

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: Febrero 2022

Marzo 2022

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*

527 de 1999



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

## Tabla de contenido

Introducción .....	3
1. Acumulado de peticiones registradas .....	5
2. Canal de Ingreso de las radicaciones .....	7
3. Oportunidad de respuesta .....	8
4. Tipología.....	10
5. Subtemas (Tipos de Trámite).....	11
6. Definición de subtemas que no corresponden a trámites y/o servicios de la entidad: .....	14
7. Áreas Responsables y Oportunidad de Respuesta.....	16
8. Conclusiones .....	17

## 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



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 las peticiones ingresadas por los canales propios se registran en la herramienta *Bogotá Te escucha*, las fuentes 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”

**Tabla 1. Términos de atención de los derechos de petición**

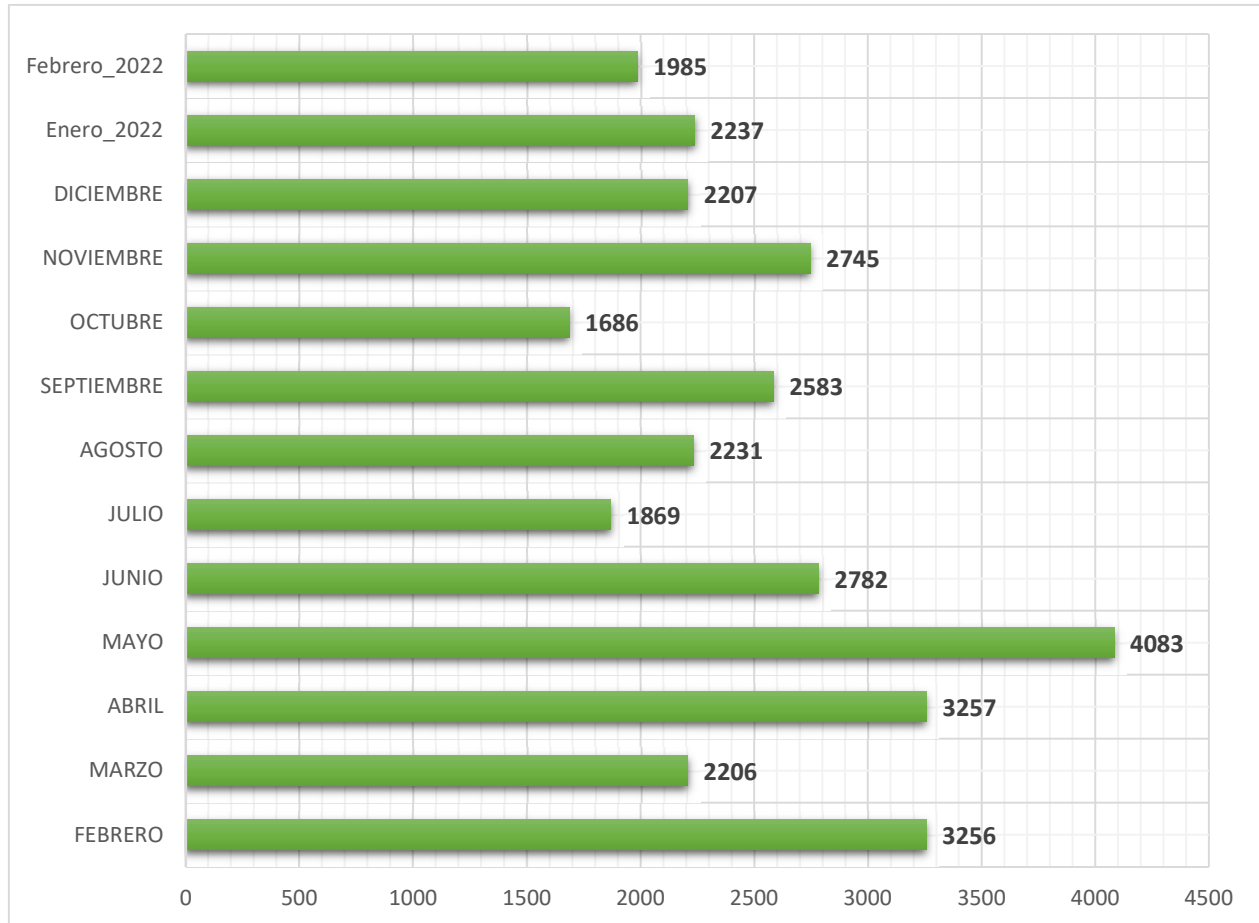
Tipología	Ley 1755 de 2015	Decreto 491 de 2020
Consulta	30	35
Denuncias por actos de corrupción	15	30
Derecho de petición de interés general	15	30
Derecho de petición de interés particular	15	30
Felicitación	15	30
Queja	15	30
Reclamo	15	30
Sugerencia	15	30
Solicitud de acceso a la información	10	20
Solicitud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

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

## 1. Acumulado de peticiones registradas

En la **Grafica 1** se puede observar el comportamiento de los 33127 radicados registrados en el sistema *Bogotá Te Escucha* para el periodo febrero 2021 – febrero 2022, de los cuales 1985 corresponden al mes de febrero\_2022, la diferencia de radicados con mes de enero\_2022 que presentaba 2237 solicitudes es de -11.27%, mayo con 4083 radicaciones permanece como el mes con mayor número de radicaciones del periodo de estudio y octubre como el de menor número de radicaciones con 1686.

**Grafica 1.** Histórico de radicados Bogotá Te Escucha periodo febrero 2021 – febrero 2022



\*Datos actualizados a Base Bogotá Te escucha de febrero 2022

Durante el periodo de estudio se observan dos picos importantes, febrero de 2021 con 3256 solicitudes y mayo con 4083 radicaciones como se indicada anteriormente, seguidas de una disminución en el número de radicaciones en los meses siguientes llegando a los puntos más bajos del periodo en los meses de marzo con 2206 radicaciones, julio con 1869 radicados, octubre 1686, los últimos tres meses del periodo de estudio han mantenido un comportamiento similar con una leve caída en el mes de febrero.

