

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: Abril 2022

Mayo 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.**

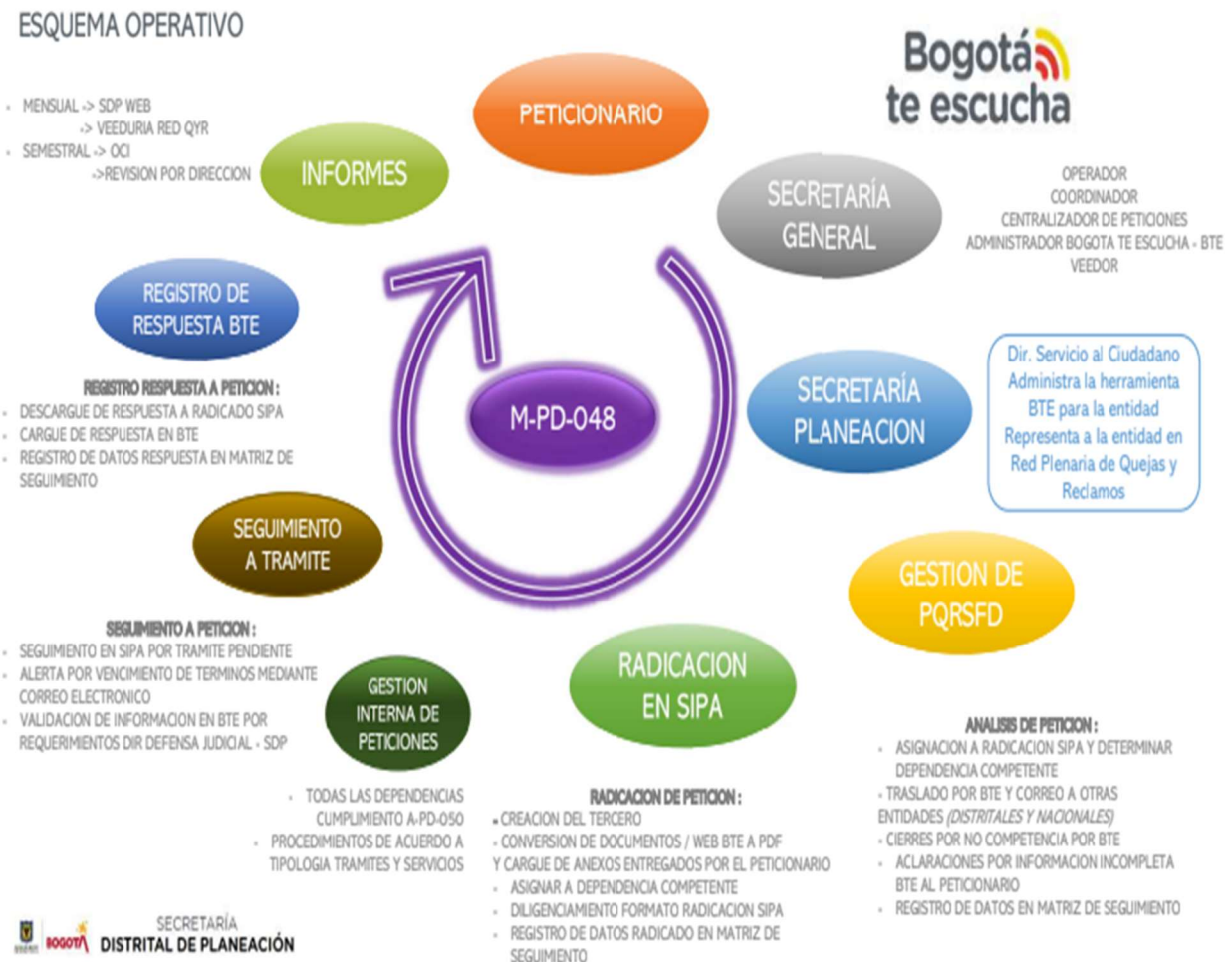
Tabla de contenido

<i>Introducción</i>	3
1. <i>Acumulado de peticiones registradas</i>	5
2. <i>Canal de Ingreso de las radicaciones</i>	7
3. <i>Oportunidad de respuesta</i>	8
4. <i>Tipología</i>	11
5. <i>Subtemas (Tipos de Trámite)</i>	12
6. <i>Definición de subtemas que no corresponden a trámites y/o servicios de la entidad:</i>	15
7. <i>Áreas Responsables y Oportunidad de Respuesta</i>	17
8. <i>Conclusiones</i>	18

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.

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 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”

