



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

INFORME CONSOLIDADO GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS SECRETARÍA GENERAL VIGENCIA 2025

BOGOTÁ D.C., FEBRERO 2026

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.....	7
3.5 PETICIONES RELACIONADAS CON VEEDURÍAS CIUDADANAS	7
3.6 GESTIÓN DE TRASLADO Y RESPUESTA.....	8
3.6.1 GESTIÓN DE TRASLADO	9
3.6.2 GESTIÓN DE RESPUESTA	10
3.6.3 EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS	11
3.6.4 TIEMPOS DE RESPUESTA	12
3.6.5 CATEGORÍAS Y SUBTEMAS MÁS REITERADOS.....	14
4. RECOMENDACIONES	15

INFORME CONSOLIDADO GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS SECRETARÍA GENERAL VIGENCIA 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 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 a 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 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 año.

2. RESUMEN EJECUTIVO

En 2025 se registraron 67.111 peticiones en los diferentes canales dispuestos por la entidad, observándose una disminución en el registro de peticiones, pasando de 72.230 peticiones en 2024¹, a 67.111 en el 2025.

El canal E-mail² es el más utilizado, y representa el 60,28% del total de peticiones registradas en las dependencias de la Secretaría General para gestión.

El Derecho de Petición de Interés Particular es la tipología más utilizada y representa el 67,34% del total de peticiones registradas en las otras dependencias de la Secretaría General para gestión.

Con respecto a peticiones de Veedurías Ciudadanas, en 2025 en la Secretaría General se atendieron 14 peticiones referentes a veedurías ciudadanas.

Con respecto a la gestión de traslado y respuesta, se realizaron 91.530 traslados de

¹ Informe Consolidado Gestión de Peticiones Ciudadanas Secretaría General vigencia 2024

peticiones a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta; encontrándose que 13 dependencias presentaron tiempos de traslado superiores a los términos legalmente establecidos.

En 2025, las dependencias de la entidad emitieron 2.686 respuestas, siendo la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, la que emitió el mayor número de respuestas definitivas (33,43%).

Sobre el tiempo de respuesta, se encuentra que 7 dependencias presentan gestión extemporánea (fuera de términos legales) en su respuesta a las peticiones ciudadanas. Y, con corte al último día de la vigencia 2025, 6 peticiones se encuentran pendientes de cierre y fuera de los términos legales para dar respuesta.

La evaluación de la calidad de las respuestas emitidas por las dependencias, muestra que, de las 335 respuestas evaluadas, 328 (98%) cumplen con los criterios de “Coherencia”, “Claridad”, “Calidez”; y 325 respuestas (97%) cumplen con la “Oportunidad” y “Manejo del Sistema”.

Con respecto a las categorías y subtemas más reiterados, la categoría “Sistemas de información” es la más reiterada en la vigencia 2025 en la Secretaría General representando el 20,44% del total de peticiones con respuesta definitiva emitidas en 2025.

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 Vigencia 2025

DEPENDENCIAS	Nº PETICIONES	TOTAL REGISTRADAS
Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas	41.267	67.111
Otras dependencias Secretaría General ²	19.481	
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	6.363	

Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/01/2026

La Tabla No 1 muestra que en la vigencia 2025 se registraron 67.111 peticiones,

² Peticiones registradas por las dependencias de la entidad, distintas a las registradas por la Central Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas y la Línea 195.

presentándose un mayor registro a través de la Central Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas, que representa el 61,49% del total registrado; en segunda posición se ubican las otras dependencias de la entidad con 29,03%, y en tercera posición la Línea 195 con 9,48%. Frente a la vigencia anterior, se observa disminución en el registro de peticiones, pasando de 72.230 peticiones en 2024³, a 67.111 en la vigencia 2025, presentándose una diferencia de -5.119 peticiones que representan una disminución del 7,09%.

