



4221000

Bogotá D.C.

Doctora

CARINE PENING GAVIRIA

Subsecretaria de Gestión Documental

SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO - SDGDirección Electrónica: radicacionsdg.nivelcentral@gobiernobogota.gov.co

BOGOTÁ, D.C. -

Asunto: 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 OCTUBRE DE 2025.

Referenciado:

Respetada Doctora:

En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de octubre del 2025:

1. Resultado seguimiento a los criterios de Calidad de las respuestas y a peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

Para el periodo objeto de seguimiento, remitimos en el archivo Excel adjunto los resultados de la evaluación de la calidad de la respuesta. La Entidad deberá revisar el porcentaje de cumplimiento, junto con el detalle de las observaciones, así como el número y la descripción de las peticiones vencidas.

2. Seguimiento a los planes de mejora relacionados con los resultados de la evaluación de calidad de las respuestas:

De acuerdo con los resultados obtenidos en el mes evaluado, respetuosamente reiteramos la solicitud de presentar un plan de mejoramiento que incluya las acciones preventivas y correctivas necesarias para alcanzar el 100% de cumplimiento en los criterios de calidad de las respuestas y reducir a cero el número de peticiones vencidas. Dicho plan deberá incluir, como mínimo, los siguientes aspectos:

- a. Descripción del tipo de acción a realizar (preventiva o correctiva), formulada de manera concreta.
- b. Acciones de mejora que se van a llevar a cabo, especificando las actividades para dar cumplimiento a la acción.
- c. Fecha de inicio y de finalización de cada una de las actividades.
- d. Responsable de la acción.

Es pertinente señalar que, una vez la Entidad remita el plan de mejoramiento, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio realizará el seguimiento correspondiente a su cumplimiento. Por lo anterior, agradecemos enviarlo a esta Dirección en el formato adjunto, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la recepción de esta solicitud.

3. Sobre el oficio radicado por la Secretaría Distrital de Gobierno No. 20254600508621 de 07 de noviembre de 2025

Por medio del oficio arriba indicado, esta Dirección recibió sus observaciones frente al Informe de calidad de las respuestas del mes de septiembre de 2025. En este, en un primer momento se expone la inconformidad con la evaluación de las siguientes respuestas a peticiones anónimas:

- **Radicado No. 4619812025**

Comentario

Apreciado(a) ciudadano(a): Comedidamente nos permitimos informarle que la petición identificada con el número 4619812025, remitida por usted a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha de la Alcaldía Mayor de Bogotá, fue recibida por la Secretaría Distrital de Gobierno e ingresada en nuestro Gestor Documental ORFEO con fecha 09/09/2025 bajo el número 20254603061742, el cual podrá consultar a través del siguiente enlace web: <https://tramite.gobiernobogota.gov.co/consulta-estado-proceso>. Dado el contenido de su requerimiento, este fue remitido por competencia a la Alcaldía Local de Puente Aranda, encargada de dar trámite conforme a lo establecido en el artículo 223 de la Ley 1801 de 2016 – Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana. Lo anterior, en virtud de que su solicitud se enmarca en lo previsto en el artículo 2º de la misma ley, que señala como objeto salvaguardar la convivencia en el territorio nacional en aspectos como: espacio público, inspección, vigilancia y control de establecimientos de comercio, conflictos entre ciudadanos, comparendos, perturbación a la posesión, infracción urbanística y copia de expedientes. En este sentido, le informamos que su requerimiento no será tramitado como un derecho de petición, dado que la respuesta de fondo será emitida por el Inspector de Policía, en audiencia pública debidamente programada, una vez se haya agotado el procedimiento correspondiente. Es importante precisar que el procedimiento único de policía es de naturaleza especial y se encuentra regulado por la Ley 1801 de 2016, por lo que no le es aplicable el trámite del derecho de petición regulado por el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y desarrollado mediante la Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.” Así lo ha reiterado la Corte Constitucional en la Sentencia T-230 de 2020. “Finalmente, lo invitamos a radicar sus requerimientos en línea a través del siguiente enlace: https://app.gobiernobogota.gov.co/ventanilla_virtual/. La Secretaría Distrital de Gobierno trabaja continuamente para mejorar la gestión pública, generar valor y fortalecer la confianza de la ciudadanía en nuestra institución. Por tanto, la Magia del Servicio nos invita a tener en cuenta que, la eficiencia en el servicio de relacionamiento con la ciudadanía y en todas las actividades de la entidad son esenciales para cumplir con su misión. Además, esta eficiencia es clave para construir una visión conjunta y próspera de la ciudad.

