



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

**INFORME  
GESTIÓN DE PETICIONES EN BOGOTÁ TE ESCUCHA  
SECRETARÍA GENERAL - MES DE ABRIL 2026**

**BOGOTÁ D.C., MAYO 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 .....	5
3.4	TIPOLOGÍAS .....	6
3.5	PETICIONES RELACIONADAS CON VEEDURÍAS CIUDADANAS .....	6
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	TIEMPOS DE RESPUESTA .....	9
3.6.4	CATEGORÍAS Y SUBTEMAS MÁS REITERADOS .....	11
4.	RECOMENDACIONES .....	12

## INFORME SECRETARÍA GENERAL GESTIÓN DE PETICIONES EN BOGOTÁ TE ESCUCHA – ABRIL 2026

### 1. INTRODUCCIÓN

Dando cumplimiento al 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 abril 2026 a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, como un *“Sistema de información diseñado e implementado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., como instrumento tecnológico gerencial para registrar las peticiones que tengan origen ciudadano y permita llevar a cabo el seguimiento a las mismas; dichas peticiones, deberán ser resueltas por las entidades en el marco de la Ley 1755 de 2015”*<sup>1</sup>.

En ese contexto, el informe presenta la gestión de peticiones ciudadanas en la Secretaría General, correspondiente al mes de abril de 2026, 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, y categorías y subtemas más reiterados en el mes.

### 2. RESUMEN EJECUTIVO

En el mes de abril se registraron 4.980 peticiones en los diferentes canales dispuestos por la entidad, observándose disminución en el registro de peticiones, pasando de 5.162 peticiones en marzo a 4.980 en abril.

El canal “E-mail” continúa siendo el más utilizado, y representa el 58,00% del total registrado para gestión en el mes de abril.

El “Derecho de Petición de Interés Particular” continúa siendo la tipología más utilizada, y representa el 60,20% del total de peticiones registradas para gestión en entidad.

Con respecto a peticiones de Veedurías Ciudadanas, en el mes de abril en la Secretaría General se emitió 1 respuesta a peticiones referentes a veedurías ciudadanas.

En cuanto a la gestión de traslado, se realizaron 6.819 traslados de peticiones a otras

<sup>1</sup> Acuerdo Distrital 731 de 2018

entidades para su respectiva gestión y respuesta; encontrándose que 3 dependencias presentan tiempos de traslado superiores a los términos legalmente establecidos.

Sobre la gestión de respuesta, en abril las dependencias de la entidad emitieron 283 respuestas, siendo la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, la que emitió el mayor número de respuestas definitivas (26,86%).

Con respecto al tiempo de respuesta, se encuentra que 2 dependencias presentan gestión extemporánea (fuera de términos), y con corte al último día de abril no se presentan peticiones vencidas y sin respuesta.

Con respecto a las categorías y subtemas más reiterados, la categoría “servicio a la ciudadanía” es la más reiterada en la Secretaría General y representa el 21,91% del total de respuestas definitivas emitidas por las dependencias en abril 2026.

### 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	Nº PETICIONES	TOTAL REGISTRADAS
Otras Dependencias Secretaría General	2.181	4.980
Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas	2.166	
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	633	

Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/05/2026

En el mes se registraron 4.980 peticiones, presentándose un mayor registro a través de otras Dependencias de la Secretaría General, que representa el 43,80% del total registrado; en segunda posición se ubican la Central Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas con 43,49%, y en tercera posición la Línea 195 con 12,71%. Se observa disminución en el registro de peticiones, pasando de 5.162 peticiones en marzo, a 4.980 en abril (182 peticiones que representan variación del 3,53%).

### 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	1.340	61,44%
Oficina Consejería Distrital de Comunicaciones	673	30,86%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	115	5,27%
Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación	23	1,05%
Secretaría Privada	12	0,55%
Oficina de Control Disciplinario Interno	8	0,37%
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	7	0,32%
Oficina Jurídica	3	0,14%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>2181</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/05/2026

Tomando como base las 2.181 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 61,44 % 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.