Tabla 1. Términos de atención de los derechos de petición

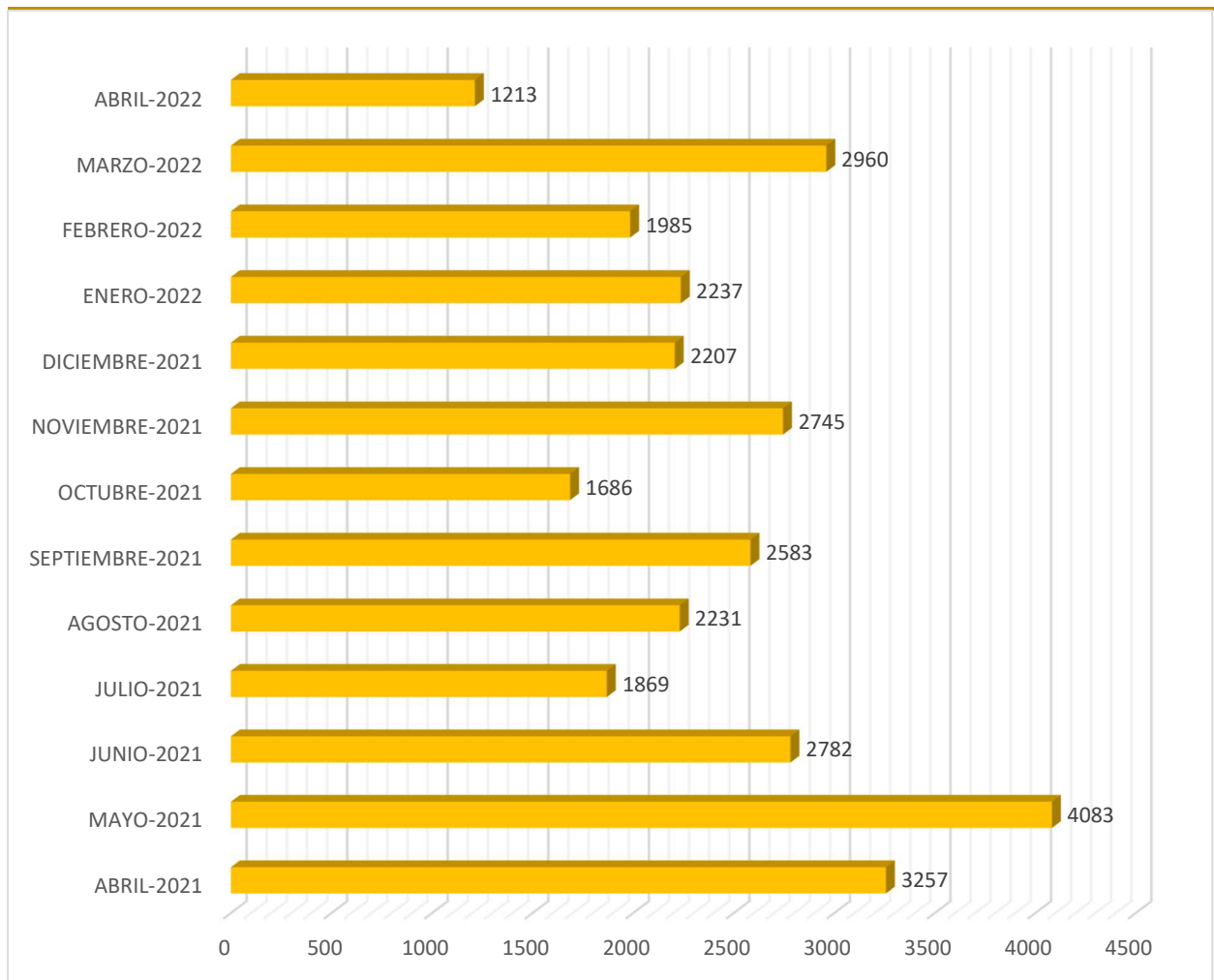
Tipología	Ley 1755 de 2015	Decreto 491 de 2020
Consulta	30	35
Denuncias por actos de corrupción	15	30
Derecho de petición de interés general	15	30
Derecho de petición de interés particular	15	30
Felicitación	15	30
Queja	15	30
Reclamo	15	30
Sugerencia	15	30
Solicitud de acceso a la información	10	20
Solicitud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

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

1. Acumulado de peticiones registradas

Durante el periodo abril 2021 - abril 2022 se registraron 32831 radicados en el sistema Bogotá Te Escucha para el mes de abril de 2022 se presentaron 1213 solicitudes, realizando la comparación con los datos del mes de marzo de 2022 que presentaba 2960 radicaciones, se presenta una disminución del 59.02%, analizando el total de radicaciones del periodo de estudio se encuentra que mayo de 2021 con 4083 radicaciones permanece como el mes con mayor número de solicitudes, seguido de abril de 2021 con 3257 y marzo de 2022 con 2960, abril de 2022 con 1213 radicaciones es el mes con menor número de solicitudes del periodo seguido de octubre de 2021 con 1686 y julio de 2021 con 1869, en la **Grafica 1** se puede observar el comportamiento anteriormente descrito.

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



*Datos actualizados a Base Bogotá Te escucha de abril 2022

Durante el periodo abril 2021 – abril 2022 se observan incrementos y decrecimientos en el número de radicaciones, marzo de 2022 presenta la mayor variación positiva del periodo con un 49.12% respecto a los radicados presentados en el mes inmediatamente anterior, y abril de 2022 presenta la mayor variación negativa con -59,02% respecto a los datos presentados en el mes de marzo de 2022, el comportamiento de las diferencias porcentuales entre los meses durante el periodo de estudio se puede observar en la **Tabla No. 2**.

