

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: Junio 2022

Julio 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*



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. <i>Acumulado de peticiones registradas</i> | 5 |
| 2. <i>Canal de Ingreso de las radicaciones</i> | 7 |
| 3. <i>Tipología</i> | 8 |
| 4. <i>Oportunidad de respuesta</i> | 9 |
| 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



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.*”, 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

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 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 -

| Tipología | Decreto 491 de 2020 - Hasta el 17 de Mayo de 2022 | Ley 1755 de 2015 - A partir del 18 de Mayo de 2022 |
|---|--|---|
| Consulta | 35 | 30 |
| Denuncias por actos de corrupción | 30 | 15 |
| Derecho de petición de interés general | 30 | 15 |
| Derecho de petición de interés particular | 30 | 15 |
| Felicitación | 30 | 15 |
| Queja | 30 | 15 |
| Reclamo | 30 | 15 |
| Sugerencia | 30 | 15 |
| Solicitud de acceso a la información | 20 | 10 |
| Solicitud de copia | 20 | 10 |

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.

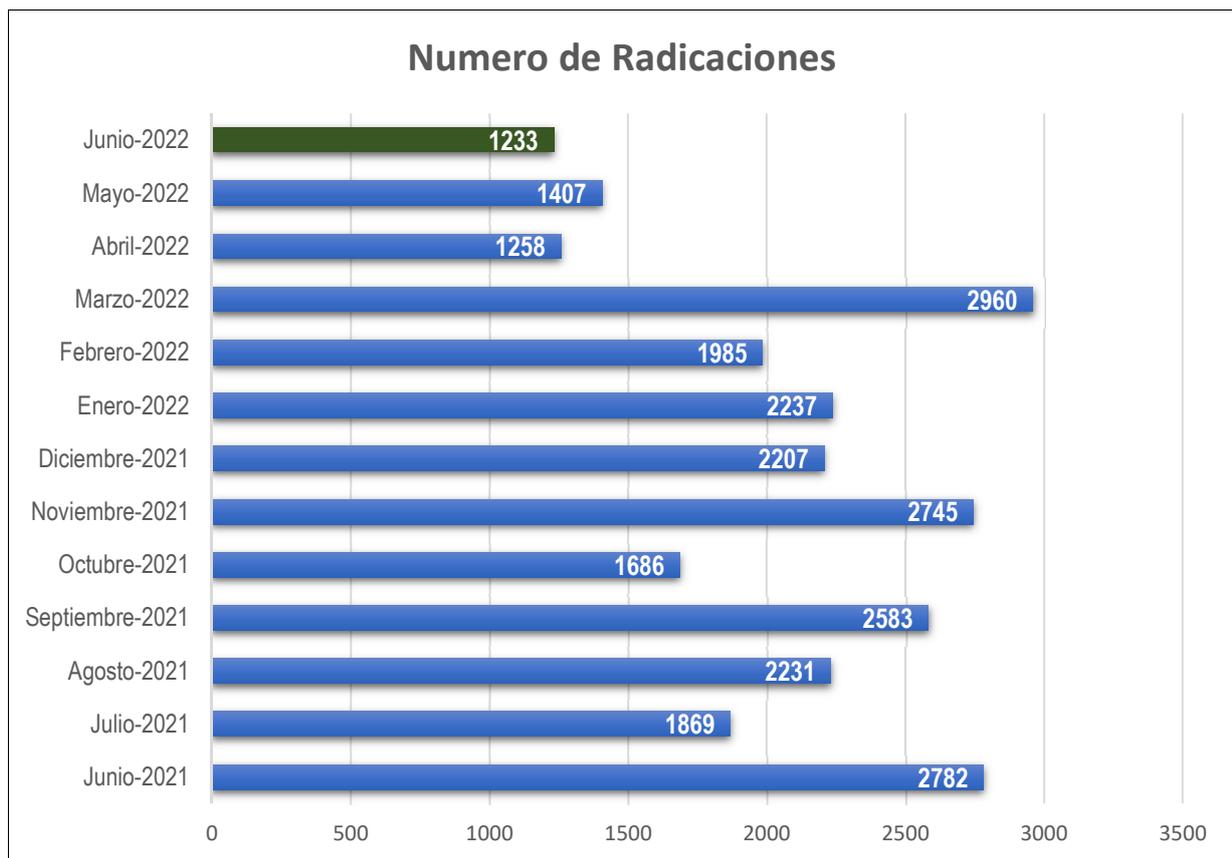
1. Acumulado de peticiones registradas

Para el presente informe se tomará como periodo de referencia junio de 2021 a Junio de 2022, lo que permite observar el comportamiento de las radicaciones en el sistema Bogotá Te Escucha durante este periodo se registraron 27183 radicaciones, de las cuales 1233 correspondieron a el mes de junio de 2022 que representa una participación del 4.54% del periodo.