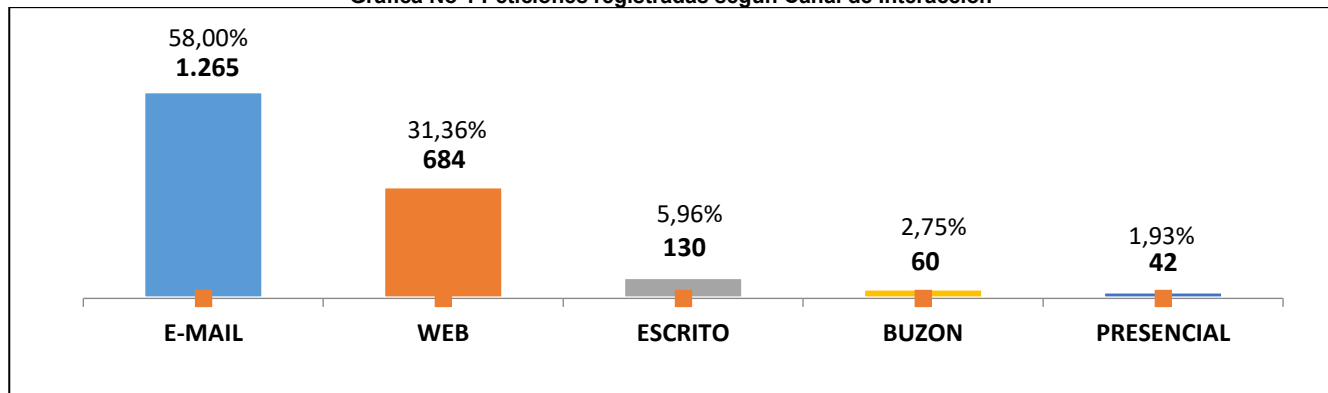
### 3.3 CANALES DE INTERACCIÓN

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 2.181 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, pasando de representar el 60,53% en marzo, al 58,00% en abril.

<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 numerales 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.

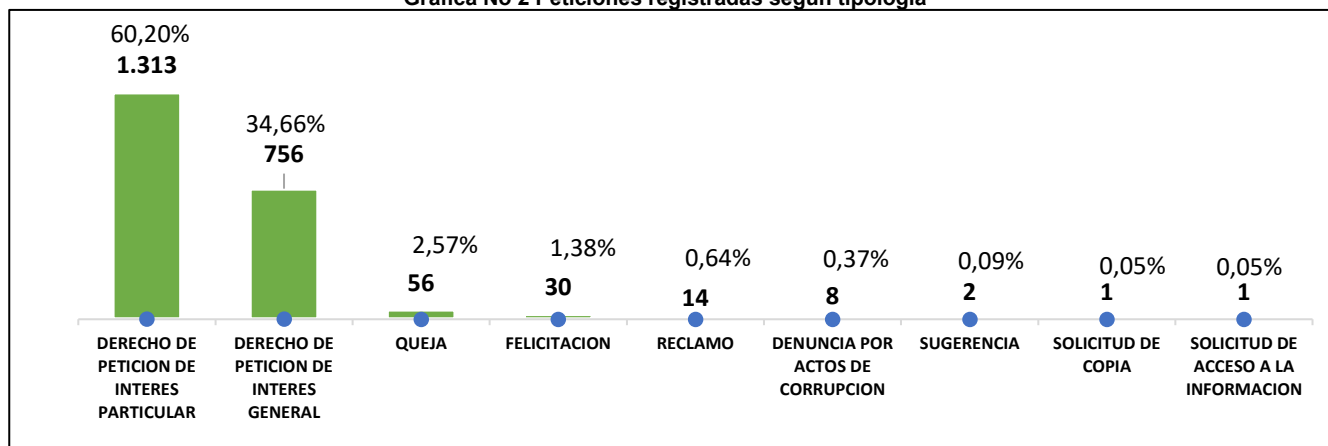
Grafica No 1 Peticiones registradas según Canal de Interacción



Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/05/2026

### 3.4 TIPOLOGÍAS

Grafica No 2 Peticiones registradas según tipología



Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/05/2026

Tomando como base las 2.181 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. Se observa que el “Derecho de Petición de Interés Particular” continúa siendo la tipología más utilizada y presenta disminución, pasando del 63,73% en marzo al 60,20% en abril; a su vez el “Derecho de Petición de Interés General” continúa ubicándose como la segunda tipología más utilizada, y presenta aumento pasando del 29,61% en marzo al 34,66% en abril.

### 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 abril, se encuentra que en el periodo se emitió una respuesta a petición referente a veedurías ciudadanas por parte de la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, la cual se realizó de manera oportuna.