- **Radicado No. 4731312025**

Comentario

Apreciado(a) ciudadano(a): Comedidamente nos permitimos informarle que la petición identificada con el número 4731312025, remitida por usted a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha de la Alcaldía Mayor de Bogotá, fue recibida por la Secretaría Distrital de Gobierno e ingresada en nuestro Gestor Documental ORFEO con fecha 09/09/2025 bajo el número 20254603082192, el cual podrá consultar a través del siguiente enlace web: <https://tramite.gobiernobogota.gov.co/consulta-estado-proceso>. Dado el contenido de su requerimiento, este fue remitido por competencia a la Alcaldía Local de Usaquén, encargada de dar trámite conforme a lo establecido en el artículo 223 de la Ley 1801 de 2016 – Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana. Lo anterior, en virtud de que su solicitud se enmarca en lo previsto en el artículo 2º de la misma ley, que señala como objeto salvaguardar la convivencia en el territorio nacional en aspectos como: espacio público, inspección, vigilancia y control de establecimientos de comercio, conflictos entre ciudadanos, comparendos, perturbación a la posesión, infracción urbanística y copia de expedientes. En este sentido, le informamos que su requerimiento no será tramitado como un derecho de petición, dado que la respuesta de fondo será emitida por el Inspector de Policía, en audiencia pública debidamente programada, una vez se haya agotado el procedimiento correspondiente. Es importante precisar que el procedimiento único de policía es de naturaleza especial y se encuentra regulado por la Ley 1801 de 2016, por lo que no le es aplicable el trámite del derecho de petición regulado por el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y desarrollado mediante la Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.” Así lo ha reiterado la Corte Constitucional en la Sentencia T-230 de 2020. “Finalmente, lo invitamos a radicar sus requerimientos en línea a través del siguiente enlace: <https://www.gobiernobogota.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/tramites-opas-otras-consultas/ventanilla-virtual-radicaion>.” La Secretaría Distrital de Gobierno trabaja continuamente para mejorar la gestión pública, generar valor y fortalecer la confianza de la ciudadanía en nuestra institución. Por tanto, la Magia del Servicio nos invita a tener en cuenta que, la eficiencia en el servicio de relacionamiento con la ciudadanía y en todas las actividades de la entidad son esenciales para cumplir con su misión. Además, esta eficiencia es clave para construir una visión conjunta y próspera de la ciudad.

En el oficio se indica que a estos dos radicados se les dio cierre en el sistema Bogotá te Escucha, al ser clasificados como solicitudes que corresponden a temas relacionados con la Ley 1801 de 2016 “Por la cual se expide el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana”, y no ser peticiones a las que se refiere la Ley 1755 de 2015. Adicionalmente que la gestión y respuesta de las mismas se realizaría mediante el Aplicativo de Gestión Documental de la Secretaría Distrital de Gobierno (ORFEO).

Esta Dirección resalta que los radicados arriba indicados fueron adecuadamente clasificados ya que no se tratan de peticiones en el marco de la Ley 1755 de 2015, y que adicionalmente las respuestas son completas ya informan al ciudadano dónde consultar y hacer seguimiento a su solicitud.

Sin embargo, las respuestas a estos radicados no fueron publicadas, lo cual impidió que los ciudadanos conocieran el estado de su trámite en el sistema Bogotá te Escucha. Es menester recordar que las autoridades administrativas deben propender porque sus actos sean eficaces y cumplan con el objetivo que persiguen, de conformidad con el artículo 3 de la Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, el cual establece:

“ARTÍCULO 3o. PRINCIPIOS. Todas las autoridades deberán interpretar y aplicar las disposiciones que regulan las actuaciones y procedimientos administrativos a la luz de los principios consagrados en la Constitución Política, en la Parte Primera de este Código y en las leyes especiales.

(...)

11. En virtud del principio de eficacia, las autoridades buscarán que los procedimientos logren su finalidad y, para el efecto, removerán de oficio los obstáculos puramente formales, evitarán decisiones inhibitorias, dilaciones o retardos y sanearán, de acuerdo con este Código las irregularidades procedimentales que se presenten, en procura de la efectividad del derecho material objeto de la actuación administrativa.”