3.2 PETICIONES REGISTRADAS⁴ POR DEPENDENCIA⁵

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

DEPENDENCIA	PETICIONES	
	No.	%
Subdirección de Gestión Documental	12.798	65,69%
Oficina Consejería Distrital de Comunicaciones	4.418	22,68%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	1.268	6,51%
Oficina de Control Disciplinario Interno	365	1,87%
Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación	335	1,72%
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	232	1,19%
Oficina Jurídica	51	0,26%
Oficina Asesora de Planeación	5	0,03%
Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control	4	0,02%
Oficina de Control Interno	2	0,01%
Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito	1	0,01%
Oficina Consejería Distrital de Relaciones Internacionales	1	0,01%
Oficina Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	1	0,01%
TOTAL GENERAL	19.481	100%

Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/01/2026

Tomando como base las 19.481 peticiones registradas por las dependencias de la Secretaría General, 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 65,69 % del total registrado en la vigencia para gestión (respuesta o traslado); lo anterior, teniendo en cuenta que las peticiones que ingresan por correspondencia a través de los canales “Escrito” y “E-mail”, se registran

³ Informe Consolidado Gestión de Peticiones Ciudadanas Secretaría General vigencia 2024

⁴ "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.

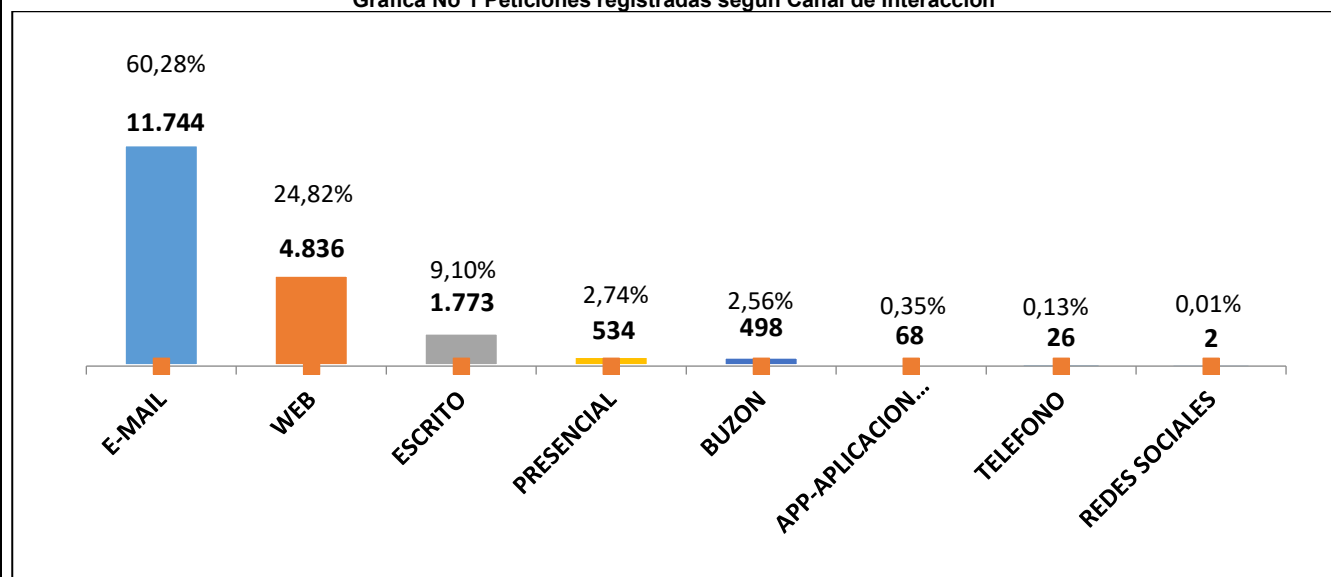
⁵ Se excluyen las cifras de las peticiones ingresadas por los canales Web y Telefónico (Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Dirección Distrital de Calidad del Servicio y la Línea 195 - Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía), teniendo en cuenta que casi la totalidad de peticiones ingresadas por estos canales son remitidas a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta.

