

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 Mayo 2021

Mayo 2021

PBX: 335 8000  
[www.sdp.gov.co](http://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 .....	4
2. Canal de Ingreso de las radicaciones .....	5
3. Oportunidad .....	6
4. Tipología .....	6
5. Subtemas (Tipos de Trámite).....	7
6. Definición de subtemas que no corresponden a trámites y/o servicios de la entidad:	10
7. Áreas Responsables Y Oportunidad de Respuesta .....	12
8. Conclusiones .....	13

## Introducción

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 mayo 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 SIPA<sup>1</sup>

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

<sup>1</sup> Sistema de Gestión Documental de la Secretaría Distrital de Planeación.

## 1. Acumulado de peticiones registradas

**Grafica 1.** Histórico de radicados Bogotá Te Escucha<sup>2</sup> periodo Enero 2020 – Mayo 2021



Analizando el comportamiento histórico del total de radicados registrados en el sistema Bogotá Te Escucha, registrado en la gráfica No 1, se puede observar que el mes con mayor número de radicaciones del periodo es mayo de 2021 con 4104 radicaciones y el mes con menor número de radicaciones es el mes de enero de 2020 con 223 radicaciones, lo que muestra un importante aumento de las radicaciones desde el inicio del periodo al mes del

<sup>2</sup> Los datos históricos corresponden a la base de Bogotá Te Escucha correspondiente al mes de Mayo de 2021

presente informe, al comparar la variación anual (mayo 2020 vs mayo 2021) se presenta un crecimiento de las radicaciones del 327.95%, si se realiza la comparación con el mes de enero de 2021 se observa un crecimiento del 4.91%, y finalmente si se compara con el mes inmediatamente anterior (abril 2021) se presenta un aumento de las radicaciones del 25.89% pasando de 3260 radicaciones en el mes de abril de 2021 a 4104 en el presente mes

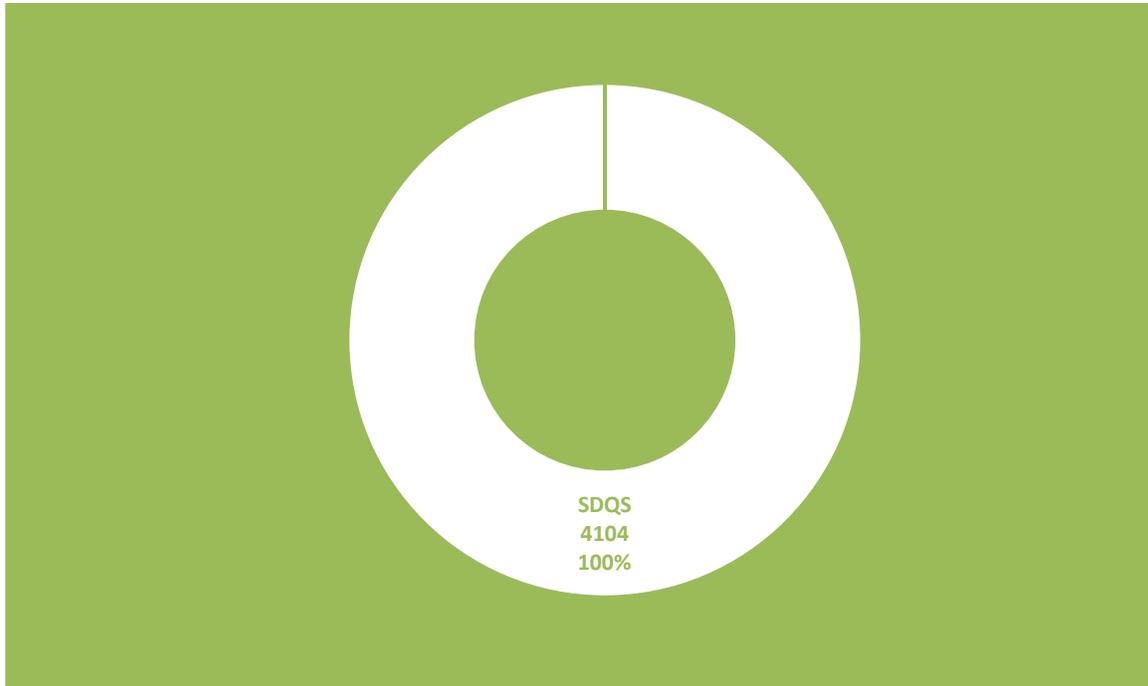
El comportamiento de las radicaciones en el periodo graficado es claramente ascendente, se observa una primera tendencia creciente hasta el mes de octubre de 2020, que se revierte en noviembre del mismo año, luego se presenta un nuevo aumento hasta el mes de enero de 2021, con una disminución en los meses de febrero y marzo, y en los meses de abril y mayo del presente año se observa un crecimiento que sitúa al presente mes como el mayor número de radicaciones del periodo.

