

SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACIÓN
Subsecretaría de Información y Estudios Estratégicos Dirección de
Servicio al Ciudadano

Informe de Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Peticiones Bogotá Te Escucha

Período: Julio de 2021

Agosto 2021

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111

*Este documento es una versión impresa del
Es válido legalmente al amparo del artículo 12*



*Original que fue generado digitalmente
Del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley*



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

Tabla de contenido

Introducción	3
1. Acumulado de peticiones registradas	5
2. Canal de Ingreso de las radicaciones	6
3. Oportunidad de respuesta	6
4. Tipología.....	8
5. Subtemas (Tipos de Trámite).....	9
6. Definición de subtemas que no corresponden a trámites y/o servicios de la entidad:	12
7. Áreas Responsables Y Oportunidad de Respuesta	14
8. Conclusiones	15

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111

*Este documento es una versión impresa del
Es válido legalmente al amparo del artículo 12*



*Original que fue generado digitalmente
Del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley*

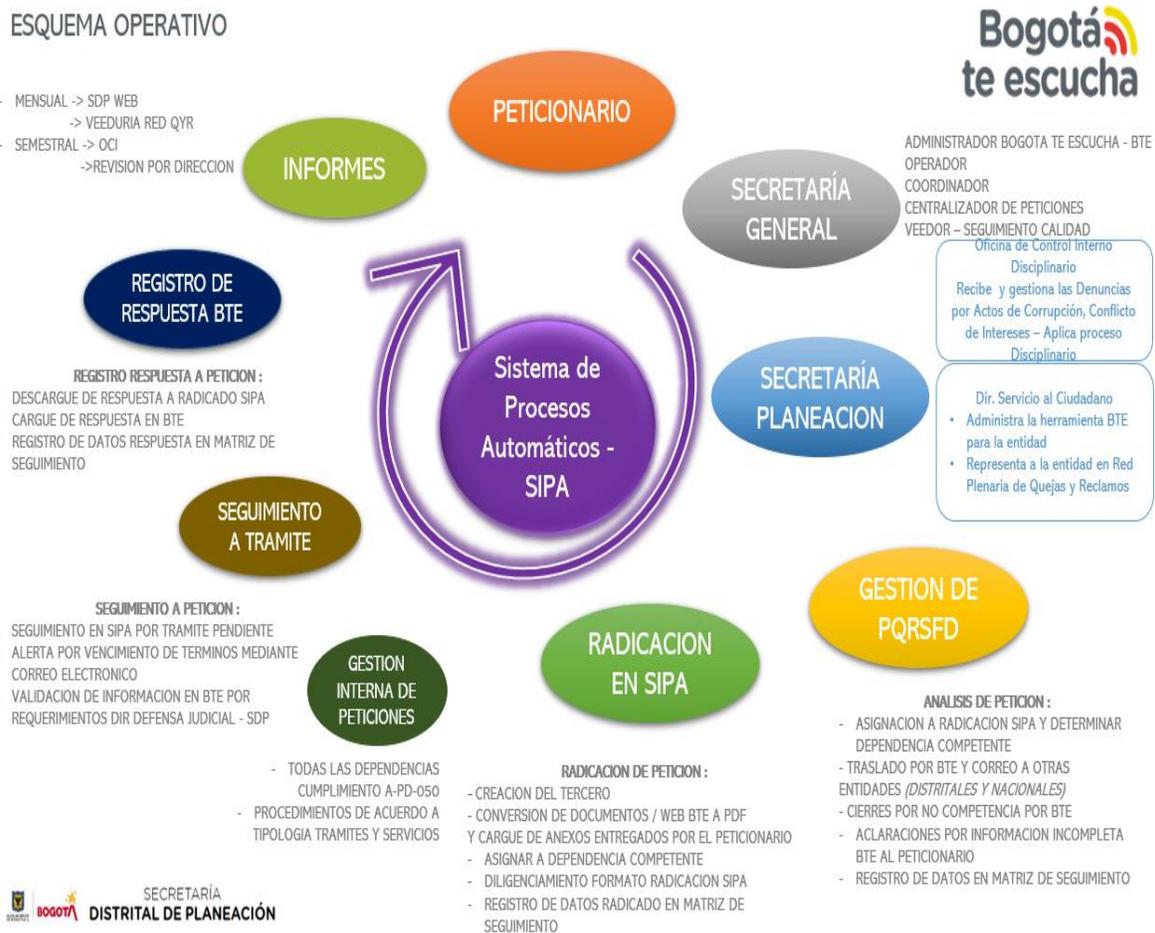


**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

Introducción

El Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha dispuesto por la Secretaría General como medio de recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de la ciudadanía en general para todo el Distrito Capital, es una plataforma que requiere que cada entidad tenga disponible un equipo para la administración de las solicitudes que son clasificadas por competencia en el sistema, en la figura 1 se presentan las diferentes actividades que deben realizarse antes de poder ingresar una petición al sistema documental de la Secretaría Distrital de Planeación, SIPA y las actividades adicionales que se requieren para que se realice oportunamente el registro en el Sistema Bogotá Te Escucha hasta la presentación de los informes periódicos.

Figura 1. Esquema operativo de la Administración del Sistema Bogotá Te Escucha – SDP. Procedimiento M-PD-048



PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111

Este documento es una versión impresa del
Es válido legalmente al amparo del artículo 12



Original que fue generado digitalmente
Del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley

527 de 1999



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

A continuación se pone a disposición el informe de peticiones quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias, recibidos por la entidad a través de la herramienta Bogotá Te Escucha sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas y de buzones instalados en la entidad correspondiente al mes de julio de 2021.

Se registra la oportunidad de las respuestas, datos cuantitativos y cualitativos frente a la gestión de las peticiones tramitadas por la Secretaría Distrital de Planeación y en el evento de ser necesario, formular recomendaciones a la alta dirección y a los responsables de los procesos, para el mejoramiento continuo de la prestación del servicio a los ciudadanos.