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

A continuación, se presentan las cifras discriminadas por canales de interacción utilizados por la ciudadanía para interponer sus peticiones (tomando como base las 19.481 peticiones registradas por las dependencias de la entidad⁶):

Grafica No 1 Peticiones registradas según Canal de Interacción



Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/01/2026

La Gráfica No 1 muestra que los cinco canales de interacción más utilizados por la ciudadanía para interponer sus peticiones en la vigencia 2025 son: E-mail, Web, Escrito, Presencial y Buzón; las cifras permiten concluir que en la vigencia 2025 el 99,51% de peticiones ciudadanas fueron registradas a través de estos cinco canales. De estos canales, el “E-mail” es el más utilizado, y representa el 60,28% del total de peticiones registradas en las dependencias de la Secretaría General para gestión; en la segunda posición se ubica, el canal Escrito con el 24,82%.

Al comparar estas cifras con las de la vigencia anterior (2024⁷), se destaca que el canal E-mail continúa siendo el más utilizado y presenta disminución, pasando de representar el 74,72% en

⁶ Ibidem

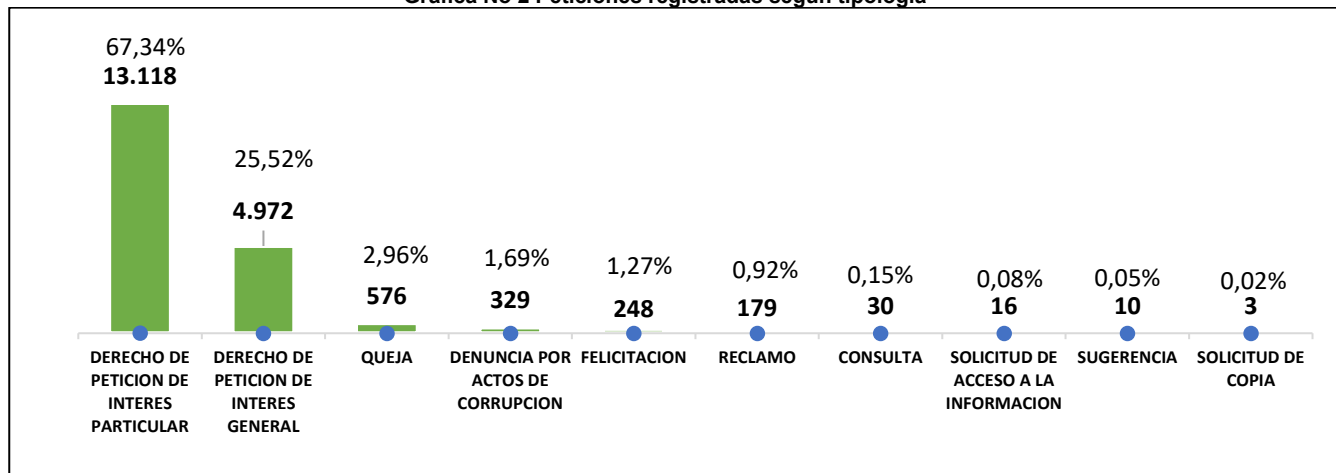
⁷ Informe Consolidado Gestión de Peticiones Ciudadanas Secretaría General vigencia 2024

el 2024, a representar el 60,28% en el 2025.

3.4 TIPOLOGÍAS

Tomando como base las 19.491 peticiones registradas por las dependencias de la entidad⁸, se presenta la clasificación por tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones ante la entidad.

Grafica No 2 Peticiones registradas según tipología



Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/01/2026

La Gráfica No 2 muestra que el “Derecho de Petición de Interés Particular” es la tipología más utilizada y representa el 67,34% del total de peticiones registradas en las otras dependencias de la Secretaría General para gestión; en la segunda posición se ubica el Derecho de petición de Interés General” que representa el 25,52% del total de peticiones registradas para gestión en la Secretaría General.

