

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: Enero 2023

Febrero 2023

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*



527 de 1999

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

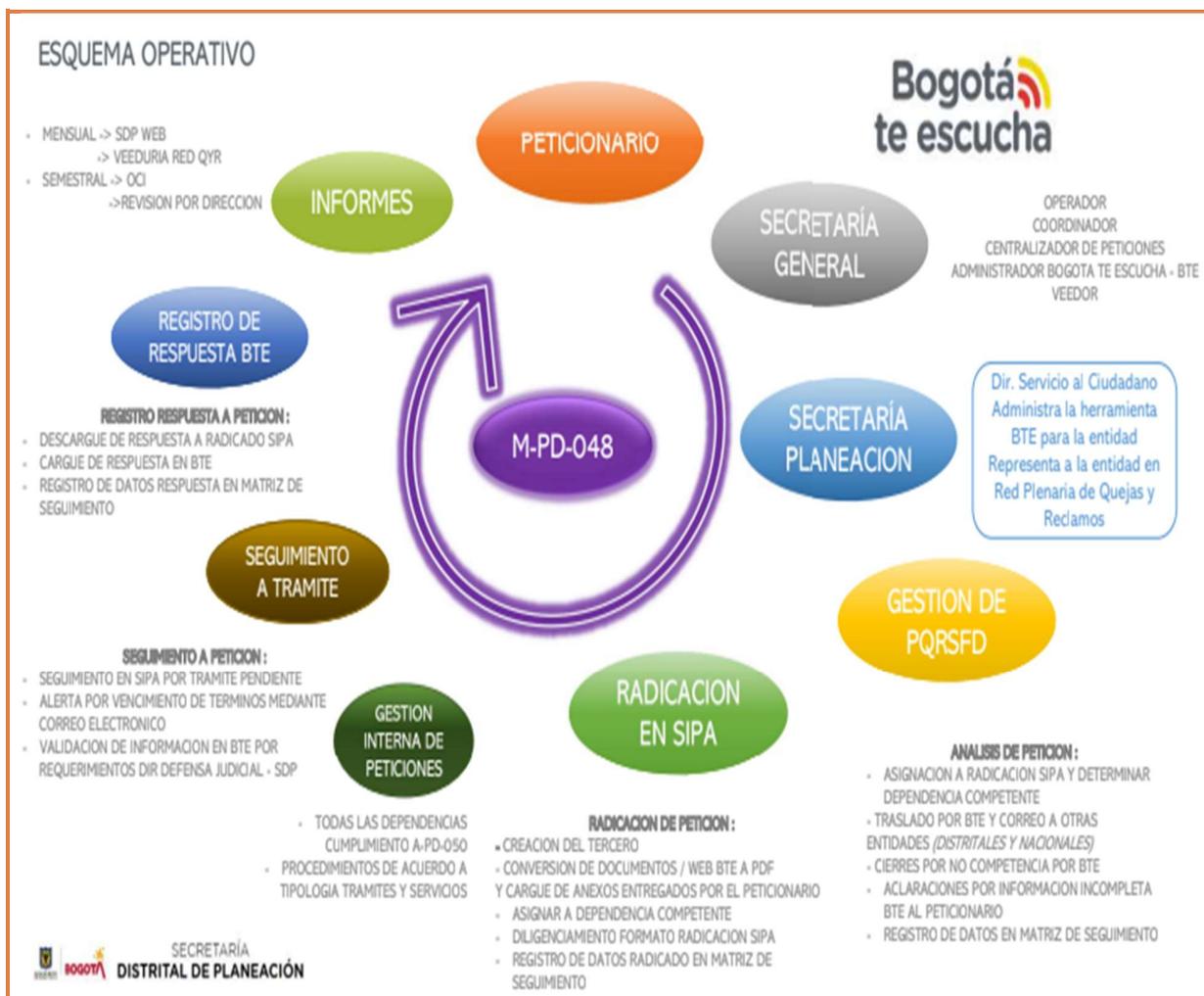
Tabla de contenido

| | |
|---|-----------|
| Introducción | 3 |
| 1. Acumulado de peticiones registradas | 5 |
| 2. Canal de Ingreso de las radicaciones | 6 |
| 3. Tipología | 8 |
| 4. Oportunidad de respuesta | 9 |
| 5. Subtemas (Tipos de Trámite) | 11 |
| 6. Definición de subtemas que no corresponden a trámites y/o servicios de la entidad | 13 |
| 7. Áreas Responsables y Oportunidad de Respuesta | 14 |
| 8. Conclusiones | 16 |

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



Gráfica creada por la Dirección de Servicio al Ciudadano

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



527 de 1999

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

El informe de peticiones quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias, registra la oportunidad de las respuestas a las peticiones recibidas por la entidad a través de la herramienta Bogotá Te Escucha sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas y de buzones instalados en la entidad, además de 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, formula 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 “ *El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad.*”, la fuentes para la obtención de datos estadísticos del presente informe es el **Reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha procesado por la Secretaría General – Enero 2023.**

De conformidad con lo establecido en el Decreto 491 de 2020 los términos de atención de los derechos de petición habían sido ampliados, mientras durara la emergencia sanitaria, la Ley 2207 del 17 de mayo de 2022, expedida por el Congreso de la Republica, derogo los artículos 5 y 6 del Decreto Legislativo 491 de 2020, por lo tanto los términos de respuesta de los derechos de petición serán los establecidos en la Ley 1437 de 2011 modificada por la Ley 1755 del 2015 tal como se puede observar en la siguiente tabla.