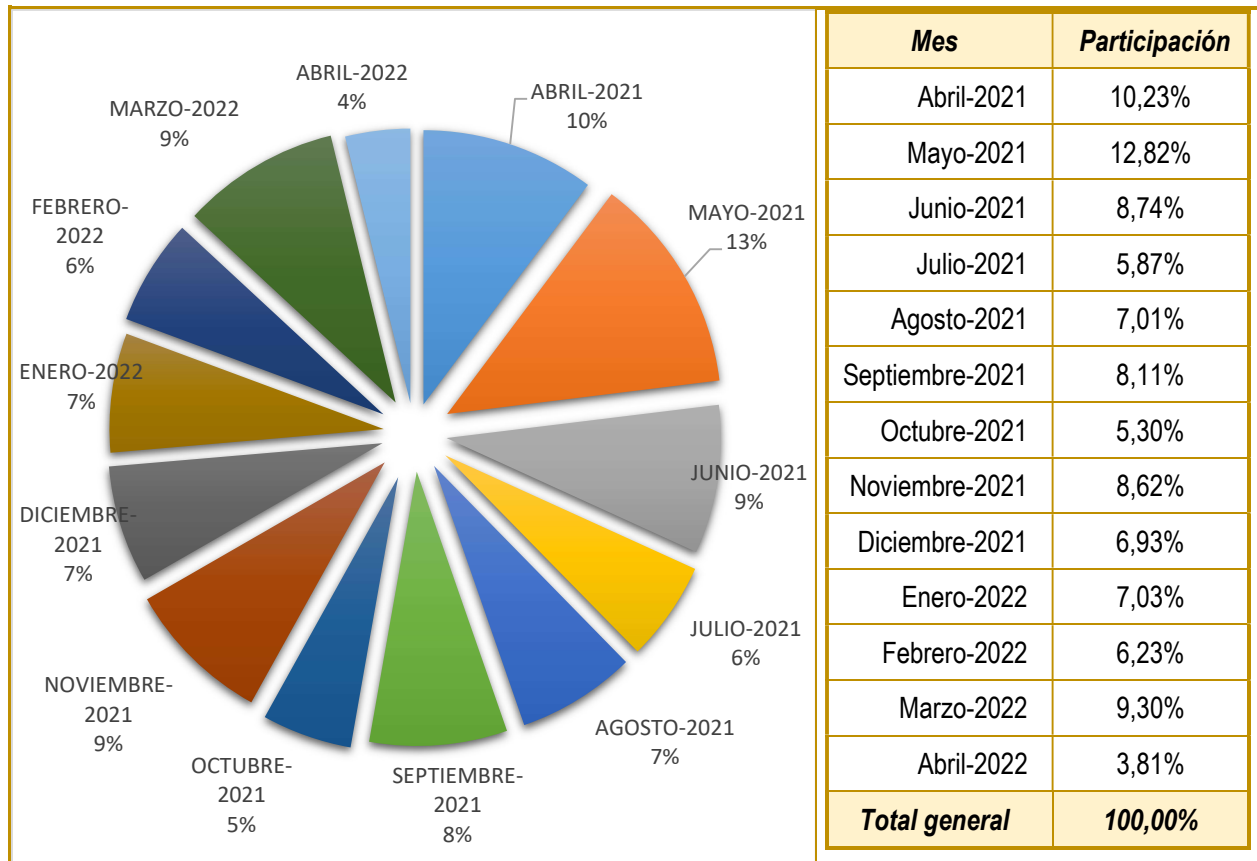
Tabla 2. Cantidad de Radicados – Diferencias mensuales - abril 2021 – abril 2022

Mes	Cantidad	Diferencias
Abril-2021	3257	
Mayo-2021	4083	25,36%
Junio-2021	2782	-31,86%
Julio-2021	1869	-32,82%
Agosto-2021	2231	19,37%
Septiembre-2021	2583	15,78%
Octubre-2021	1686	-34,73%
Noviembre-2021	2745	62,81%
Diciembre-2021	2207	-19,60%
Enero-2022	2237	1,36%
Febrero-2022	1985	-11,27%
Marzo-2022	2960	49,12%
Abril-2022	1213	-59,02%
Total general	31838	

* Datos actualizados a Base Bogotá Te escucha de abril 2022

En la **Grafica 2** se puede observar la participación mensual de los radicados registrados en el sistema Bogotá Te Escucha para el periodo abril 2021 – abril 2022, se puede observar que el mes con mayor participación del periodo es mayo con 12.44%, le sigue el mes de abril de 2021 con 9.92% y marzo de 2022 con el 9.02% los meses con menor participación en el periodo son octubre con 5,14% seguido de julio con 5.69% y de febrero de 2022 con 6.05%.

Grafica 2. Participación Mensual Periodo abril 2021 – abril 2022

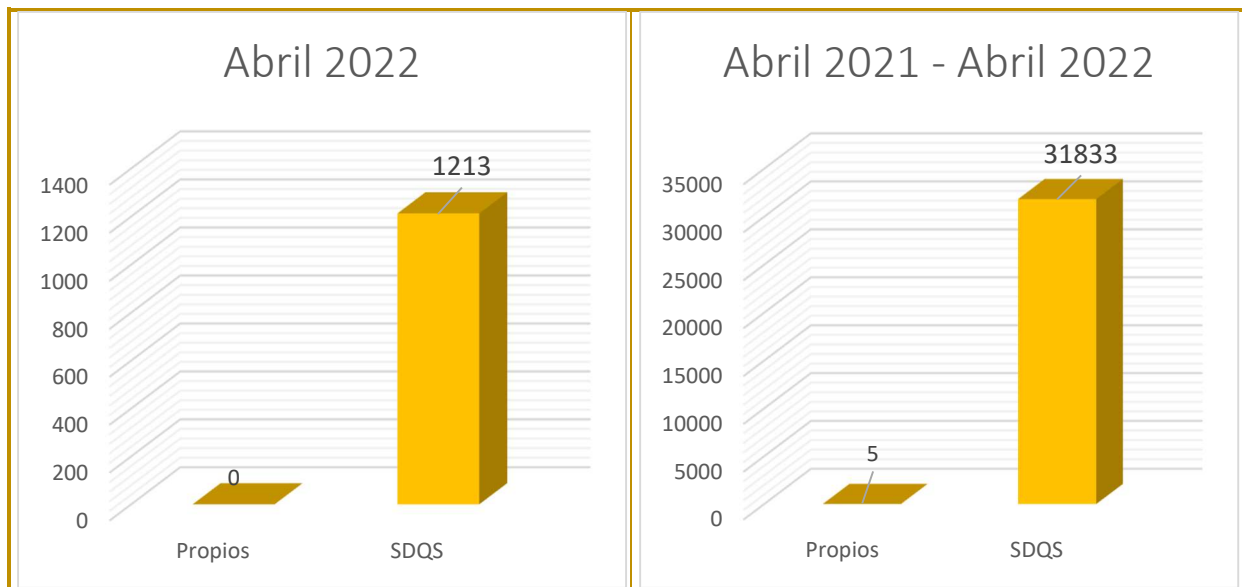


* Datos actualizados a Base Bogotá Te escucha de abril 2022

2. Canal de Ingreso de las radicaciones

Para el mes de abril de 2022, el 100% de las radicaciones ingresaron por Bogotá Te Escucha-Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas es decir 1213 radicaciones, para el periodo abril 2021 – abril 2022 se presentaron 32823 radicaciones de las cuales 31838 es decir el 99.98% ingresaron por Bogotá Te Escucha- Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas y 5 radicaciones correspondientes a 0.02% ingresaron por canal propio.

