

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: Agosto 2022

Septiembre 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.

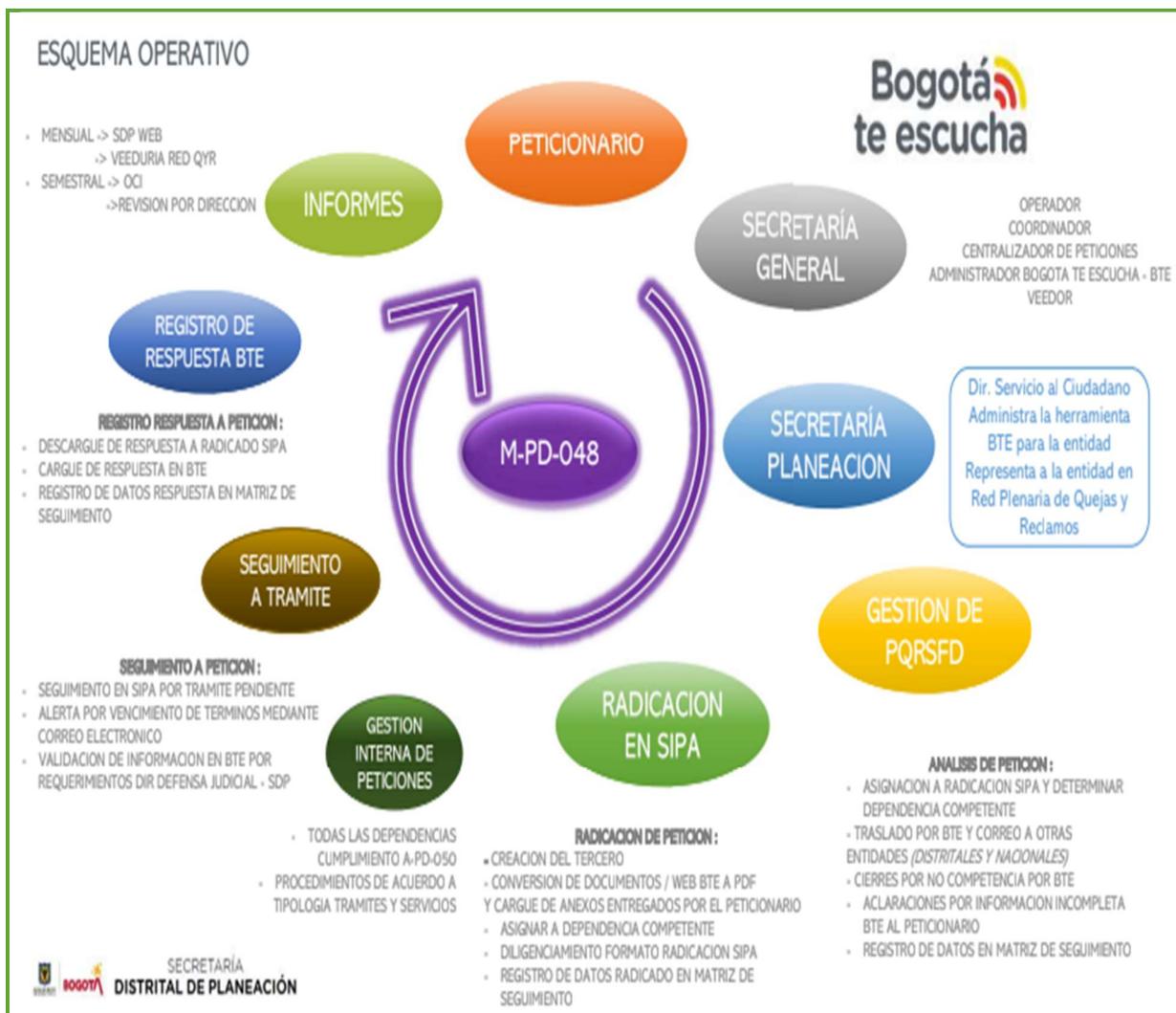
## Tabla de contenido

Introducción .....	3
1. <i>Acumulado de peticiones registradas</i> .....	5
2. <i>Canal de Ingreso de las radicaciones</i> .....	6
3. <i>Tipología</i> .....	8
4. <i>Oportunidad de respuesta</i> .....	9
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>	12
7. <i>Áreas Responsables y Oportunidad de Respuesta</i> .....	14
8. <i>Conclusiones</i> .....	15