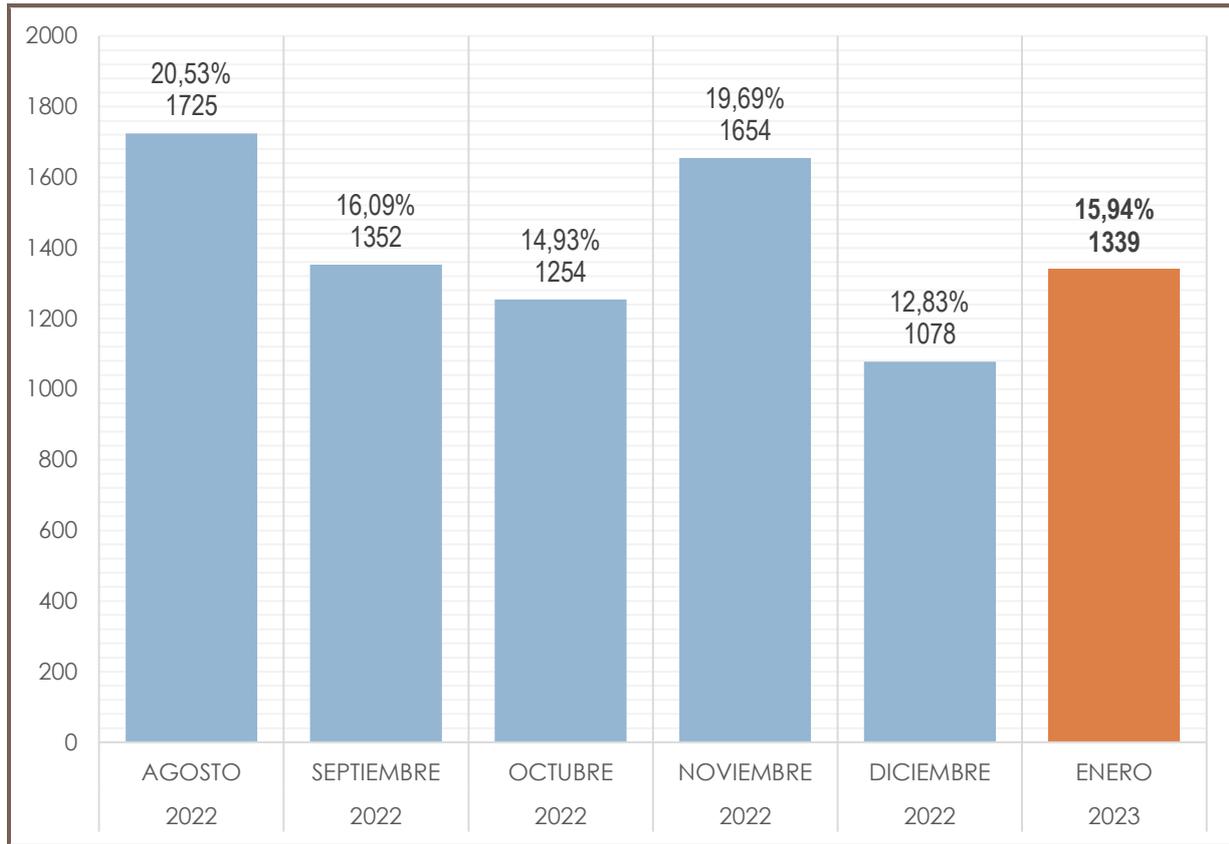
Tabla 1. Términos de atención de los derechos de petición - Ley 1755 de 2015

| Tipología | A partir del 18 de Mayo de 2022 |
|---|---------------------------------|
| Consulta | 30 |
| Denuncias por actos de corrupción | 15 |
| Derecho de petición de interés general | 15 |
| Derecho de petición de interés particular | 15 |
| Felicitación | 15 |
| Queja | 15 |
| Reclamo | 15 |
| Sugerencia | 15 |
| Solicitud de acceso a la información | 10 |
| Solicitud de copia | 10 |

1. Acumulado de peticiones registradas

Para el presente informe se tomará como referencia el reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te Escucha dicho reporte fue procesado por la Secretaría General, por lo tanto la base de datos de la cual se extrae la información para el presente informe difiere de la anteriormente utilizada por lo tanto algunos datos pueden variar respecto a reportes previos.

Grafica 1. Peticiones según mes de asignación



**Datos actualizados a reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha procesado por la Secretaría General Base consolidada enero – enero 2023*

En la Grafica 1 se puede observar el comportamiento de las radicaciones registradas en el reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te Escucha procesado por la Secretaría General por mes de asignación en los últimos 6 meses (periodo agosto 2022 – enero 2023), en los cuales se registraron 8402 peticiones de las cuales el 15.94%, corresponden al mes de enero de 2023 con 1339 solicitudes.

El mes con mayor número de peticiones por mes de asignación del periodo agosto 2022 – enero 2023, es agosto del 2022 con el 20.53% es decir 1725 radicaciones, le sigue el mes de noviembre de 2022 con 1654 solicitudes que corresponde a el 19.69% y el mes de septiembre de 2022 se ubica en el tercer lugar con 1352 radicaciones que representan el 16.09%.

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*



527 de 1999

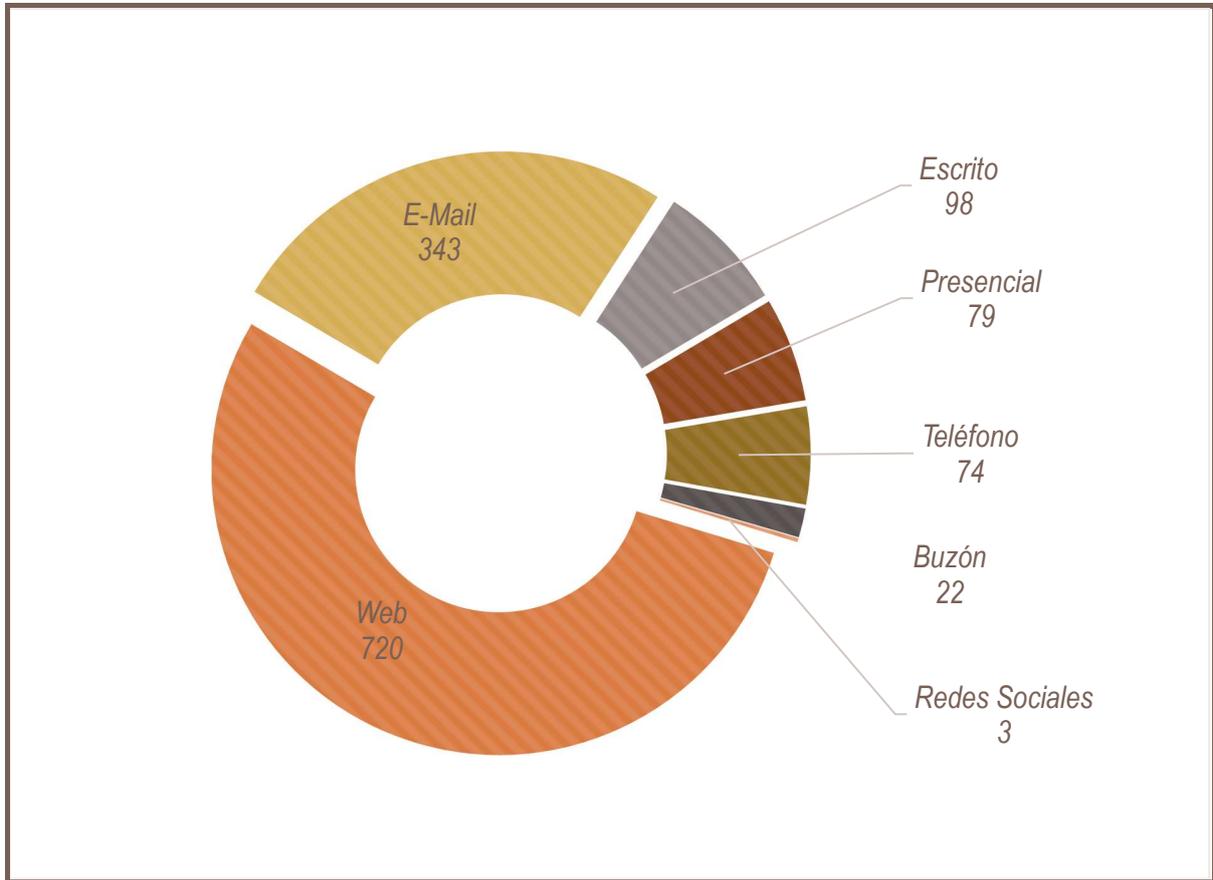
*Original que fue generado digitalmente
Del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley*