Al comparar estas cifras con las de la vigencia anterior (2024⁹), se destaca que el “Derecho de Petición de Interés Particular” continúa siendo la tipología más utilizada y presenta disminución en su porcentaje, que pasó del 86,77% en 2024¹⁰ al 67,34% en el 2025. Por otra parte, se observa que el Derecho de Petición de Interés General continúa siendo la segunda tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones ante la entidad.

3.5 PETICIONES RELACIONADAS CON VEEDURÍAS CIUDADANAS

⁸ 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.

⁹ Informe Consolidado Gestión de Peticiones Ciudadanas Secretaría General vigencia 2024

¹⁰ Ibídem

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 2025, a continuación, en la Tabla No 3 se muestran las peticiones que se clasificaron dentro del subtema "Veeduría ciudadana" las cuales totalizan 14 peticiones, especificando la oportunidad en la gestión:

Tabla No 3. Peticiones referentes a Veedurías ciudadanas

DEPENDENCIA	GESTIÓN OPORTUNA	GESTIÓN EXTEMPORÁNEA	TOTAL GENERAL
Dirección de Talento Humano	3	1	4
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	-	1	1
Oficina Jurídica	3	-	3
Subdirección de Servicios Administrativos	1	-	1
Dirección Administrativa y Financiera	2	-	2
Oficina Asesora de Planeación	1	-	1
Jefatura del Gabinete Distrital	1	-	1
Subsecretaría Corporativa	1	-	1
TOTAL GENERAL	12	2	14

Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/01/2026

Se observa que, en la vigencia 2025, dos (2) dependencias atendieron peticiones clasificadas dentro del subtema "Veedurías ciudadanas" de manera extemporánea, a estas se les recomienda realizar un mayor seguimiento a los tiempos de cierres en Bogotá te escucha, a fin de garantizar que las respuestas a estas peticiones se den de manera clara y oportuna.

3.6 GESTIÓN DE TRASLADO Y RESPUESTA

Tabla No 4. Número de peticiones gestionadas 2025

DEPENDENCIA	TRASLADOS	RESPUESTAS
Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas	73.942	-
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	9.057	-
Otras Dependencias Secretaría General	8.531	2.686
TOTAL	91.530	2.686

Fuente: Reporte Bogotá te escucha – generado 01/01/2026

En la Tabla No 4 se muestra la gestión de traslado y respuesta realizada en 2025 en la Secretaría General, observándose que en la vigencia se realizaron 91.530 traslados de

peticiones a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta. Y se emitieron 2.686 respuestas cuyas principales categorías y subtemas se detallan posteriormente, en el numeral 3.6.5.

3.6.1 GESTIÓN DE TRASLADO

De los 91.530 traslados de peticiones realizados en 2025 (Tabla No 4), la Dirección Distrital de Calidad del Servicio a través de la Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas gestionó el 80,78% del total trasladado, la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía a través de la Línea 195 gestionó el 9,90% y las otras dependencias gestionaron el 9,32% del total.

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...*”, seguidamente, en la Tabla No 5 se presentan los tiempos de traslado extemporáneos en las dependencias de la Secretaría General en 2025:

Tabla No 5. Dependencias con traslados extemporáneos

DEPENDENCIA	TOTAL # DE PETICIONES CON TRASLADO EXTEMPORÁNEO
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	55
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	21
Oficina de Control Disciplinario Interno	9
Oficina Consejería Distrital de Comunicaciones	4
Dirección de Talento Humano	2
Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control	2
Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación	2
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	1
Subdirección del Sistema Distrital de Archivos	1
Dirección Administrativa y Financiera	1
Oficina Consejería Distrital de Relaciones Internacionales	1
TOTAL GENERAL	99

Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/01/2026

Como se evidencia en la Tabla No 5, once (11) 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