Realizando la comparación con los datos del mes de mayo de 2022 que registraba 1407 radicaciones, se observa una variación negativa de 12.37%, para el periodo de estudio marzo de 2022 con una participación del 10.89%, se ubica como el mes con mayor numero de radiaciones con 2960, le sigue junio de 2021 con 2782 radicaciones que representa una participación del 10.23% y se ubica en tercer lugar noviembre de 2021 con 2745 solicitudes y una participación en el periodo de 10.10%.

Los meses con menor número de solicitudes del periodo son junio de 2022, seguido de abril de 2022 con 1258 y una participación del 4.63%, mayo de 2022 en tercer lugar con 1407 y una participación del 5.18%, en la **Grafica 1** se puede observar el comportamiento anteriormente descrito.

Grafica 1. Histórico de radicados Bogotá Te Escucha periodo junio 2021 - junio 2022



*Datos actualizados a Base Bogotá Te escucha de junio 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



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.

Analizando las diferencias mensuales por cantidad de radicados para el periodo de estudio, se encuentra que noviembre de 2021 con 2745 radicaciones presenta la variación positiva mas alta con el 62.81% respecto a las 1686 radicaciones registradas en octubre de 2021.

Abril de 2022 con 1258 solicitudes presenta la variación negativa mas alta del periodo con el -57.50% respecto a marzo del mismo año que registro 2960 radicaciones, el detalle del comportamiento anteriormente descrito se puede observar en la **Tabla No. 2**.

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

| Mes | Cantidad | Diferencias |
|----------------------|--------------|-------------|
| Junio-2021 | 2782 | |
| 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 | 1258 | -57,50% |
| Mayo-2022 | 1407 | 11,84% |
| Junio-2022 | 1233 | -12,37% |
| Total general | 27183 | |

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

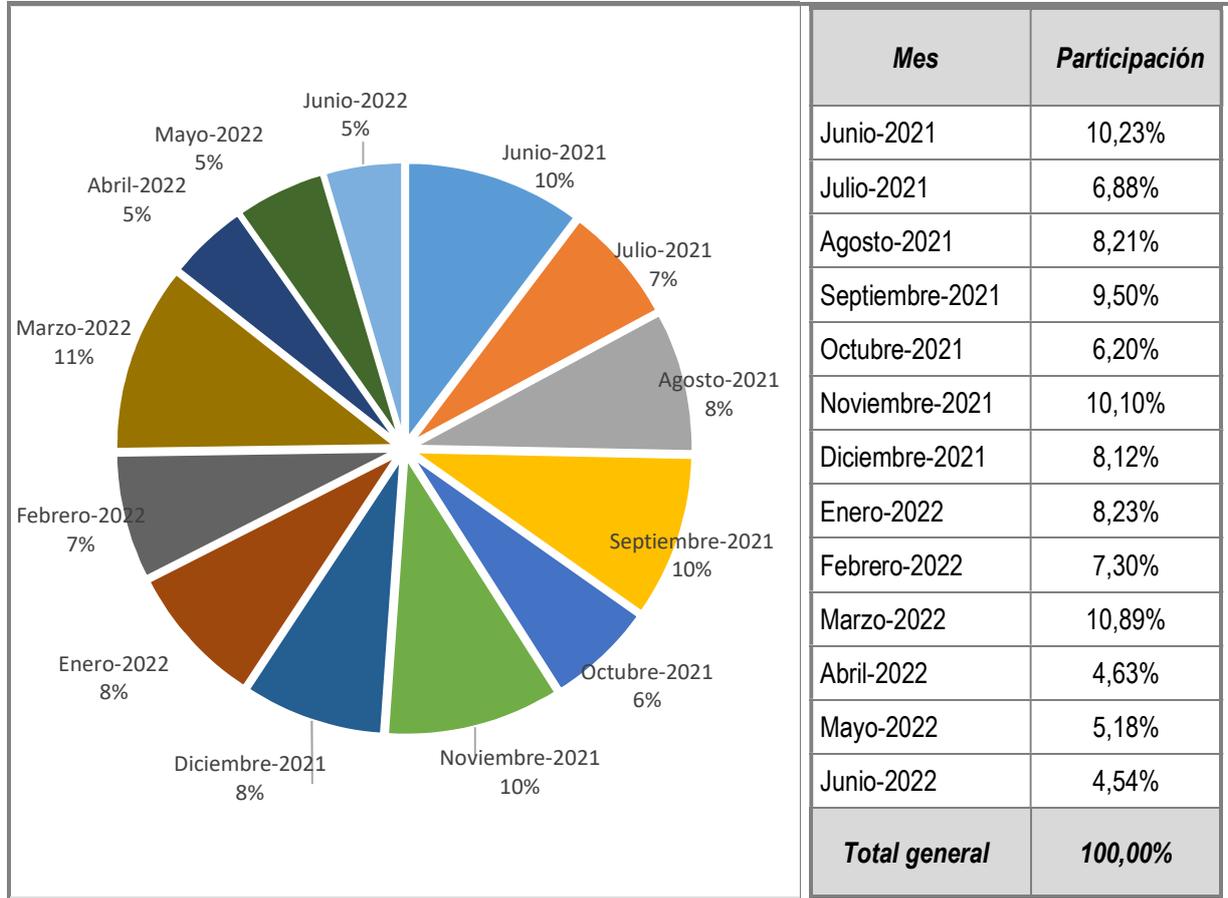
Observando la participación mensual de los radicados registrados en el sistema Bogotá Te Escucha para el periodo junio 2021 - junio 2022, esta se corresponde con el número de radicados relacionados en el punto anterior.