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

## 2. Canal de Ingreso de las radicaciones

Para el mes de mayo de 2021 el total de radicaciones registradas ingresaron por Bogotá Te Escucha- Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas

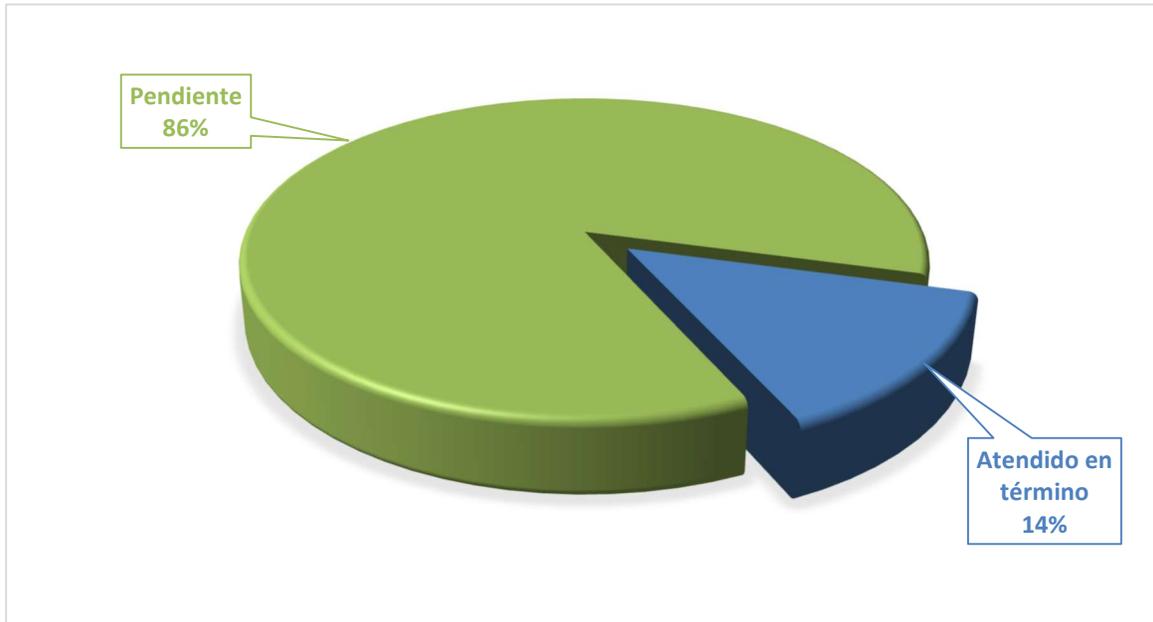
**Grafica 2. Canal de ingreso de las radicaciones**



### 3. Oportunidad

En el mes de mayo de 2021 la atención de peticiones dentro de los términos representa el 14.13 % con 580 radicaciones y las peticiones pendientes de termino representaron un 85.87 % con 3524 radicaciones, no se presentaron radicaciones fuera de termino para el presente mes.