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

2. Canal de Ingreso de las radicaciones

Grafica 2. Participación por canal según mes de registro para enero de 2023



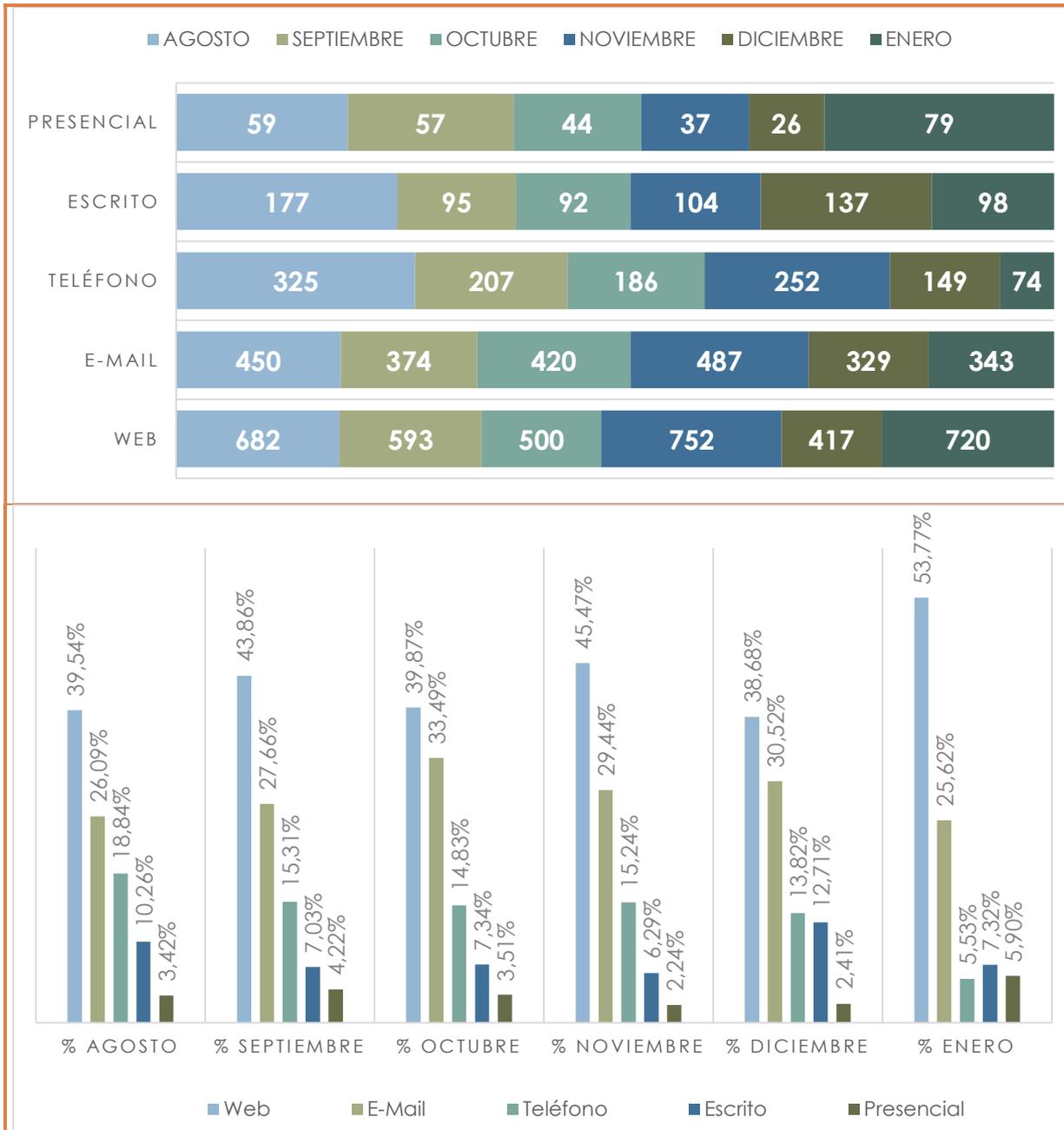
*Datos actualizados a reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha procesado por la Secretaría General Base consolidada enero – enero 2023

Respecto al canal de ingreso de las radicaciones para el mes de enero de 2023 según mes asignación, se observa que el canal web se ubica como el de mayor numero de radicaciones recibidas con 720¹ radicaciones es decir tiene una participación del 53,77% del total de radicados (1339), manteniendo la tendencia registrada durante los últimos meses.

Los ingresos por E- Mail representaron el 25.62% con 343 solicitudes, por el medio escrito ingresaron 98 peticiones que representaron el 7.32%, presencialmente se realizaron 79 peticiones es decir el 5,90% por el canal telefónico ingresaron 74 radicaciones es decir el 5,53%, por el Buzón de la entidad ingresaron 22 solicitudes que representan el 1.64%, por Redes Sociales ingresaron 3 radicaciones que representaron el 0.22%, del total de radicaciones del mes en la **Grafica 2** se puede observar el comportamiento anteriormente descrito.

¹ Información tomada del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha procesado por la Secretaría General y tabulado por la Dirección de Servicio al Ciudadano de la SDP.