Los meses de Marzo de 2022, Junio de 2021 y Noviembre de 2021 representan las participaciones mas importantes con el 10.89%, 10.23% y 10.10% respectivamente, seguidos del mes de septiembre con una participación del 9.5%.

Los meses de enero de 2022 con él 8.23%, agosto de 2021 con él 8.21%, diciembre de 2021 con el 8.12% y febrero de 2022 con el 7.30% se ubican en la parte media de la tabla.

Y los meses con menor participación corresponden a Julio-2021 con el 6,88%, Octubre-2021 con el 6,20%, Mayo-2022 con 5,18%, Abril-2022 con el 4,63% y finalmente el presente mes de Junio con el 4,54% en la **Grafica 2** se puede observar el comportamiento anteriormente descrito.

Grafica 2. Participación Mensual Periodo junio 2021 - junio 2022



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

2. Canal de Ingreso de las radicaciones

Para el mes de junio de 2022, el 100% de las radicaciones ingresaron por Bogotá Te Escucha-Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas es decir 1233 radicaciones, para el periodo junio 2021 - junio 2022, 5 radicaciones correspondientes a 0.02% ingresaron por canal propio y el 99.98% restante es decir 27178 ingresaron por Bogotá Te Escucha- Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas.

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*



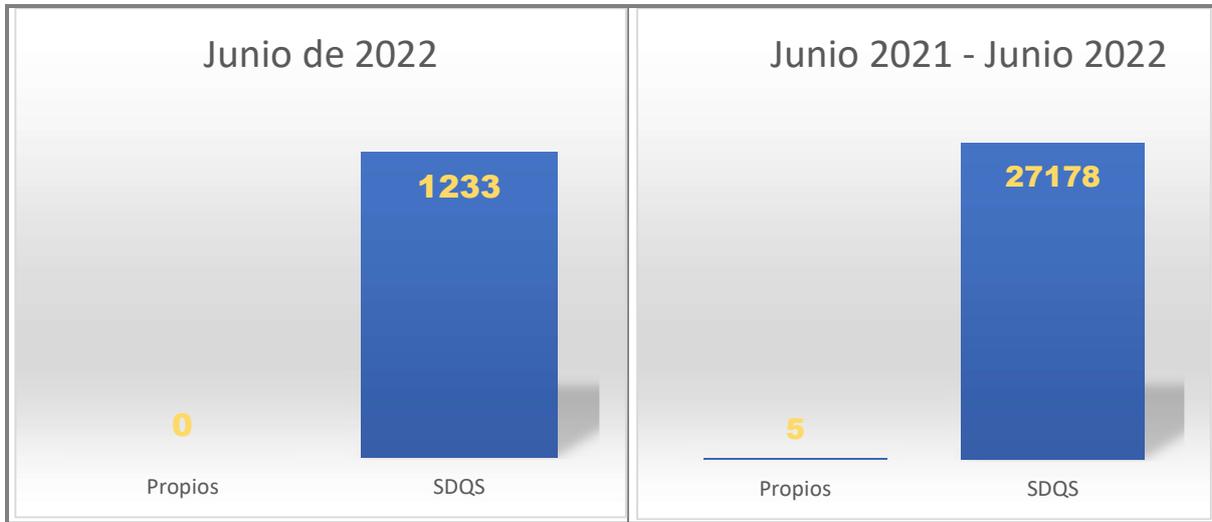
527 de 1999

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



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

Grafica 3. Canal de ingreso de las radicaciones



*Datos actualizados a Base Bogotá Te escucha de junio 2022

3. Tipología

Respecto a la tipología de las peticiones recibidas en el mes de junio de 2022 encontramos que el 98.86% del total de peticiones presentadas por los ciudadanos, son peticiones de interés particular, es decir 1219 radicaciones, manteniéndose la tendencia de los meses anteriores.

Se presentaron 9 quejas que representaron el 0.73% del total, 4 reclamos que represento el 0.32% y una felicitación que represento el 0.08% del total de radicaciones del mes, el comportamiento descrito anteriormente se puede observar en la **Grafica 4** del presente informe.

Grafica 4. Tipología de las radicaciones Junio 2022



*Datos actualizados a Base Bogotá Te escucha de junio 2022

4. Oportunidad de respuesta

En la ver **Tabla 3** se puede observar el personal que la dirección de Servicio al Ciudadano ha asignado en el periodo junio 2021 - junio 2022 para atender oportunamente la demanda de la administración de las solicitudes del Sistema Bogotá Te Escucha vs el número de radicaciones totales recibidas del mismo periodo.