Dando cumplimiento a lo establecido en el Artículo 3, numeral 3 del Decreto 371 de 2010 las peticiones ingresadas por los canales propios se registran en la herramienta Bogotá Te escucha, la fuente para la obtención de datos estadísticos son: herramienta gerencial Bogotá Te Escucha- Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas, matriz de registro de PQRS de la Entidad y seguimiento a través del Sistema de Información de Procesos Automáticos SIPA¹

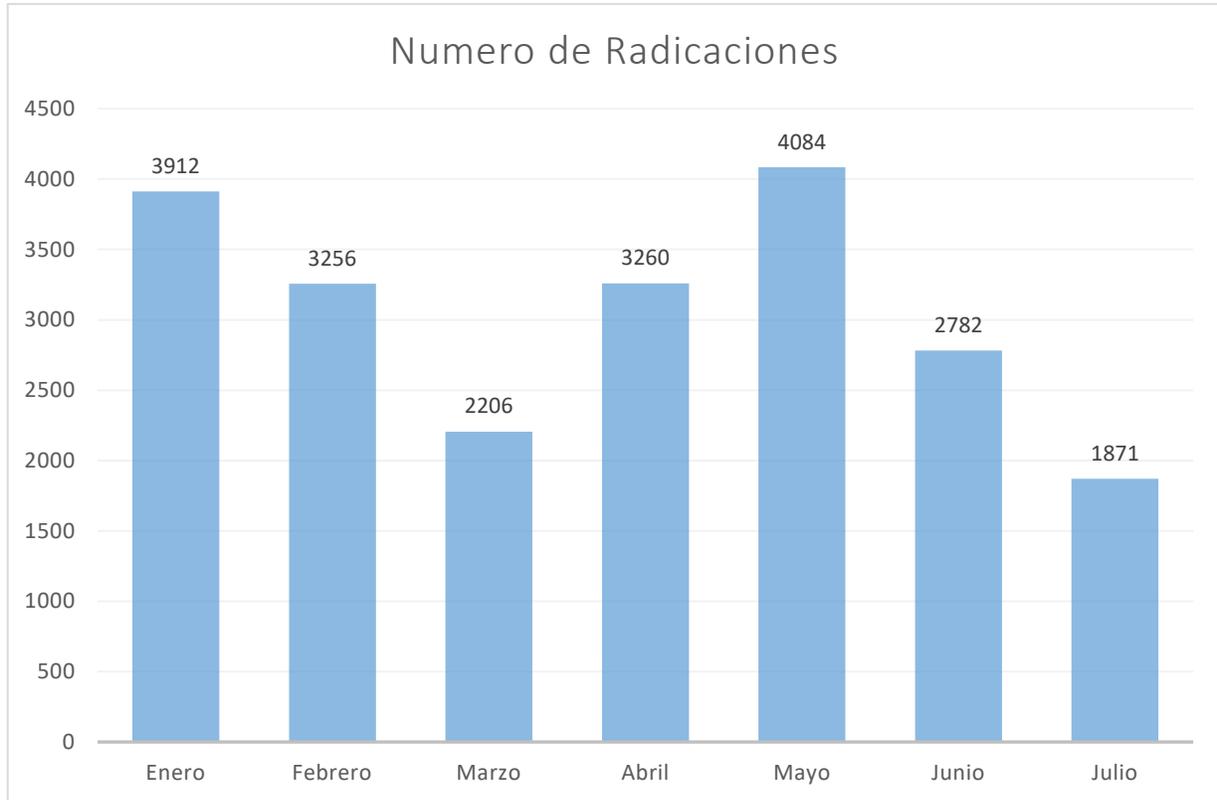
De conformidad con lo establecido en el Decreto 491 de 2020 “*Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica*”, en particular su artículo 5. “Ampliación de términos para atender las peticiones”, los términos de atención de los derechos de petición han sido ampliados, mientras dure la emergencia sanitaria”

Tipología	Ley 1755 de 2015	Decreto 491 de 2020
Consulta	30	35
Denuncias por actos de corrupción	15	30
Derecho de petición de interés general	15	30
Derecho de petición de interés particular	15	30
Felicitación	15	30
Queja	15	30
Reclamo	15	30
Sugerencia	15	30
Solicitud de acceso a la información	10	20
Solicitud de copia	10	20

¹ Sistema de Gestión Documental de la Secretaría Distrital de Planeación.

1. Acumulado de peticiones registradas

Grafica 1. Histórico de radicados Bogotá Te Escucha² periodo Enero – Julio 2021



Analizando el comportamiento histórico del total de radicados registrados en el sistema Bogotá Te Escucha durante 2021, registrado en la gráfica No 1, se puede observar que el mes con mayor número de radicaciones es mayo de 2021 con 4084 radicaciones y el mes con menor número de radicaciones del periodo es julio con 1871 radicaciones, se observan dos picos importantes en el periodo de estudio, enero con 3912 radicaciones y Mayo, seguidas de una disminución de radicaciones llegando a los puntos más bajos del periodo que son los meses de marzo con 2206 radicaciones y julio con 1871 radicaciones, en términos porcentuales la diferencia enero - febrero fue de -20.15%, la diferencia febrero – marzo fue de -47.60, la diferencia marzo – abril fue de 32.33% la diferencia abril – mayo fue de 20.18%, la diferencia mayo – junio fue de -46.80 registrándose como la más alta del periodo y finalmente la diferencia junio – julio con una diferencia de -48.69%.

