



4221000

Bogotá D.C.

Doctor:

JUAN SEBASTIÁN GACHARNA BELLO

SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACION - SDP

Dirección Electrónica: radicacionplaneacionbogota@sdp.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 DICIEMBRE DE 2025.

Referenciado:

Respetado Doctor:

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 diciembre de 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 sujeto de seguimiento, enviamos en el archivo Excel que se adjunta, los resultados de la evaluación de la calidad de la respuesta, en el cual la Entidad debe revisar el porcentaje de su cumplimiento con el detalle de las observaciones, así mismo el número y detalle de peticiones vencidas.

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

Al respecto, confirmamos la recepción de los comunicados con radicados de ingreso en la Secretaría General SIPA 1-2025-66796 del día 13 de enero del 2026 y mesa de trabajo realizada el 07 de enero de 2026 respecto de la gestión de las solicitudes presentadas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha. Así bien, resulta pertinente precisar el lineamiento aplicable y su incidencia en la clasificación, trámite y registro de las solicitudes.

Página número 1 de 4

Documento Electrónico: b7140eeb-f157-4161-abb9-f29683931cf9

Cra 8 No. 10-65
Código Postal 111711
Tel: +57 (601) 381 3000
www.secretariageneral.gov.co
Info: Línea 195

ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.SECRETARÍA
GENERAL

En primer lugar, el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Versión 3, al referirse al numeral 2 “Trámites y Otros Procedimientos Administrativos (OPA)”, establece como regla general que:

“... las solicitudes que se radiquen directamente en la entidad, relacionadas con los trámites y OPAS que se encuentren referenciadas en la Guía de Trámites y Servicios, NO deberán ser registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.”

No obstante, el mismo apartado dispone una excepción cuando el requerimiento llega al Sistema Bogotá te escucha, al señalar que:

“... únicamente serán registradas las solicitudes relacionadas con trámites y OPAS (...) que deban ser trasladadas por competencia a otra entidad, o aquellas radicadas directamente por la ciudadanía en el Sistema.”

Lo anterior implica que, en los casos en los que la solicitud recibida corresponde en realidad a un trámite u OPA cuya competencia es de otra entidad, el numeral 2 del Manual establece que esta situación activa una de las excepciones que sí obligan al registro y gestión dentro del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. En estos eventos, la entidad receptora debe registrar la solicitud en Bogotá te escucha y proceder a efectuar el traslado por competencia, utilizando el evento del sistema correspondiente.

Por otra parte, cuando la ciudadanía ingresa directamente a Bogotá te escucha una solicitud que, por su contenido, corresponde a un trámite u OPA de la entidad competente, la excepción prevista en el numeral 2 del Manual establece la gestión de dicho requerimiento dentro del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. Así, la entidad validará que:

- El requerimiento contenga los requisitos mínimos para iniciar su proceso en la entidad. En caso contrario, se solicitará ampliación o aclaración a la peticionaria o peticionario según el caso.
- Si la solicitud se encuentra completa, la entidad emitirá respuesta en el sistema, indicándole a la peticionaria o peticionario el tiempo con el que cuenta la entidad para atender la solicitud y el medio para consultar el estado de la misma.

Adicionalmente, este análisis guardaría coherencia con los deberes de registro, seguimiento y control que rigen para la Administración Distrital, de acuerdo con lo establecido en el artículo 3, numeral 3 del Decreto Distrital 371 de 2010:

“El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones,

así como (...) la elaboración de un informe estadístico mensual, (...) el cual deberá ser remitido a la Secretaría General (...) y a la Veeduría Distrital.”

Si bien la norma describe al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), es aplicable al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha como plataforma oficial vigente. En tal sentido, el debido cumplimiento de los estándares de registro y clasificación —incluyendo el tratamiento de trámites u OPAS ingresados por Bogotá te escucha — constituye un elemento indispensable para garantizar la calidad, consistencia y confiabilidad de la información reportada por la entidad.

De igual manera acuerdo con los resultados obtenidos en el mes sujeto de evaluación, respetuosamente solicitamos formular un plan de mejoramiento donde se incluyan las acciones preventivas y correctivas que permitan alcanzar el 100% de cumplimiento en los criterios de calidad de las respuestas y reducir a cero el número de peticiones vencidas, el cual deberá contener por lo menos los siguientes aspectos:

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

De otra parte, es pertinente manifestar que una vez se cuente con el plan de mejoramiento por parte de la entidad, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, realizará seguimiento al cumplimiento de este. Por lo anterior agradecemos allegarlo a esta Dirección a más tardar en los siguientes diez (10) días hábiles contados a partir de la recepción de esta solicitud en el formato que se anexa.

Teniendo en cuenta las fallas técnicas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, adjuntamos a este informe constancia de envío del comunicado. Es importante resaltar que las consideraciones contenidas en el documento en mención fueron tenidas en cuenta por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio al momento de realizar la evaluación de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas.

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 permitan mejorar día a día la calidad en la atención de la ciudadanía por parte de la Administración Distrital.



Atentamente,

ANA MARÍA PÉREZ VARGAS
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia:

SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACION - SDP - DENIS ALEIDA PARRA SUÁREZ - radicacionplaneacionbogota@sdp.gov.co

Anexos Electrónicos: 3

Proyectó: MARIA CAMILA VELÁSQUEZ PIRA
Revisó: ANA MARÍA PÉREZ VARGAS
Aprobó: ANA MARÍA PÉREZ VARGAS