Grafica 3. Canal de ingreso de las radicaciones



* Datos actualizados a Base Bogotá Te escucha de abril 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 abril 2021 - abril 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 abril 2021 - abril 2022

Mes	Profesionales Asignados	Personal Asistencial DSC - Entrada	Personal Asistencial DSC - Salida	Total Personal Asignado
Abril-2021	5	3	2	10
Mayo-2021	5	4	2	11
Junio-2021	4	3	2	9
Julio-2021	2	2	4	8
Agosto-2021	2	2	3	7
Septiembre-2021	2	2	3	7
Octubre-2021	1	1	3	5
Noviembre-2021	1	1	3	5
Diciembre-2021	1	1	2	4
Enero-2022	2	2	3	7
Febrero-2022	2	2	2	6
Marzo-2022	2	2	2	6
Abril-2022	1	2	1	4
Promedio	2	2	2	7

* Datos actualizados a Base Bogotá Te escucha de abril 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 abril de 2022 el personal asignado es de 4 personas, distribuidos de la siguiente manera: un profesional asignado, dos personas asistenciales para entradas, y una persona asistencial para salidas, y presentan una carga laboral (Cantidad recibidas/No. Total servidores asignados) de 303 radicaciones por servidor, el mes con mayor carga laboral del periodo de estudio diciembre de 2021 con 552 radicaciones por servidor, analizando la carga para los profesionales en el mes de abril de 2022 fue de 1213 radicaciones por servidor, el mes con mayor carga laboral para los profesionales de análisis y registro fue noviembre de 2021 con 2745 radicaciones por servidor, respecto a la carga laboral del personal asistencial de radicación para el presente mes se registró una carga de 607 radicaciones por servidor, el mes con mayor carga laboral para este tipo de personal fue noviembre de 2021 con 2745 radicaciones por servidor, finalmente la carga laboral para el personal asistencial de cierres para el mes de abril de 2022 fue de 1213 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

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 4. Carga laboral mensual por personal asignado Periodo abril 2021 - abril 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
Abril-2021	326	651	1.086	1.629
Mayo-2021	371	817	1.021	2.042
Junio-2021	309	696	927	1.391
Julio-2021	234	935	935	467
Agosto-2021	319	1.116	1.116	744
Septiembre-2021	369	1.292	1.292	861
Octubre-2021	337	1.686	1.686	562
Noviembre-2021	549	2.745	2.745	915
Diciembre-2021	552	2.207	2.207	1.104
Enero-2022	320	1.119	1.119	746
Febrero-2022	331	993	993	993
Marzo-2022	493	1.480	1.480	1.480
Abril-2022	303	1.213	607	1.213
Promedio	370	1.304	1.324	1.088

* Datos actualizados a Base Bogotá Te escucha de abril 2022

En la **Grafica No 4** podemos observar la oportunidad de la herramienta Bogotá Te Escucha para el mes de abril de 2022, la atención de peticiones dentro de los términos representa el 24.15% con 293 radicaciones y las peticiones pendientes de término representaron un 75.85% con 920 radicaciones, no se presentaron radicaciones fuera de término para el presente mes, para el periodo abril 2021 - abril 2022 la atención de peticiones dentro de los términos representa el 66.10% con 21045 radicaciones de las 31838 presentadas en el periodo de estudio, las peticiones pendientes de término representaron un 29.56% con 9410 radicaciones, y las radicaciones atendidas fuera de termino representan el 4.34% con 1383 solicitudes.

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

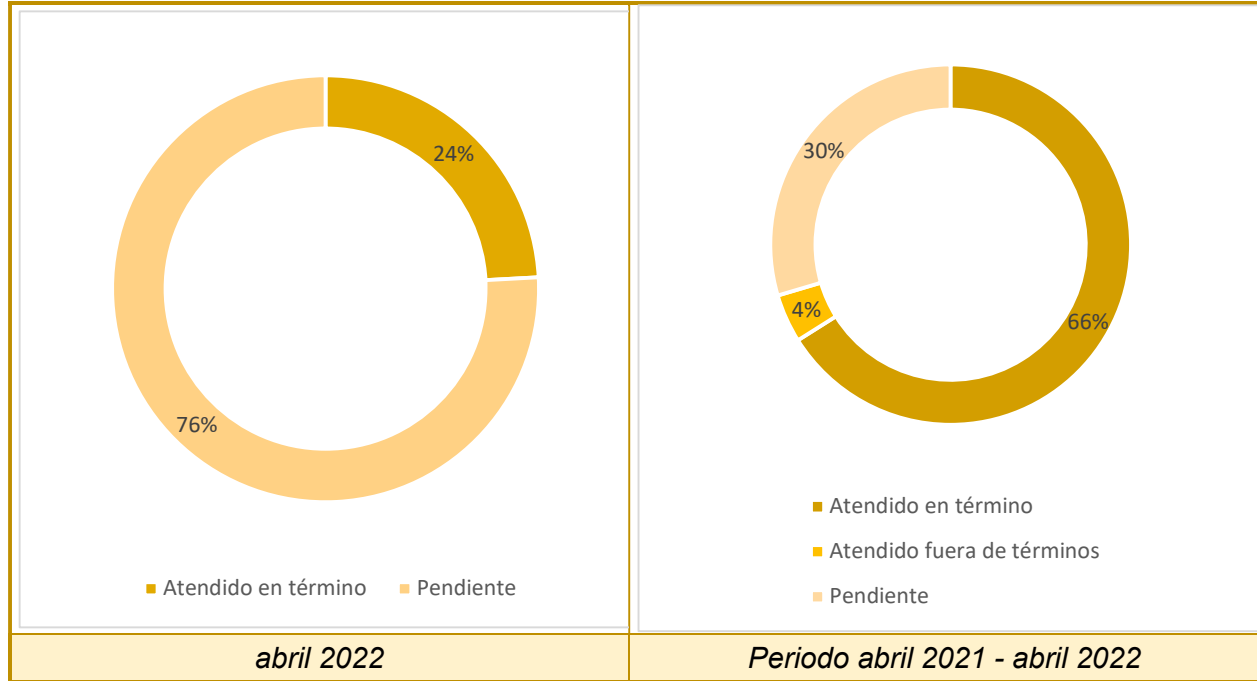


Original que fue generado digitalmente
Del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Grafica 4. Oportunidad Bogotá Te Escucha