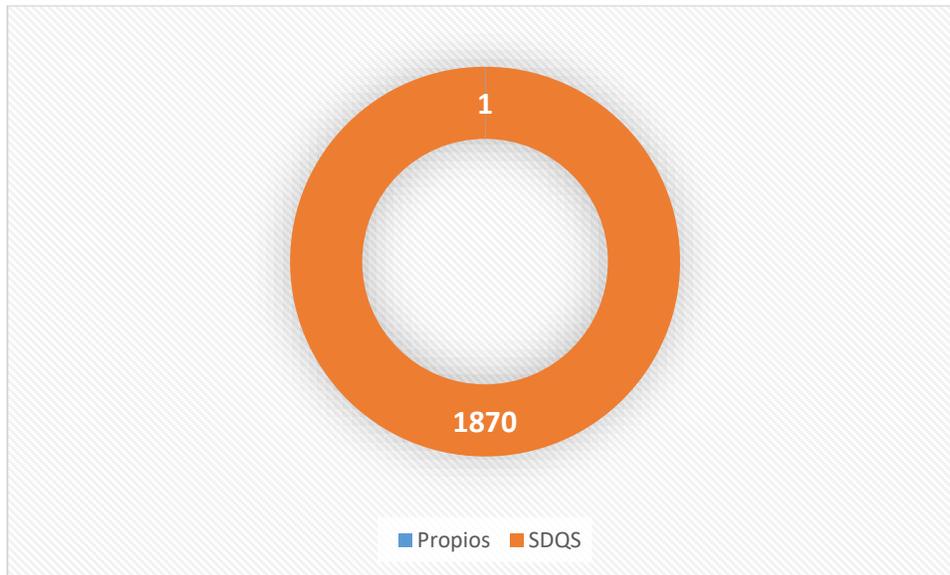
Es importante recordar que las restricciones por pandemia COVID 19 iniciaron el martes 24 de marzo de 2020 y durante los meses de mayo y junio se desarrolló el paro nacional afecto la atención presencial en algunos CADES y SUPERCADES.

² Los datos históricos corresponden a la base de Bogotá Te Escucha del mes de Julio de 2021

2. Canal de Ingreso de las radicaciones

Para el mes de julio de 2021, 1870 radicaciones ingresaron por Bogotá Te Escucha- Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas y una petición ingreso por canal propio.

Grafica 2. Canal de ingreso de las radicaciones



3. Oportunidad de respuesta

La capacidad instalada en la dirección de Servicio al Ciudadano para atender la nueva demanda de la administración de las solicitudes del Sistema Bogotá Te Escucha se puede observar en la Tabla 1, el personal asignado para el periodo enero - julio de 2021 vs el número de radicaciones totales recibidas del mismo periodo.

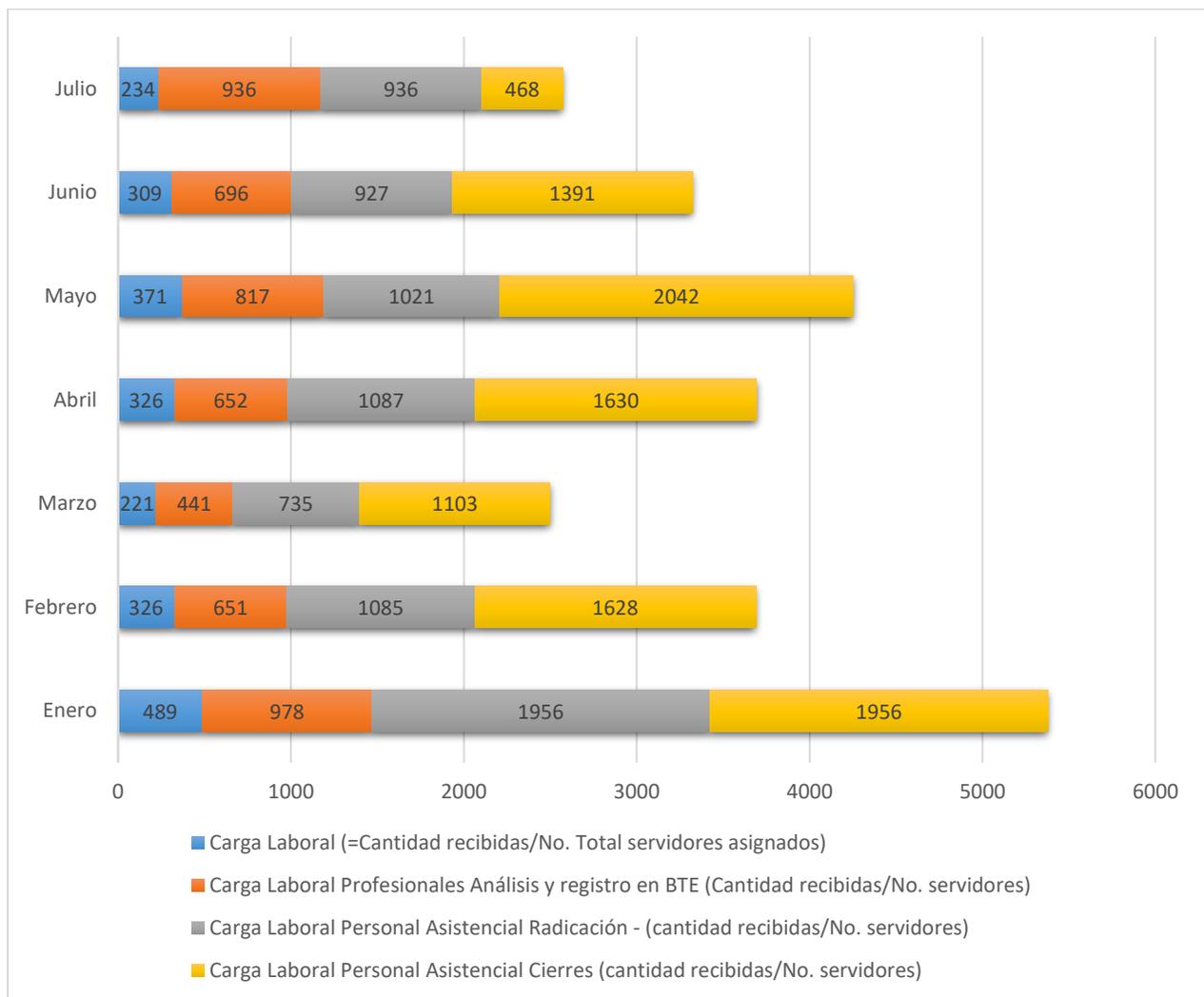
Tabla 1. Cantidad de personal asignado profesional y asistencial - Enero a julio 2021