**Tabla 2.** Cantidad de Radicados – Diferencias mensuales - febrero 2021 – febrero 2022

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



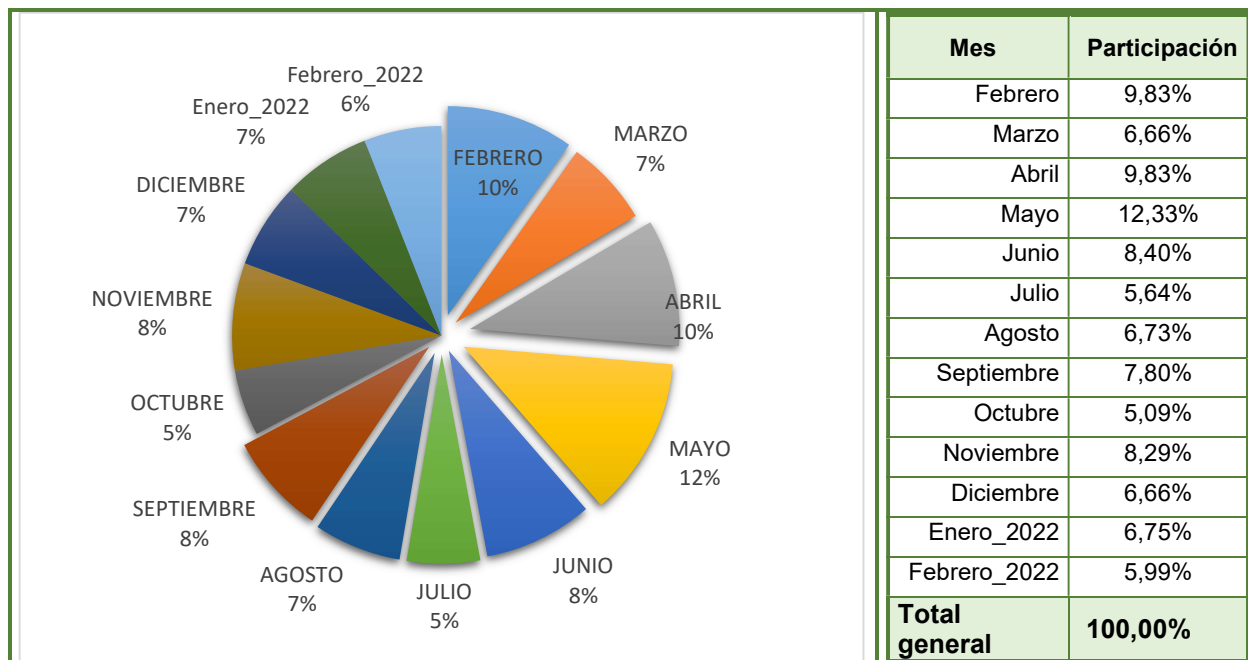
ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

Mes	Cantidad	Diferencias
Febrero	3256	
Marzo	2206	-32,25%
Abril	3257	47,64%
Mayo	4083	25,36%
Junio	2782	-31,86%
Julio	1869	-32,82%
Agosto	2231	19,37%
Septiembre	2583	15,78%
Octubre	1686	-34,73%
Noviembre	2745	62,81%
Diciembre	2207	-19,60%
Enero_2022	2237	1,36%
Febrero_2022	1985	-11,27%
<b>Total general</b>	<b>33127</b>	

\*Datos actualizados a Base Bogotá Te escucha de febrero 2022

En la **Tabla 2** se puede observar las diferencias porcentuales entre los meses durante el periodo de estudio, las mayores diferencias positivas se presentan para los meses de noviembre (octubre-noviembre) con 62.81% y abril (marzo-abril) con 47.64% las mayores variaciones negativas se presentan para los meses de octubre (septiembre - octubre) con -34.73%, julio (junio - julio) con -32.82% y marzo (febrero – marzo) con -32.25%.

**Grafica 2. Participación Mensual Periodo febrero 2021 – febrero 2022**



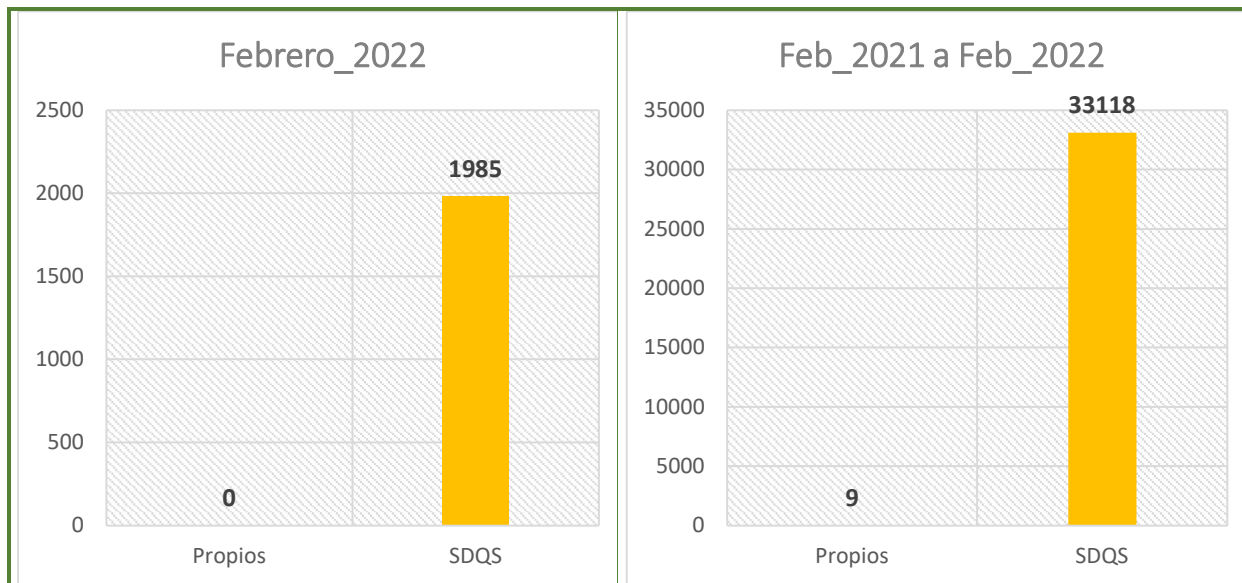
\*Datos actualizados a Base Bogotá Te escucha de febrero 2022