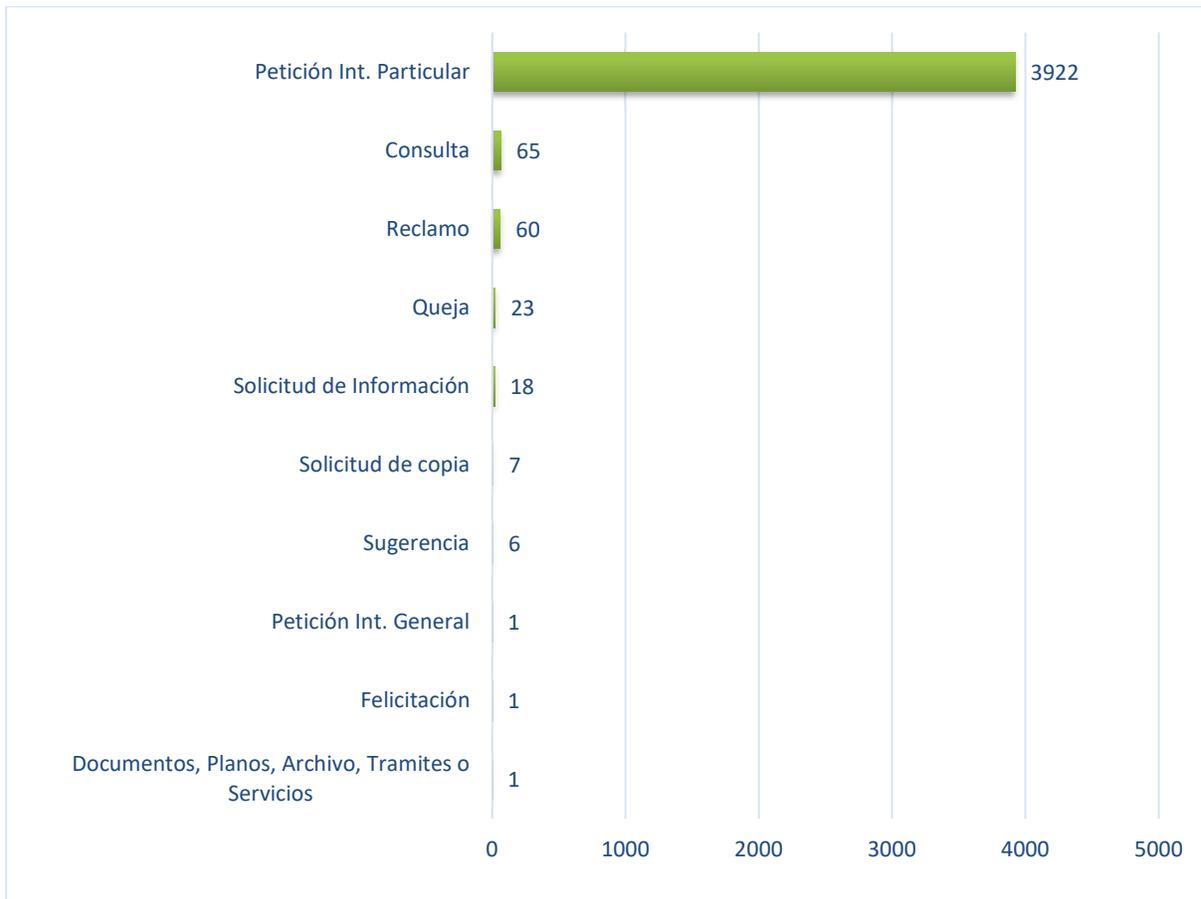
**Grafica 3. Oportunidad Bogotá Te Escucha**



### 4. Tipología

Respecto a la tipología de las peticiones recibidas en el mes de Abril de 2021 encontramos que el 95.57% del total de peticiones presentadas por los ciudadanos, son peticiones de interés particular, es decir 3922 manteniéndose la tendencia de los últimos meses, el 1.58% de los radicados correspondieron a Consultas es decir 65 radicados, el 1.46% correspondió a reclamos es decir 60 radicaciones, el 0.56% correspondió a Quejas es decir 23 radicaciones, el 0.44% correspondieron a solicitud de información con 18 radicados, el 0.17% correspondieron a solicitud de copias es decir 7 radicaciones, el 0.15% correspondieron a sugerencias es decir el 6 radicados, y finalmente el 0.02% correspondió a Documentos, Planos, Archivo, Tramites o Servicios, Felicitación y Petición Interés General cada uno con un radicado.

