

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: Julio 2022

Agosto 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*



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> .....	6
3. <i>Tipología</i> .....	7
4. <i>Oportunidad de respuesta</i> .....	8
5. <i>Subtemas (Tipos de Trámite)</i> .....	11
6. <i>Definición de subtemas que no corresponden a trámites y/o servicios de la entidad: .....</i>	13
7. <i>Áreas Responsables y Oportunidad de Respuesta</i> .....	14
8. <i>Conclusiones</i> .....	15

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*

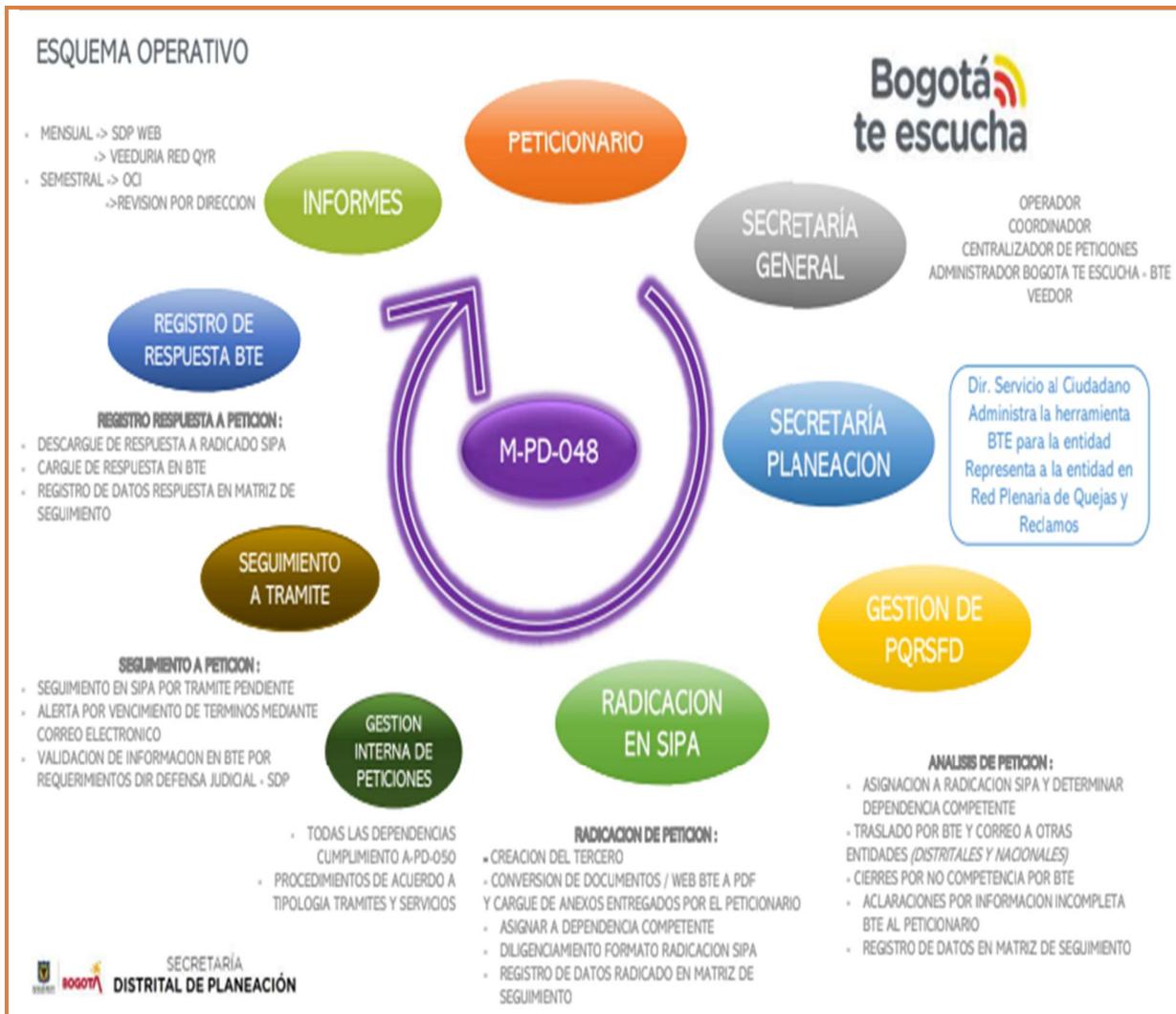


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

## 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: Reporte Gestión de Peticiones Julio 2022, remitido por la Secretaría General, 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 -**

<b>Tipología</b>	<b>Decreto 491 de 2020 - Hasta el 17 de Mayo de 2022</b>	<b>Ley 1755 de 2015 - A partir del 18 de Mayo de 2022</b>
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