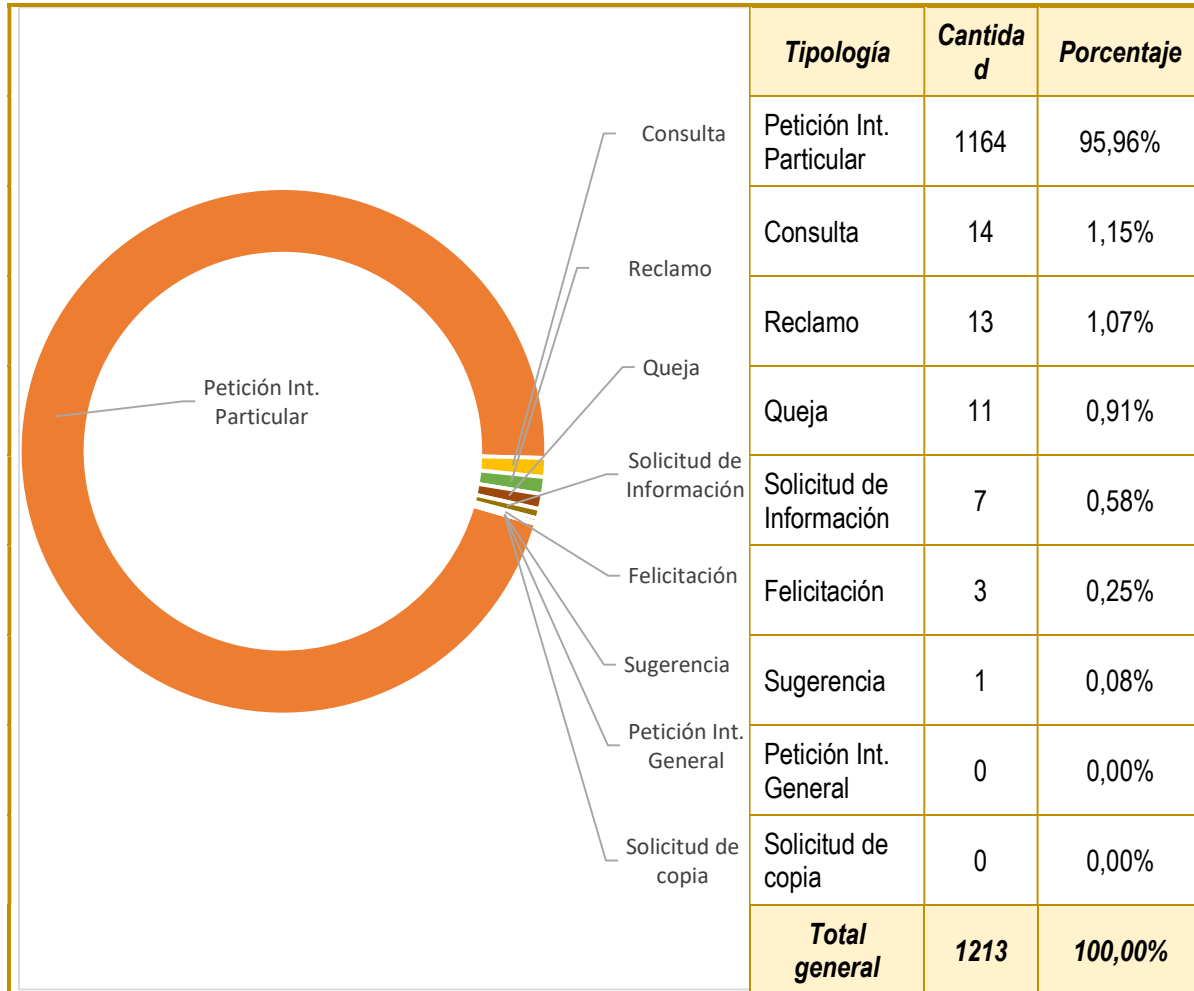


* Datos actualizados a Base Bogotá Te escucha de abril 2022

4. Tipología

Respecto a la tipología de las peticiones recibidas en el mes de abril de 2022 encontramos que el 95.96% del total de peticiones presentadas por los ciudadanos, son peticiones de interés particular, es decir 1164 radicaciones, manteniéndose la tendencia de los meses anteriores, las Consultas ocuparon el segundo lugar con el 1.15% del total con 14 radicaciones, el 1.07% es decir 13 radicaciones correspondieron a Reclamos, el 0.91% es decir 11 radicados correspondieron a Quejas, se presentaron 7 solicitudes de información que representaron el 0.58% del total de radicaciones, se presentaron, tres felicitaciones que representaron el 0.25% y una sugerencia que represento el 0.08% del total de radicaciones de mes de abril de 2022, el comportamiento descrito anteriormente se puede observar en la **Grafica 5** del presente informe.

Grafica 5. Tipología de las radicciones abril de 2022



* Datos actualizados a Base Bogotá Te escucha de abril 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.

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.

- ✓ Datos de transferencias monetarias asignadas.
- ✓ Requerimientos de población que desee acceder al canal de transferencias monetarias.