En consecuencia, las respuestas a los radicados anónimos debieron ser publicadas con el fin de cumplir con su objetivo que era comunicar el estado del trámite. De otro lado, se analizará la evaluación a la respuesta de siguiente radicado:

- **Radicado No. 5207912025**

Comentario

Apreciado(a) ciudadano(a): comedidamente nos permitimos informarle que la petición 5207912025 remitida por usted a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá e ingresada a nuestro sistema de Gestión Documental con el radicado No 20254603309732 y asignado a la Dirección ADMINISTRATIVA el 30 de agosto de 2025 procede a ser cerrada en cuanto no es un derecho de petición. Recuerde que Bogotá te escucha, es un sistema de información diseñado e implementado por la Alcaldía de Bogotá como instrumento tecnológico para registrar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes y felicitaciones de origen ciudadano. La Secretaría Distrital de Gobierno trabaja continuamente para mejorar la gestión pública, generar valor y fortalecer la confianza de la ciudadanía en nuestra institución. Por tanto, la Magia del Servicio nos invita a tener en cuenta que, la eficiencia en el servicio de relacionamiento con la ciudadanía y en todas las actividades de la entidad son esenciales para cumplir con su misión. Además, esta eficiencia es clave para construir una visión conjunta y próspera de la ciudad.

En el oficio de observaciones a la evaluación de las respuestas se indicó que, al referirse a una solicitud de certificación de tiempos laborados, se trataba de un trámite interno de la Secretaría Distrital de Gobierno, por lo cual se le dio cierre en el sistema Bogotá te escucha. Para determinar el adecuado proceder en lo que se refiere a certificaciones derivadas de vínculos laborales o contractuales, es importante tener en cuenta lo establecido en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá, el cual establece:

“5.3 Criterios para el registro de peticiones

(...)

Peticiones de solicitantes con vínculo laboral o contractual vigente: las peticiones realizadas por personas naturales o jurídicas a la entidad (por ejemplo, certificación laboral de servidores o servidoras activos, certificación de ejecución contractual, certificación tributaria o de pagos, certificación de bono pensional, entre otros) y que cuenten con un vínculo laboral o contractual vigente con la entidad responsable de atenderlas, **NO** deben ser registradas en el sistema, pues el trámite se debe realizar por los medios internos dispuestos por cada entidad.

En caso de ser registradas en el Sistema y asignadas a una dependencia para el trámite interno, queda a discreción de la dependencia brindar la información requerida en la petición o invitarle a presentar la solicitud por según los procedimientos internos dispuestos para tal fin, téngase en cuenta que debe contener los elementos establecidos en el capítulo 1, del núcleo esencial de la petición

En tal sentido, la creación de dichas peticiones puede ser validada con las Oficinas de Talento Humano, de Contratación, o quién haga sus veces, al ser las dependencias que disponen de la información necesaria para realizar dicha verificación."

Por tanto, para dar un adecuado tratamiento a este tipo de solicitudes, es necesario determinar si el solicitante se encuentra vinculado en la actualidad con la entidad. En el caso bajo estudio el solicitante ya no se encontraba vinculado con la entidad, y por consiguiente su solicitud debía ser clasificada como derecho de petición. Sin embargo, en respuesta a la petición se indicó al peticionario que su comunicación no constituía un derecho de petición. Es importante destacar que una solicitud solo puede considerarse un trámite interno cuando el solicitante se encuentra a la fecha de presentación de la solicitud vinculado a la entidad.

En consecuencia, al tratarse de un derecho de petición, la Oficina de Atención a la Ciudadanía debió registrar y dar traslado a la Dirección Administrativa a través del sistema Bogotá te Escucha, por lo que no se debió cerrar la petición como consecuencia de una respuesta definitiva.

Aprovechamos este espacio para recordar la comunicación enviada por correo electrónico el 30 de septiembre de 2025, con el asunto "Alineación de protocolos sobre uso de Bogotá Te Escucha". En dicha comunicación se solicitó iniciar un proceso de cualificación dirigido al equipo de atención a la ciudadanía de las alcaldías locales.

Hasta el momento, no hemos recibido los informes de resultados de estos espacios. Agradecemos remitir la información correspondiente, teniendo en cuenta que la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia ha solicitado dicho reporte.



Finalmente, nos permitimos reiterar que, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, estamos en total disposición de realizar el acompañamiento que requiera la entidad y que permita mejorar día a día la calidad en la atención de los ciudadanos por parte de la Administración Distrital.

Cordialmente,

ANA MARÍA PÉREZ VARGAS
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia:

SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO - SDG - LADY JOHANNA MEDINA MURILLO - radicacionsdg.nivelcentral@gobiernobogota.gov.co

Anexos Electrónicos: 2

Proyectó: SANDRA LILIANA AVILA ARENAS

Revisó: ANA MARÍA PÉREZ VARGAS

Aprobó: ANA MARÍA PÉREZ VARGAS