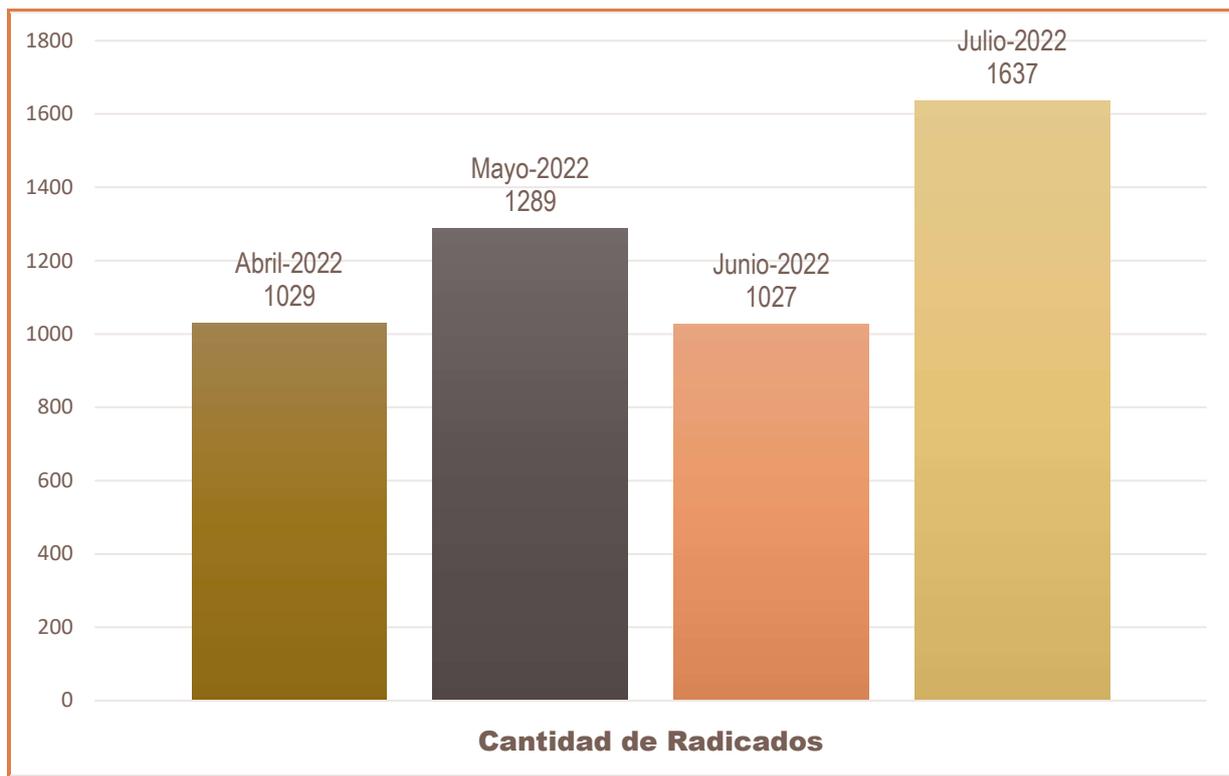
## 1. Acumulado de peticiones registradas

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

Para observar el comportamiento de las radicaciones en el sistema Bogotá Te Escucha se tomará el periodo Abril a Julio de 2022, durante el cual se registraron 4982<sup>1</sup> radicaciones, de las cuales 1637 correspondieron a el mes de julio de 2022 es decir el 32.86% del total de radicaciones del periodo.

El presente mes se ubica como el de mayor numero de radiaciones del periodo, le sigue mayo con 1289 radicaciones y una participación en el periodo del 25.87%, en el tercer lugar se ubica abril con 1029 radicaciones y una participación del 20.65% y finalmente el mes de Junio con 1027 radicaciones y una participación del 20.61% se ubico en el cuarto lugar, en la **Grafica 1 y 2** se puede observar el comportamiento anteriormente descrito.

**Grafica 1. Histórico de radicados Bogotá Te Escucha periodo Abril a Julio de 2022**



\*Datos actualizados a reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha procesado por la Secretaría General Julio 2022