Tabla 5. Subtemas de las Radicaciones abril de 2022

Subtema	Cantidad	Porcentaje de Participación
<i>Bogotá Solidaria en Casa - BDMPB</i>	669	55,15%
<i>Otros subtemas que no corresponden a trámites y/o servicios de la entidad</i>	211	17,39%
<i>SISBEN - Trámites y/o Servicios</i>	87	7,17%
<i>Normatividad Urbanística</i>	65	5,36%
<i>Uso de Suelo</i>	64	5,28%
<i>Presunta Infracción a la Norma Urbanística</i>	24	1,98%
<i>Documentos, Planos, Archivo, Tramites o Servicios</i>	19	1,57%
<i>Otros con menos del 0,42%</i>	25	2,06%
<i>Viales y de Servicios Públicos</i>	17	1,40%
<i>POT – Reglamentación, Ejecución y Evaluación del Plan de Ordenamiento Territorial</i>	12	0,99%
<i>Bodegas de Reciclaje</i>	8	0,66%
<i>Administración del Recurso Humano</i>	6	0,49%
<i>Antenas de telecomunicaciones</i>	6	0,49%
Total general	1213	100,00%

* Datos actualizados a Base Bogotá Te escucha de abril 2022

Observando la **Tabla No. 5** se encuentra que los subtemas más relevantes para el mes de abril de 2022 fueron los siguientes: Bogotá Solidaria en Casa – BDMPB con 669 peticiones tramitadas que representan el 55.15% del total de peticiones presentadas por los ciudadanos, respecto al mes de marzo de 2022, en el cual se registraron 2053 radicaciones por el mismo tema se observa una disminución del 67.41% el segundo subtema en importancia para el mes de abril de 2022 es el de SISBEN Trámites o servicios que represento el 7.17% del total de tramites con 87 radicaciones lo que representa una disminución del 37.41% respecto a los radicados registrados por este tema en el mes de marzo de 2022 (139), el tercer tema en importancia para el periodo de estudio es el de Normatividad urbanística que represento un 5.36% con 65 radicaciones recibidas en el mes lo que represento una disminución del 47.58% respecto a las radicaciones del mes anterior sobre el mismo tema (124), el uso del suelo represento el 5.28% con 64 radicaciones lo que represento un aumento del 137.04% respecto a los radicados registrados en el mes anterior por el mismo tema (27), los Documentos, Planos, Archivo, Tramites o Servicios representaron el 1.57% con 19 radicaciones lo representa una disminución del 20.83% respecto a los radicados presentados en el mes de marzo sobre 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.

mismo tema (24), el tema POT – Reglamentación, Ejecución y Evaluación del Plan de Ordenamiento Territorial represento el 0.99% de las peticiones con 12 radicaciones, el comportamiento de los principales subtemas y su variación respecto al mes inmediatamente anterior se ha detallado en la **Tabla No. 6** que se presenta a continuación.

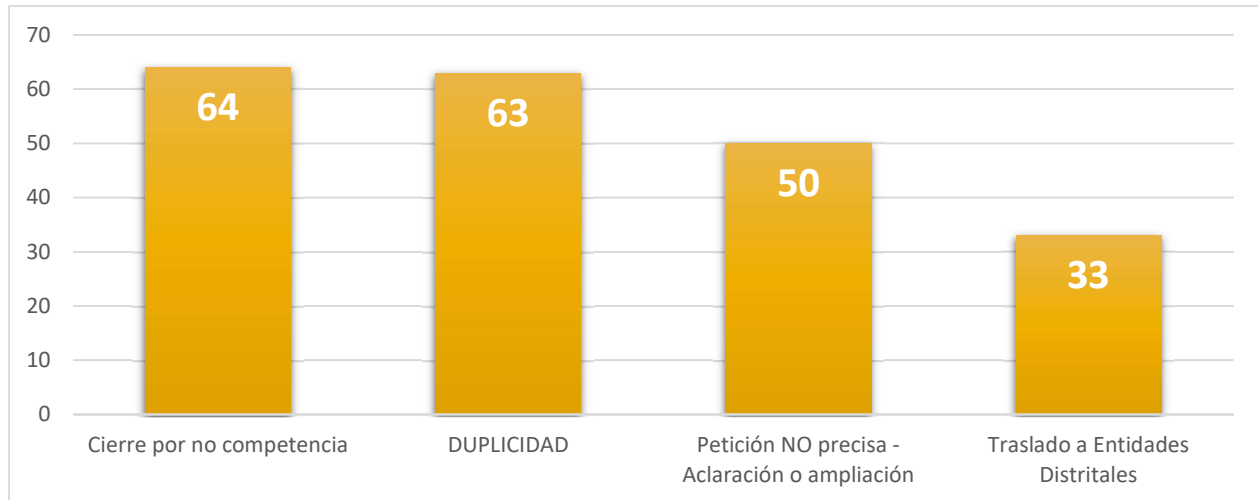
Tabla 6. Cuadro comparativo- Periodo abril 2021 – abril 2022- principales subtemas