Grafica 3. Canal de Ingreso de las radicaciones últimos 6 meses - según mes de asignación



*Datos actualizados a reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha procesado por la Secretaría General Base consolidada enero – enero 2023

En la **Grafico 3** se observa el comportamiento mensual de las radicaciones según mes de asignación y los cinco primeros canales de ingreso, el canal que mayor número de solicitudes recibe en los últimos seis meses es el canal web, con 720 solicitudes en su rango más alto enero y 417 en su rango más bajo diciembre, le sigue los ingresos por E-Mail con un rango de ingresos entre 487 en

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



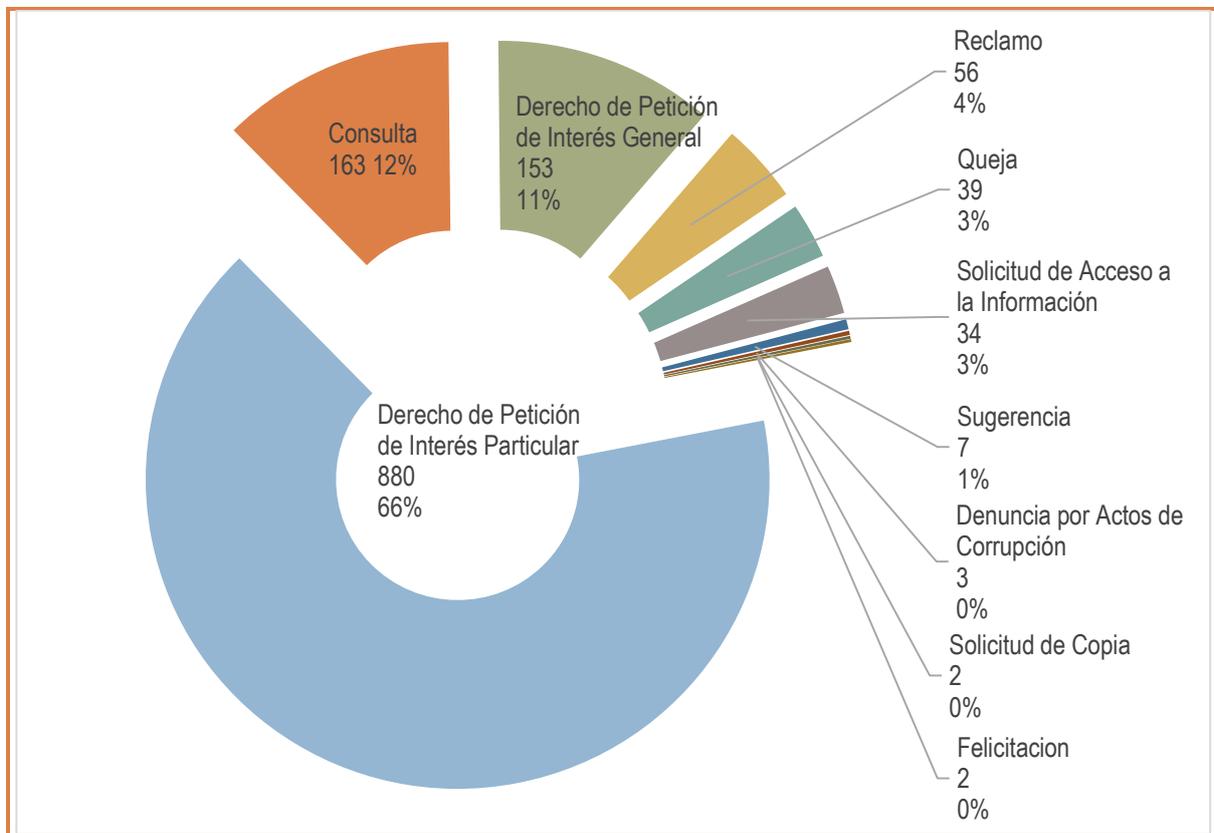
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

su rango más alto noviembre y 329 en su rango más bajo diciembre, le sigue el canal telefónico con un rango de participación entre 325 en su rango más alto agosto y 74 en su rango más bajo enero, para el canal escrito el rango más bajo fue 92 en el mes octubre y el más alto 177 en el mes de agosto, por último el canal presencial presentó su rango más alto en enero con 79 radicaciones y 37 en su rango más bajo en el mes de noviembre.

3. Tipología

Respecto a la tipología de las peticiones recibidas según mes de asignación, encontramos que el 65.72% del total son peticiones de interés particular, es decir 880 radicaciones, manteniéndose la tendencia de los meses anteriores.

Grafica 4. Tipología de las radicaciones



***Datos actualizados a reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha procesado por la Secretaría General Base consolidada enero – enero 2023*

Por la tipología Consultas se presentaron 163 radicaciones en el mes de enero de 2023 que representaron el 12.17% del total, el 11.43% de los radicados correspondió a *Derecho de Petición de Interés General* es decir 153 radicaciones, de igual manera se presentaron 56 Reclamos que correspondieron al 4.18%, del total de radicaciones, las Quejas representaron el 2.91% con 39

radicaciones, se registraron 34 *Solicitudes de Acceso a la Información* que correspondió al 2.54%, se presentaron 3 Denuncias por Actos de Corrupción que representaron el 0.22% y dos Solicitudes de Copia y dos Felicidades que representaron el 0.15% cada una, el comportamiento descrito anteriormente se puede observar en la **Grafica 4** y en la **Tabla 2** que detalla el comportamiento de las radicaciones en los últimos 6 meses, si se observa el porcentaje de participación total, se encuentra que las tres principales tipologías son, *Derecho de Petición de Interés Particular* con el 81.71% del total, las consultas que corresponden a el 7.83% y en tercer lugar se encuentran los *Derechos de Petición de Interés General* con el 5.57% del total del periodo.

Tabla 2. Detalle de la Tipología de las radicaciones por mes de asignación.

| Tipo Petición | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | Enero | Total General | Participación |
|--|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|---------------|----------------|
| <i>Derecho de Petición de Interés Particular</i> | 1241 | 1243 | 1161 | 1423 | 917 | 880 | 6865 | 81,71% |
| <i>Consulta</i> | 388 | 17 | 5 | 48 | 37 | 163 | 658 | 7,83% |
| <i>Derecho de Petición de Interés General</i> | 63 | 52 | 48 | 77 | 75 | 153 | 468 | 5,57% |
| <i>Queja</i> | 12 | 21 | 25 | 44 | 26 | 56 | 184 | 2,19% |
| <i>Reclamo</i> | 14 | 14 | 11 | 44 | 11 | 39 | 133 | 1,58% |
| <i>Solicitud de Acceso a la Información</i> | 5 | 2 | 1 | 14 | 11 | 34 | 67 | 0,80% |
| <i>Denuncia por Actos de Corrupción</i> | 2 | 2 | | | 1 | 7 | 12 | 0,14% |
| <i>Felicitación</i> | | 1 | 2 | 1 | | 3 | 7 | 0,08% |
| <i>Sugerencia</i> | | | | 3 | | 2 | 5 | 0,06% |
| <i>Solicitud de Copia</i> | | | 1 | | | 2 | 3 | 0,04% |
| Total general | 1725 | 1352 | 1254 | 1654 | 1078 | 1339 | 8402 | 100,00% |

***Datos actualizados a reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha procesado por la Secretaría General Base consolidada enero – enero 2023*

4. Oportunidad de respuesta

En la **Tabla 3** se puede observar la evolución de la carga laboral de los últimos seis meses del personal asignado tanto profesionales como personal asistencial, el cálculo se realizó de acuerdo a la cantidad de solicitudes recibidas por mes de asignación teniendo en cuenta 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.