**Grafica 4. 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.

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.**

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

**Grafica 5. 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 mayo se puede observar que los más relevantes son los siguientes: Bogotá Solidaria en Casa – BDMPB con 3144 peticiones tramitadas que representan el 76.61%% del total de peticiones presentadas por los ciudadanos en el mes de estudio, si la comparamos con la cifra presentada en el mes de abril (2380 radicaciones) se registra un aumento del 32.10%, el segundo subtema con mayor número de radicaciones en el mes de mayo es el SISBEN Trámites o servicios que representaron el 6.31%% del total de tramites con 259 radicaciones lo que representa un aumento del 32.82% respecto a los radicados realizados en el mes de abril (195), el tercer tema en importancia para el periodo de estudio es el de Normatividad urbanística que represento un 3.02% con 124 radicaciones recibidas, el Uso del suelo represento el 1.83% con 75 radicaciones tramitadas, lo que represento un aumento del 41.51% respecto a las radicaciones realizadas por este tema en el mes de abril (53 radicaciones), los Documentos, Planos, Archivo, Tramites o Servicios representaron el 1.24%, el resto de subtemas representaron menos del 1% del total de radicados recibidos.

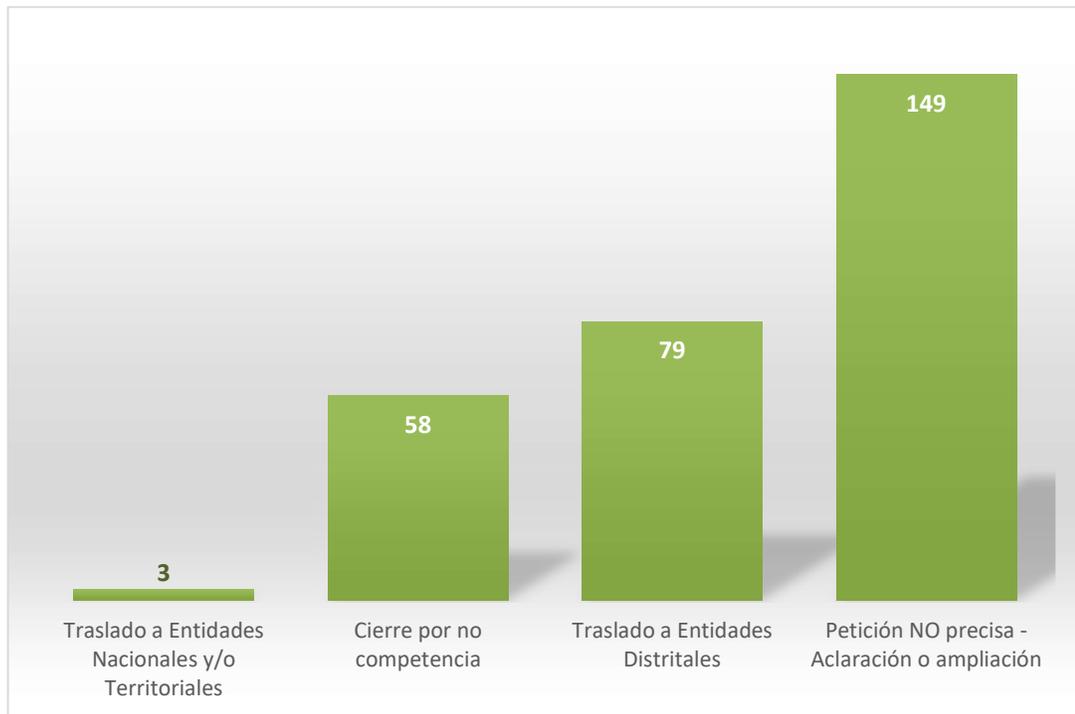
**Tabla 1. Cuadro comparativo últimos 5 meses**

Subtema	ENERO	Diferencia Enero-Feb	FEBRERO	Diferencia Feb-Marzo	MARZO	Diferencia Marzo - Abril	ABRIL	Diferencia Abril-Mayo	MAYO
Bogotá Solidaria en Casa - BDMPB	2927	-19,30%	2362	-35,14%	1532	55,35%	2380	32,10%	3144
SISBEN - Trámites y/o Servicios	186	-2,69%	181	-19,34%	146	33,56%	195	32,82%	259
Uso de Suelo	74	-28,38%	53	-35,85%	34	55,88%	53	41,51%	75
Documentos, Planos, Archivo, Tramites o Servicios	40	15,00%	46	2,17%	47	-36,17%	30	70,00%	51
Viales y de Servicios Públicos	33	18,18%	39	-35,90%	25	16,00%	29	6,90%	31
<b>Total Radicados</b>	<b>3912</b>	<b>-16,77%</b>	<b>3256</b>	<b>-32,25%</b>	<b>2206</b>	<b>47,78%</b>	<b>3260</b>	<b>25,89%</b>	<b>4104</b>