MES	Profesionales asignados	Personal asistencial DSC - ENTRADA	Personal asistencial DSC - SALIDA	Total Personal asignado	Total recibidas
Enero	4	2	2	8	3912
Febrero	5	3	2	10	3256
Marzo	5	3	2	10	2206
Abril	5	3	2	10	3260
Mayo	5	4	2	11	4084
Junio	4	3	2	9	2782
Julio	2	2	4	8	1871

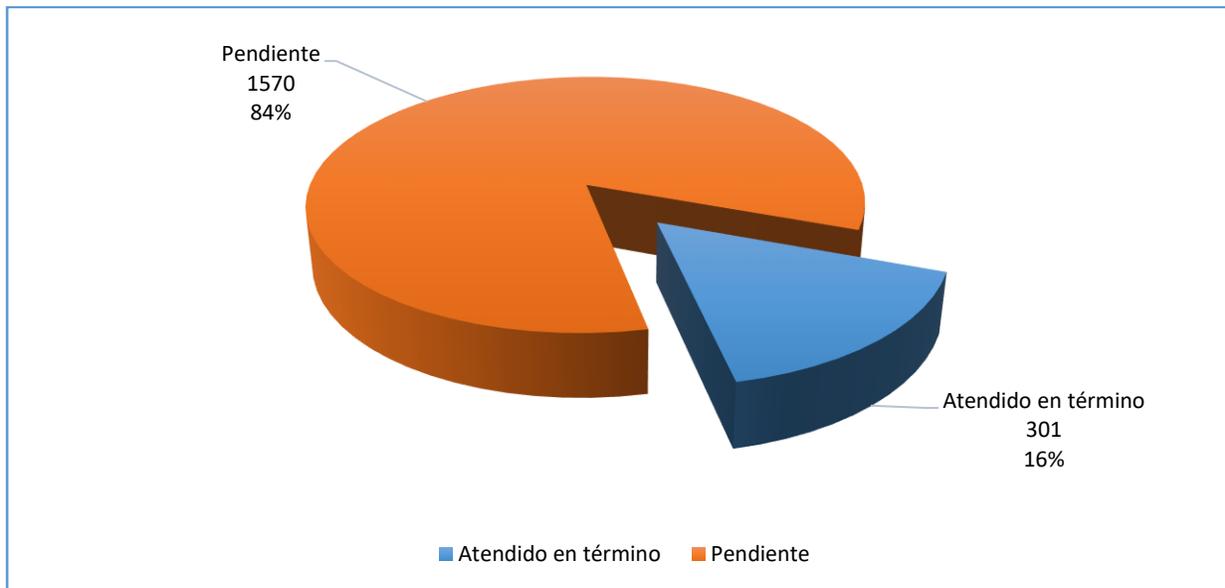
Como se observa en la tabla No 1 el personal asignado ha respondido al número de radicaciones recibidas para poder atender oportunamente las solicitudes recibidas, la Dirección de Servicio al Ciudadano ha implementado varios mecanismos de operación adicionales con el fin de atender de forma oportuna los requerimientos y niveles de servicio requeridos por la Secretaría General en la Administración de la herramienta de gestión de peticiones BOGOTÁ TE ESCUCHA.

En la Gráfica 3 se puede observar la evolución de la carga laboral del personal asignado tanto profesionales como personal asistencial, el cálculo de realizo de acuerdo a la cantidad de solicitudes recibidas por mes teniendo el esquema operativo de la Administración del Sistema Bogotá Te Escucha – SDP. Procedimiento M-PD-048, registrado en la figura No 1 del presente informe.