En la **Tabla 4** se discrimina la carga laboral del personal asignado en los últimos 6 meses, en la primera Columna se puede observar la carga laboral total (*Cantidad Recibidas/No. Total Servidores Asignados*) durante el mes de enero de 2023 que fue de 268 radicaciones por servidor, la carga para los profesionales fue de 1339 radicaciones por servidor, el personal asistencial de radicación presento

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.

una carga de 670 radicaciones por servidor en el mes de enero de 2023, finalmente la carga laboral para el personal asistencial de cierres fue de 670 radicaciones por persona.

Tabla 3. Cantidad de personal asignado profesional y asistencial

| Mes | Profesionales Asignados | Personal Asistencial DSC - Entrada | Personal Asistencial DSC - Salida | Total Personal Asignado | Cantidad de Radicados por mes de asignación |
|-----------------|-------------------------|------------------------------------|-----------------------------------|-------------------------|---|
| Agosto | 1 | 2 | 2 | 5 | 1725 |
| Septiembre | 1 | 2 | 2 | 5 | 1352 |
| Octubre | 1 | 2 | 2 | 5 | 1254 |
| Noviembre | 1 | 2 | 2 | 5 | 1654 |
| Diciembre | 1 | 2 | 2 | 5 | 1078 |
| Enero | 1 | 2 | 2 | 5 | 1339 |
| Promedio | 1 | 2 | 2 | 5 | 8581 |

* Datos base Bogotá Te Escucha – Dirección de Servicio al Ciudadano

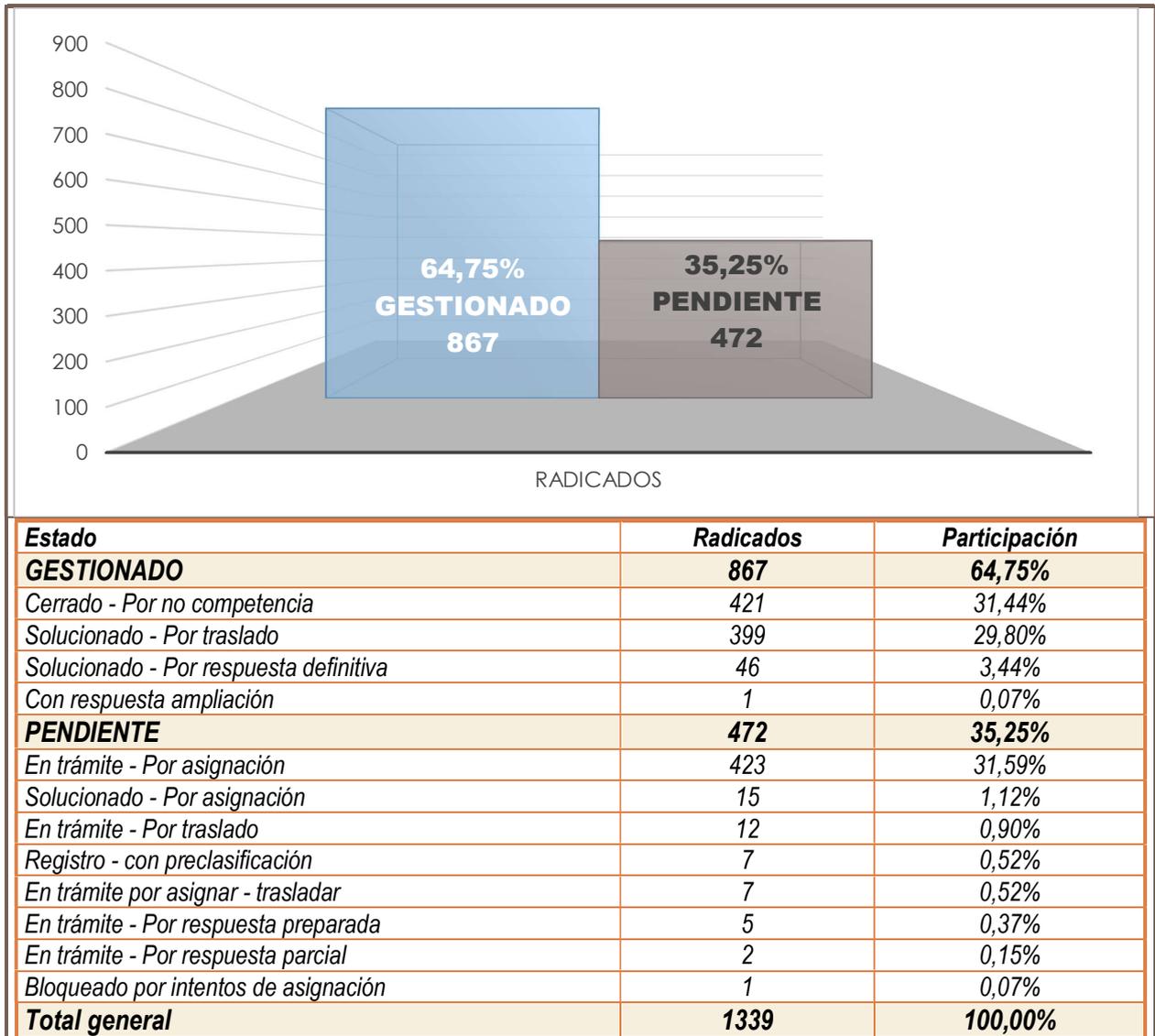
Tabla 4. Carga laboral mensual por personal asignado

| Mes | Carga Laboral (=Cantidad Recibidas/No. Total Servidores Asignados) | Carga Laboral Profesionales Análisis Y Registro en BTE | Carga Laboral Personal Asistencial Radicación | Carga Laboral Personal Asistencial Cierres | Cantidad de Radicados por mes de asignación |
|-----------------|--|--|---|--|---|
| Agosto | 575 | 1725 | 1725 | 1725 | 1725 |
| Septiembre | 270 | 1352 | 676 | 676 | 1352 |
| Octubre | 251 | 1254 | 627 | 627 | 1254 |
| Noviembre | 331 | 1654 | 827 | 827 | 1654 |
| Diciembre | 216 | 1078 | 539 | 539 | 1078 |
| Enero | 268 | 1339 | 670 | 670 | 1339 |
| Promedio | 329 | 1413 | 879 | 879 | 8402 |