## 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

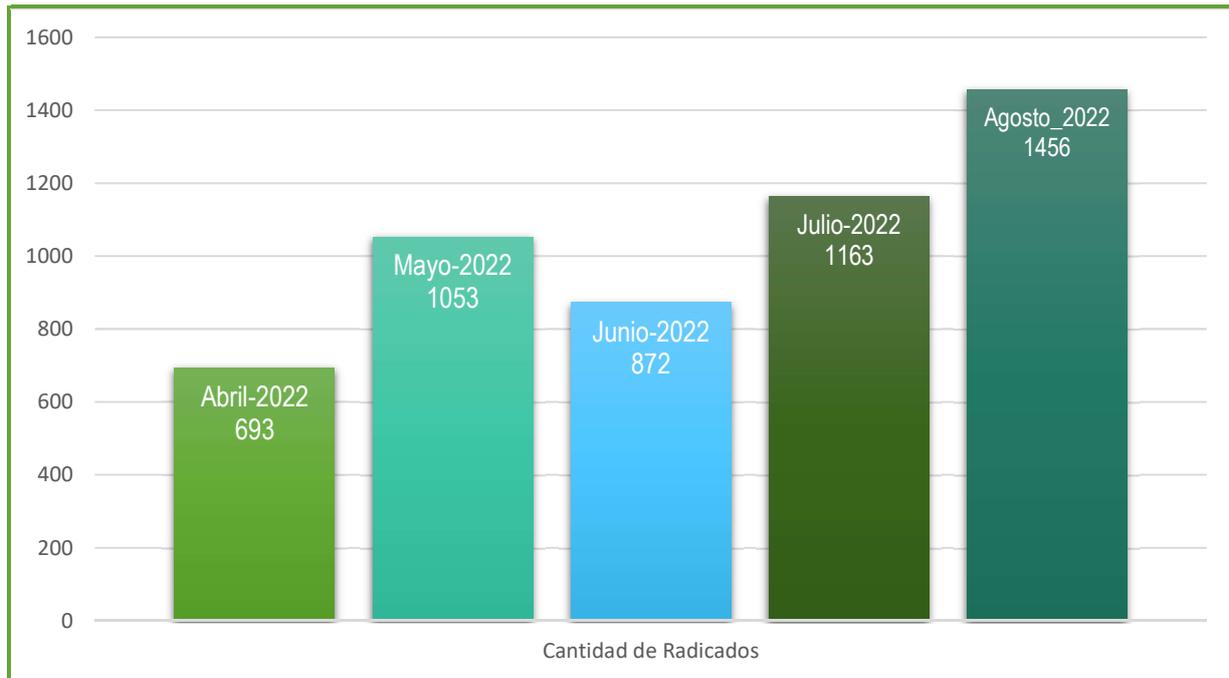


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

## 1. Acumulado de peticiones registradas

Para el presente informe se tomará como 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.

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



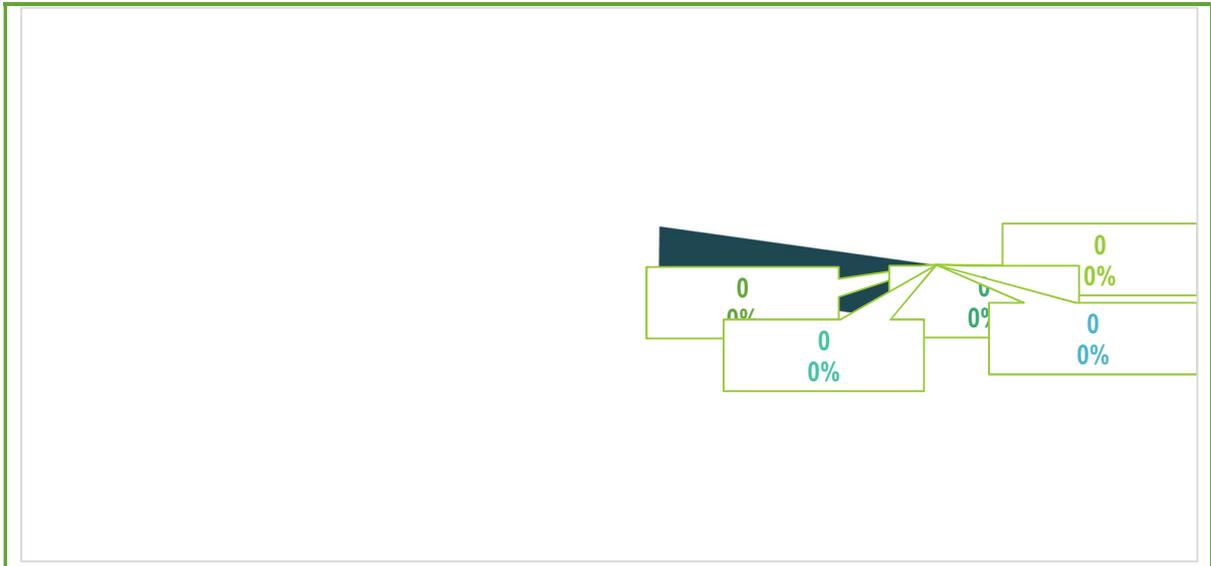
\*Datos actualizados a reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha procesado por la Secretaría General Agosto 2022

Para observar el comportamiento de las radicaciones en el sistema Bogotá Te Escucha se tomará el periodo Abril a Agosto de 2022, durante el cual se registraron 5237<sup>1</sup> radicaciones, de las cuales 1456 correspondieron a el mes de Agosto de 2022 es decir el 27,80% del total de radicaciones del periodo.