Gráfica 3. Carga laboral mensual por personal asignado. Enero a Julio 2021



Grafica 4. Oportunidad Bogotá Te Escucha

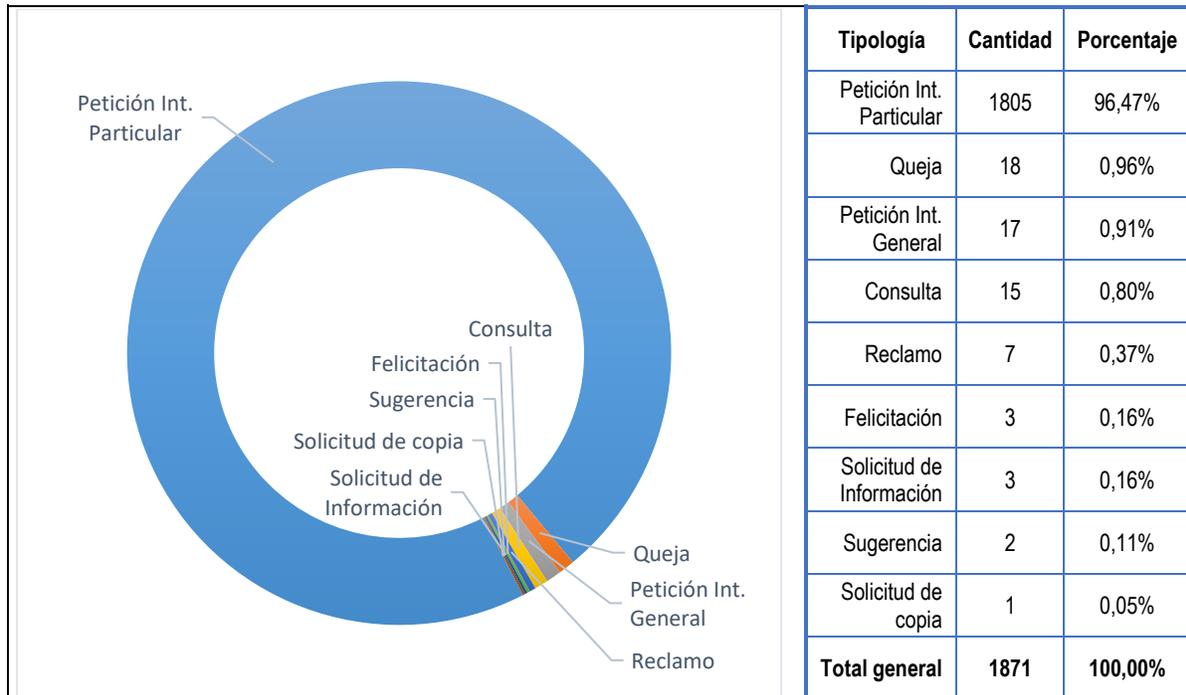


De acuerdo a lo anterior en el mes de julio de 2021 la atención de peticiones dentro de los términos representa el 16.09 % con 301 radicaciones y las peticiones pendientes de termino representaron un 83.91 % con 1570 radicaciones, no se presentaron radicaciones fuera de termino para el presente mes.

4. Tipología

Respecto a la tipología de las peticiones recibidas en el mes de julio de 2021 encontramos que el 96.47% del total de peticiones presentadas por los ciudadanos, son peticiones de interés particular, es decir 1805 radicaciones manteniéndose la tendencia de los últimos meses, el 0.96% de los radicados correspondieron a Quejas es decir 18 radicados, el 0.91% correspondió a consultas es decir 15 radicaciones, el 0.37% correspondió a reclamos 7 en total, se recibieron 3 felicitaciones que representan el 0.16% al igual que las solicitudes de información además de 2 sugerencias y una solicitud de copia.

Grafica 5. Tipología de las radicaciones



5. Subtemas (Tipos de Trámite)

De acuerdo a la misionalidad de la Entidad las peticiones que ingresan se clasifican según su contenido en subtemas.

En virtud de las acciones adelantadas por la Alcaldía Mayor de Bogotá frente a las necesidades de informar a la ciudadanía sobre las ayudas económicas a las cuales han sido beneficiarias, se le asignó a la Secretaría Distrital de Planeación la actividad de consolidar la base de datos maestra del canal de transferencias monetarias del Sistema Distrital Bogotá Solidaria, insumo necesario para consolidar respuestas relacionadas con:

- ✓ Potenciales beneficiarios del canal de transferencias monetarias del Sistema.
- ✓ Datos de transferencias monetarias asignadas.
- ✓ Requerimientos de población que desee acceder al canal de transferencias monetarias.

Para el período, la siguiente grafica representa la participación por estas tipologías:

Grafica 6. Subtemas de las Radicaciones

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111

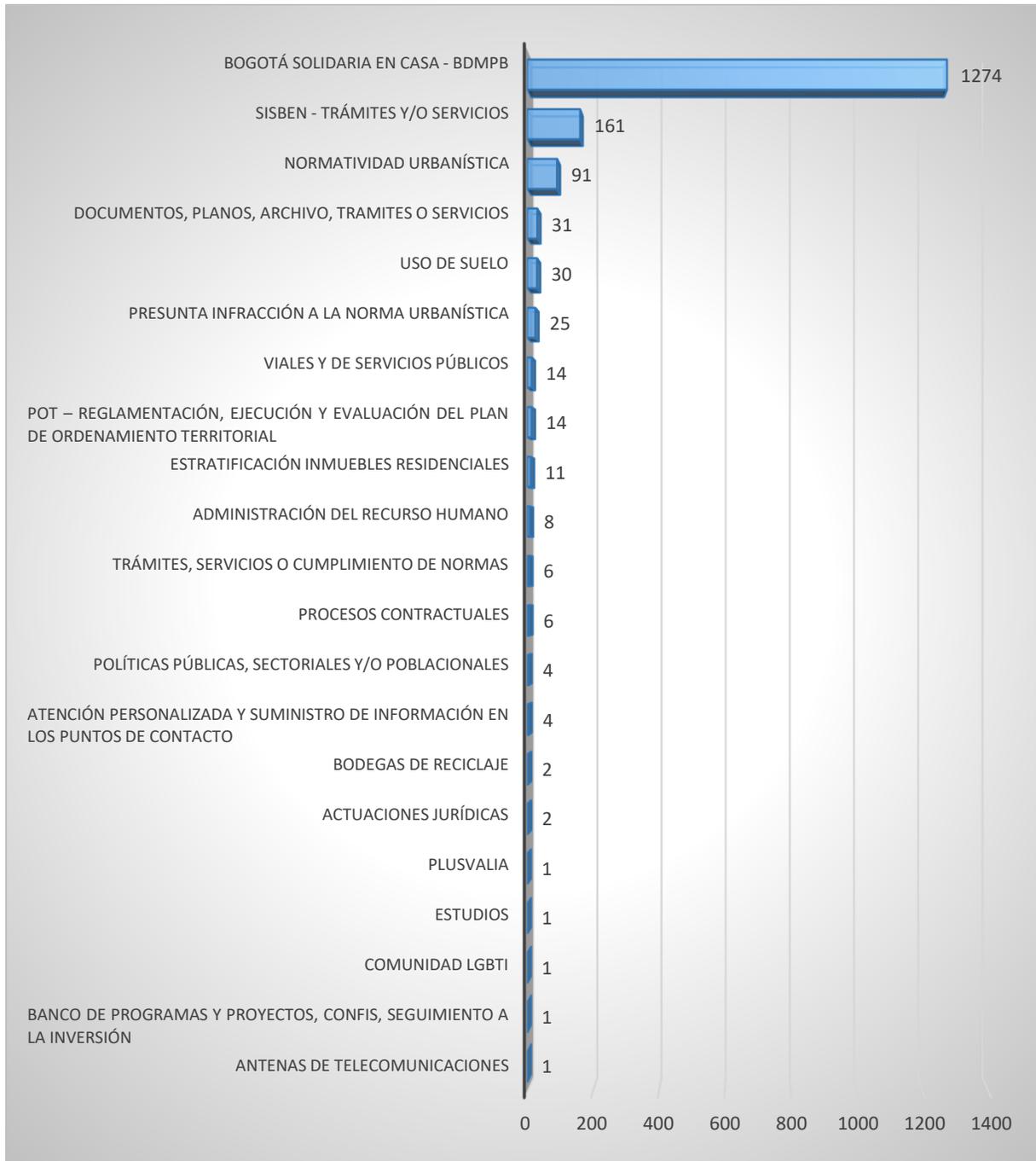
*Este documento es una versión impresa del
Es válido legalmente al amparo del artículo 12*