* Datos base Bogotá Te Escucha – Dirección de Servicio al Ciudadano

Respecto a la oportunidad de herramienta Bogotá Te Escucha, los registros gestionados representan el 64.75% del total de radicados es decir 867 solicitudes, las peticiones pendientes representan el 35.25% del total con 472 radicaciones, de las cuales 423 se encuentran en el estado En trámite - Por asignación, el detalle del comportamiento anteriormente descrito se puede observar en la **Grafica 5** y su correspondiente tabla.

Grafica 5. Oportunidad Bogotá Te Escucha



* Datos base Bogotá Te Escucha – Dirección de Servicio al Ciudadano

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 y especialmente a los beneficiarios sobre las ayudas económicas ofrecidas, 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

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.

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.

Tabla 5. Subtemas de las Radicaciones

| Tema / subtema | Radicados | Participación |
|--|-------------|----------------|
| Asistencia Social | 317 | 23,67% |
| Bogotá Solidaria en Casa - Base de Datos Maestra de Posibles Beneficiarios | 304 | 22,70% |
| SISBEN - Tramites y/o Servicios | 13 | 0,97% |
| Urbanismo - Vivienda | 446 | 33,31% |
| Subtemas que no corresponden a trámites y/o servicios de la entidad | 403 | 30,10% |
| Tramites servicios o cumplimiento de normas | 15 | 1,12% |
| Normatividad urbanística, riesgo, planes parciales y/o maestros, ambiente y ruralidad, plusvalía, patrimonio, legalización, espacio público. | 12 | 0,90% |
| Documentos, planos, archivo, tramites o servicios | 4 | 0,30% |
| Procesos contractuales | 3 | 0,22% |
| Uso de suelo | 3 | 0,22% |
| Antenas de telecomunicaciones (licencias, normatividad o presunta infracción a la norma urbanística) | 1 | 0,07% |
| Políticas públicas sectoriales y/o poblacionales (formulación, seguimiento información) | 1 | 0,07% |
| Estadísticas | 1 | 0,07% |
| Estratificaciones inmuebles residenciales | 1 | 0,07% |
| Administración del recurso humano | 1 | 0,07% |
| Inconformidad con prestación de servicios | 1 | 0,07% |
| (en blanco) | 576 | 43,02% |
| Total general | 1339 | 100,00% |

**Datos actualizados a reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha procesado por la Secretaría General Base consolidada enero – enero 2023

En la **Tabla No. 5** se puede encontrar que para el tema Asistencia Social en el mes de enero de 2023, se registraron por el subtema Bogotá Solidaria en casa - Base de datos maestra de posibles beneficiarios, 304 peticiones que representaron el 22.70% del total de peticiones presentadas por los ciudadanos y por el subtema SISBEN - Trámites y/o Servicios se presentaron 13 radicaciones que representaron el 0.97% del total.

Por el tema Urbanismo – vivienda se recibieron 446 radicaciones que represento el 33.31% de las solicitudes del mes, el subtema con mayor número de radicaciones de este ítem son los subtemas que no corresponden a trámites y/o servicios de la entidad con 403 radicaciones es decir el 30.1% del total, el subtema Tramites servicios o cumplimiento de normas registra 15 radicaciones que

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



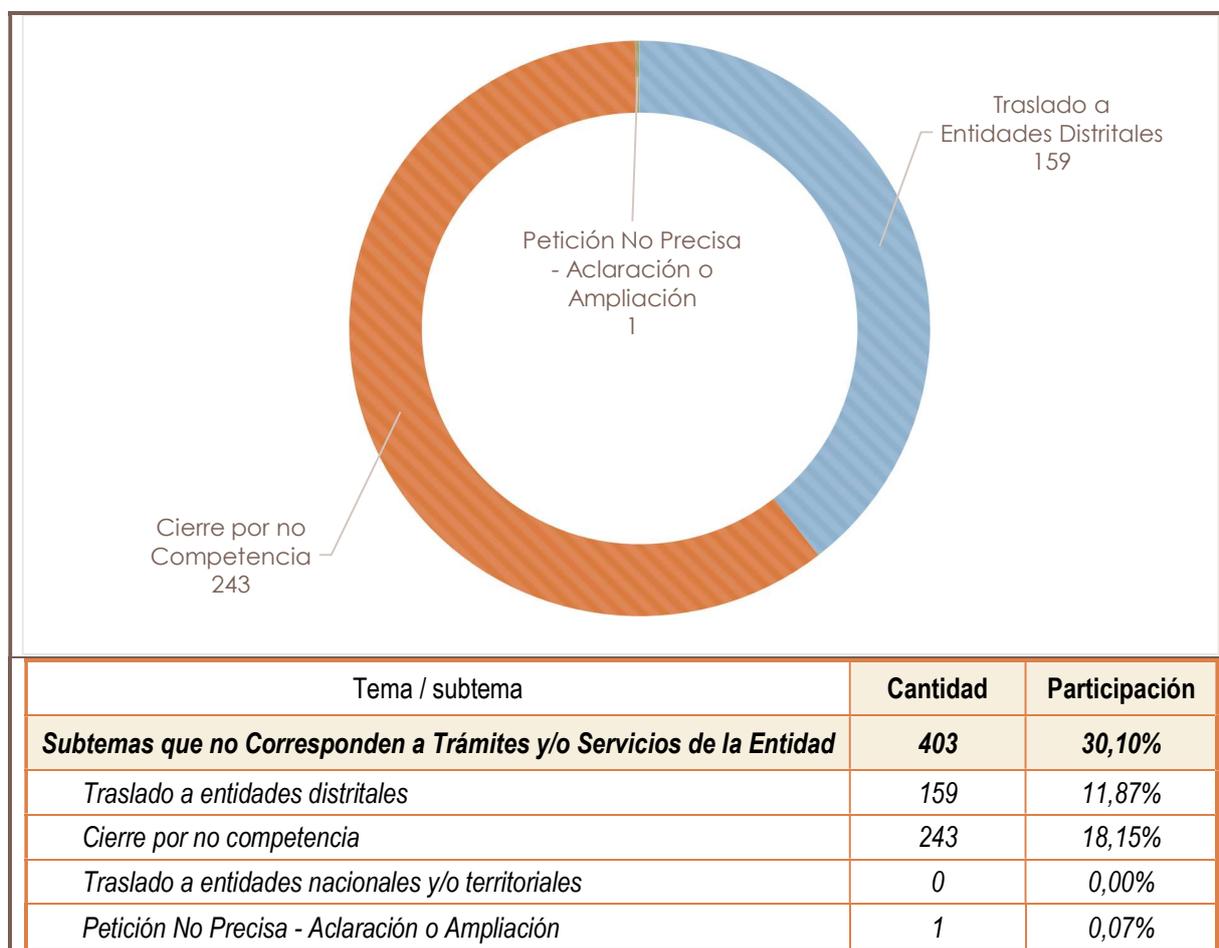
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