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

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



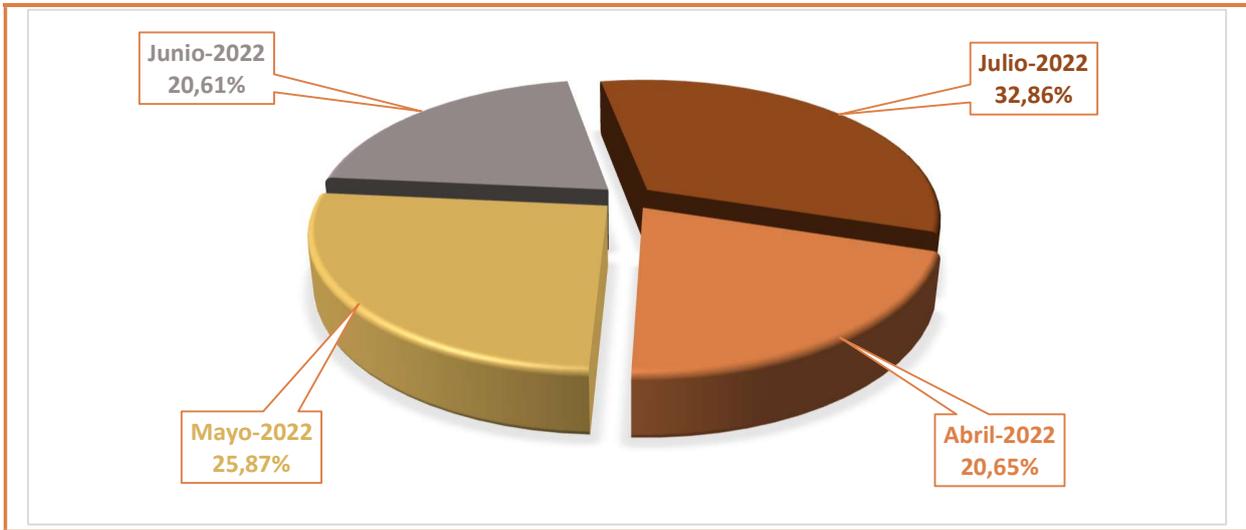
527 de 1999

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



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

**Grafica 2. Participación Mensual periodo Abril a Julio de 2022**



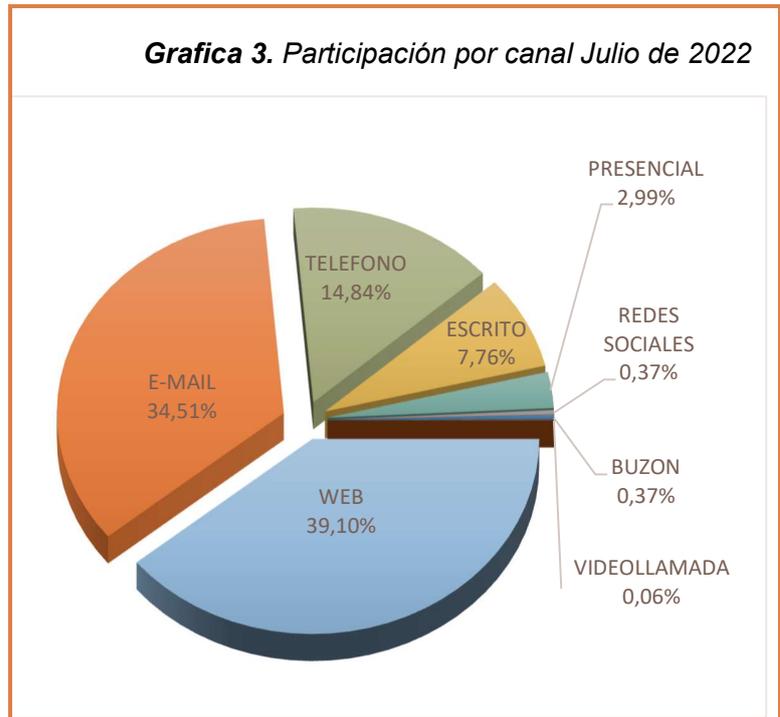
\*Datos actualizados a reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha procesado por la Secretaría General Julio 2022

## 2. Canal de Ingreso de las radicaciones

Para el mes de julio de 2022, el mayor número de radicaciones ingreso por el canal Web con 640<sup>2</sup> radicaciones lo que representa el 39.10% del total del mes.

Los ingresos por E- Mail representaron el 34.51% con 565 solicitudes, por el canal telefónico ingresaron 243 radicaciones es decir el 14.84%, por el medio escrito ingresaron 127 peticiones que representaron el 7.76%, presencialmente se realizaron 49 peticiones es decir el 2.99% y por Redes Sociales, Buzón y Video llamada ingresaron 13 radicados que representaron el 0.78% del total, en la **Grafica 3** se puede observar el comportamiento anteriormente descrito.

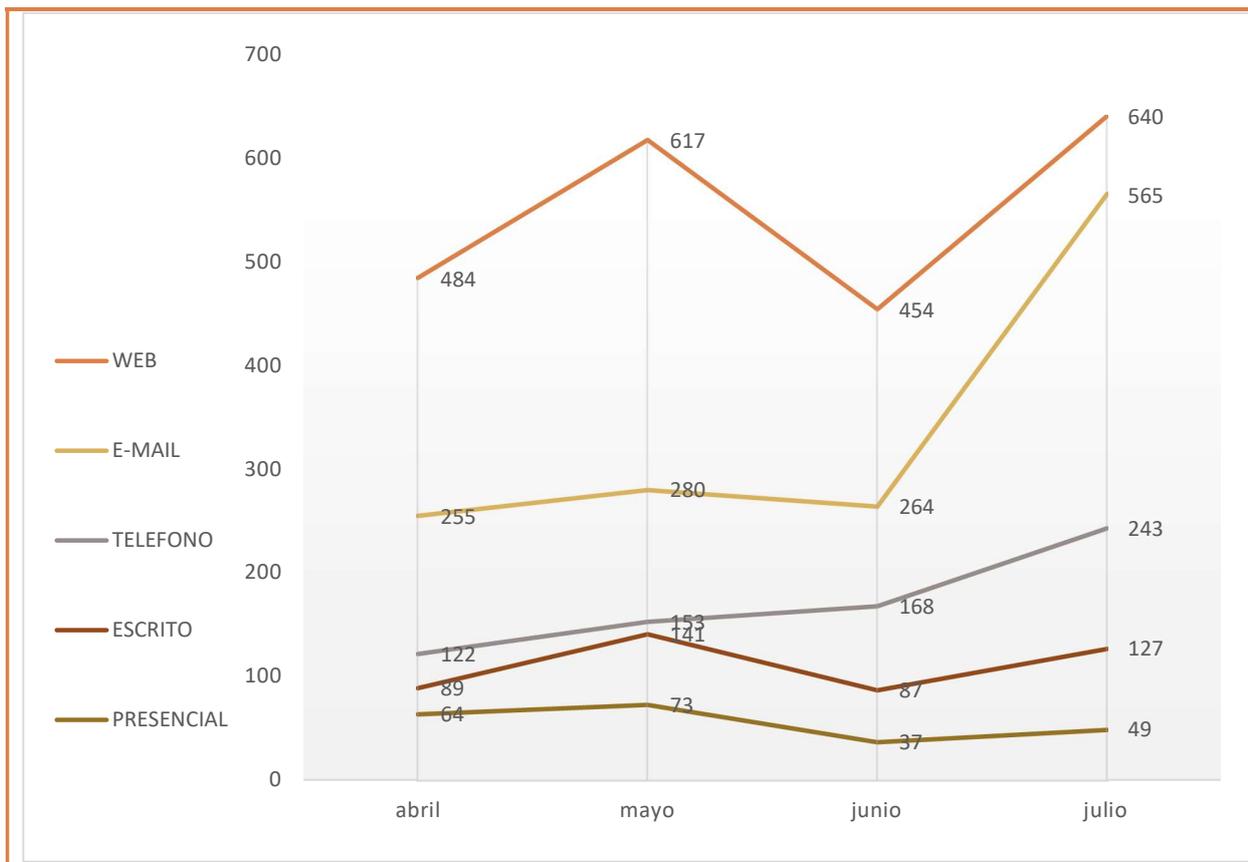
**Grafica 3. Participación por canal Julio de 2022**