La participación mensual de los radicados registrados en el sistema *Bogotá Te Escucha* para el periodo febrero 2021 – febrero 2022, se puede observar en la **Grafica 2**, el mes con mayor participación del periodo es mayo con 12.33%, le sigue el mes de febrero de 2021 y abril con 9.83%, los meses con menor participación en el periodo son octubre con 5.09%, julio con 5.64% y de febrero de 2022 con 5.99%.

## 2. Canal de Ingreso de las radicaciones

Para el mes de febrero de 2022, el 100% de las radicaciones ingresaron por *Bogotá Te Escucha*- Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas es decir 1985 radicaciones, para el periodo de estudio se presentaron 33127 radicaciones de las cuales 33118 es decir el 99.97% ingresaron por *Bogotá Te Escucha*- Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas y 9 radicaciones correspondientes a 0.03% ingresaron por canal propio.

**Grafica 3. Canal de ingreso de las radicaciones**



\*Datos actualizados a Base Bogotá Te escucha de febrero 2022

### 3. Oportunidad de respuesta

La capacidad de 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 3**, personal asignado para el periodo febrero 2021 – febrero 2022 vs el número de radicaciones totales recibidas del mismo periodo, 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*.

**Tabla 3. Cantidad de personal asignado profesional y asistencial**  
Periodo febrero 2021 – febrero 2022

Mes	Profesionales asignados	Personal asistencial DSC - ENTRADA	Personal asistencial DSC - SALIDA	Total Personal asignado
Febrero	5	3	2	10
Marzo	5	3	2	10
Abril	5	3	2	10
Mayo	5	4	2	11
Junio	4	3	2	9
Julio	2	2	4	8
Agosto	2	2	3	7
Septiembre	2	2	3	7
Octubre	1	1	3	5
Noviembre	1	1	3	5
Diciembre	1	1	2	4
Enero_2022	2	2	3	7
Febrero_2022	2	2	2	6
<b>Promedio</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>8</b>

\*Datos actualizados a Base Bogotá Te escucha de febrero 2022

En la **Tabla 4** se puede observar la evolución de la carga laboral del personal asignado tanto profesionales como personal asistencial, el cálculo de realizó de acuerdo a la cantidad de solicitudes recibidas por mes 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.

Para el mes de febrero de 2022 el personal asignado es de 6 personas, distribuidos de la siguiente manera: dos profesionales asignados, dos personas asistenciales para entradas, y dos personas asistenciales para salidas, y presentan una carga laboral (Cantidad recibidas/No. Total servidores asignados) de 331 radicaciones por servidor, el mes con mayor carga laboral del periodo de estudio diciembre con 552 radicaciones por servidor, analizando la carga para los profesionales para el mes de febrero de 2022 fue de 993 radicaciones por servidor, el mes con



mayor carga laboral para los profesionales de análisis y registro fue noviembre con 2745 radicaciones por servidor, respecto a la carga laboral del personal asistencial de radicación para el mes de febrero de 2022 se registro una carga de 993 radicaciones por servidor, el mes con mayor carga laboral para este tipo de personal fue noviembre con 2745 radicaciones por servidor, finalmente la carga laboral para el personal asistencial de cierres para el mes de febrero de 2022 fue de 993 radicaciones por persona y el mes con mayor carga laboral del periodo de estudio fue mayo con 2042 radicaciones por servidor, el comportamiento anteriormente descrito se puede observar en la siguiente