Una de las principales diferencias entre el reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha procesado por la Secretaría General y la anterior base radica en que las peticiones no se acumulan por lo tanto el número de radicados por mes va disminuyendo, para la base del mes de agosto se observa que el mes de abril registra 693 radicaciones con una participación del 13.23% del total, mayo con 1053 radicaciones tiene una participación del 20.11% Junio con 872 radicaciones tiene una participación del 16.65% Julio participa con el 22.21% con 1163 radicaciones y Agosto con 1456 radicaciones represento el 27.80% del total de radicaciones del periodo de estudio., en la **Grafica 1 y 2** se puede observar el comportamiento anteriormente descrito.

<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.

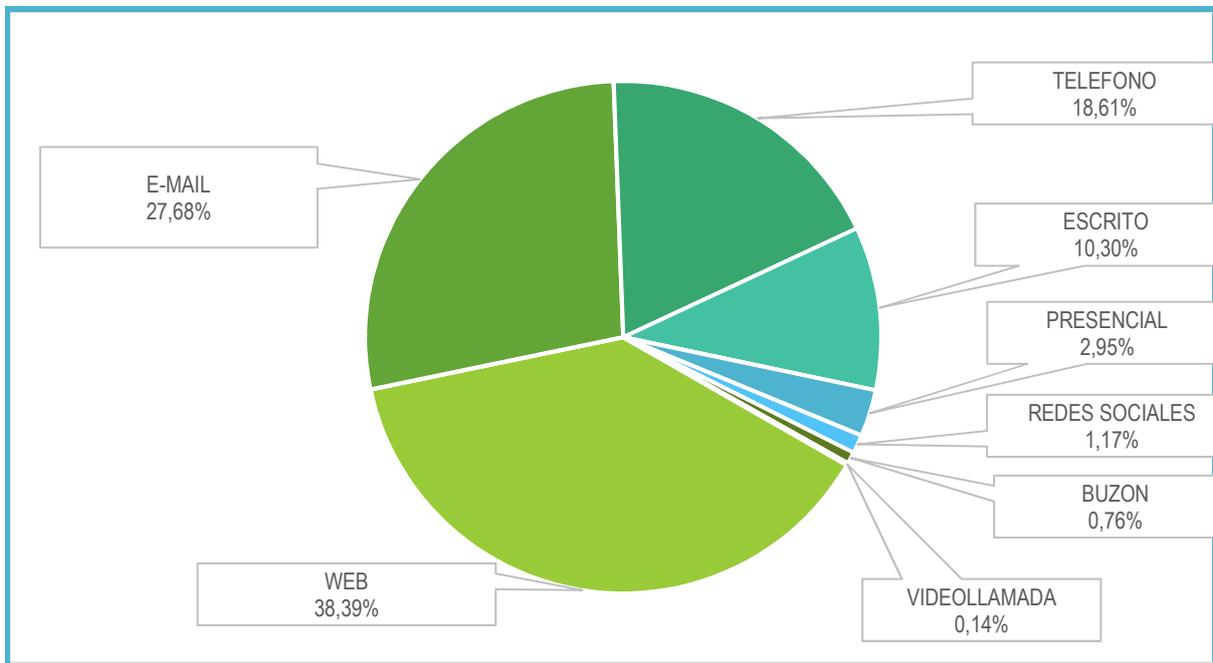
**Grafica 2. Participación Mensual periodo Abril a Agosto de 2022**