<sup>2</sup> Información tomada del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha procesado por la Secretaría General y tabulado por la Dirección de Servicio al Ciudadano de la SDP.

Al observar el canal de Ingreso de las radicaciones durante el periodo Abril a Julio de 2022, el canal Web es el que mayor numero de solicitudes recibe con 2195 en el periodo, seguido del E-Mail que recibió 1364 radicaciones en este periodo, por el canal telefónico ingresaron 686 radicaciones, por el canal escrito se recibieron 444 solicitudes y 223 radicaciones ingresaron por el canal presencial y las restantes 70 solicitudes ingresaron por las Redes Sociales y el Buzón, una solicitud ingreso por Videollamada, el comportamiento anteriormente descrito se puede observar el **Grafico 4** del presente informe.

**Grafica 4.** Canal de Ingreso de las radicaciones periodo Abril a Julio de 2022



\*Datos actualizados a reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha procesado por la Secretaría General Julio 2022

### 3. Tipología

Respecto a la tipología de las peticiones recibidas en el mes de julio de 2022 encontramos que el 94.75% del total son peticiones de interés particular, es decir 1551 radicaciones, manteniéndose la tendencia de los meses anteriores.

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

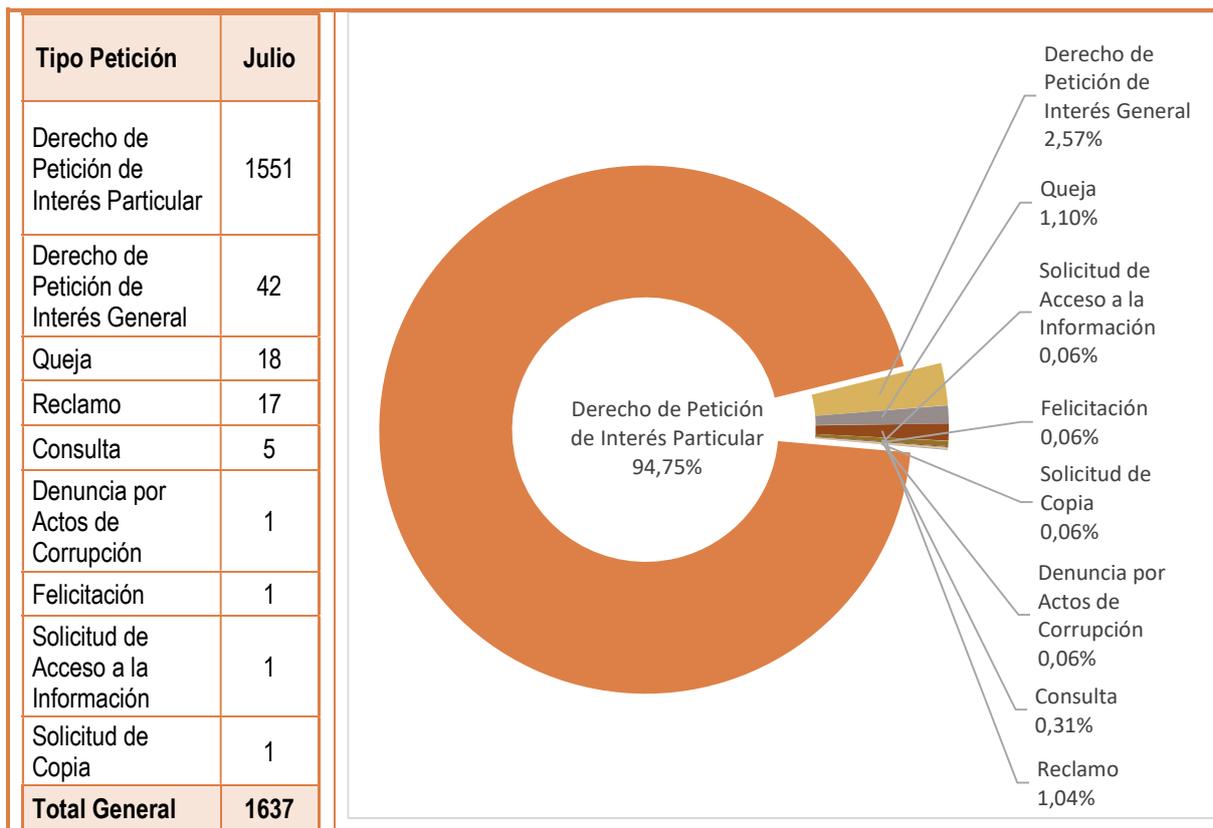
Original que fue generado digitalmente  
Del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