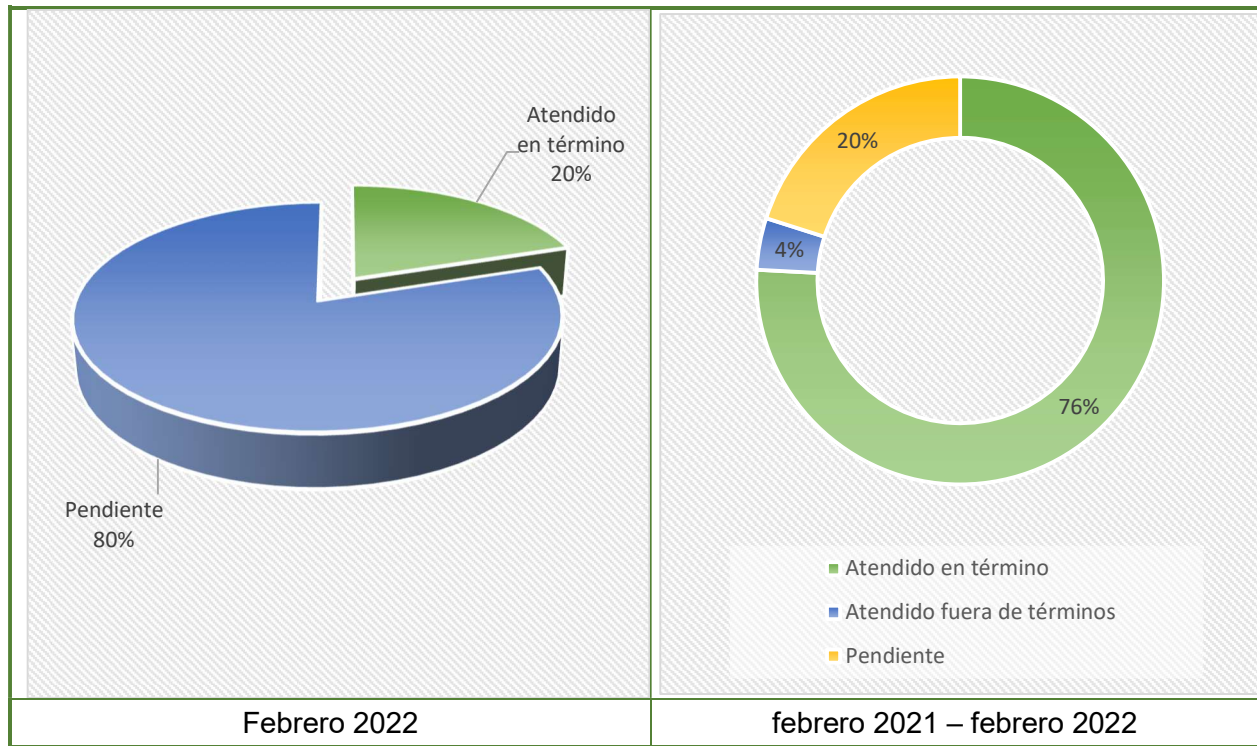
**Tabla 4. Carga laboral mensual por personal asignado Periodo febrero 2021 – febrero 2022**

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
Febrero	326	651	1.085	1.628
Marzo	221	441	735	1.103
Abril	326	651	1.086	1.629
Mayo	371	817	1.021	2.042
Junio	309	696	927	1.391
Julio	234	935	935	467
Agosto	319	1.116	1.116	744
Septiembre	369	1.292	1.292	861
Octubre	337	1.686	1.686	562
Noviembre	549	2.745	2.745	915
Diciembre	552	2.207	2.207	1.104
Enero_2022	320	1.119	1.119	746
Febrero_2022	331	993	993	993
<b>Promedio</b>	<b>351</b>	<b>1.181</b>	<b>1.304</b>	<b>1.091</b>

\*Datos actualizados a Base Bogotá Te escucha de febrero 2022

En la **Grafica No 4** podemos observar la oportunidad de la herramienta Bogotá Te Escucha para el mes de febrero de 2022, la atención de peticiones dentro de los términos representa el 20 % con 397 radicaciones y las peticiones pendientes de término representaron un 80% con 1588 radicaciones, no se presentaron radicaciones fuera de término para el presente mes, para el periodo febrero 2021 – febrero 2022 la atención de peticiones dentro de los términos representa el 75.85% con 25126 radicaciones de las 33127 presentadas en el periodo de estudio, las peticiones pendientes de término representaron un 20.06% con 6646 radicaciones, y las radicaciones atendidas fuera de termino representan el 4.09% con 1355 solicitudes.