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

## 2. Canal de Ingreso de las radicaciones

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



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

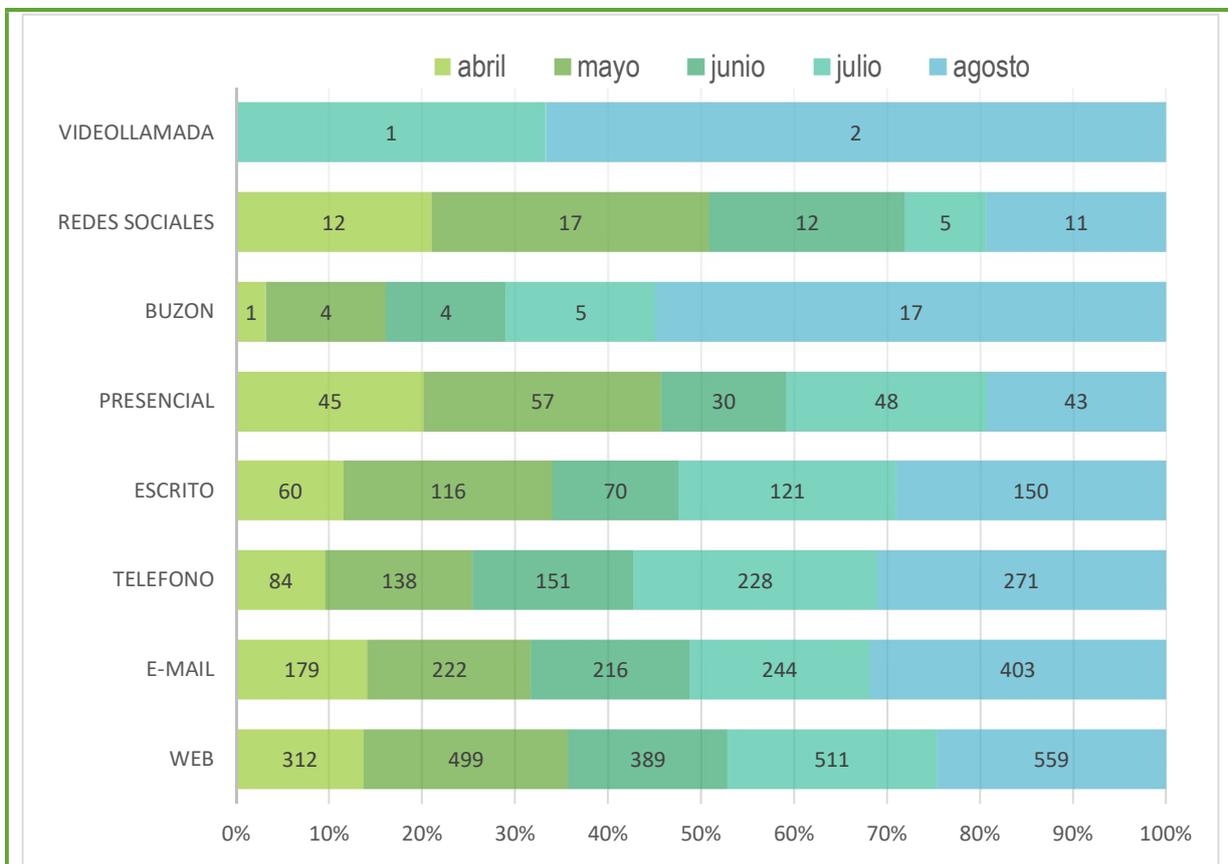


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

Respecto al canal de ingreso de las raditaciones para el mes de agosto de 2022, se observa que el canal web se ubica como el de mayor número de raditaciones recibidas, manteniendo la tendencia del mes de julio, registrando 559<sup>2</sup> raditaciones que ingresaron por este canal lo que representa una participación del 38.39% del total de raditados del mes.

Los ingresos por E- Mail representaron el 27.68% con 403 solicitudes, por el canal telefónico ingresaron 271 raditaciones es decir el 18.61%, por el medio escrito ingresaron 150 peticiones que representaron el 10.30%, presencialmente se realizaron 43 peticiones es decir el 2.95% y por Redes Sociales ingresaron 17 raditaciones que represento el 1.17%, por el Buzón de la entidad ingresaron 11 raditaciones que representan el 0.76% y finalmente ingresaron dos raditaciones por videollamada que represento el 0.14% del total de raditaciones del mes, en la **Grafica 3** se puede observar el comportamiento anteriormente descrito.