Tabla 3. Cantidad de personal asignado profesional y asistencial junio 2021 - junio 2022

| Mes | Profesionales Asignados | Personal Asistencial DSC - Entrada | Personal Asistencial DSC - Salida | Total Personal Asignado |
|-----------------|-------------------------|------------------------------------|-----------------------------------|-------------------------|
| 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 | 2 | 6 |
| Febrero-2022 | 2 | 2 | 1 | 5 |
| Marzo-2022 | 2 | 2 | 1 | 5 |
| Abril-2022 | 1 | 2 | 1 | 4 |
| Mayo-2022 | 1 | 2 | 1 | 4 |
| Junio-2022 | 1 | 1 | 2 | 4 |
| PROMEDIO | 2 | 2 | 2 | 6 |

**Datos actualizados a Base Bogotá Te escucha de junio 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.

Tabla 4. Carga laboral mensual por personal asignado junio 2021 - junio 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 |
|-----------------|--|--|---|--|
| Junio-2021 | 309 | 696 | 927 | 1391 |
| Julio-2021 | 234 | 935 | 935 | 467 |
| Agosto-2021 | 319 | 1116 | 1116 | 744 |
| Septiembre-2021 | 369 | 1292 | 1292 | 861 |
| Octubre-2021 | 337 | 1686 | 1686 | 562 |
| Noviembre-2021 | 549 | 2745 | 2745 | 915 |
| Diciembre-2021 | 552 | 2207 | 2207 | 1104 |
| Enero-2022 | 373 | 1119 | 1119 | 1119 |
| Febrero-2022 | 397 | 993 | 993 | 1985 |
| Marzo-2022 | 592 | 1480 | 1480 | 2960 |
| Abril-2022 | 315 | 1258 | 629 | 1258 |
| Mayo-2022 | 352 | 1407 | 704 | 1407 |
| Junio-2022 | 308 | 1233 | 1233 | 617 |
| Promedio | 385 | 1.397 | 1.313 | 1.184 |

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

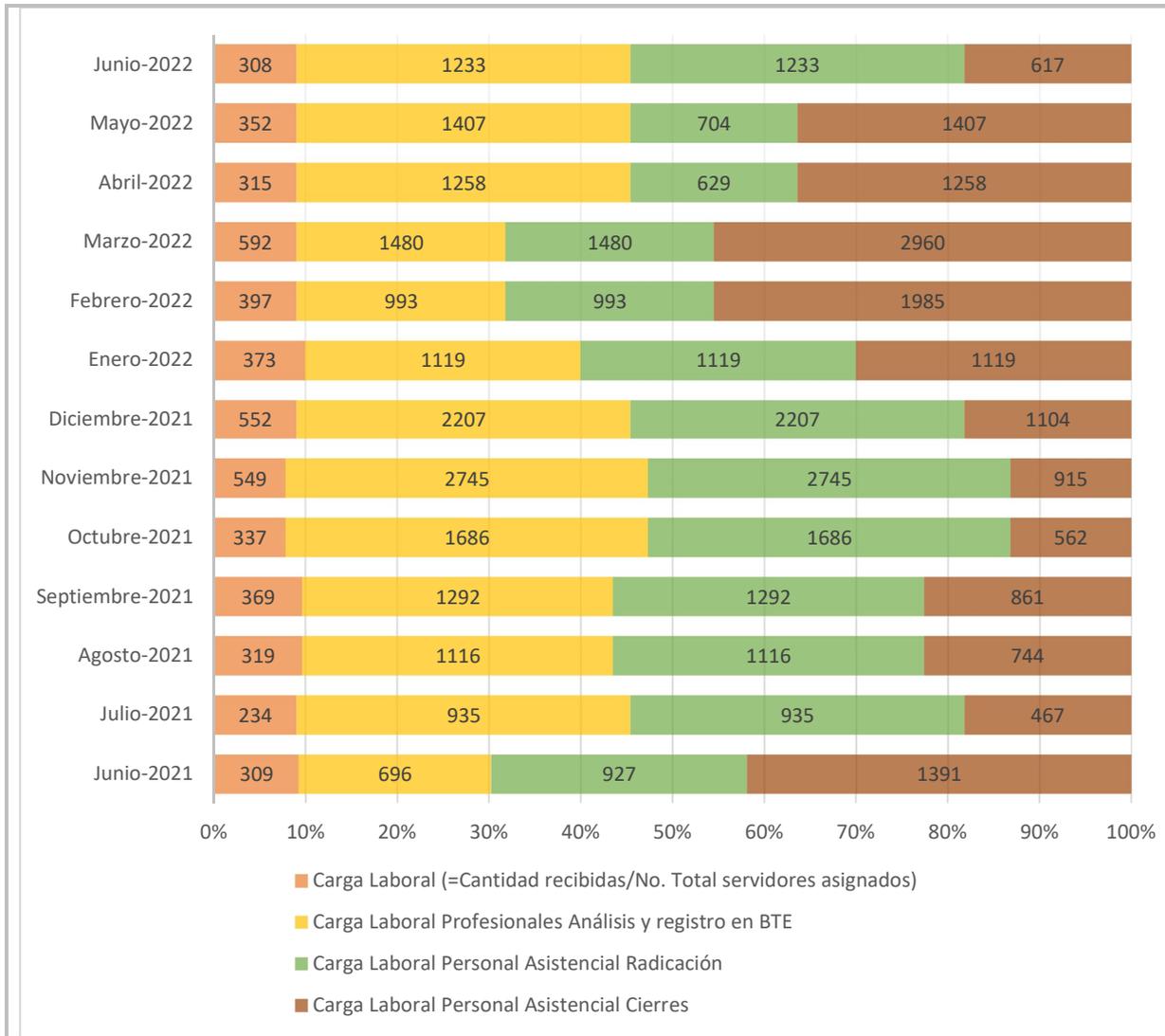
Para el mes de junio de 2022 el personal asignado es de 4 personas, distribuidos de la siguiente manera: un profesional asignado, una persona asistencial para entradas, y dos personas asistenciales para salidas, y presentan una carga laboral (Cantidad recibidas/No. Total servidores asignados) de 308 radicaciones por servidor, en el periodo de estudio el mes con mayor carga laboral es diciembre de 2021 con 552 radicaciones por servidor.