**Grafica 4. Oportunidad Bogotá Te Escucha**

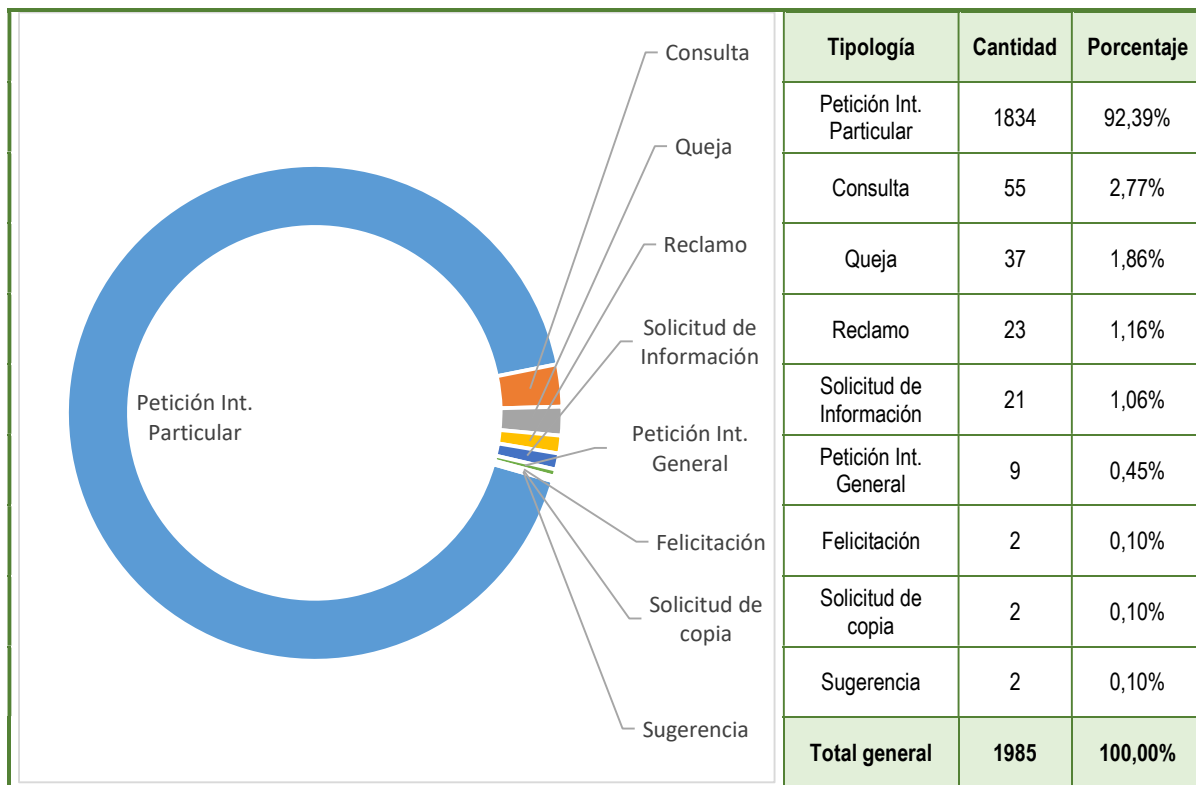


\*Datos actualizados a Base Bogotá Te escucha de febrero 2022

## 4. Tipología

Respecto a la tipología de las peticiones recibidas en el mes de febrero de 2022 encontramos que el 92.39% del total de peticiones presentadas por los ciudadanos, son peticiones de interés particular, es decir 1834 radicaciones, manteniéndose la tendencia en el periodo de estudio, las Consultas ocuparon el segundo lugar con el 2.77% del total con 55 radicaciones, el 1.86% es decir 37 radicaciones correspondieron a Quejas, el 1.16% es decir 23 radicados correspondieron a Reclamos, las solicitudes de información representan el 1.06% con 21 radicaciones, se presentaron 9 peticiones de interés general que representan el 0.45% del total de radicaciones del mes de febrero de 2022, se presentaron dos sugerencias, dos felicitaciones y dos solicitudes de copia que representaron el 0.1%, cada una el comportamiento descrito anteriormente se puede observar en la **Grafica 5** del presente informe.

**Grafica 5. Tipología de las radicaciones febrero de 2022**



\*Datos actualizados a Base Bogotá Te escucha de febrero 2022

## 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 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.**

**Tabla 5. Subtemas de las Radicaciones febrero de 2022**

Subtema	Cantidad	Porcentaje de Participación
Bogotá Solidaria en Casa - BDMPB	1283	64,63%
Otros subtemas que no corresponden a trámites y/o servicios de la entidad	302	15,21%
SISBEN - Trámites y/o Servicios	152	7,66%
Normatividad Urbanística	93	4,69%
Uso de Suelo	27	1,36%
Documentos, Planos, Archivo, Trámites o Servicios	20	1,01%
POT – Reglamentación, Ejecución y Evaluación del Plan de Ordenamiento Territorial	20	1,01%
Presunta Infracción a la Norma Urbanística	19	0,96%
Otros con menos del 0,30%	25	1,26%
Viales y de Servicios Públicos	18	0,91%
Trámites, servicios o cumplimiento de normas	11	0,55%
Administración del Recurso Humano	8	0,40%
Comunidad LGBTI	7	0,35%
<b>Total general</b>	<b>1985</b>	<b>100,00%</b>

\*Datos actualizados a Base Bogotá Te escucha de febrero 2022

**Tabla 6. Cuadro comparativo febrero 2021 – febrero 2022 principales subtemas**

Mes	Bogotá Solidaria en Casa - BDMPB	SISBEN - Trámites y/o Servicios	Normatividad Urbanística	Uso de Suelo	Documentos, Planos, Archivo, Trámites o Servicios	Viales y de Servicios Públicos	Total general
<b>FEBRERO</b>	<b>2362</b>	<b>181</b>	<b>169</b>	<b>53</b>	<b>54</b>	<b>39</b>	<b>2858</b>
Dif Feb-Marzo	-35,14%	-19,34%	-36,69%	-35,85%	-9,26%	-35,90%	-33,76%
<b>MARZO</b>	<b>1532</b>	<b>146</b>	<b>107</b>	<b>34</b>	<b>49</b>	<b>25</b>	<b>1893</b>
Dif Marzo - Abril	55,35%	33,56%	29,91%	55,88%	-32,65%	16,00%	49,45%
<b>ABRIL</b>	<b>2380</b>	<b>195</b>	<b>139</b>	<b>53</b>	<b>33</b>	<b>29</b>	<b>2829</b>
Dif Abril-Mayo	31,43%	31,28%	-11,51%	41,51%	54,55%	3,45%	29,48%
<b>MAYO</b>	<b>3128</b>	<b>256</b>	<b>123</b>	<b>75</b>	<b>51</b>	<b>30</b>	<b>3663</b>
Dif Mayo-Junio	-35,13%	-14,06%	2,44%	-54,67%	-35,29%	-33,33%	-32,79%
<b>JUNIO</b>	<b>2029</b>	<b>220</b>	<b>126</b>	<b>34</b>	<b>33</b>	<b>20</b>	<b>2462</b>
Dif Junio-Julio	-37,31%	-26,82%	-27,78%	-11,76%	-6,06%	-30,00%	-35,05%
<b>JULIO</b>	<b>1272</b>	<b>161</b>	<b>91</b>	<b>30</b>	<b>31</b>	<b>14</b>	<b>1599</b>

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.