**Grafica 4. Canal de Ingreso de las raditaciones periodo Abril a Agosto de 2022**



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

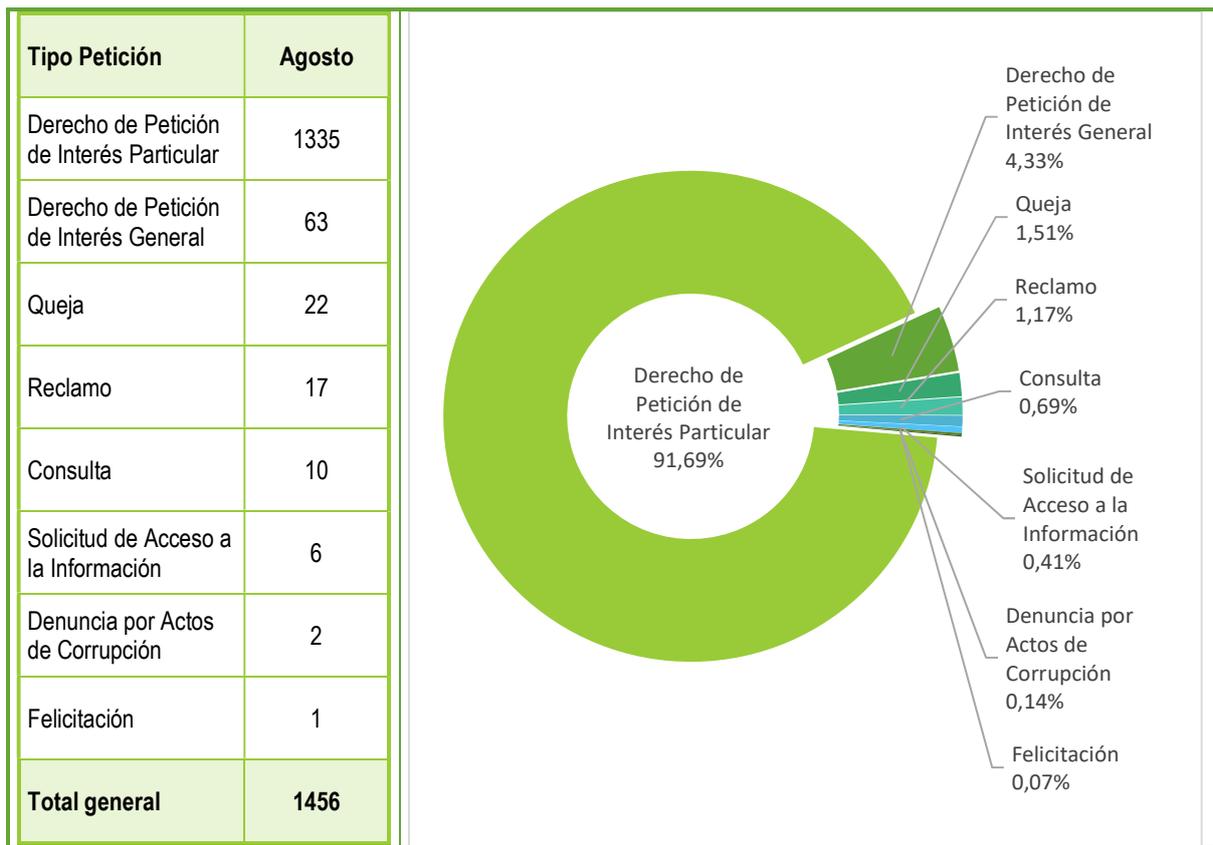
<sup>2</sup> Información tomada del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha procesado por la Secretaría General y tabulado por la Dirección de Servicio al Ciudadano de la SDP.

Al observar el canal de Ingreso de las radicaciones durante el periodo Abril a Agosto de 2022, el canal Web es el que mayor número de solicitudes recibe con 2270 es decir el 43.35% del total del periodo, seguido del E-Mail que recibió 1264 que corresponde al 24.14%, por el canal telefónico ingresaron el 16.65% de las radicaciones es decir 872 solicitudes, por el canal escrito se recibieron 517 solicitudes que representaron el 9.87%, 223 radicaciones ingresaron por el canal presencial para una participación del 4.26%, por el Buzón ingresaron 31 radicaciones es decir el 0.59%, 57 solicitudes ingresaron por Redes Sociales que corresponde la 1.09% y tres radiaciones ingresaron por Videollamada es decir el 0.06%, el comportamiento anteriormente descrito se puede observar el **Grafico 4** del presente informe.

### 3. Tipología

Respecto a la tipología de las peticiones recibidas en el mes de agosto de 2022 encontramos que el 91.69% del total son peticiones de interés particular, es decir 1335 radicaciones, manteniéndose la tendencia de los meses anteriores.

**Grafica 4. Tipología de las radicaciones agosto 2022**



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

Por la tipología Derecho de Petición de Interés General se presentaron 63 peticiones, que representa el 4.33%, del total de radicaciones del mes de agosto, se presentaron 22 quejas que representaron el 1.51% del mes, los reclamos representaron el 1.17% es decir 17 solicitudes, se presentaron 10 Consultas que representan el 0,69% de las radicaciones del mes, de igual manera se presentaron 6 Solicitudes de Acceso a la Información que correspondió a el 0.41%, se presentaron 2 denuncias por actos de corrupción y 1 felicitación, el comportamiento descrito anteriormente se puede observar en la **Grafica 4** del presente informe.

#### 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 Agosto 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 Agosto de 2022 el personal asignado se conforma por un profesional asignado, una persona asistencial para entradas y tres personas asistenciales para salidas.