La carga para los profesionales en el mes de junio de 2022 fue de 1233 radicaciones por servidor, el mes con mayor carga laboral para los profesionales de análisis y registro para el periodo junio 2021 a junio de 2022 fue noviembre de 2021 con 2745 radicaciones por servidor.

El personal asistencial de radicación para el presente mes se registró una carga de 1233 radicaciones por servidor, el mes con mayor carga laboral en el periodo de estudio fue noviembre de 2021 con 2745 radicaciones por servidor.

Finalmente la carga laboral para el personal asistencial de cierres para el mes de junio de 2022 fue de 617 radicaciones por persona, el mes con mayor carga laboral del periodo de estudio para este tipo de personal fue marzo de 2022 con 2960 radicaciones por servidor, el comportamiento anteriormente descrito se puede observar en la **Tabla 4** y en el **Gráfico 5**.

Grafica 5. Carga laboral mensual por personal asignado - junio 2021 - junio 2022



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

Respecto a la oportunidad de herramienta Bogotá Te Escucha para el mes de junio de 2022, la atención de peticiones dentro de los términos representa el 24.33% con 300 radicaciones y las peticiones pendientes de término representaron un 75.67% con 933 radicaciones, no se presentaron radicaciones fuera de término.

Para el periodo junio de 2021 – junio de 2022 en el cual se registraron 27183 radicaciones, la atención de peticiones dentro de los términos representa el 56.65% con 15398 radicaciones, las peticiones pendientes de término representaron el 36.65% con 9963 solicitudes, y las radicaciones atendidas fuera de termino representan el 6.70% con 1822 solicitudes, el comportamiento anteriormente descrito se puede observar en la **Grafica 5**.