Por la tipología Derecho de Petición de Interés General se presentaron 42 peticiones, que representa el 2.57%, del total se presentaron 18 quejas que representaron el 1.10% del mes, 17 reclamos que represento el 1.04%, 5 Consultas que representan el 0,31% de las radicaciones del mes de julio, se presentó una Denuncia por actos de corrupción, una felicitación, una solicitud de acceso a la información y una solicitud de copia es decir el 0.06% cada una 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 Julio 2022**



*\*Datos actualizados a reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha procesado por la Secretaría General Julio 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 Abril a Julio de 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, para el mes de julio de 2022 el personal asignado se conforma por un profesional asignado, una persona asistencial para entradas y una persona asistencial para salidas.

**Tabla 3. Cantidad de personal asignado profesional y asistencial periodo Abril a Julio de 2022**

Mes	Profesionales Asignados	Personal Asistencial DSC - Entrada	Personal Asistencial DSC - Salida	Total Personal Asignado
Abril-2022	1	2	1	4
Mayo-2022	1	2	1	4
Junio-2022	1	1	2	4
Julio-2022	1	1	1	3
<b>PROMEDIO</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>6</b>

*\*Datos actualizados a reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha procesado por la Secretaría General Julio 2022*

En la **Tabla 4** se puede observar la evolución de la carga laboral del personal asignado tanto profesionales como personal asistencial, el cálculo se 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 periodo Abril a Julio de 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	Cantidad de Radicados
Abril-2022	257	1029	515	1029	<b>1029</b>
Mayo-2022	322	1289	645	1289	<b>1289</b>
Junio-2022	257	1027	1027	514	<b>1027</b>
Julio-2022	546	1637	1637	1637	<b>1637</b>
<b>Promedio</b>	<b>345</b>	<b>1246</b>	<b>956</b>	<b>1117</b>	<b>1246</b>

*\*Datos actualizados a reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha procesado por la Secretaría General Julio 2022*

Para el mes de julio de 2022 el personal asignado es de 3 personas, distribuidas de la siguiente manera: un profesional asignado, una persona asistencial para entradas, y una persona asistencial para salidas, y presentan una carga laboral (Cantidad recibidas/No. Total servidores asignados) de 546 radicaciones por servidor, colocándose como la mayor carga laboral del periodo de estudio.

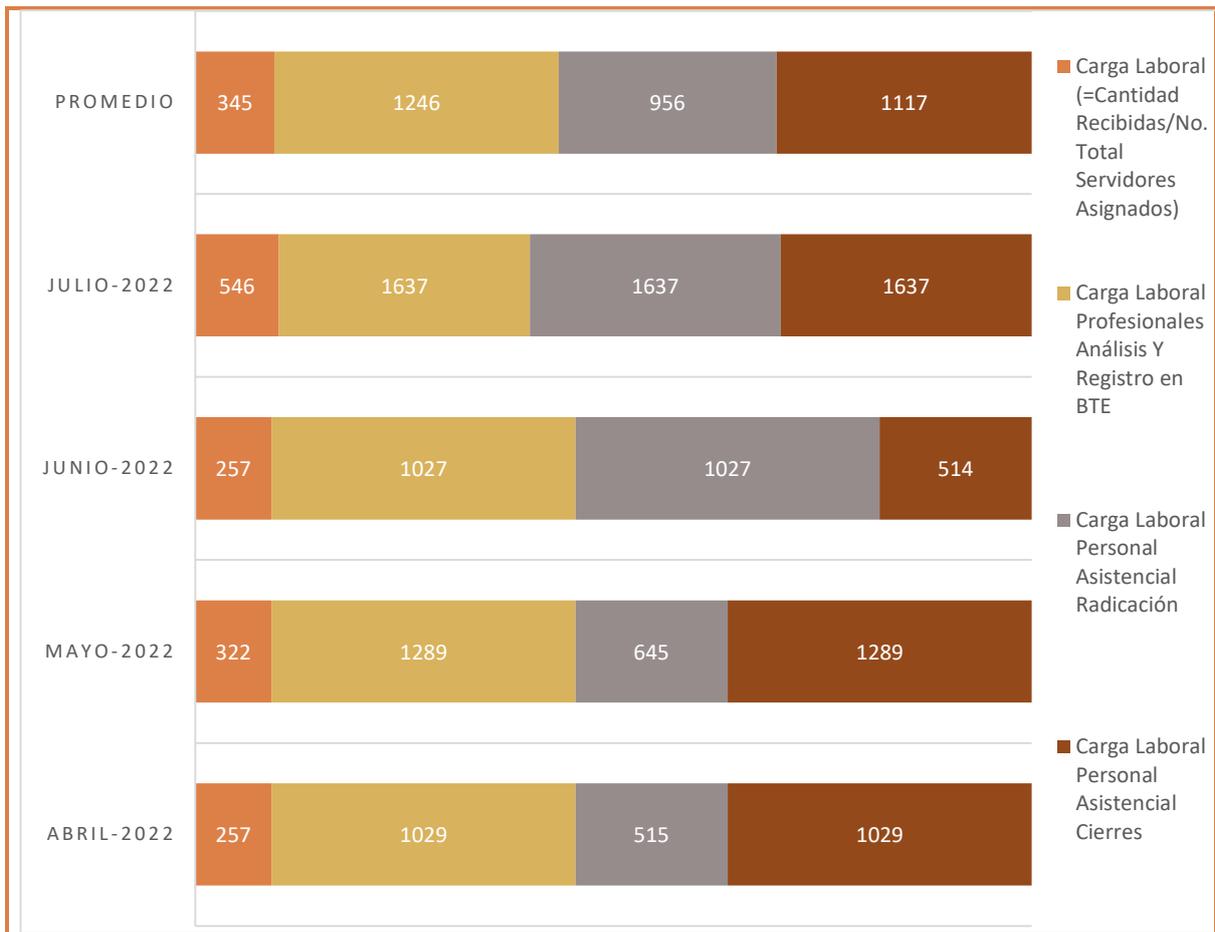
La carga para los profesionales en el presente mes fue de 1637 radicaciones por servidor, la más alta del periodo de estudio, junio se ubica como el mes con menor carga laboral de los últimos cuatro