De acuerdo con la información presentada en la Tabla No 4, en la vigencia 2025, las dependencias de la Secretaría General emitieron 2.686 respuestas; a continuación, se presenta la gestión de respuesta por dependencia:

Tabla No 6. Gestión de respuesta por dependencias

DEPENDENCIA	RESPUESTAS	%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	898	33,43%
Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación	724	26,95%
Subdirección de Gestión Documental	206	7,67%
Dirección de Talento Humano	157	5,85%
Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito	140	5,21%
Subdirección de Servicios Administrativos	108	4,02%
Dirección de Contratación	77	2,87%
Oficina Consejería Distrital de Comunicaciones	59	2,20%
Oficina Jurídica	50	1,86%
Oficina Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	49	1,82%
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	42	1,56%
Secretaria Privada	25	0,93%
Oficina de Control Disciplinario Interno	24	0,89%
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	17	0,63%
Dirección Administrativa y Financiera	17	0,63%
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	15	0,56%
Oficina Consejería Distrital de Relaciones Internacionales	10	0,37%
Subdirección Financiera	10	0,37%
Jefatura del Gabinete Distrital	9	0,34%
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	9	0,34%
Subdirección de Imprenta Distrital	9	0,34%
Oficina Asesora de Planeación	7	0,26%
Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control	7	0,26%
Subsecretaría Distrital de Fortalecimiento Institucional	6	0,22%
Subsecretaría Corporativa	6	0,22%
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	4	0,15%
Oficina de Protocolo	1	0,04%
TOTAL GENERAL	2.686	100%

Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/01/2026

La Tabla No 6 muestra que en la vigencia 2025, en la Secretaría General se emitieron 2.686 respuestas a peticiones ciudadanas, observándose que las cinco (5) dependencias con mayor gestión de respuesta en la entidad son: la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía (33,43%), la Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación (26,95%), Subdirección de Gestión Documental (7,67%), Dirección de Talento Humano (5,85%) y Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito (5,21%). Hay que mencionar que estas cinco dependencias emitieron en la Secretaría General el 79,11% del total de respuestas en la vigencia 2025.

Por otra parte, frente a la vigencia 2024¹¹, se observa que, la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía pasó a ser la dependencia con mayor gestión de respuesta en la entidad superando a la Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación.

3.6.3 EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS

En el marco del Modelo de Seguimiento, Acompañamiento y Evaluación del Servicio a la Ciudadanía, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, evalúa la calidad de las respuestas emitidas por las dependencias a las peticiones ciudadanas, en cuanto a los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del Sistema, resultados que mensualmente se consolidan en el Informe de Calidad de las Respuestas emitidas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha.

A continuación, en la Tabla No 5 se presenta el resultado del seguimiento adelantado en la vigencia 2025:

Tabla No 7 . Evaluación de respuestas en cuanto a parámetros de calidad

MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA		Total Peticiones con Incumplimiento
	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	
335	328	7	328	7	328	7	325	10	325	10	11
	98%	2%	98%	2%	98%	2%	97%	3%	97%	3%	

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la gestión de peticiones Bogotá te escucha - generado 01/01/2026

La muestra corresponde a 335 respuestas a peticiones ciudadanas, emitidas por las dependencias de la Secretaría General durante la vigencia 2025.

Cumplimiento de criterios¹²

El análisis de la calidad de las respuestas (Tabla No 7) muestra que, 328 respuestas evaluadas (98%) cumplen con los criterios de “Coherencia”, “Claridad”, “Calidez”; y 325 respuestas (97%) cumplen con la “Oportunidad” y “Manejo del Sistema”.

¹¹ Ibídem

¹² **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.