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

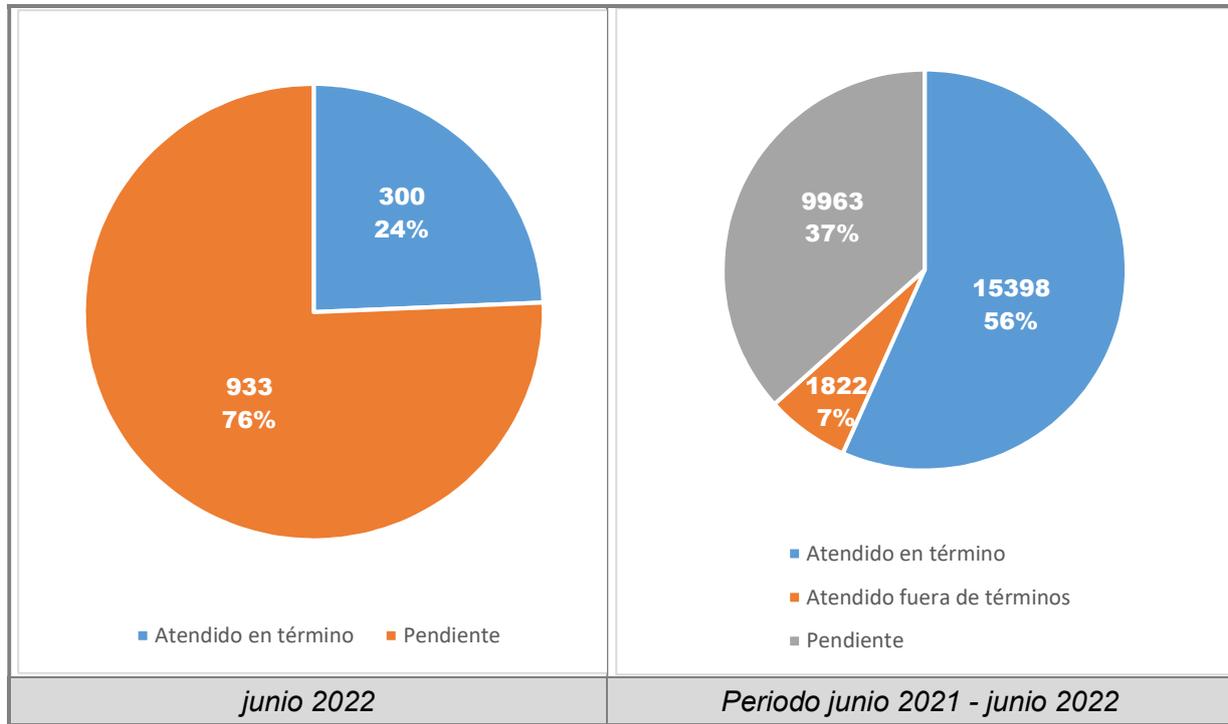


Original que fue generado digitalmente
Del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Grafica 5. Oportunidad Bogotá Te Escucha



*Datos actualizados a Base Bogotá Te escucha de junio 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.

Tabla 5. Subtemas de las Radicaciones junio de 2022

| Subtema | Cantidad | Porcentaje de Participación |
|---|-------------|-----------------------------|
| Bogotá Solidaria en Casa - BDMPB | 717 | 58,15% |
| Otros subtemas que no corresponden a trámites y/o servicios de la entidad | 216 | 17,52% |
| SISBEN - Trámites y/o Servicios | 94 | 7,62% |
| Normatividad Urbanística | 63 | 5,11% |
| Trámites, servicios o cumplimiento de normas | 31 | 2,51% |
| Documentos, Planos, Archivo, Tramites o Servicios | 22 | 1,78% |
| Presunta Infracción a la Norma Urbanística | 21 | 1,70% |
| Uso de Suelo | 18 | 1,46% |
| Otros con menos del 0,24% | 12 | 0,97% |
| POT – Reglamentación, Ejecución y Evaluación del Plan de Ordenamiento Territorial | 10 | 0,81% |
| Bodegas de Reciclaje | 9 | 0,73% |
| Administración del Recurso Humano | 7 | 0,57% |
| Viales y de Servicios Públicos | 7 | 0,57% |
| Banco de Programas y Proyectos, CONFIS, Seguimiento a la Inversión | 3 | 0,24% |
| Actuaciones Jurídicas | 3 | 0,24% |
| Total general | 1233 | 100,00% |

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

Observando la **Tabla No. 5** se encuentra que los subtemas más relevantes para el mes de junio de 2022 fueron los siguientes: Bogotá Solidaria en Casa – BDMPB con 717 peticiones tramitadas que representaron el 58.15% del total de peticiones presentadas por los ciudadanos, si se comparan los datos con los del mes de mayo de 2022, en el cual se registraron 801 radicaciones por el mismo tema se observa una disminución del -10.49%.

El segundo subtema en importancia para el mes de junio de 2022 es el de SISBEN - Trámites y/o Servicios que represento un 7.62% con 94 radicaciones recibidas en el mes lo que represento una disminución del -16.81% respecto a las radicaciones del mes anterior sobre el mismo tema (113 solicitudes).

El tercer tema en importancia para el periodo de estudio es el de Normatividad Urbanística que represento el 5.11% del total de tramites con 63 radicaciones lo que representa una disminución del -48.36% respecto a los radicados registrados por este tema en el mes de junio de 2022 (122) en el cual fue el segundo tema en importancia.

Los Trámites, servicios o cumplimiento de normas representaron el 2.51% con 31 solicitudes, Los Documentos, Planos, Archivo, Tramites o Servicios con 22 radicaciones representaron el 1.78% lo que indica un crecimiento del 37.50% respecto a los radicados por este mismo tema en el mes de mayo (16 radicaciones).

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111

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



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 trámite por Presunta Infracción a la Norma Urbanística represento el 1.70% con 21 radicaciones, el uso del suelo represento el 1.46% con 18 radicaciones lo que represento un decrecimiento del 28% respecto a los radicados registrados en el mes anterior por el mismo tema (25), 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.

