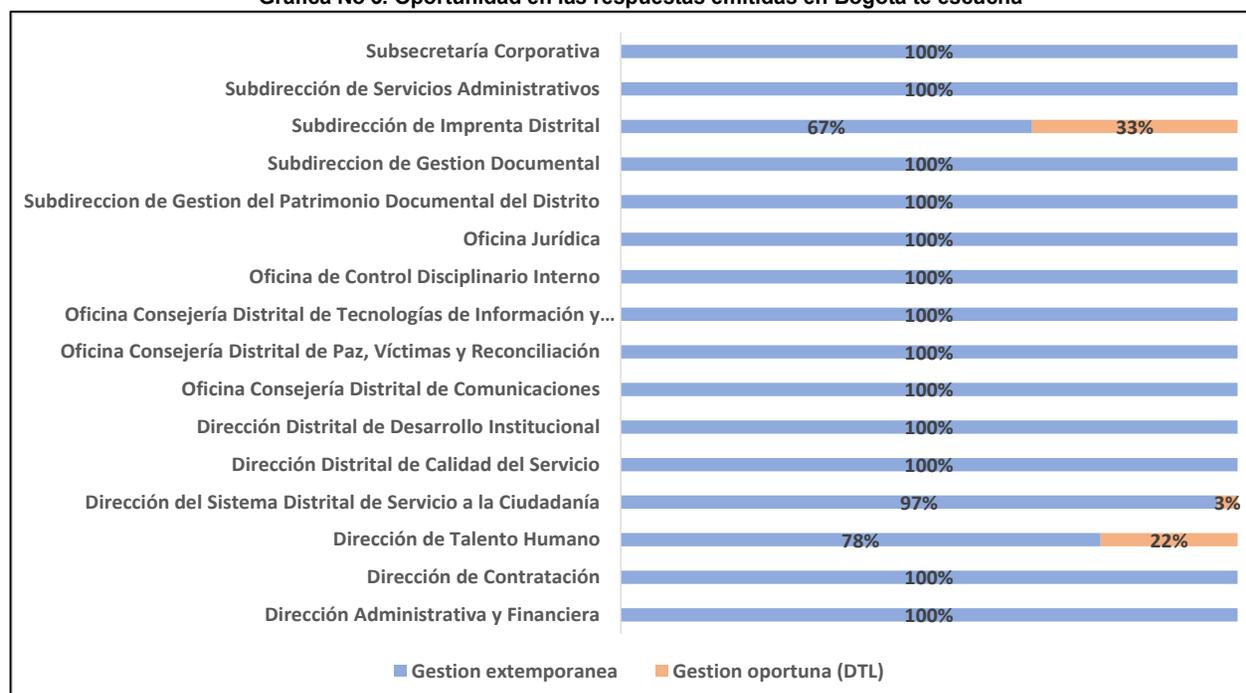
Bogotá te escucha; la muestra corresponde a 28 respuestas a peticiones ciudadanas, emitidas por las dependencias de la Secretaría General durante el mes de agosto.

Cumplimiento de criterios⁵

La evaluación de Calidad de las respuestas emitidas por las dependencias, muestra que el 100% de las respuestas evaluadas cumplen con los criterios de Coherencia, Claridad, Calidez y Manejo del Sistema; y el 96% cumplen con el criterio de oportunidad.

3.6.4 TIEMPOS DE RESPUESTA

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



Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/09/2025

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

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

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

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

Oportunidad: Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad, se brinde dentro de los términos legales, según sea el tipo de solicitud.

Manejo del Sistema: Hace referencia a la correcta utilización o no del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas por parte de los funcionarios que operan la plataforma.

emitidas en Bogotá te escucha⁶, dentro de términos de Ley; se observa que 3 dependencias presentan gestión extemporánea (fuera de términos): La Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía con las peticiones # 3431302025, 3244952025, que representan el 3,28% del total gestionado (61 peticiones); la Dirección de Talento Humano con las peticiones # 3664692025, 3648462025, que representan el 22,22% del total gestionado (9 peticiones); y la Subdirección de Imprenta Distrital con la petición # 3501392025, que representa el 33,33% del total gestionado (3 peticiones).