representan el 1.12%, el subtema Normatividad urbanística, riesgo, planes parciales y/o maestros, ambiente y ruralidad, plusvalía, patrimonio, legalización, espacio público representa el 0.90% del mes con 12 radicaciones, los Documentos Planos Archivo Trámites o Servicios tienen el 0.30% del total del mes con 4 radicaciones y el subtema Procesos contractuales representa el 0.22% con 3 radicaciones, al igual el de usos del suelo, los demás subtemas cuentan con una radicación cada uno que representa el 0.07%, finalmente los temas no clasificados participan con el 43.02% del total con 576 solicitudes, el comportamiento anteriormente descrito se puede detallar en la **Tabla No. 5**.

6. Definición de 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 enero de 2023 se registro una petición por este subtema que represento el 0.07% del total del mes.
- ✓ **“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, se presentaron 243 radicaciones por este subtema durante el mes de enero de 2023 que representaron el 18.15% del total de radicaciones.
- ✓ **“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, se presentaron 159 radicaciones por el subtema Traslado a entidades distritales que representaron el 11.87% del total de radicaciones del mes de estudio y no se presentaron traslados a Entidades Nacionales y/o Territoriales, el comportamiento anteriormente descrito se detalla en la **Grafica No. 6**

Grafica 6. Subtemas que no corresponden a trámites y/o servicios de la entidad



***Datos actualizados a reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha procesado por la Secretaría General Base consolidada enero – enero 2023*

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 la **Tabla 8** se relaciona la oportunidad de respuesta y cantidad de peticiones por dependencia responsable, 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 oportuna.

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*



527 de 1999

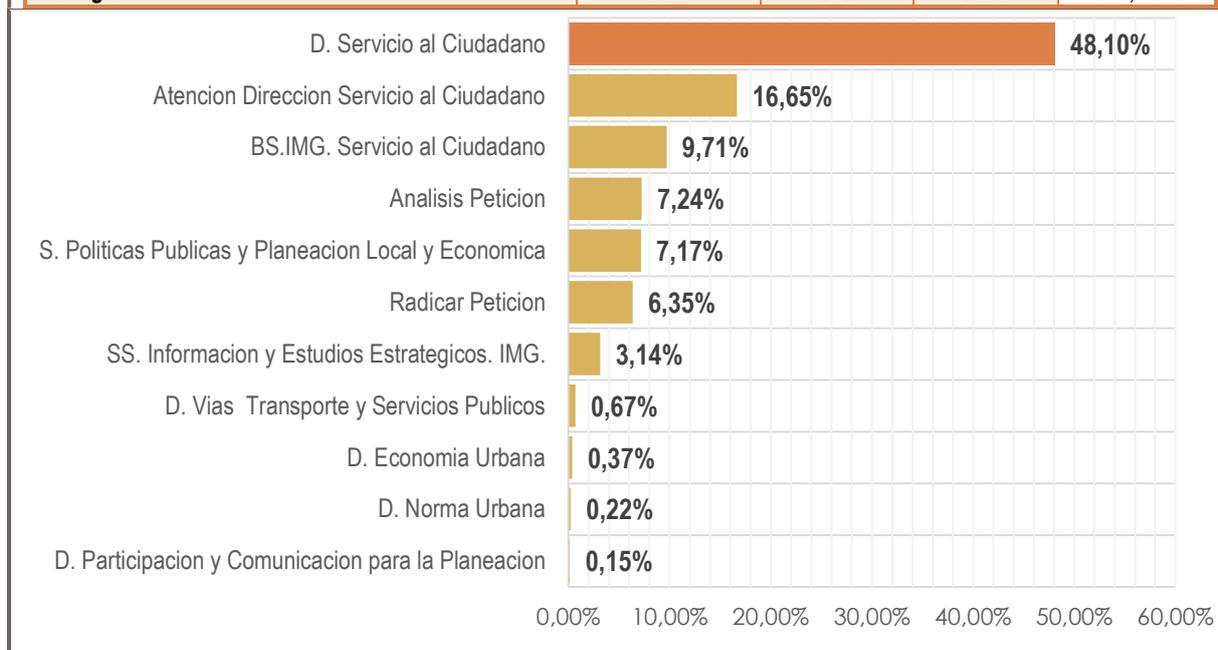
*Original que fue generado digitalmente
Del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley*



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

Tabla 6. Cuadro comparativo áreas responsables vs oportunidad de respuesta

| Dependencia Responsable | GESTIONADO | PENDIENTE | Total general | Participación |
|--|------------|------------|---------------|----------------|
| D. Servicio al Ciudadano | 622 | 22 | 644 | 48,10% |
| Atención Dirección Servicio al Ciudadano | 23 | 200 | 223 | 16,65% |
| BS.IMG. Servicio al Ciudadano | 5 | 125 | 130 | 9,71% |
| Análisis Petición | 84 | 13 | 97 | 7,24% |
| S. Políticas Públicas y Planeación Local y Económica | 96 | | 96 | 7,17% |
| Radicar Petición | 1 | 84 | 85 | 6,35% |
| SS. Información y Estudios Estratégicos. IMG. | 29 | 13 | 42 | 3,14% |
| D. Vías Transporte y Servicios Públicos | | 9 | 9 | 0,67% |
| D. Economía Urbana | 5 | | 5 | 0,37% |
| D. Norma Urbana | 1 | 2 | 3 | 0,22% |
| Oficina de Control Disciplinario | 1 | 2 | 3 | 0,22% |
| D. Participación y Comunicación para la Planeación | | 2 | 2 | 0,15% |
| Total general | 867 | 472 | 1339 | 100,00% |