Dif Julio - Agosto	8,73%	15,53%	31,87%	33,33%	119,35%	14,29%	13,38%
<b>AGOSTO</b>	<b>1383</b>	<b>186</b>	<b>120</b>	<b>40</b>	<b>68</b>	<b>16</b>	<b>1813</b>
Dif Agosto - Sep.	25,74%	-6,99%	5,83%	50,00%	-50,00%	68,75%	19,14%
<b>SEPTIEMBRE</b>	<b>1739</b>	<b>173</b>	<b>127</b>	<b>60</b>	<b>34</b>	<b>27</b>	<b>2160</b>
Dif Sep. - Octubre	-37,78%	-39,31%	-56,69%	-53,33%	-11,76%	18,52%	-38,33%
<b>OCTUBRE</b>	<b>1082</b>	<b>105</b>	<b>55</b>	<b>28</b>	<b>30</b>	<b>32</b>	<b>1332</b>
Dif Octubre - Nov.	74,21%	38,10%	30,91%	103,57%	13,33%	-18,75%	66,59%
<b>NOVIEMBRE</b>	<b>1885</b>	<b>145</b>	<b>72</b>	<b>57</b>	<b>34</b>	<b>26</b>	<b>2219</b>
Dif Nov. - Dic.	-16,13%	-33,79%	-13,89%	-52,63%	-58,82%	-42,31%	-19,11%
<b>DICIEMBRE</b>	<b>1581</b>	<b>96</b>	<b>62</b>	<b>27</b>	<b>14</b>	<b>15</b>	<b>1795</b>
Dif Dic. - Enero_22	-1,83%	15,63%	24,19%	44,44%	71,43%	60,00%	1,78%
<b>Enero_22</b>	<b>1552</b>	<b>111</b>	<b>77</b>	<b>39</b>	<b>24</b>	<b>24</b>	<b>1827</b>
Dif Enero_22 - Feb_22	-17,33%	36,94%	20,78%	-30,77%	-16,67%	-25,00%	-12,81%
<b>Febrero_22</b>	<b>1283</b>	<b>152</b>	<b>93</b>	<b>27</b>	<b>20</b>	<b>18</b>	<b>1593</b>
<b>Total general</b>	<b>23208</b>	<b>2127</b>	<b>1361</b>	<b>557</b>	<b>475</b>	<b>315</b>	<b>28043</b>

\*Datos actualizados a Base Bogotá Te escucha de febrero 2022

Observando la **Tabla No. 5** se encuentra que los subtemas más relevantes para el mes de febrero de 2022 fueron los siguientes: Bogotá Solidaria en Casa – BDMPB con 1283 peticiones tramitadas que representan el 64.63% del total de peticiones presentadas por los ciudadanos, respecto al mes de enero de 2022, en el cual se registraron 1552 radicaciones por el mismo tema se observa una disminución del -17.33%, el segundo subtema en importancia para el mes de febrero de 2022 es el de SISBEN Trámites o servicios que represento el 7.66% del total de tramites con 152 radicaciones lo que representa un aumento del 36.94 respecto a los radicados registrados por este tema en el mes de enero de 2022 (111), el tercer tema en importancia para el periodo de estudio es el de Normatividad urbanística que represento un 4.69% con 93 radicaciones recibidas en el mes lo que represento un aumento del 20.78% respecto a las radicaciones del mes anterior sobre el mismo tema (77), el uso del suelo represento el 1.36% con 27 radicaciones es decir una disminución del 30.77% respecto a las radicaciones por el mismo tema del mes de enero de 2022, el tema POT – Reglamentación, Ejecución y Evaluación del Plan de Ordenamiento Territorial represento el 1.01% de las peticiones con 20 radicaciones, el comportamiento de los principales subtemas y su variación respecto al mes inmediatamente anterior se ha detallado en la **Tabla No. 6**.

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*



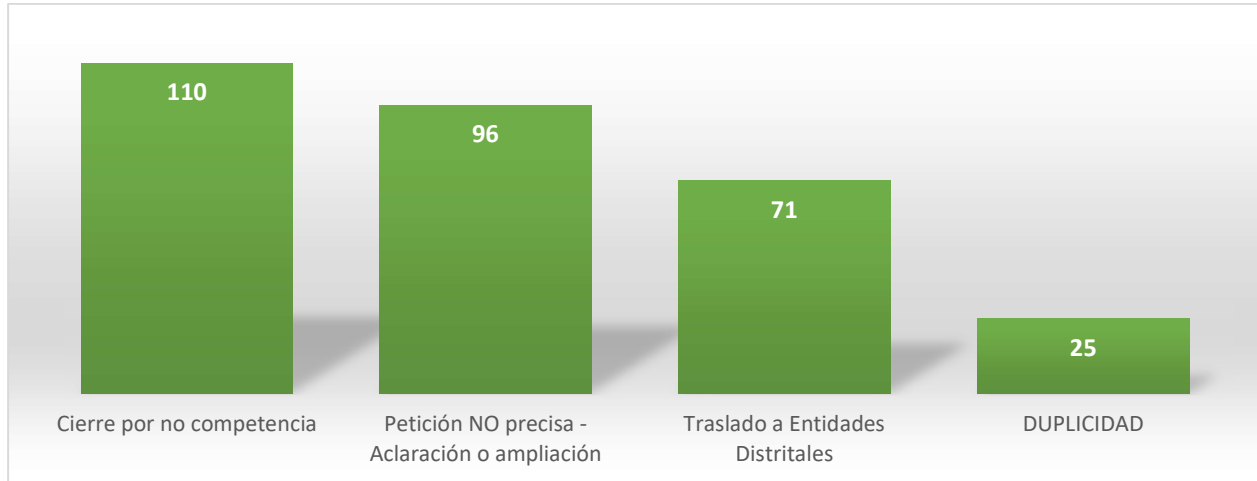
*Original que fue generado digitalmente  
Del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley*



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

## 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 febrero 2022**



\*Datos actualizados a Base Bogotá Te escucha de febrero 2022

- ✓ **“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 febrero de 2022 se presentan 96 radicaciones que representan el 4.84% del total de radicados si se compara con el mes anterior en el cual se registraron 118 radicaciones por este tema, se presenta un una disminución del 18.64%.
- ✓ **“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, para el mes de febrero de 2022 se presentaron 110 radicaciones que representaron el 5.54% del total de radicaciones del mes, al realizar la comparación con el mes de enero de 2022 (125 radicaciones) se presenta una disminución del 12% para las radiaciones clasificadas en este subtema.
- ✓ **“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 71 radicaciones para el subtema Traslado a Entidades Distritales que represento el 3.58% del total de

radicados del periodo, si se compara con el mes de enero de 2022 (83 solicitudes) se presenta una variación negativa del 14.46% en la **Tabla 7** podemos observar el comportamiento de los subtemas que no corresponden a trámites y/o servicios de la entidad para el periodo febrero 2021 – febrero 2022.