**Tabla 3. Cantidad de personal asignado profesional y asistencial periodo abril – agosto 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
Agosto-2022	1	1	3	5
<b>Promedio</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>4</b>

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

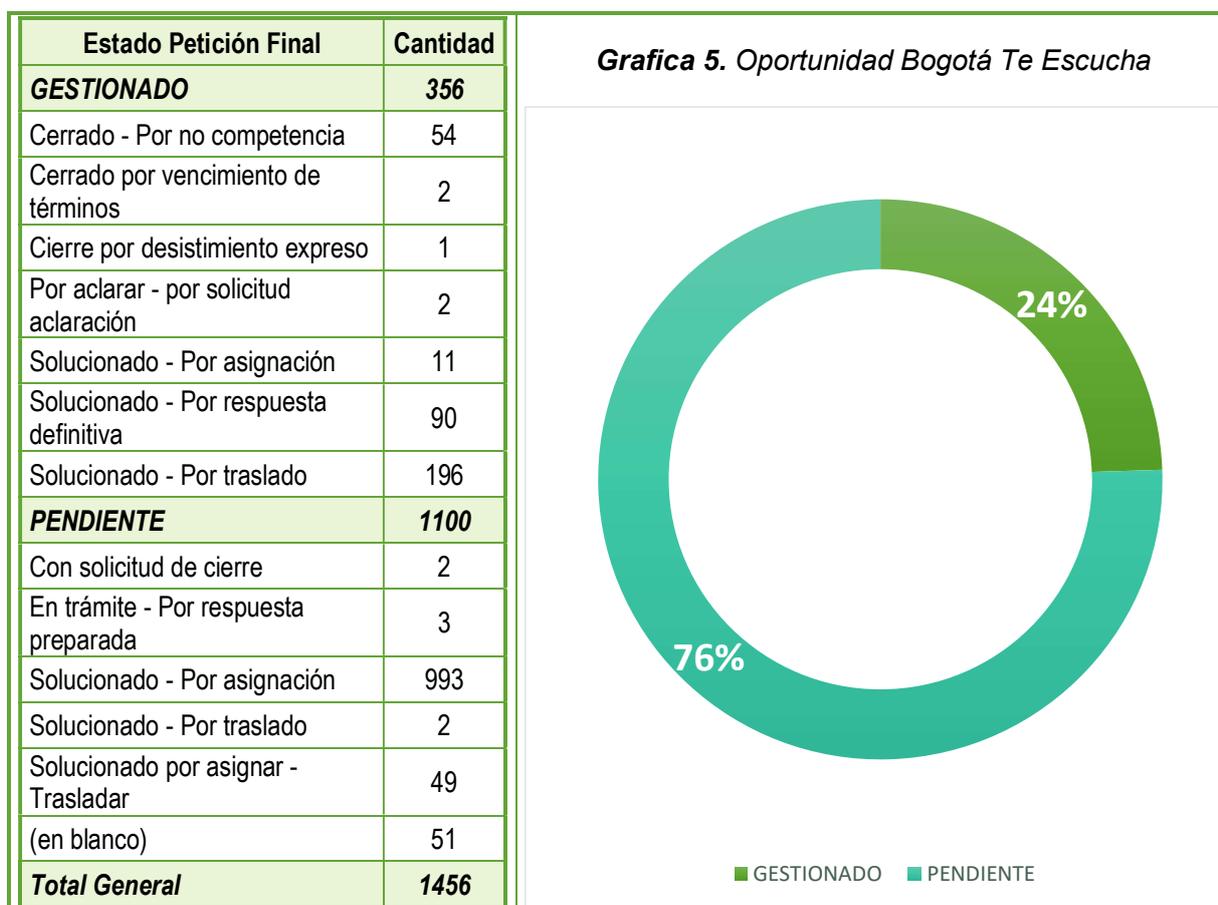
Mes	Carga Laboral (=Cantidad Recibidas/No. Total Servidores Asignados)	Carga Laboral Profesionales Análisis Y Registro en BTE	Carga Laboral Personal Asistencial Radicación	Carga Laboral Personal Asistencial Cierres	Cantidad de Radicados
<b>Agosto</b>	291	1456	1456	485	<b>1456</b>

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

Para el mes de agosto de 2022 el personal asignado es de 5 personas, distribuidas de la siguiente manera: un profesional asignado, una persona asistencial para entradas, y tres personas asistenciales para salidas, y presentan una carga laboral (Cantidad recibidas/No. Total servidores asignados) de 291 radicaciones por servidor.

La carga para los profesionales en el presente mes fue de 1456 radicaciones por servidor, el personal asistencial de radicación una carga de 1456 radicaciones por servidor, finalmente la carga laboral para el personal asistencial de cierres para el mes de agosto de 2022 fue de 485 radicaciones por persona.