meses.

El personal asistencial de radicación una carga de 1637 radicaciones por servidor, siendo la más alta del periodo, abril con 515 radicaciones por servidor se ubica como la menor del periodo de estudio.

Finalmente la carga laboral para el personal asistencial de cierres para el mes de julio de 2022 fue de 1637 radicaciones por persona, junio es el mes con menor carga laboral de los últimos cuatro meses, el comportamiento anteriormente descrito se puede observar en la **Tabla 4** y en el **Gráfico 5**.

**Gráfica 5. Carga laboral mensual por personal asignado periodo Abril a Julio de 2022**



\*Datos actualizados a reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha procesado por la Secretaría General Julio 2022

Respecto a la oportunidad de herramienta Bogotá Te Escucha para el mes de julio de 2022, los registros gestionados representan el 34.03% del total de radicados del mes es decir 557 solicitudes, las peticiones pendientes representan el 65.97% del total con 1080 radicaciones, el comportamiento anteriormente descrito se puede observar en la **Gráfica 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



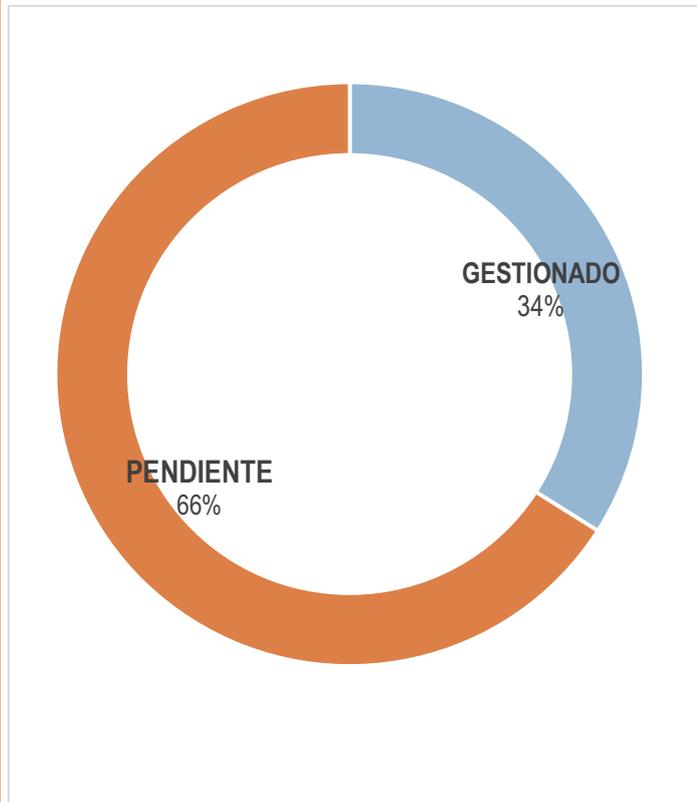
Original que fue generado digitalmente  
Del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

Estado Petición Final	Cantidad
<b>GESTIONADO</b>	<b>557</b>
Cerrado - Por no competencia	39
Cerrado por vencimiento de términos	20
Por aclarar - por solicitud aclaración	7
Solucionado - Por asignación	31
Solucionado - Por respuesta definitiva	124
Solucionado - Por traslado	336
<b>PENDIENTE</b>	<b>1080</b>
Con respuesta aclaración	1
Solucionado - Por asignación	1048
Solucionado - Registro con preclasificación	4
Solucionado por asignar - Trasladar	14
(en blanco)	13
<b>Total general</b>	<b>1637</b>

**Grafica 5. Oportunidad Bogotá Te Escucha**



\*Datos actualizados a reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha procesado por la Secretaría General Julio 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 julio de 2022**