Al respecto, hay que mencionar que las dependencias de la entidad formularon 21 Planes de Mejoramiento (Formatos FT-1302), derivados de la evaluación de la calidad de las respuestas adelantada por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

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, a continuación, se muestra el porcentaje de respuestas emitidas en Bogotá te escucha¹³ en la vigencia 2025, dentro de términos de Ley:

Gráfica No 3. Dependencias con respuestas emitidas en Bogotá te escucha fuera de términos de ley (Ley 1755 de 2015)



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

La Gráfica No 3 muestra que, durante la vigencia 2025, siete (7) dependencias presentan gestión extemporánea (fuera de términos legales) en su respuesta a las peticiones ciudadanas: Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, Dirección de Talento Humano, Subdirección de Imprenta Distrital, Subdirección de Servicios Administrativos, Oficina Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones – TIC, Dirección Distrital de Desarrollo Institucional, Subsecretaría Corporativa. A continuación, en la Tabla No. 8 se presenta el total de peticiones con gestión extemporánea:

Tabla No 8 Oportunidad en las respuestas emitidas en Bogotá te escucha por dependencia

¹³ 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.

DEPENDENCIA	GESTIÓN EXTEMPORÁNEA
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	7
Dirección de Talento Humano	6
Subdirección de Imprenta Distrital	2
Subdirección de Servicios Administrativos	2
Oficina Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	1
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	1
Subsecretaría Corporativa	1
TOTAL	20

Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/01/2026

A continuación, en la Tabla No. 9 se presentan las cifras de peticiones que con corte al último día de la vigencia 2025 se encuentran pendientes de cierre, detallando las que se encuentran dentro de términos, y las vencidas (sin respuesta):

Tabla No 9 Peticiones pendientes de cierre en términos y peticiones vencidas por dependencia

DEPENDENCIA	PENDIENTES DE CIERRE (EN TÉRMINOS)	PENDIENTES (VENCIDAS SIN RESPUESTA)	TOTAL
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	84	0	84
Dirección de Talento Humano	15	2	17
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	13	3	16
Subdirección de Gestión Documental	10	0	10
Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación	10	0	10
Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito	5	0	5
Subdirección de Servicios Administrativos	4	0	4
Dirección de Contratación	2	0	2
Secretaría Privada	2	0	2
Oficina Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	1	0	1
Subdirección de Imprenta Distrital	0	1	1
Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control	1	0	1
Dirección Administrativa y Financiera	1	0	1
Oficina Consejería Distrital de Comunicaciones	1	0	1
TOTAL	149	6	155

Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/01/2026

La Tabla No 9 muestra que, con corte al último día de la vigencia 2025, 149 peticiones ciudadanas se encuentran pendientes de cierre dentro de términos, es decir, no han superado el tiempo legalmente establecido. Por otra parte, 6 peticiones (Dirección de Talento Humano,

Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía y Subdirección de Imprenta Distrital) se encuentran pendientes de cierre y fuera de los términos legales para dar respuesta, de conformidad con lo establecido en el Art. 17 de la Ley 1437 de 2011, modificada por el Art. 1 de la Ley 1755 de 2015).

3.6.5 CATEGORÍAS Y SUBTEMAS MÁS REITERADOS

Tabla No 10. Categorías y Subtemas más reiterados

CATEGORÍA	SUBTEMA	PETICIONES
SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Restablecimientos credenciales de acceso	12,32%
	Unificación de cuentas de usuarios	3,69%
	Manejo y funcionalidad del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas	2,31%
	Reclamo de datos Habeas Data	0,86%
	Consulta de datos Habeas Data	0,78%
	Historial de usuario	0,22%
	Sistema Integrado de Gestión Documental SIGA	0,11%
	Asignación de turnos	0,04%
	Caídas del sistema	0,04%
	Solicitud de grabación	0,04%
	Tiempo de atención de la comunicación	0,04%
SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Atención del personal en los puntos	10,16%
	Asesoría y orientación con respuesta inmediata	7,07%
	Servicio del personal de apoyo	1,90%
	Información errónea desactualizada o inexistente	0,78%
	Información incompleta	0,15%
PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Participación en general	15,23%
	Garantías	0,15%
	Inscripción y elección	0,04%
	Incentivos	0,04%
MEDIDAS DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN	Ayuda/atención humanitaria en otras etapas	7,11%
	Ayuda/atención humanitaria inmediata AHI)	0,34%
	Atención en salud	0,15%
	Atención psicosocial	0,04%
DOCUMENTACIÓN	Copias o información de expedientes contractuales	3,09%
	Documentos textuales	2,79%
	Solicitudes de copia de actos administrativos	0,74%
	Defunción o inhumación	0,37%
	Material audiovisual	0,15%
	Comunicaciones del alcalde mayor o del secretario	0,11%
	Material gráfico y cartográfico	0,04%
DEMÁS CATEGORÍAS		29,11%
TOTAL		100%

Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/01/2026

Tomando como base las 2.686 respuestas emitidas en 2025 por las dependencias de la entidad, en la Tabla No 10 se muestran las categorías y subtemas más reiterados en la

Secretaría General en el 2025; se concluye que la categoría “Sistemas de información” es la más reiterada en la Secretaría General con 549 peticiones que representan el 20,44% del total de respuestas definitivas emitidas por las dependencias en la vigencia 2025.

Por otra parte, en la Tabla No 10, dentro del rango denominado “Demás categorías” (con el 29,11%), se encuentra el subtema “Traslado a entidades Distritales”, rango en el cual 6 dependencias (Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, Oficina de Control Disciplinario Interno, Oficina Jurídica, Subdirección de Gestión Documental, Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control, Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación) cerraron 23 peticiones con respuesta definitiva, 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

- Revisar los temas más recurrentes en las dependencias (Sistemas de información, Servicio a la ciudadanía, Participación ciudadana, Medidas de asistencia y atención, Documentación) 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, Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, Oficina de Control Disciplinario Interno, Oficina Consejería Distrital de Comunicaciones, Dirección de Talento Humano, Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control, Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación, Dirección Distrital de Desarrollo Institucional, Subdirección del Sistema Distrital de Archivos, Dirección Administrativa y Financiera, Oficina Consejería Distrital de Relaciones Internacionales), 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, Dirección de Talento Humano, Subdirección de Imprenta Distrital, Subdirección de Servicios Administrativos, Oficina Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones – TIC, Dirección Distrital de Desarrollo Institucional, Subsecretaría Corporativa) que presentaron gestión extemporánea (fuera de términos legales) en

sus respuestas a peticiones ciudadanas, se les recomienda realizar un seguimiento más controlado en los tiempos de cierre, a fin de garantizar que los ciudadanos reciban respuesta a sus peticiones, de manera clara y oportuna.

- A las dependencias que durante la vigencia 2025 presentaron observaciones a sus respuestas evaluadas en términos de calidad (teniendo en cuenta las recomendaciones del Informe Consolidado sobre la Calidad de las respuestas emitidas a través de Bogotá Te Escucha, enviado mensualmente), se les hace un llamado a mejorar sus respuestas en cuanto a parámetros de coherencia, claridad, calidez, oportunidad, y manejo del Sistema.
- A las dependencias (Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, Dirección de Talento Humano, Subdirección de Imprenta Distrital) que, con corte al último día de la vigencia 2025, presentan peticiones pendientes de cierre (fuera de los términos legales), se les recomienda adelantar las gestiones correspondientes a la mayor brevedad posible, para lograr el cierre definitivo de la petición.
- A las dependencias (Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, Oficina de Control Disciplinario Interno, Oficina Jurídica, Subdirección de Gestión Documental, Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación, Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control) que cerraron peticiones con el subtema “Traslado a entidades distritales”, se les invita a subsanar las falencias de clasificación de las peticiones en el cierre, y se les 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.

Elaboró: Javier Fernando Pinzón – Profesional Universitario
Revisó: Martha Liliana Rodríguez Carrillo – Profesional Especializada
Aprobó: Ana María Pérez - Directora Distrital de Calidad del Servicio