Como se puede observar en la Tabla No 1, El comportamiento de los subtemas en los últimos 5 meses ha sido variable se presentó un importante aumento de las radicaciones en el mes de enero de 2021 respecto al mes de diciembre de 2020, pero en los de febrero y marzo se revirtió esta tendencia, para el mes de abril se observan aumentos importantes principalmente en los temas Bogotá Solidaria con un 55.35% y usos de suelo con un aumento del 55.88% respecto a las cifras presentadas en el mes inmediatamente anterior, que se consolidan en el mes de mayo con aumentos en los 5 principales subtemas, el mayor crecimiento se presentó en el subtema de Documentos, Planos, Archivo, Tramites o Servicios con un 70% de aumento, le sigue el Uso del suelo con 41.51%.

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

**Grafica 6.** 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 mayo se presentaron 149 radicaciones que representan el 3.63% del total de radicaciones del mes, respecto al mes de abril (185 radicaciones), se presentó una disminución del 19.46%.
- ✓ **“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 1.41% del total de peticiones registradas por la ciudadanía en el mes de mayo es decir 58 radicaciones, respecto al mes de abril (65 radicaciones), se registra una disminución del 10.77%.

- ✓ **“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 82 radicados por traslado lo que representa un 2% del total de radicaciones del mes de mayo, de los cuales el 79 radicados corresponden a traslados a entidades distritales que representaron el 1.92% del total de tramites respecto al mes inmediatamente anterior (81 radicados), representan una disminución del 2.47% de igual manera se registran 3 radicados por Traslado a Entidades Nacionales y/o Territoriales que representaron el 0.07% del total de radicaciones del mes de mayo, respecto al mes de abril (6) se presenta una disminución del 50%.

- ✓ **Tabla 2. Cuadro comparativo últimos 5 meses de los Subtemas que no corresponden a trámites y/o servicios de la entidad**

Subtema	ENERO	Diferencia Enero-Feb	FEBRERO	Diferencia Feb-Marzo	MARZO	Diferencia Marzo - Abril	ABRIL	Diferencia Abril-Mayo	MAYO
Petición NO precisa - Aclaración o ampliación	273	-37,73%	170	-24,12%	129	43,41%	185	-19,46%	149
Cierre por no competencia	54	-25,93%	40	10,00%	44	47,73%	65	-10,77%	58
Traslado a Entidades Distritales	77	-14,29%	66	9,09%	72	12,50%	81	-2,47%	79
Traslado a Entidades Nacionales y/o Territoriales	2	150,00%	5	-100,00%	0		6	-50,00%	3
Traslado a Entidades Privadas	1	200,00%	3	0,00%	3	-100,00%	0		0
<b>Total general</b>	<b>3912</b>	<b>-16,77%</b>	<b>3256</b>	<b>-32,25%</b>	<b>2206</b>	<b>47,78%</b>	<b>3260</b>	<b>25,89%</b>	<b>4104</b>

## 7. Áreas Responsables Y Oportunidad de Respuesta

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 2. Cuadro comparativo áreas responsables vs oportunidad de respuesta**