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
ABRIL	2380	195	139	53	33	29	2829
Dif Abril-Mayo	31,43%	31,28%	-11,51%	41,51%	54,55%	3,45%	29,48%
MAYO	3128	256	123	75	51	30	3663
Dif Mayo-Junio	-35,13%	-14,06%	2,44%	-54,67%	-35,29%	-33,33%	-32,79%
JUNIO	2029	220	126	34	33	20	2462
Dif Junio-Julio	-37,31%	-26,82%	-27,78%	-11,76%	-6,06%	-30,00%	-35,05%
JULIO	1272	161	91	30	31	14	1599
Dif Julio - Agosto	8,73%	15,53%	31,87%	33,33%	119,35%	14,29%	13,38%
AGOSTO	1383	186	120	40	68	16	1813
Dif Agosto -Sep.	25,74%	-6,99%	5,83%	50,00%	-50,00%	68,75%	19,14%
SEPTIEMBRE	1739	173	127	60	34	27	2160
Dif Sep. - Octubre	-37,78%	-39,31%	-56,69%	-53,33%	-11,76%	18,52%	-38,33%
OCTUBRE	1082	105	55	28	30	32	1332
Dif Octubre - Noviembre	74,21%	38,10%	30,91%	103,57%	13,33%	-18,75%	66,59%
NOVIEMBRE	1885	145	72	57	34	26	2219
Dif Noviembre - Diciembre	-16,13%	-33,79%	-13,89%	-52,63%	-58,82%	-42,31%	-19,11%
DICIEMBRE	1581	96	62	27	14	15	1795
Dif Diciembre - Enero_22	-1,83%	15,63%	24,19%	44,44%	71,43%	60,00%	1,78%
Enero_22	1552	111	77	39	24	24	1827
Dif Enero_22 - Feb_22	-17,33%	36,94%	20,78%	-30,77%	-16,67%	-25,00%	-12,81%
Febrero_22	1283	152	93	27	20	18	1593
Dif Feb_22 - Marzo_22	60,02%	-8,55%	33,33%	0,00%	20,00%	16,67%	49,91%
Marzo_22	2053	139	124	27	24	21	2388
Dif Marzo_22 - Abril_22	-67,41%	-37,41%	-47,58%	137,04%	-20,83%	-19,05%	-61,43%
Abril_22	669	87	65	64	19	17	921
Total general	22036	2026	1274	561	415	289	26601

*Datos actualizados a Base Bogotá Te escucha de abril 2022

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 abril 2022



* Datos actualizados a Base Bogotá Te escucha de abril 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 abril de 2022 se presentan 50 radicaciones que representan el 4.12% del total de radicados si se compara con el mes anterior en el cual se registraron 76 radicaciones por este tema, se presenta un una disminución del 34.21%.
- ✓ **“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 abril de 2022 se presentaron 64 radicaciones que representaron el 5.28% del total de radicaciones del mes, al realizar la comparación con el mes de marzo de 2022 (245 radicaciones) se presenta una disminución del 73.88% 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 periodo objeto de análisis se presentan 33 radicaciones para el subtema Traslado a Entidades Distritales que represento el 2.72% del total de

radicados del periodo, si se compara con el mes de marzo de 2022 (99 solicitudes) se presenta una variación negativa del 66.67% 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 abril 2021 – abril 2022.

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

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
ABRIL	185	65	81	1	6	0	338
Dif Abril-Mayo	-19,46%	-10,77%	-2,47%	3500,00%	-50,00%	#¡DIV/0!	-3,85%
MAYO	149	58	79	36	3	0	325
Dif Mayo-Junio	-23,49%	-31,03%	-12,66%	-38,89%	-100,00%	#¡DIV/0!	-24,62%
JUNIO	114	40	69	22	0	0	245
Dif Junio-Julio	-27,19%	27,50%	-39,13%	-72,73%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	-25,31%
JULIO	83	51	42	6	1	0	183
Dif Julio - Agosto	-3,61%	49,02%	57,14%	350,00%	400,00%	#¡DIV/0!	38,80%
AGOSTO	80	76	66	27	5	0	254
Dif Agosto -Sep.	31,25%	10,53%	18,18%	-7,41%	-100,00%	#¡DIV/0!	14,96%
SEPTIEMBRE	105	84	78	25	0	0	292
Dif Sep. - Oct	-36,19%	-8,33%	51,28%	-84,00%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	-8,90%
OCTUBRE	67	77	118	4	0	0	266
Dif Oct - Nov	89,55%	7,79%	0,85%	575,00%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	34,21%
NOVIEMBRE	127	83	119	27	1	0	357
Dif Nov- Dic	-7,87%	31,33%	-24,37%	3,70%	-100,00%	#¡DIV/0!	-3,64%
DICIEMBRE	117	109	90	28	0	0	344
Dif Dic - Enero_22	0,85%	14,68%	-7,78%	-50,00%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	-1,16%
Enero_22	118	125	83	14	0	0	340
Dif Enero_22 - Feb_22	-18,64%	-12,00%	-14,46%	78,57%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	-11,18%
Febrero_22	96	110	71	25	0	0	302
Dif Feb_22 - Marzo_22	-20,83%	122,73%	39,44%	4,00%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	47,68%
Marzo_22	76	245	99	26	0	0	446
Dif Marzo_22 - Abril_22	-34,21%	-73,88%	-66,67%	142,31%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	-52,69%
Abril_22	50	64	33	63	1	0	211
Total Subtemas que no corresponden a trámites	1367	1187	1028	304	17	0	3903

*Datos actualizados a Base Bogotá Te escucha de abril 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	293	721	1014	83,59%
SISBEN		84	84	6,92%
Vías, transportes y servicios públicos		29	29	2,39%
Territorial		18	18	1,48%
Recursos físicos y gestión documental		14	14	1,15%
Gestión humana		6	6	0,49%
Participación		6	6	0,49%
Taller del Espacio Público		6	6	0,49%
Estratificación		5	5	0,41%
Legalización y Mejoramiento Integral de Barrios		5	5	0,41%
Información, cartografía y estadística		4	4	0,33%
Patrimonio y renovación urbana		4	4	0,33%
Jurídica		3	3	0,25%
Norma urbana		3	3	0,25%
Planes parciales		3	3	0,25%
Ambiente y Ruralidad		2	2	0,16%
Planes maestros y complementarios		2	2	0,16%
Diversidad sexual		1	1	0,08%
Economía urbana		1	1	0,08%
Estudios Macro		1	1	0,08%
Gestión contractual		1	1	0,08%
Operaciones Estratégicas		1	1	0,08%
Total general	293	920	1213	100,00%

**Datos actualizados a Base Bogotá Te escucha de abril 2022

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,

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.