### 3.6 GESTIÓN DE TRASLADO Y RESPUESTA

A continuación, se muestra la gestión de traslado y respuesta realizada en el mes de abril 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	4.663	-
Otras Dependencias Secretaría General	1.057	283
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	1.099	-
<b>Total</b>	<b>6.819</b>	<b>283</b>

Fuente: Reporte Bogotá te escucha – generado 01/05/2026

En abril se realizaron 6.819 traslados de peticiones a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta. Y se emitieron 283 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 6.819 traslados de peticiones realizados en el mes de abril, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio a través de la Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas gestionó el 68,38% del total trasladado, la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía a través de la Línea 195 gestionó el 16,12% y las otras dependencias gestionaron el 15,50%. 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 abril:

**Tabla No 4. Dependencias con traslados extemporáneos**

DEPENDENCIA	PETICIONES CON TRASLADO EXTEMPORÁNEO
Subsecretaría Distrital de Fortalecimiento Institucional	1
Oficina Consejería Distrital de Comunicaciones	2
Oficina Jurídica	2

Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/05/2026

La Tabla No 4 muestra que 3 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 competentes.

### 3.6.2 GESTIÓN DE RESPUESTA

En el mes de abril, las dependencias de la Secretaría General emitieron 283 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:

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

DEPENDENCIA	NO. DE PETICIONES CERRADAS EN ABRIL DE OTROS PERIODOS	NO. DE PETICIONES RECIBIDAS Y CERRADAS EN ABRIL	TOTAL GENERAL	
			No.	%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	26	50	76	26,86%
Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación	28	47	75	26,50%
Dirección de Talento Humano	21	17	38	13,43%
Subdirección de gestión Documental	17	6	23	8,13%
Subdirección de gestión del Patrimonio Documental del Distrito	7	10	17	6,01%
Subdirección de Servicios Administrativos	5	6	11	3,89%
Oficina Consejería Distrital de Comunicaciones	3	4	7	2,47%
Oficina Consejería Distrital de Relaciones Internacionales	0	6	6	2,12%
Oficina Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	3	2	5	1,77%
Oficina de Control Disciplinario Interno	0	4	4	1,41%

<sup>4</sup> 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 ABRIL DE OTROS PERIODOS	NO. DE PETICIONES RECIBIDAS Y CERRADAS EN ABRIL	TOTAL GENERAL	
			No.	%
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	0	3	3	1,06%
Subsecretaria Distrital de Fortalecimiento Institucional	0	3	3	1,06%
Dirección de Contratación	2	1	3	1,06%
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	0	2	2	0,71%
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	2	0	2	0,71%
Oficina Jurídica	1	1	2	0,71%
Subdirección de Imprenta Distrital	1	1	2	0,71%
Subdirección Financiera	1	0	1	0,35%
Dirección Administrativa y Financiera	0	1	1	0,35%
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	0	1	1	0,35%
Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control	0	1	1	0,35%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>117</b>	<b>166</b>	<b>283</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/05/2026

Se observa que, de los 283 cierres realizados con respuesta definitiva, el mayor porcentaje 58,66%, corresponde a peticiones ingresadas en el mes de abril; a su vez, las respuestas a peticiones que ingresaron en periodos anteriores representan el 41,34%. Por otra parte, la Tabla No. 5 muestra que la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, con el 26,86% es la dependencia con mayor número de respuestas definitivas en el mes de abril.

### 3.6.3 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>5</sup>, dentro de términos de Ley; se observa que 2 dependencias presentan gestión extemporánea (fuera de términos): La Dirección de Talento Humano con la petición # 1958282026 que representa el 2,63% del total gestionado por la dependencia (38 peticiones). y la Oficina Consejería Distrital de Comunicaciones con la petición # 2152132026 que representa el 14,29% del total gestionado por la dependencia (7 peticiones).

<sup>5</sup> Tiempos de respuesta calculados por Bogotá te escucha.