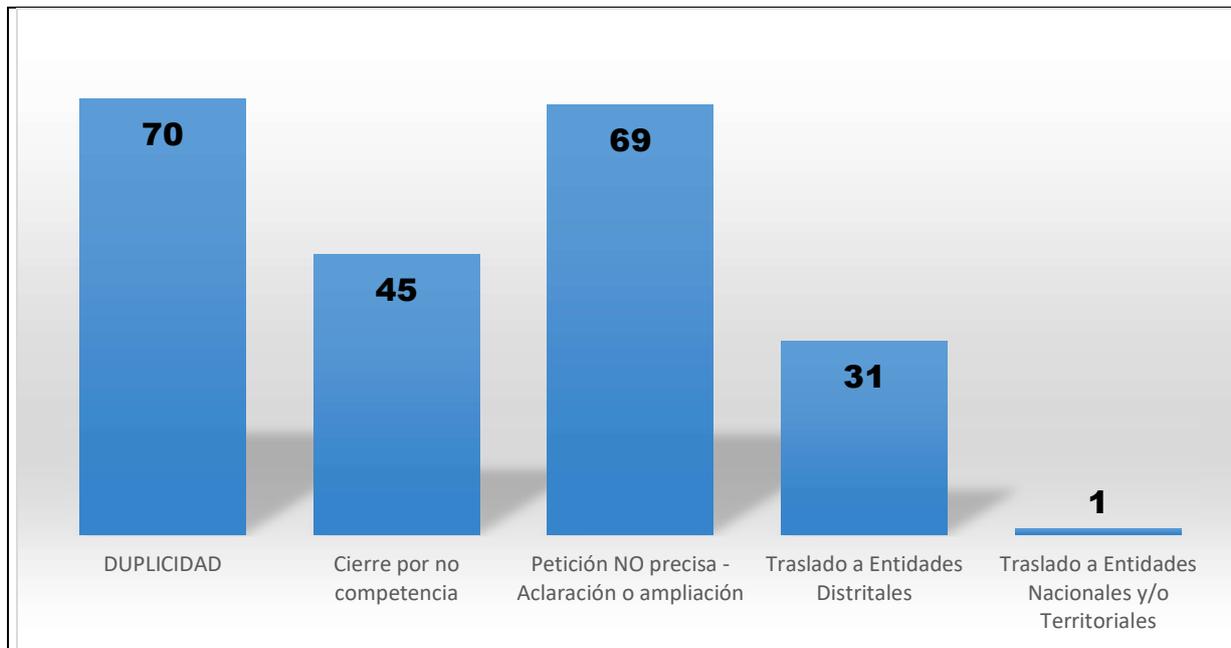
Tabla 6. Cuadro comparativo- Periodo junio 2021 - junio 2022- principales subtemas

| Mes | Bogotá Solidaria en Casa - BDMPB | SISBEN - Trámites y/o Servicios | Normatividad Urbanística | Uso de Suelo | Documentos, Planos, Archivo, Tramites o Servicios | Viales y de Servicios Públicos | Total general |
|---------------------------|----------------------------------|---------------------------------|--------------------------|--------------|---|--------------------------------|---------------|
| 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 -Sept | 25,74% | -6,99% | 5,83% | 50,00% | -50,00% | 68,75% | 19,14% |
| SEPTIEMBRE | 1739 | 173 | 127 | 60 | 34 | 27 | 2160 |
| Dif Sept- 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 |
| Dif Abril_22 -Mayo_22 | 19,73% | 29,89% | 87,69% | -60,94% | -15,79% | 5,88% | 18,89% |
| Mayo_22 | 801 | 113 | 122 | 25 | 16 | 18 | 1095 |
| Dif Mayo_22 -Junio_22 | -10,49% | -16,81% | -48,36% | -28,00% | 37,50% | -61,11% | -15,89% |
| Junio_22 | 717 | 94 | 63 | 18 | 22 | 7 | 921 |
| Total general | 18046 | 1782 | 1197 | 476 | 369 | 255 | 22125 |

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



*Datos actualizados a Base Bogotá Te escucha de junio 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 junio de 2022 se presentan 69 radicaciones que representan el 5.60% del total de radicados si se compara con el mes anterior en el cual se registraron 53 radicaciones por este tema, se presenta un aumento del 30.19%.
- ✓ **“Cierre por no competencia”**: Corresponde a aquellas peticiones que no son competencia de la entidad y que ya han sido clasificadas y/o estudiadas en la entidad competente, por lo tanto se cierran en la herramienta Bogotá Te Escucha, para el mes de junio de 2022 se presentaron 45 radicaciones que representaron el 3.65% del total de radicaciones del mes, al realizar la comparación con el mes de mayo de 2022 (63 radicaciones) se presenta una disminución del 28.57% para las radicaciones 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

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.

través la herramienta Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, para el período objeto de análisis se presentan 31 radicaciones para el subtema Traslado a Entidades Distritales que represento el 2.51% del total de radicados del periodo, si se compara con el mes de mayo de 2022 (34 solicitudes) se presenta una variación negativa del 8.82%, se presenta una radicación por Traslado a Entidades Nacionales y/o Territoriales, en la **Tabla 7** podemos observar el comportamiento de los subtemas que no corresponden a trámites y/o servicios de la entidad.