Respecto a la oportunidad de herramienta Bogotá Te Escucha para el mes de agosto de 2022, los registros gestionados representan el 24.45% del total de radicados del mes es decir 356 solicitudes, las peticiones pendientes representan el 75.55% del total con 1100 radicaciones, el comportamiento anteriormente descrito se puede observar en la **Grafica 5**.



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

Tema / Subtema	Agosto	Participación
<b>Asistencia Social</b>	<b>875</b>	<b>60,10%</b>
Bogotá Solidaria en Casa - Base de Datos Maestra de Posibles Beneficiarios	717	49,24%
Sisbén - Trámites y/o Servicios	158	10,85%
<b>Sectores LGBTI</b>	<b>6</b>	<b>0,41%</b>
Comunidad LGBTI	6	0,41%
<b>Urbanismo - Vivienda</b>	<b>390</b>	<b>26,79%</b>
Normatividad Urbanística Riesgo Planes Parciales y/o Maestros Ambiente y Ruralidad Plusvalía Patrimonio Legalización Espacio Público	91	6,25%
Trámites Servicios o Cumplimiento de Normas	66	4,53%
Documentos Planos Archivo Trámites o Servicios	23	1,58%
Uso de Suelo	21	1,44%
Viales y de Servicios Públicos	15	1,03%
<b>Otros Subtemas con Menos del 1%</b>	<b>64</b>	<b>4,40%</b>
<b>Subtemas que no Corresponden a Trámites y/o Servicios de la Entidad</b>	<b>110</b>	<b>7,55%</b>
<b>(En Blanco)</b>	<b>185</b>	<b>12,71%</b>
(En Blanco)	185	12,71%
<b>Total General</b>	<b>1456</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 Agosto 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.

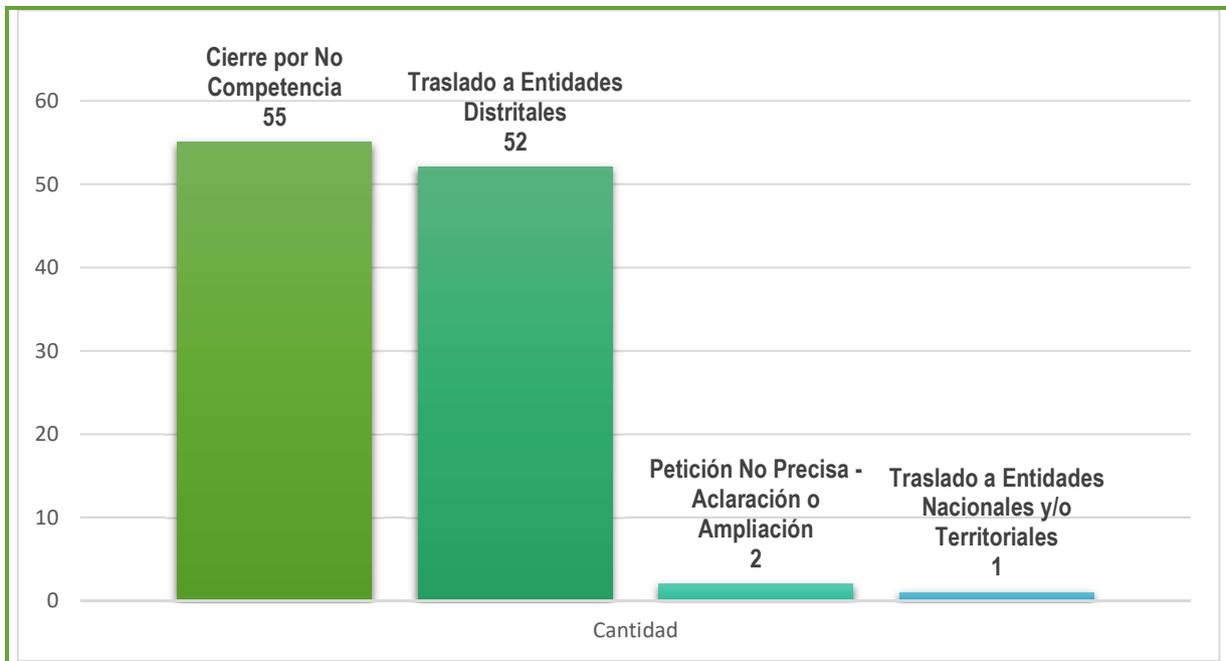
Observando la **Tabla No. 5** se encuentra que los subtemas más relevantes para el mes de agosto de 2022 fueron Bogotá Solidaria en casa - Base de datos maestra de posibles beneficiarios con 717 peticiones tramitadas que representaron el 49.24% del total de peticiones presentadas por los ciudadanos y el segundo subtema en importancia es el de SISBEN - Trámites y/o Servicios que represento un 10.85% con 158 radicaciones recibidas, ambos subtemas pertenecen al tema Asistencia Social.