***Datos actualizados a reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha procesado por la Secretaría General Base consolidada enero – enero 2023*

Como se puede observar en la **Tabla 6** de las 1339 solicitudes registradas en el mes de enero de 2023 el 48.1% es decir 644 radicaciones se encuentran en la D. Servicio al Ciudadano, el 16.75% es decir 223 solicitudes estuvieron en Atención Dirección Servicio al Ciudadano, el 9.71% de las solicitudes es decir 130 radicaciones estuvieron a cargo de BS.IMG. Servicio al Ciudadano y el 7.24% correspondió a Análisis Peticiones decir 97 solicitudes por ultimo Radicar

Petición cuenta con 85 radicaciones es decir el 6.35% estas cinco dependencias sumadas equivalen al 88.05% del total de radicaciones del mes de enero de 2023 y están relacionadas con 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, el 11.95% es decir 158 radicaciones estuvieron a cargo de las demás dependencias.

8. Conclusiones

- La Ley 2207 del 17 de mayo de 2022, expedida por el Congreso de la Republica, derogo los artículos 5 y 6 del Decreto Legislativo 491 de 2020, por lo tanto los términos de respuesta de los derechos de petición serán los establecidos en la Ley 1437 de 2011 modificada por la Ley 1755 del 2015.
- Respecto comportamiento de las 8402 radicaciones registradas en el reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te Escucha procesado por la Secretaría General para en los últimos 6 meses (periodo agosto 2022 – enero 2023) por mes de asignación, de los cuales el 15.94%, corresponden al mes de enero de 2023 con 1339 solicitudes, El mes con mayor número de peticiones por mes de asignación del periodo agosto 2022 – enero 2023, es agosto del 2022 con el 20.53% es decir 1725 radicaciones, le sigue el mes de noviembre de 2022 con 1654 solicitudes que corresponde a el 19.69% y el mes de septiembre de 2022 se ubica en el tercer lugar con 1352 radicaciones que representan el 16.09%.
- En relación al canal de ingreso de las radicaciones para el mes de enero de 2023 según mes asignación, se observa que el canal web se ubica como el de mayor numero de radicaciones recibidas con 720 radicaciones es decir tiene una participación del 53,77% del total de radicados (1339), manteniendo la tendencia registrada durante los últimos meses, los ingresos por E- Mail representaron el 25.62% con 343 solicitudes, por el medio escrito ingresaron 98 peticiones que representaron el 7.32%, presencialmente se realizaron 79 peticiones es decir el 5,90% por el canal telefónico ingresaron 74 radicaciones es decir el 5,53%, por el Buzón de la entidad ingresaron 22 solicitudes que representan el 1.64%, por Redes Sociales ingresaron 3 radicaciones que representaron el 0.22%, del total de radicaciones del mes.
- La tipología de las peticiones recibidas según mes de asignación, encontramos que el 65.72% del total son peticiones de interés particular, es decir 880 radicaciones, por la tipología Consultas se presentaron 163 radicaciones en el mes de enero de 2023 que representaron el 12.17% del total, el 11.43% de los radicados correspondió a Derecho de Petición de Interés General es decir 153 radicaciones, de igual manera se presentaron 56 Reclamos que correspondieron al 4.18%, del total de radicaciones, las Quejas representaron el 2.91% con 39 radicaciones, se registraron 34 Solicitudes de Acceso a la Información que correspondió al 2.54%, se presentaron 3 Denuncias por Actos de Corrupción que representaron el 0.22% y dos Solicitudes de Copia y dos Felicitaciones que representaron el 0.15% cada una
- La carga laboral del personal asignado durante el mes de enero de 2023 que fue de 268

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



527 de 1999

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

radicaciones por servidor, la carga para los profesionales fue de 1339 radicaciones por servidor, el personal asistencial de radicación presentó una carga de 670 radicaciones por servidor en el mes de enero de 2023, finalmente la carga laboral para el personal asistencial de cierres fue de 670 radicaciones por persona.

- Respecto a la oportunidad de herramienta Bogotá Te Escucha, los registros gestionados representan el 64.75% del total de radicados es decir 867 solicitudes, las peticiones pendientes representan el 35.25% del total con 472 radicaciones, de las cuales 423 se encuentran en el estado En trámite - Por asignación.
- Analizando los subtemas más relevantes se puede encontrar que para el tema Asistencia Social en el mes de enero de 2023, se registraron por el subtema Bogotá Solidaria en casa - Base de datos maestra de posibles beneficiarios, 304 peticiones que representaron el 22.70% del total de peticiones presentadas por los ciudadanos y por el subtema SISBEN - Trámites y/o Servicios se presentaron 13 radicaciones que representaron el 0.97% del total, Por el tema Urbanismo – vivienda se recibieron 446 radicaciones que represento el 33.31% de las solicitudes del mes, el subtema con mayor número de radicaciones de este ítem son los subtemas que no corresponden a trámites y/o servicios de la entidad con 403 radicaciones es decir el 30.1% del total, el subtema Trámites servicios o cumplimiento de normas registra 15 radicaciones que representan el 1.12%, el subtema Normatividad urbanística, riesgo, planes parciales y/o maestros, ambiente y ruralidad, plusvalía, patrimonio, legalización, espacio público representa el 0.90% del mes con 12 radicaciones, los Documentos Planos Archivo Trámites o Servicios tienen el 0.30% del total del mes con 4 radicaciones y el subtema Procesos contractuales representa el 0.22% con 3 radicaciones, al igual el de usos del suelo, los demás subtemas cuentan con una radicación cada uno que representa el 0.07%, finalmente los temas no clasificados participan con el 43.02% del total con 576 solicitudes.
- De las 1339 solicitudes registradas en el mes de enero de 2023 el 48.1% es decir 644 radicaciones se encuentran en la D. Servicio al Ciudadano, el 16.75% es decir 223 solicitudes estuvieron en Atención Dirección Servicio al Ciudadano, el 9.71% de las solicitudes es decir 130 radicaciones estuvieron a cargo de BS.IMG. Servicio al Ciudadano y el 7.24% correspondió a Análisis Peticiones es decir 97 solicitudes por último Radicar Petición cuenta con 85 radicaciones es decir el 6.35% estas cinco dependencias sumadas equivalen al 88.05% del total de radicaciones del mes de enero de 2023 y están relacionadas con 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, el 11.95% es decir 158 radicaciones estuvieron a cargo de las demás dependencias.