**Tabla 7. Cuadro comparativo febrero 2021 – febrero 2022**  
*Principales Subtemas que no corresponden a trámites y/o servicios de la entidad*

Mes	Petición NO precisa - Aclaración o ampliación	Cierre por no competencia	Traslado a Entidades Distritales	DUPLICIDAD	Traslado a Entidades Nacionales y/o Territoriales	Traslado a Entidades Privadas	Total Subtemas que no corresponden a trámites
<b>FEBRERO</b>	<b>170</b>	<b>40</b>	<b>66</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>284</b>
Dif Feb-Marzo	-24,12%	10,00%	9,09%	#¡DIV/0!	-100,00%	0,00%	-12,68%
<b>MARZO</b>	<b>129</b>	<b>44</b>	<b>72</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>248</b>
Dif Marzo - Abril	43,41%	47,73%	12,50%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	-100,00%	36,29%
<b>ABRIL</b>	<b>185</b>	<b>65</b>	<b>81</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>338</b>
Dif Abril-Mayo	-19,46%	-10,77%	-2,47%	3500,00%	-50,00%	#¡DIV/0!	-3,85%
<b>MAYO</b>	<b>149</b>	<b>58</b>	<b>79</b>	<b>36</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>325</b>
Dif Mayo-Junio	-23,49%	-31,03%	-12,66%	-38,89%	-100,00%	#¡DIV/0!	-24,62%
<b>JUNIO</b>	<b>114</b>	<b>40</b>	<b>69</b>	<b>22</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>245</b>
Dif Junio-Julio	-27,19%	27,50%	-39,13%	-72,73%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	-25,31%
<b>JULIO</b>	<b>83</b>	<b>51</b>	<b>42</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>183</b>
Dif Julio - Agosto	-3,61%	49,02%	57,14%	350,00%	400,00%	#¡DIV/0!	38,80%
<b>AGOSTO</b>	<b>80</b>	<b>76</b>	<b>66</b>	<b>27</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>254</b>
Dif Agosto -Sep.	31,25%	10,53%	18,18%	-7,41%	-100,00%	#¡DIV/0!	14,96%
<b>SEPTIEMBRE</b>	<b>105</b>	<b>84</b>	<b>78</b>	<b>25</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>292</b>
Dif Sep. - Octubre	-36,19%	-8,33%	51,28%	-84,00%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	-8,90%
<b>OCTUBRE</b>	<b>67</b>	<b>77</b>	<b>118</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>266</b>
Dif Octubre - Noviembre	89,55%	7,79%	0,85%	575,00%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	34,21%
<b>NOVIEMBRE</b>	<b>127</b>	<b>83</b>	<b>119</b>	<b>27</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>357</b>
Dif Nov. - Dic.	-7,87%	31,33%	-24,37%	3,70%	-100,00%	#¡DIV/0!	-3,64%
<b>DICIEMBRE</b>	<b>117</b>	<b>109</b>	<b>90</b>	<b>28</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>344</b>
Dif Dic. - Enero_22	0,85%	14,68%	-7,78%	-50,00%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	-1,16%
<b>Enero_22</b>	<b>118</b>	<b>125</b>	<b>83</b>	<b>14</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>340</b>
Dif Enero_22 - Feb_22	-18,64%	-12,00%	-14,46%	78,57%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	-11,18%
<b>Febrero_22</b>	<b>96</b>	<b>110</b>	<b>71</b>	<b>25</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>302</b>
<b>Total Subtemas que no corresponden a trámites</b>	<b>1540</b>	<b>962</b>	<b>1034</b>	<b>215</b>	<b>21</b>	<b>6</b>	<b>3778</b>

\*Datos actualizados a Base Bogotá Te escucha de febrero 2022

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.

## 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.

**Tabla 8. Cuadro comparativo áreas responsables vs oportunidad de respuesta**

Dependencia Responsable	Atendido en término	Pendiente	Total general	Porcentaje
Servicio al ciudadano	393	1352	1745	87,91%
SISBEN		128	128	6,45%
Vías, transportes y servicios públicos		21	21	1,06%
Recursos físicos y gestión documental		11	11	0,55%
Norma urbana		9	9	0,45%
Gestión humana		8	8	0,40%
Información, cartografía y estadística		8	8	0,40%
Taller del Espacio Público	1	7	8	0,40%
Diversidad sexual	3	4	7	0,35%
Norma Urbana - POT		7	7	0,35%
Territorial		7	7	0,35%
Legalización y Mejoramiento Integral de Barrios		4	4	0,20%
Estratificación		3	3	0,15%
Patrimonio y renovación urbana		3	3	0,15%
Planes maestros y complementarios		3	3	0,15%
Ambiente y Ruralidad		2	2	0,10%
Economía urbana		2	2	0,10%
Gestión contractual		2	2	0,10%
Participación		2	2	0,10%
Planes parciales		2	2	0,10%
CONFIS		1	1	0,05%
Control Interno		1	1	0,05%
<b>Total general</b>	<b>397</b>	<b>1588</b>	<b>1985</b>	<b>100,00%</b>

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, para el mes de febrero de 2022 de las 1985 solicitudes registradas el 87.91% es decir 1745 radicaciones estuvieron a cargo de la

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.



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 12.09% de las radicaciones han sido asignadas para su trámite a otras dependencias de la entidad de acuerdo a sus competencias.