*Original que fue generado digitalmente
Del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley*



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**



En la clasificación por subtemas presentada para el mes de julio se puede observar que los más relevantes son los siguientes: Bogotá Solidaria en Casa – BDMPB con 1274 peticiones tramitadas que representan el 68.09%% del total de peticiones presentadas por los ciudadanos en el mes de estudio, si la comparamos con la cifra presentada en el mes de junio de 2021 (2029 radicaciones) se registra una disminución del -37.21%, el segundo subtema con mayor

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111

Este documento es una versión impresa del
Es válido legalmente al amparo del artículo 12



Original que fue generado digitalmente
Del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

número de radicaciones en el mes de julio es el SISBEN Trámites o servicios que representaron el 8.61% del total de tramites con 161 radicaciones lo que representa una disminución del -26.82% respecto a los radicados realizados en el mes de junio (220), el tercer tema en importancia para el periodo de estudio es el de Normatividad urbanística que represento un 4.86% con 91 radicaciones recibidas con una disminución del -27.78% respecto a las radicaciones de junio sobre el mismo tema (126), los Documentos, Planos, Archivo, Tramites o Servicios representaron el 1.66% si la comparamos con la cifra presentada en el mes de junio de 2021 (33 radicaciones) se registra una disminución del -6.06%, el Uso de suelo represento el 1.60% con 30 radicaciones tramitadas, lo que represento una disminución del -11.76% respecto a las radicaciones realizadas por este tema en el mes de junio (34 radicaciones), Presunta Infracción a la Norma Urbanística represento el 1.34% con 25 radicaciones y el resto de subtemas individualmente representaron menos del 1% y sumados representaron el 4.44% del total de radicados recibidos.

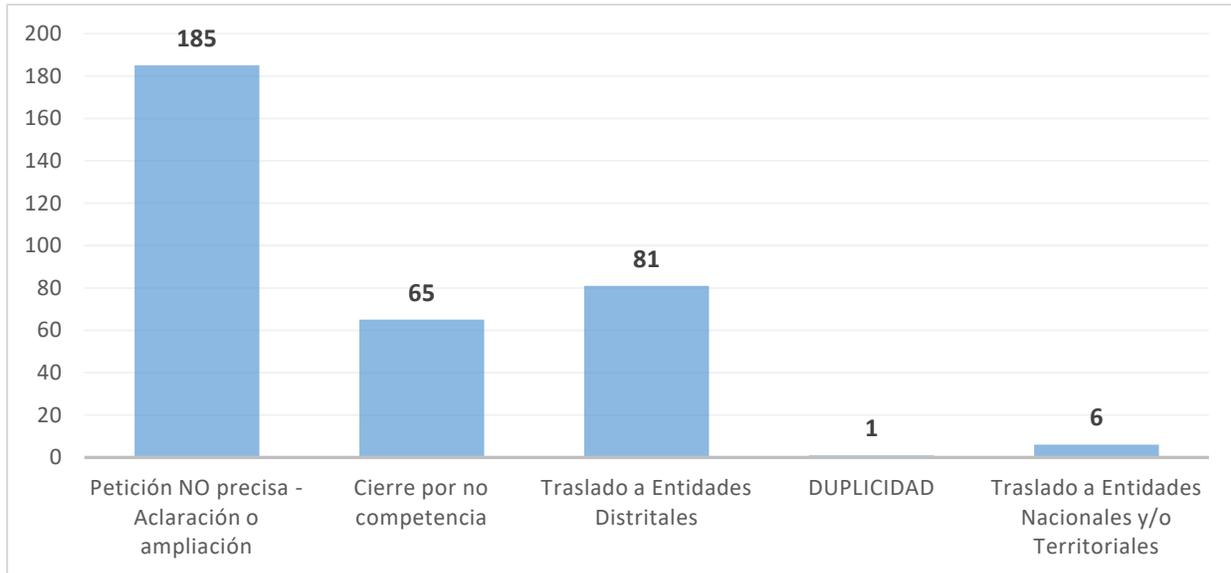
Tabla 2. Cuadro comparativo enero – julio 2021 principales subtemas

Mes	Bogotá Solidaria en Casa - BDMPB	SISBEN - Trámites y/o Servicios	Normatividad Urbanística	Documentos, Planos, Archivo, Tramites o Servicios	Uso de Suelo	Presunta Infracción a la Norma Urbanística
Enero	2926	186	125	43	74	
Dif Enero-Feb	-19,28%	-2,69%	35,20%	6,98%	-28,38%	
Febrero	2362	181	169	46	53	
Dif Feb-Marzo	-35,14%	-19,34%	-36,69%	6,52%	-35,85%	
Marzo	1532	146	107	49	34	
Dif Marzo - Abril	55,35%	33,56%	29,91%	-32,65%	55,88%	
Abril	2380	195	139	33	53	
Dif Abril-Mayo	31,47%	31,28%	-11,51%	54,55%	41,51%	
Mayo	3129	256	123	51	75	17
Dif Abril-Mayo	-35,16%	-14,06%	2,44%	-35,29%	-54,67%	-41,18%
Junio	2029	220	126	33	34	10
Dif Junio-Julio	-37,21%	-26,82%	-27,78%	-6,06%	-11,76%	150,00%
Julio	1274	161	91	31	30	25
Total General	15632	1345	880	286	353	52