“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 abril de 2022 de las 1213 solicitudes registradas el 83.59% es decir 1014 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 16.41% 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 abril 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”.
- Durante el periodo abril 2021 - abril 2022 se registraron 32831 radicados en el sistema Bogotá Te Escucha para el mes de abril de 2022 se presentaron 1213 solicitudes, realizando la comparación con los datos del mes de marzo de 2022 que presentaba 2960 radicaciones, se presenta una disminución del 59.02%, analizando el total de radicaciones del periodo de estudio se encuentra que mayo de 2021 con 4083 radicaciones permanece como el mes con mayor número de solicitudes, seguido de abril de 2021 con 3257 y marzo de 2022 con 2960, abril de 2022 con 1213 radicaciones es el mes con menor número de solicitudes del periodo seguido de octubre de 2021 con 1686 y julio de 2021 con 1869.
- Durante el periodo abril 2021 – abril 2022 se observan incrementos y decrecimientos en el número de radicaciones, marzo_2022 presenta la mayor variación positiva del periodo con un 49.12% respecto a los radicados presentados en el mes inmediatamente anterior, y abril de 2022 presenta la mayor variación negativa con -59,02% respecto a los datos presentados en el mes de marzo de 2022.
- Respecto participación mensual de los radicados registrados en el sistema Bogotá Te Escucha para el periodo abril 2021 – abril 2022, se puede observar que el mes con mayor participación del periodo es mayo con 12.44%, le sigue el mes de abril de 2021 con 9.92% y marzo_2022 con el 9.02% los meses con menor participación en el periodo son octubre con 5,14% seguido de julio con 5.69% y de febrero de 2022 con 6.05%.
- Para el mes de abril de 2022, el 100% de las radicaciones ingresaron por Bogotá Te Escucha- Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas es decir 1213 radicaciones, para el periodo abril 2021 – abril 2022 se presentaron 32823 radicaciones de las cuales

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.

31838 es decir el 99.98% ingresaron por Bogotá Te Escucha- Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas y 5 radicaciones correspondientes a 0.02% ingresaron por canal propio.

- 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.
- Para el mes de abril de 2022 el personal asignado es de 4 personas, distribuidos de la siguiente manera: un profesional asignado, dos personas asistenciales para entradas, y una persona asistencial para salidas, y presentan una carga laboral (Cantidad recibidas/No. Total servidores asignados) de 303 radicaciones por servidor, el mes con mayor carga laboral del periodo de estudio diciembre de 2021 con 552 radicaciones por servidor, analizando la carga para los profesionales en el mes de abril de 2022 fue de 1213 radicaciones por servidor, el mes con mayor carga laboral para los profesionales de análisis y registro fue noviembre de 2021 con 2745 radicaciones por servidor, respecto a la carga laboral del personal asistencial de radicación para el presente mes se registró una carga de 607 radicaciones por servidor, el mes con mayor carga laboral para este tipo de personal fue noviembre de 2021 con 2745 radicaciones por servidor, finalmente la carga laboral para el personal asistencial de cierres para el mes de abril de 2022 fue de 1213 radicaciones por persona y el mes con mayor carga laboral del periodo de estudio fue mayo con 2042 radicaciones por servidor.
- En relación a la oportunidad de la herramienta Bogotá Te Escucha para el mes de abril de 2022, la atención de peticiones dentro de los términos representa el 24.15% con 293 radicaciones y las peticiones pendientes de término representaron un 75.85% con 920 radicaciones, no se presentaron radicaciones fuera de término para el presente mes, para el periodo abril 2021 - abril 2022 la atención de peticiones dentro de los términos representa el 66.10% con 21045 radicaciones de las 31838 presentadas en el periodo de estudio, las peticiones pendientes de término representaron un 29.56% con 9410 radicaciones, y las radicaciones atendidas fuera de termino representan el 4.34% con 1383 solicitudes.
- Respecto a la tipología de las peticiones recibidas en el mes de abril de 2022 encontramos que el 95.96% del total de peticiones presentadas por los ciudadanos, son peticiones de interés particular, es decir 1164 radicaciones, manteniéndose la tendencia de los meses anteriores, las Consultas ocuparon el segundo lugar con el 1.15% del total con 14 radicaciones, el 1.07% es decir 13 radicaciones correspondieron a Reclamos, el 0.91% es decir 11 radicados correspondieron a Quejas, se presentaron 7 solicitudes de información que representaron el 0.58% del total de radicaciones, se presentaron, tres felicitaciones que representaron el 0.25% y una sugerencia que represento el 0.08% del total de radicaciones de mes de abril de 2022.
- Los subtemas más relevantes para el mes de abril de 2022 fueron los siguientes: Bogotá Solidaria en Casa – BDMPB con 669 peticiones tramitadas que representan el 55.15% del total de peticiones presentadas por los ciudadanos, respecto al mes de marzo de

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.

2022, en el cual se registraron 2053 radicaciones por el mismo tema se observa una disminución del 67.41% el segundo subtema en importancia para el mes de abril de 2022 es el de SISBEN Trámites o servicios que represento el 7.17% del total de tramites con 87 radicaciones lo que representa una disminución del 37.41% respecto a los radicados registrados por este tema en el mes de marzo de 2022 (139), el tercer tema en importancia para el periodo de estudio es el de Normatividad urbanística que represento un 5.36% con 65 radicaciones recibidas en el mes lo que represento una disminución del 47.58% respecto a las radicaciones del mes anterior sobre el mismo tema (124), el uso del suelo represento el 5.28% con 64 radicaciones lo que represento un aumento del 137.04% respecto a los radicados registrados en el mes anterior por el mismo tema (27), los Documentos, Planos, Archivo, Tramites o Servicios representaron el 1.57% con 19 radicaciones lo representa una disminución del 20.83% respecto a los radicados presentados en el mes de marzo sobre el mismo tema (24), el tema POT – Reglamentación, Ejecución y Evaluación del Plan de Ordenamiento Territorial represento el 0.99% de las peticiones con 12 radicaciones.

- Para el mes de abril de 2022 de las 1213 solicitudes registradas el 83.59% es decir 1014 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 16.41% de las radicaciones han sido asignadas para su trámite a otras dependencias de la entidad de acuerdo a sus competencias.