Tema / Subtema	Cantidad	Participación
<b>Asistencia social</b>	<b>917</b>	<b>56,02%</b>
<i>Bogotá Solidaria en casa - Base de datos maestra de posibles beneficiarios</i>	788	48,14%
<i>SISBEN - tramites y/o servicios</i>	129	7,88%
<b>Sectores LGBTI</b>	<b>1</b>	<b>0,06%</b>
<i>Comunidad LGBTI</i>	1	0,06%
<b>Urbanismo - vivienda</b>	<b>432</b>	<b>26,39%</b>
<i>Tramites servicios o cumplimiento de normas</i>	99	6,05%
<i>Normatividad urbanística riesgo planes parciales y/o maestros ambientes y ruralidad plusvalía patrimonio legalización espacio publico</i>	86	5,25%
<i>Documentos planos archivo tramites o servicios</i>	49	2,99%
<i>Uso de suelo</i>	26	1,59%
<i>Bodegas de reciclaje - normatividad urbanística</i>	19	1,16%
<b>Otros subtemas con menos del 1%</b>	<b>45</b>	<b>2,75%</b>
<b>Subtemas que no corresponden a trámites y/o servicios de la entidad</b>	<b>108</b>	<b>6,60%</b>
<b>(en blanco)</b>	<b>287</b>	<b>17,53%</b>
<b>Total general</b>	<b>1637</b>	<b>100,00%</b>

*\*Datos actualizados a reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha procesado por la Secretaría General Julio 2022*

Observando la **Tabla No. 5** se encuentra que los subtemas más relevantes para el mes de julio de 2022 fueron Bogotá Solidaria en casa - Base de datos maestra de posibles beneficiarios con 788 peticiones tramitadas que representaron el 48.14% del total de peticiones presentadas por los ciudadanos y el segundo subtema en importancia es el de SISBEN - Trámites y/o Servicios que represento un 7.88% con 129 radicaciones recibidas, ambos subtemas pertenecen al tema Asistencia Social.

Por el tema Urbanismo – vivienda se recibieron 432 radicaciones que represento el 26.39% de las solicitudes del mes de julio, el subtema con mayor numero de radicaciones de este ítem es el Tramites servicios o cumplimiento de normas con 99 radicaciones que represento el 6.05% del total, la Normatividad urbanística riesgo planes parciales y/o maestros ambientes y ruralidad plusvalía patrimonio legalización espacio público represento el 5.25% es decir 86 solicitudes, se recibieron 49 radicaciones para el subtema Documentos planos archivo tramites o servicios que represento el 2,99% del total, el Uso de suelo participo con el 1,59% del total de radicados es decir 26 solicitudes, las Bodegas de reciclaje - normatividad urbanística registraron 19 solicitudes que represento el 1,16%, los otros subtemas representaron menos del 1% del total.

El tema Sectores LGBTI recibió una radicación que represento el 0.06% del total de radicaciones y se registraron 287 radicaciones sin clasificar es decir el 17.53% del total del mes.

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*



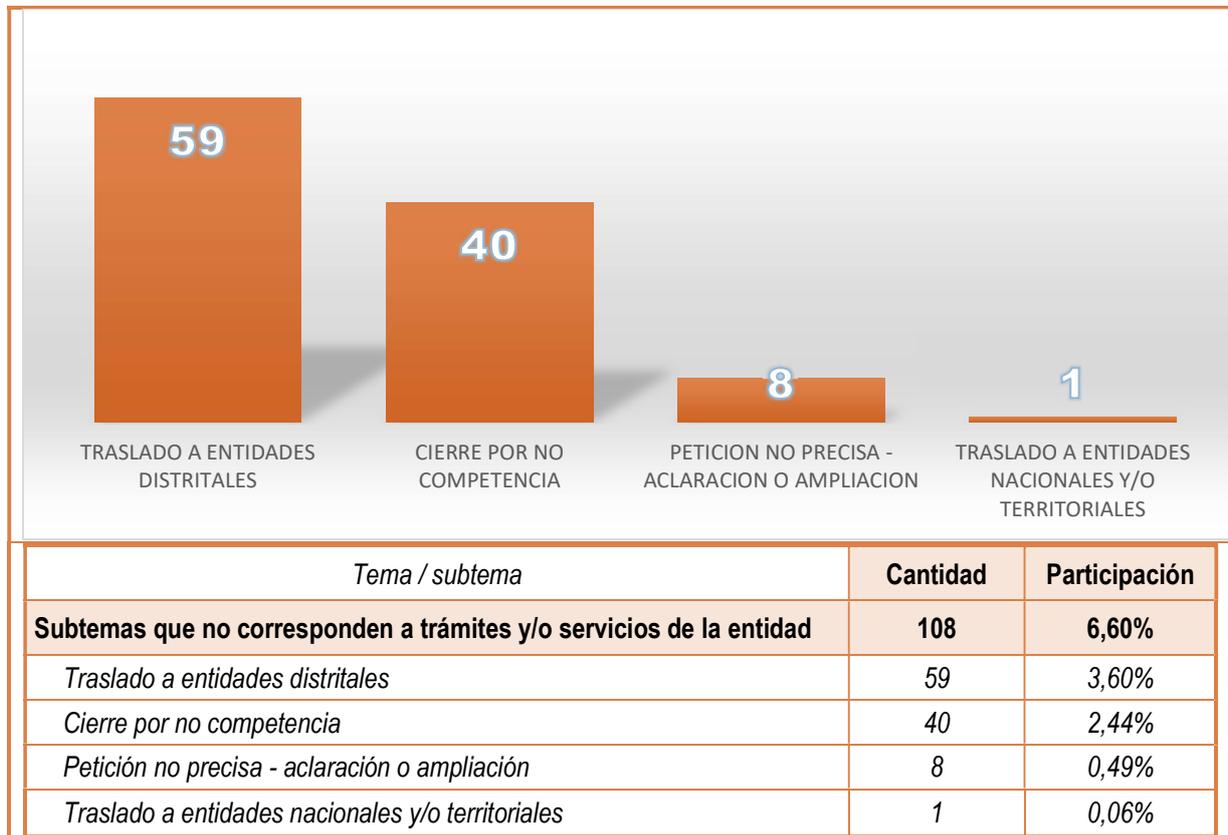
*Original que fue generado digitalmente  
Del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley*