Como se puede observar en la Tabla No 1, El comportamiento de los subtemas en el periodo enero – julio de 2021, se observa una disminución en la mayoría de subtemas, el único que presenta una variación positiva dentro de los seis temas principales es Presunta Infracción a la Norma Urbanística que pasa de 10 radicaciones en el mes de junio a 25 en el mes de julio, la mayor caída la presenta Bogotá Solidaria en Casa – BDMPB con un -37.21% respecto a las radicaciones del mes de junio.

6. Definición de subtemas que no corresponden a trámites y/o servicios de la entidad:

Grafica 7. Subtemas que no corresponden a trámites y/o servicios de la entidad



- ✓ **“Petición No Precisa”**: Son aquellas que en su contenido no aportan elementos suficientes para la ofrecer una respuesta de fondo, por lo cual, y con fundamento en el artículo 19 de la Ley 1755 del 30 de junio 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” se solicita ampliación del contenido, para el mes de junio se presentaron 114 radicaciones que representaron el 4.1% del total de radicaciones del mes, en el mes de julio se presentan 83 radicaciones lo que nos indica una disminución del -27.19%.
- ✓ **“Cierre por no competencia”**: Corresponde a aquellas peticiones que no son competencia de la entidad y que ya han sido clasificadas y/o estudiadas en la entidad competente, por lo tanto se cierran en la herramienta Bogotá Te Escucha, este tipo de peticiones representaron el 1.44% del total de peticiones registradas por la ciudadanía en el mes de junio es decir 40 radicaciones, para el mes de julio se presentaron 51 radicaciones lo que represento un aumento del 27.50% respecto a las cifras reportadas en el mes de junio de 2021.

- ✓ **“Traslado por no competencia”** Corresponde a peticiones que una vez analizadas no corresponden a una tema de competencia de la SDP y no requiere actuación de la entidad, en virtud de esta característica se da aplicación al artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, asignando a la Entidad competente, a través la herramienta Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, para el período objeto de análisis se presentan 49 radicados, comparando los datos con el mes de julio, se observa que el Traslado a Entidades Distritales represento el 2.24% con 42 radicados, el Traslado a Entidades Nacionales y/o Territoriales represento el 0.05% con 1 radicado y los duplicados representaron 0.32% con 6 radicados en la tabla número 3 podemos observar el comportamiento de los subtemas que no corresponden a trámites y/o servicios de la entidad en el periodo enero de 2021 a julio de 2021.

Tabla 3. Cuadro comparativo enero – julio 2021 principales - Subtemas que no corresponden a trámites y/o servicios de la entidad

Mes	Petición NO precisa - Aclaración o ampliación	Cierre por no competencia	DUPLICIDAD	Traslado a Entidades Distritales	Traslado a Entidades Privadas	Traslado a Entidades Nacionales y/o Territoriales
Enero	273	54		77	1	2
Dif Enero-Feb	-37,73%	-25,93%		-14,29%	200,00%	150,00%
Febrero	170	40		66	3	5
Dif Feb-Marzo	-24,12%	10,00%		9,09%	0,00%	-100,00%
Marzo	129	44		72	3	
Dif Marzo - Abril	43,41%	47,73%		12,50%	-100,00%	
Abril	185	65	1	81		6
Dif Abril-Mayo	-19,46%	-10,77%	3500,00%	-2,47%		-50,00%
Mayo	149	58	36	79		3
Dif Mayo-Junio	-23,49%	-31,03%	-38,89%	-12,66%		-100,00%
Junio	114	40	22	69		
Dif Junio-Julio	-27,19%	27,50%	-72,73%	-39,13%		
Julio	83	51	6	42		1
Total General	1103	352	65	486	7	17

7. Áreas Responsables Y Oportunidad de Respuesta

Por tratarse de un proceso misional y transversal a toda la entidad, las peticiones, de acuerdo al contenido, se clasifican y asignan a las diferentes áreas, para que, cada una de ellas, dé respuesta de acuerdo a sus competencias.

En el cuadro anexo se relaciona la oportunidad de respuesta y cantidad de peticiones por área, conforme a las funciones de cada área establecidas en el Decreto 016 de 2013, "Por el cual se adopta la estructura interna de la Secretaría Distrital de Planeación, las peticiones ingresadas se asignan de acuerdo a la misionalidad de cada una de dependencias, para que se ofrezca al ciudadano una respuesta.

Tabla 4. Cuadro comparativo áreas responsables vs oportunidad de respuesta

Dependencia	Atendido en término	Pendiente	Total general	Porcentaje
Servicio al ciudadano	289	1336	1625	86,85%
SISBEN	10	113	123	6,57%
Recursos físicos y gestión documental		21	21	1,12%
Vías, transportes y servicios públicos		16	16	0,86%
Norma Urbana - POT		15	15	0,80%
Estratificación		10	10	0,53%
Economía urbana		9	9	0,48%
Gestión humana		8	8	0,43%
Información, cartografía y estadística		7	7	0,37%
Gestión contractual		6	6	0,32%
Legalización y Mejoramiento Integral de Barrios		6	6	0,32%
Jurídica		4	4	0,21%
Planes parciales		4	4	0,21%
Patrimonio y renovación urbana		3	3	0,16%
Planes maestros y complementarios		3	3	0,16%
Taller del Espacio Público		3	3	0,16%
Ambiente y Ruralidad		2	2	0,11%
Diversidad sexual	1		1	0,05%
Estudios Macro		1	1	0,05%
Norma urbana		1	1	0,05%
Participación		1	1	0,05%
Planeación de la Inversión		1	1	0,05%
Planeación Socioeconómica	1		1	0,05%
Total general	301	1570	1871	100,00%

Analizando la tabla No 4, se observa que el 86.85% de los radicados tramitados en el mes de julio de 2021 es decir 1625 estuvieron a cargo de la Dirección de servicio al Ciudadano por ser el área encargada de la administración de la herramienta Bogotá Te Escucha, por lo tanto tiene a cargo el trámite de traslado a otras entidades, cierre por no competencia y solicitar aclaración de peticiones incompletas, al igual que la atención de las peticiones de Bogotá solidaria y conceptos de uso de suelo, manteniéndose la tendencia del periodo de estudio.