Etiquetas de fila	Atendido en término	Pendiente	Total general	Porcentaje
Servicio al ciudadano	568	3207	3775	91,98%
SISBEN	4	172	176	4,29%
Recursos físicos y gestión documental		37	37	0,90%
Vías, transportes y servicios públicos	1	26	27	0,66%
Norma urbana		10	10	0,24%
Información, cartografía y estadística		9	9	0,22%
Gestión humana		8	8	0,19%
Norma Urbana - POT		8	8	0,19%
Taller del Espacio Público		6	6	0,15%
Economía urbana		5	5	0,12%
Jurídica		5	5	0,12%
Ambiente y Ruralidad		4	4	0,10%
Gestión contractual		4	4	0,10%
Legalización y Mejoramiento Integral de Barrios	1	3	4	0,10%
Despacho	2	1	3	0,07%
Estratificación	1	2	3	0,07%
Planeación de la Inversión		3	3	0,07%
Control Disciplinario		2	2	0,05%
Estudios Macro		2	2	0,05%
Participación		2	2	0,05%
Patrimonio y renovación urbana		2	2	0,05%
Programación y Seguimiento a la Inversión	1	1	2	0,05%
Corporativa	1		1	0,02%
Diversidad sexual	1		1	0,02%
Planeación Socioeconómica		1	1	0,02%
Planes de desarrollo y fortalecimiento local		1	1	0,02%
Planes parciales		1	1	0,02%
Prensa y Comunicaciones		1	1	0,02%
Sistemas		1	1	0,02%
<b>Total general</b>	<b>580</b>	<b>3524</b>	<b>4104</b>	<b>100,00%</b>

Analizando La tabla No 2, se observa que el 91.98% de los radicados tramitados es decir 3775 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 8.02% 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 abril 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”.
- El comportamiento de las radicaciones en el periodo graficado es claramente ascendente, se observa una primera tendencia creciente hasta el mes de octubre de 2020, que se revierte en noviembre del mismo año, luego se presenta un nuevo aumento hasta el mes de enero de 2021, con una disminución en los meses de febrero y marzo, y en los meses de abril y mayo del presente año se observa un crecimiento que sitúa al presente mes como el mayor número de radicaciones del periodo.
- En el mes de mayo de 2021 la atención de peticiones dentro de los términos representa el 14.13 % con 580 radicaciones y las peticiones pendientes de termino representaron un 85.87 % con 3524 radicaciones, no se presentaron radicaciones fuera de termino para el presente mes.
- Respecto a la tipología de las peticiones recibidas en el mes de Abril de 2021 encontramos que el 95.57% del total de peticiones presentadas por los ciudadanos, son peticiones de interés particular, es decir 3922 manteniéndose la tendencia de los últimos meses, el 1.58% de los radicados correspondieron a Consultas es decir 65 radicados, el 1.46% correspondió a reclamos es decir 60 radicaciones, el 0.56% correspondió a Quejas es decir 23 radicaciones, el 0.44% correspondieron a solicitud de información con 18 radicados, el 0.17% correspondieron a solicitud de copias es decir 7 radicaciones, el 0.15% correspondieron a sugerencias es decir el 6 radicados, y finalmente el 0.02% correspondió a Documentos, Planos, Archivo, Tramites o Servicios, Felicitación y Petición Interés General cada uno con un radicado

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 mayo se puede observar que los más relevantes son los siguientes: Bogotá Solidaria en Casa – BDMPB con 3144 peticiones tramitadas que representan el 76.61%% del total de peticiones presentadas por los ciudadanos en el mes de estudio, si la comparamos con la cifra presentada en el mes de abril (2380 radicaciones) se registra un aumento del 32.10%, el segundo subtema con mayor número de radicaciones en el mes de mayo es el SISBEN Trámites o servicios que representaron el 6.31%% del total de tramites con 259 radicaciones lo que representa un aumento del 32.82% respecto a los radicados realizados en el mes de abril (195).
- El comportamiento de los subtemas en los últimos 5 meses ha sido variable se presentó un importante aumento de las radicaciones en el mes de enero de 2021 respecto al mes de diciembre de 2020, pero en los de febrero y marzo se revirtió esta tendencia, para el mes de abril se observan aumentos importantes principalmente en los temas Bogotá Solidaria con un 55.35% y usos de suelo con un aumento del 55.88% respecto a las cifras presentadas en el mes inmediatamente anterior, que se consolidan en el mes de mayo con aumentos en los 5 principales subtemas, el mayor crecimiento se presentó en el subtema de Documentos, Planos, Archivo, Tramites o Servicios con un 70% de aumento, le sigue el Uso del suelo con 41.51%.
- el 91.98% de los radicados tramitados es decir 3775 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 8.02% de las radicaciones han sido asignadas para su trámite a otras dependencias de la entidad de acuerdo a competencias para su trámite respectivo.