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



Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/05/2026

A continuación, en la Tabla No 6 se presentan las cifras de peticiones que con corte al último día de abril se encuentran pendientes de cierre en Bogotá te escucha; detallando las que están dentro de términos y las pendientes por cargue del acto administrativo de cierre:

**Tabla No 6 Peticiones pendientes de cierre por dependencia**

DEPENDENCIA	PETICIONES PENDIENTES DE CIERRE (EN TÉRMINOS)	PENDIENTE CARGUE DE ACTO ADMINISTRATIVO	TOTAL
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	87	0	87
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	35	1	36
Dirección de Talento Humano	29	1	30
Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito	18	0	18
Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación	15	0	15
Subdirección de gestión Documental	10	0	10
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	3	0	3
Dirección de Contratación	2	0	2
Subdirección de Servicios Administrativos	2	0	2
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	1	0	1

Secretaría Privada	1	0	1
Dirección Administrativa y Financiera	1	0	1
Oficina Consejería Distrital de Relaciones Internacionales	1	0	1
Oficina Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	1	0	1
Oficina Asesora de Planeación	1	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>207</b>	<b>2</b>	<b>209</b>

Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/05/2026

Se evidencia que, con corte al último día de abril, 207 peticiones ciudadanas se encuentran pendientes de cierre dentro de términos, es decir, no han superado el tiempo legalmente establecido. Por otra parte, 2 peticiones (de la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía y la Dirección de Talento Humano) se encuentran pendientes de cargue del acto administrativo de cierre.

### 3.6.4 CATEGORÍAS Y SUBTEMAS MÁS REITERADOS

Tomando como base las 283 respuestas emitidas en el mes de abril por las dependencias, a continuación, se muestran las categorías y subtemas más reiterados en la Secretaría General en el mes:

Tabla No 7. Categorías y Subtemas más reiterados

CATEGORÍA	SUBTEMA	PETICIONES
<b>SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	Atención del personal en los puntos	11,66%
	Asesoría y orientación con respuesta inmediata	8,13%
	Servicio del personal de apoyo	1,41%
	Información incompleta	0,35%
	Participación en general	0,35%
<b>PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	Participación en general	15,55%
	Inscripción y elección	0,35%
<b>SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>	Restablecimiento credenciales de acceso	10,95%
	Manejo y funcionalidad del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas	2,47%
	Reclamo de datos Habeas Data	0,35%
	Historial de usuario	0,35%
	Unificación de cuentas de usuarios	0,35%
<b>TALENTO HUMANO Y CONTRATACIÓN</b>	Solicitudes de información de personal o de las plantas de la Secretaría General	10,95%
	Solicitudes de empleo pasantías o practicas universitarias.	1,06%
	Procesos selección mediante contratación publica	0,71%
	Convocatorias de talento humano	0,35%
<b>MEDIDAS DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN</b>	Ayuda/atención humanitaria en otras etapas	8,13%
	Atención en salud	1,77%
	Ayuda/atención humanitaria inmediata (AHI)	0,35%
<b>DEMÁS CATEGORÍAS</b>		24,38%
<b>TOTAL</b>		<b>100%</b>

Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/05/2026

Se concluye que la categoría "Servicio a la Ciudadanía" es la más reiterada en la Secretaría General y representa el 21,91% (62 peticiones) del total de respuestas definitivas emitidas

por las dependencias en el mes. Adicionalmente, se observa que estas 5 categorías (Servicio a la Ciudadanía, Participación ciudadana, Sistemas de información, Talento Humano y Contratación, Medidas de asistencia y atención) también se ubicaron en el mes anterior (marzo) en este ranking de las cinco categorías más reiteradas por la ciudadanía ante la Secretaría General.

Por otra parte, en la Tabla No 7, el 24,38% de peticiones se clasifican como “Demás categorías”, dentro de las cuales se encuentran las peticiones atendidas con respuesta definitiva con el subtema “Traslado”. Hay que mencionar que, en el periodo no se presentaron dependencias que utilizaran el subtema “Traslado”, 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:

Tabla No 8. Respuestas con subtema “traslado”

NOMBRE DEPENDENCIA	NÚMERO DE PETICIÓN
N/A	N/A

Fuente: Reporte Bogotá te escucha - generado 01/05/2026

#### 4. RECOMENDACIONES

- A las dependencias que en el mes de abril 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, Participación ciudadana, Sistemas de información, Talento Humano y Contratación, 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 (Subsecretaria Distrital de Fortalecimiento Institucional, Oficina Consejería Distrital de Comunicaciones, Oficina jurídica), 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 de Talento Humano y Oficina Consejería Distrital de Comunicaciones, que dieron respuesta a peticiones ciudadanas por fuera de términos

(gestión extemporánea), se le 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.

- 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 Profesional Especializada  
Aprobó: Ana María Pérez - Directora Distrital de Calidad del Servicio