El 13.15% de las radicaciones han sido asignadas para su trámite a otras dependencias de la entidad de acuerdo a competencias para su trámite respectivo.

8. Conclusiones

- Durante el mes de julio se mantuvo la vigencia del Decreto 491 de 2020 “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”, en particular su artículo 5. “Ampliación de términos para atender las peticiones”, los términos de atención de los derechos de petición han sido ampliados, mientras dure la emergencia sanitaria”.
- Analizando el comportamiento histórico del total de radicados registrados en el sistema Bogotá Te Escucha durante 2021, se puede observar que el mes con mayor número de radicaciones es mayo de 2021 con 4084 radicaciones y el mes con menor número de radicaciones del periodo es julio con 1871 radicaciones, se observan dos picos importantes en el periodo de estudio, enero con 3912 radicaciones y Mayo, seguidas de una disminución de radicaciones llegando a los puntos más bajos del periodo que son los meses de marzo con 2206 radicaciones y julio con 1871 radicaciones, en términos porcentuales la diferencia enero - febrero fue de -20.15%, la diferencia febrero – marzo fue de -47.60, la diferencia marzo – abril fue de 32.33% la diferencia abril – mayo fue de 20.18%, la diferencia mayo – junio fue de -46.80 registrándose como la más alta del periodo y finalmente la diferencia junio – julio con una diferencia de -48.69%.
- Para el mes de julio de 2021, 1870 radicaciones ingresaron por Bogotá Te Escucha-Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas y una petición ingreso por canal propio.
- En el mes de julio de 2021 la atención de peticiones dentro de los términos representa el 16.09 % con 301 radicaciones y las peticiones pendientes de termino representaron un 83.91 % con 1570 radicaciones, no se presentaron radicaciones fuera de termino para el presente mes.
- Respecto a la tipología de las peticiones recibidas en el mes de julio de 2021 encontramos que el 96.47% del total de peticiones presentadas por los ciudadanos, son peticiones de interés particular, es decir 1805 radicaciones manteniéndose la tendencia de los últimos meses, el 0.96% de los radicados correspondieron a Quejas es decir 18 radicados, el 0.91% correspondió a consultas es decir 15 radicaciones, el 0.37% correspondió a reclamos 7 en total, se recibieron 3 felicitaciones que representan el 0.16% al igual que las solicitudes de información además de 2 sugerencias y una solicitud de copia.
- En la clasificación por subtemas presentada para el mes de julio se puede observar que los más relevantes son los siguientes: Bogotá Solidaria en Casa – BDMPB con 1274 peticiones tramitadas que representan el 68.09%% del total de peticiones presentadas por los ciudadanos en el mes de estudio, si la comparamos con la cifra presentada en el mes de junio de 2021 (2029 radicaciones) se registra una disminución del -37.21%, el

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111

*Este documento es una versión impresa del
Es válido legalmente al amparo del artículo 12*



*Original que fue generado digitalmente
Del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley*



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

segundo subtema con mayor número de radicaciones en el mes de julio es el SISBEN Trámites o servicios que representaron el 8.61% del total de tramites con 161 radicaciones lo que representa una disminución del -26.82% respecto a los radicados realizados en el mes de junio (220), el tercer tema en importancia para el periodo de estudio es el de Normatividad urbanística que represento un 4.86% con 91 radicaciones recibidas con una disminución del -27.78% respecto a las radicaciones de junio sobre el mismo tema (126), los Documentos, Planos, Archivo, Tramites o Servicios representaron el 1.66% si la comparamos con la cifra presentada en el mes de junio de 2021 (33 radicaciones) se registra una disminución del -6.06%, el Uso del suelo represento el 1.60% con 30 radicaciones tramitadas, lo que represento una disminución del -11.76% respecto a las radicaciones realizadas por este tema en el mes de junio (34 radicaciones), Presunta Infracción a la Norma Urbanística represento el 1.34% con 25 radicaciones y el resto de subtemas individualmente representaron menos del 1% y sumados representaron el 4.44% del total de radicados recibidos.

- El comportamiento de los subtemas en el periodo enero – julio de 2021, se observa una disminución en la mayoría de subtemas, el único que presenta una variación positiva dentro de los seis temas principales es Presunta Infracción a la Norma Urbanística que pasa de 10 radicaciones en el mes de junio a 25 en el mes de julio, la mayor caída la presenta Bogotá Solidaria en Casa – BDMPB con un -37.21% respecto a las radicaciones del mes de junio.
- Se observa que el 86.85% de los radicados tramitados en el mes de julio de 2021 es decir 1625 estuvieron a cargo de la Dirección de servicio al Ciudadano por ser el área encargada de la administración de la herramienta Bogotá Te Escucha, por lo tanto tiene a cargo el trámite de traslado a otras entidades, cierre por no competencia y solicitar aclaración de peticiones incompletas, al igual que la atención de las peticiones de Bogotá solidaria y conceptos de uso de suelo, manteniéndose la tendencia del periodo de estudio, el 13.15% de las radicaciones han sido asignadas para su trámite a otras dependencias de la entidad de acuerdo a competencias para su trámite respectivo.