A continuación, en la Tabla No 7 se presentan las cifras de peticiones que con corte al último día de agosto se encuentran pendientes de cierre en Bogotá te escucha; detallando las que están dentro de términos, las vencidas (sin respuesta) y las pendientes por otras causas:

Tabla No 7 Peticiones pendientes de cierre por dependencia

DEPENDENCIA	PETICIONES PENDIENTES DE CIERRE (EN TÉRMINOS)	PETICIONES PENDIENTES DE CIERRE POR DESISTIMIENTO TÁCITO	PETICIONES PENDIENTES VENCIDAS	TOTAL
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	206	0	0	206
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	32	3	0	35
Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación	17	0	0	17
Subdirección de Gestión Documental	15	0	0	15
Dirección de Talento Humano	8	0	0	8
Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito	5	0	0	5
Oficina de Control Disciplinario Interno	5	0	0	5
Secretaría Privada	2	1	0	3
Oficina Consejería Distrital de Comunicaciones	3	0	0	3
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	2	0	0	2
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	1	0	0	1
Dirección de Contratación	1	0	0	1
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	1	0	0	1
Subdirección de Imprenta Distrital	0	0	1	1
Oficina Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	1	0	0	1
Subdirección del Sistema Distrital de Archivos	1	0	0	1
TOTAL	300	4	1	305

Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/09/2025

Se evidencia que, con corte al último día de agosto, 300 peticiones ciudadanas se encuentran pendientes de cierre dentro de términos, es decir, no han superado el tiempo legalmente establecido. Por otra parte, 4 peticiones se encuentran pendientes de cierre por desistimiento tácito; se aclara que para estas últimas no hay términos legales establecidos, pero es

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.

necesario proceder con el cierre en Bogotá te escucha. Finalmente, se observa que una petición, en la Subdirección de Imprenta Distrital, con corte al último día de agosto, se encuentra vencida para dar respuesta.

3.6.5 CATEGORÍAS Y SUBTEMAS MÁS REITERADOS

Tomando como base las 205 respuestas emitidas en el mes de agosto 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
SERVICIO A LA CIUDADANÍA	ATENCIÓN DEL PERSONAL EN LOS PUNTOS	14,63%
	ASESORÍA Y ORIENTACIÓN CON RESPUESTA INMEDIATA	5,85%
	SERVICIO DEL PERSONAL DE APOYO	1,95%
	INFORMACIÓN INCOMPLETA	0,49%
	INFORMACIÓN ERRÓNEA DESACTUALIZADA O INEXISTENTE	0,49%
PARTICIPACIÓN CIUDADANA	PARTICIPACIÓN EN GENERAL	14,63%
	GARANTÍAS	0,98%
SISTEMAS DE INFORMACIÓN	RESTABLECIMIENTO CREDENCIALES DE ACCESO	9,27%
	UNIFICACIÓN DE CUENTAS DE USUARIOS	1,95%
	MANEJO Y FUNCIONALIDAD DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS	1,95%
	RECLAMO DE DATOS HABEAS DATA	0,98%
	CONSULTA DE DATOS HABEAS DATA	0,49%
MEDIDAS DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN	AYUDA/ATENCIÓN HUMANITARIA EN OTRAS ETAPAS	11,22%
ESTABILIZACIÓN SOCIOECONÓMICA	EMPRENDIMIENTO	4,39%
	FORMACIÓN	2,44%
	EDUCACIÓN SUPERIOR	1,46%
DEMÁS CATEGORÍAS		26,83%
TOTAL		100%

Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/09/2025

Se concluye que la categoría “Servicio a la ciudadanía”, es la más reiterada en la Secretaría General con 48 peticiones (23,41% del total de respuestas definitivas emitidas por las dependencias en el mes). Adicionalmente, se observa que 4 categorías (Servicio a la Ciudadanía, Participación ciudadana, Sistemas de información, Medidas de asistencia y atención) también se ubicaron en el mes anterior (julio) 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 55 peticiones (26,83%) 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 Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía dio cierre a las peticiones No 3628072025 y 3932412025, 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 agosto 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, medidas de asistencia y atención, estabilización socioeconómica) 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, Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control), 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 (Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía y Secretaría Privada) que con corte al último día de agosto 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. Y a la Subdirección de Imprenta Distrital que presenta una petición pendiente vencida, se le invita a realizar un seguimiento efectivo en los tiempos de cierre de peticiones en Bogotá te escucha y propiciar las mejoras pertinentes con el fin de dar cumplimiento a los términos de ley vigentes.

- 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 Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, que dio cierre a dos 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.
- 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