Tabla 7. Cuadro comparativo Principales Subtemas que no corresponden a trámites y/o servicios de la entidad junio 2021 - junio 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 |
|--|---|---------------------------|----------------------------------|------------|---|-------------------------------|---|
| 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 -Sept | 31,25% | 10,53% | 18,18% | -7,41% | -100,00% | #¡DIV/0! | 14,96% |
| SEPTIEMBRE | 105 | 84 | 78 | 25 | 0 | 0 | 292 |
| Dif Sept - Octubre | -36,19% | -8,33% | 51,28% | -84,00% | #¡DIV/0! | #¡DIV/0! | -8,90% |
| OCTUBRE | 67 | 77 | 118 | 4 | 0 | 0 | 266 |
| Dif Octubre - 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 - Diciembre | -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 |
| Dif Abril_22 -Mayo_22 | 6,00% | -1,56% | 3,03% | 15,87% | -100,00% | #¡DIV/0! | 5,69% |
| Mayo_22 | 53 | 63 | 34 | 73 | 0 | 0 | 223 |
| Dif Mayo_22 -Junio_22 | 30,19% | -28,57% | -8,82% | -4,11% | #¡DIV/0! | #¡DIV/0! | -3,14% |
| Junio_22 | 69 | 45 | 31 | 70 | 1 | 0 | 216 |
| Total Subtemas que no corresponden a trámites | 1155 | 1172 | 933 | 410 | 9 | 0 | 3679 |

*Datos actualizados a Base Bogotá Te escucha de junio 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 | 298 | 754 | 1052 | 85,32% |
| SISBEN | | 84 | 84 | 6,81% |
| Recursos físicos y gestión documental | | 18 | 18 | 1,46% |
| Vías, transportes y servicios públicos | | 18 | 18 | 1,46% |
| Territorial | | 17 | 17 | 1,38% |
| Gestión humana | | 7 | 7 | 0,57% |
| Economía urbana | | 6 | 6 | 0,49% |
| Jurídica | | 3 | 3 | 0,24% |
| Información, cartografía y estadística | | 3 | 3 | 0,24% |
| Planeación de la Inversión | | 3 | 3 | 0,24% |
| Patrimonio y renovación urbana | | 3 | 3 | 0,24% |
| Legalización y Mejoramiento Integral de Barrios | | 3 | 3 | 0,24% |
| Norma urbana | | 3 | 3 | 0,24% |
| Diversidad sexual | 1 | 1 | 2 | 0,16% |
| Estratificación | | 2 | 2 | 0,16% |
| Participación | | 2 | 2 | 0,16% |
| Secretaría de Gobierno | 1 | | 1 | 0,08% |
| Planes parciales | | 1 | 1 | 0,08% |
| Taller del Espacio Público | | 1 | 1 | 0,08% |
| Gobierno local | | 1 | 1 | 0,08% |
| Estudios Macro | | 1 | 1 | 0,08% |
| Gestión contractual | | 1 | 1 | 0,08% |
| Sistemas | | 1 | 1 | 0,08% |
| Total general | 300 | 933 | 1233 | 100,00% |

***Datos actualizados a Base Bogotá Te escucha de mayo 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, “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 junio de 2022 de las

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.

1233 solicitudes registradas el 85.32% es decir 1052 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 14.68% de las radicaciones han sido asignadas para su trámite a otras dependencias de la entidad de acuerdo a sus competencias.

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.
- Durante el periodo de estudio se registraron 27183 radicaciones, de las cuales 1233 correspondieron a el mes de junio de 2022 que representa una participación del 4.54% del periodo.
- Para el mes de junio de 2022, el 100% de las radicaciones ingresaron por Bogotá Te Escucha- Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas es decir 1233 radicaciones, para el periodo junio 2021 - junio 2022, 5 radicaciones correspondientes a 0.02% ingresaron por canal propio y el 99.98% restante es decir 27178 ingresaron por Bogotá Te Escucha- Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas.
- Respecto a la tipología de las peticiones recibidas en el mes de junio de 2022 encontramos que el 98.86% del total de peticiones presentadas por los ciudadanos, son peticiones de interés particular, es decir 1219 radicaciones, manteniéndose la tendencia de los meses anteriores.
- Para el mes de junio de 2022 el personal asignado es de 4 personas, distribuidos de la siguiente manera: un profesional asignado, una persona asistencial para entradas, y dos personas asistenciales para salidas, y presentan una carga laboral (Cantidad recibidas/No. Total servidores asignados) de 308 radicaciones por servidor, en el periodo de estudio el mes con mayor carga laboral es diciembre de 2021 con 552 radicaciones por servidor.
- Respecto a la oportunidad de herramienta Bogotá Te Escucha para el mes de junio de 2022, la atención de peticiones dentro de los términos representa el 24.33% con 300 radicaciones y las peticiones pendientes de término representaron un 75.67% con 933 radicaciones, no se presentaron radicaciones fuera de término.
- Los subtemas más relevantes para el mes de junio de 2022 fueron los siguientes: Bogotá Solidaria en Casa – BDMPB con 717 peticiones tramitadas que representaron el 58.15% del total de peticiones presentadas por los ciudadanos, si se comparan los datos con los del mes de mayo de 2022, en el cual se registraron 801 radicaciones por el mismo tema se observa una disminución del -10.49%.
- Para el mes de junio de 2022 se presentan 69 radicaciones que representan el 5.60% del total de radicados si se compara con el mes anterior en el cual se registraron 53 radicaciones por

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.

este tema, se presenta un aumento del 30.19%

- En el mes de junio de 2022 de las 1233 solicitudes registradas el 85.32% es decir 1052 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 14.68% 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

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.**