**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 - Julio 2022



\*Datos actualizados a reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha procesado por la Secretaría General Julio 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 julio de 2022 se presentan 8 radicaciones de este tipo que representan el 0.49% del total de radicados del mes.
- ✓ **“Cierre por no competencia”**: Corresponde a aquellas peticiones que no son competencia de la entidad y que ya han sido clasificadas y/o estudiadas en la entidad competente, por lo tanto se cierran en la herramienta Bogotá Te Escucha, para el mes de junio de 2022 se presentaron 40 radicaciones por este subtema que representa el 3.60% del total de 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.

- ✓ **“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 59 radicaciones para el subtema Traslado a Entidades Distritales que represento el 3.60% del total de radicados del periodo y se presenta una radicación por Traslado a Entidades Nacionales y/o Territoriales es decir el 0.06% del total.

## 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	Gestionado	Pendiente	Total General	Porcentaje
<b>ANÁLISIS PETICIÓN</b>	<b>31</b>	<b>797</b>	<b>828</b>	<b>50,58%</b>
<i>D. Servicio al Ciudadano</i>	248	278	526	32,13%
<b>CONSULTA</b>	<b>274</b>	<b>3</b>	<b>277</b>	<b>16,92%</b>
<i>Oficina de Control Disciplinario</i>	1	2	3	0,18%
<i>D. Economía Urbana</i>	3		3	0,18%
<b>Total general</b>	<b>557</b>	<b>1080</b>	<b>1637</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 julio de 2022 de las 1637 solicitudes registradas el 32.13% es decir 526 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 0.37% de las radicaciones han sido asignadas para su trámite a otras dependencias de la entidad de acuerdo a sus competencias, el 50.58% de las peticiones se encuentran la etapa de Análisis de la Petición y el 16.92% se encuentran en la etapa de consulta.

- 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 Abril a Julio de 2022 se registraron 4982 radicaciones, de las cuales 1637 correspondieron a el mes de julio de 2022 que representa el 32.86% del total de radicaciones del periodo.
- Para el mes de julio de 2022, el mayor número de radicaciones ingreso por el canal Web con 640 radicaciones lo que representa el 39.10% del total del mes, el E- Mail represento el 34.51% con 565 solicitudes, por el canal telefónico ingresaron 243 radicaciones es decir el 14.84%, por medio escrito ingresaron 127 peticiones que representaron el 7.76%, presencialmente se realizaron 49 peticiones es decir el 2.99% y por Redes Sociales, Buzón y Video llamada ingresaron 13 radicados que representaron el 0.78% del total.
- Respecto a la tipología de las peticiones recibidas en el mes de julio de 2022 encontramos que el 94.75% del total de peticiones presentadas por los ciudadanos, son peticiones de interés particular, es decir 1551 radicaciones, manteniéndose la tendencia de los meses anteriores, por Derecho de Petición de Interés General se presentaron 42 peticiones, que representa el 2.57%, se presentaron 18 quejas que representaron el 1.10% del total, 17 reclamos que represento el 1.04%, 5 Consultas que representan el 0,31% de las radicaciones del mes de julio, se presentó una Denuncia por actos de corrupción, una felicitación, una solicitud de acceso a la información y una solicitud de copia es decir el 0.06% del total de radicaciones del mes.
- Los registros gestionados representan el 34.03% del total de radicados del mes de julio es decir 557 solicitudes y las peticiones pendientes representan el 65.97% del total con 1080 solicitudes.
- Los subtemas más relevantes para el mes de julio de 2022 fueron Bogotá Solidaria en casa - Base de datos maestra de posibles beneficiarios con 788 peticiones tramitadas que representaron el 48.14% del total de peticiones presentadas por los ciudadanos y el segundo subtema en importancia es el de SISBEN - Trámites y/o Servicios que represento un 7.88% con 129 radicaciones recibidas, ambos subtemas pertenecen al tema Asistencia Social.
- Para el mes de julio de 2022 de las 1637 solicitudes registradas el 32.13% es decir 526 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 0.37% de las radicaciones han sido asignadas para su trámite a otras dependencias de la entidad de acuerdo a sus competencias, el 50.58% de las peticiones se encuentran la etapa de Análisis de la Petición y el 16.92% se encuentran en la etapa de consulta.