## 8. Conclusiones

- Durante el mes de febrero de 2022 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”.
- De los 33127 radicados registrados en el sistema Bogotá Te Escucha para el periodo febrero 2021 – febrero 2022, de los cuales 1985 corresponden al mes de febrero\_2022, la diferencia de radicados con mes de enero\_2022 que presentaba 2237 solicitudes es de -11.27%, mayo con 4083 radicaciones permanece como el mes con mayor número de radicaciones del periodo de estudio y octubre como el de menor número de radicaciones con 1686.
- En el periodo febrero 2021 – febrero 2022, se observan dos picos importantes, febrero de 2021 con 3256 solicitudes y mayo con 4083 radicaciones como se indicada anteriormente, seguidas de una disminución en el número de radicaciones en los meses siguientes llegando a los puntos más bajos del periodo en los meses de marzo con 2206 radicaciones, julio con 1869 radicados, octubre 1686, los últimos tres meses del periodo de estudio han mantenido un comportamiento similar con una leve caída en el mes de febrero.
- Las diferencias porcentuales entre los meses durante el periodo febrero 2021 – febrero 2022, las mayores diferencias positivas se presentan para los meses de noviembre (octubre-noviembre) con 62.81% y abril (marzo-abril) con 47.64% las mayores variaciones negativas se presentan para los meses de octubre (septiembre - octubre) con -34.73%, julio (junio - julio) con -32.82% y marzo (febrero – marzo) con -32.25%, el mes con mayor participación del periodo es mayo con 12.33%, le sigue el mes de febrero de 2021 y abril con 9.83%, los meses con menor participación en el periodo son octubre con 5.09%, julio con 5.64% y de febrero de 2022 con 5.99%.
- Para el mes de febrero de 2022, el 100% de las radicaciones ingresaron por *Bogotá Te Escucha*- Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas es decir 1985 radicaciones, para el periodo de estudio se presentaron 33127 radicaciones de las cuales 33118 es decir el 99.97% ingresaron por *Bogotá Te Escucha*- Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas y 9 radicaciones correspondientes a 0.03% ingresaron por canal propio.

- Para el mes de febrero de 2022 el personal asignado es de 6 personas, distribuidos de la siguiente manera: dos profesionales asignados, dos personas asistenciales para entradas, y dos personas asistenciales para salidas, y presentan una carga laboral (Cantidad recibidas/No. Total servidores asignados) de 331 radicaciones por servidor, el mes con mayor carga laboral del periodo de estudio diciembre con 552 radicaciones por servidor, analizando la carga para los profesionales para el mes de febrero de 2022 fue de 993 radicaciones por servidor, el mes con mayor carga laboral para los profesionales de análisis y registro fue noviembre con 2745 radicaciones por servidor, respecto a la carga laboral del personal asistencial de radicación para el mes de febrero de 2022 se registró una carga de 993 radicaciones por servidor, el mes con mayor carga laboral para este tipo de personal fue noviembre con 2745 radicaciones por servidor, finalmente la carga laboral para el personal asistencial de cierres para el mes de febrero de 2022 fue de 993 radicaciones por persona y el mes con mayor carga laboral del periodo de estudio fue mayo con 2042 radicaciones por servidor.
- Respecto a la oportunidad de la herramienta Bogotá Te Escucha para el mes de febrero de 2022, la atención de peticiones dentro de los términos representa el 20 % con 397 radicaciones y las peticiones pendientes de término representaron un 80% con 1588 radicaciones, no se presentaron radicaciones fuera de término para el presente mes, para el periodo febrero 2021 – febrero 2022 la atención de peticiones dentro de los términos representa el 75.85% con 25126 radicaciones de las 33127 presentadas en el periodo de estudio, las peticiones pendientes de término representaron un 20.06% con 6646 radicaciones, y las radicaciones atendidas fuera de termino representan el 4.09% con 1355 solicitudes.
- Analizando la tipología de las peticiones recibidas en el mes de febrero de 2022 encontramos que el 92.39% del total de peticiones presentadas por los ciudadanos, son peticiones de interés particular, es decir 1834 radicaciones, manteniéndose la tendencia en el periodo de estudio, las Consultas ocuparon el segundo lugar con el 2.77% del total con 55 radicaciones, el 1.86% es decir 37 radicaciones correspondieron a Quejas, el 1.16% es decir 23 radicados correspondieron a Reclamos, las solicitudes de información representan el 1.06% con 21 radicaciones, se presentaron 9 peticiones de interés general que representan el 0.45% del total de radicaciones del mes de febrero de 2022, se presentaron dos sugerencias, dos felicitaciones y dos solicitudes de copia que representaron el 0.1%.
- Los subtemas más relevantes subtemas más relevantes para el mes de febrero de 2022 fueron los siguientes: Bogotá Solidaria en Casa – BDMPB con 1283 peticiones tramitadas que representan el 64.63% del total de peticiones presentadas por los ciudadanos, respecto al mes de enero de 2022, en el cual se registraron 1552 radicaciones por el mismo tema se observa una disminución del -17.33%, el segundo subtema en importancia para el mes de febrero de 2022 es el de SISBEN Trámites o servicios que represento el 7.66% del total de tramites con 152 radicaciones lo que representa un aumento del 36.94 respecto a los radicados registrados por este tema en el mes de enero de 2022 (111), el tercer tema en importancia para el periodo de estudio es el de Normatividad urbanística que represento un 4.69% con 93 radicaciones recibidas en el mes lo que represento un aumento del 20.78% respecto a las radicaciones del mes anterior sobre el mismo tema (77), el uso del suelo represento el 1.36% con 27 radicaciones es decir una disminución del 30.77% respecto a las radicaciones por el

mismo tema del mes de enero de 2022, el tema POT – Reglamentación, Ejecución y Evaluación del Plan de Ordenamiento Territorial represento el 1.01% de las peticiones con 20 radicaciones.

- En el mes de enero de 2022 de 1985 solicitudes registradas el 87.91% es decir 1745 radicaciones 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, el 12.09% de las radicaciones han sido asignadas para su trámite a otras dependencias de la entidad de acuerdo a sus competencias.

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.**