Por el tema Urbanismo – vivienda se recibieron 390 radicaciones que represento el 26.79% de las solicitudes del mes, el subtema con mayor número de radicaciones de este ítem es el Normatividad Urbanística Riesgo Planes Parciales y/o Maestros Ambiente y Ruralidad Plusvalía Patrimonio Legalización Espacio Público con 91 radicaciones que represento el 6.25% del total, los Tramites Servicios o Cumplimiento de Normas representaron el 4.53% con 66 solicitudes, los Documentos Planos Archivo Tramites o Servicios recibieron 23 solicitudes que representa el 1.58%, el subtema Uso de Suelo represento el 1.44% con 21 radicaciones y el subtema Viales y de Servicios Públicos recibió 15 radicaciones que representaron el 1.03%.

El tema Sectores LGBTI recibió 6 radicaciones que representaron el 0.41% del total y se registraron 185 radicaciones sin clasificar es decir el 12.71% del total del mes.

### 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 - Agosto 2022



Tema / subtema	Cantidad	Participación
<b>Subtemas que no Corresponden a Trámites y/o Servicios de la Entidad</b>	<b>110</b>	<b>7,55%</b>
Cierre por No Competencia	55	3,78%
Traslado a Entidades Distritales	52	3,57%
Petición No Precisa - Aclaración o Ampliación	2	0,14%
Traslado a Entidades Nacionales y/o Territoriales	1	0,07%

*\*Datos actualizados a reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha procesado por la Secretaría General Agosto 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 agosto de 2022 se presentan 2 radicaciones de este tipo que representan el 0.14% 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 agosto de 2022 se presentaron 55 radicaciones por este subtema que representa el 3.78% del total de radicaciones.
- ✓ **“Traslado por no competencia”** Corresponde a peticiones que una vez analizadas no corresponden a una tema de competencia de la SDP y no requiere actuación de la entidad, en virtud de esta característica se da aplicación al artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, asignando a la Entidad competente, a través la herramienta Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, para el período objeto de análisis se presentan 52 radicaciones para el subtema Traslado a Entidades Distritales que represento el 3.57% del total de radicados del periodo y se presenta una radicación por Traslado a Entidades Nacionales y/o Territoriales es decir el 0.07% 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
Análisis Petición	9	707	<b>716</b>	49,18%
D. Servicio al Ciudadano	196	382	<b>578</b>	39,70%
SS. Información y Estudios Estratégicos. IMG.	87	1	<b>88</b>	6,04%
Consulta	51		<b>51</b>	3,50%
BS.IMG. Servicio al Ciudadano	1	5	<b>6</b>	0,41%
Oficina de Control Disciplinario	4	2	<b>6</b>	0,41%
D. Economía Urbana	5		<b>5</b>	0,34%
D. Planes Parciales	2	1	<b>3</b>	0,21%
Atención Dirección Servicio al Ciudadano		2	<b>2</b>	0,14%
SISBEN	1		<b>1</b>	0,07%
<b>Total general</b>	<b>356</b>	<b>1100</b>	<b>1456</b>	100,00%

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 agosto de 2022 de las 1456 solicitudes registradas el 39.70% es decir 578 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 7.01% de las radicaciones han sido asignadas para su trámite a otras dependencias de la entidad de acuerdo a sus competencias, el 49.18% de las peticiones se encuentran la etapa de Análisis de la Petición y el 3.50% 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 agosto de 2022 se registraron 5237 radicaciones, de las cuales 1456 correspondieron a el mes de agosto de 2022 que representa el 27.80% del total de radicaciones del periodo.
- Para el mes de agosto de 2022, el mayor número de radicaciones ingreso por el canal Web con 559 radicaciones lo que representa el 38.39% del total del mes, E- Mail representaron el 27.68% con 403 solicitudes, por el canal telefónico ingresaron 271 radicaciones es decir el 18.61%, por el medio escrito ingresaron 150 peticiones que representaron el 10.30%, presencialmente se realizaron 43 peticiones es decir el 2.95% y por Redes Sociales ingresaron 17 radicaciones que represento el 1.17%, por el Buzón de la entidad ingresaron 11 radicaciones que representan el 0.76% y finalmente ingresaron dos radicaciones por videollamada que represento el 0.14% del total de radicaciones del mes.
- Respecto a la tipología de las peticiones recibidas en el mes de agosto de 2022 encontramos que el 91.69% del total son peticiones de interés particular, es decir 1335 radicaciones, manteniéndose la tendencia de los meses anteriores, por la tipología Derecho de Petición de Interés General se presentaron 63 peticiones, que representa el 4.33%, del total de radicaciones del mes de agosto, se presentaron 22 quejas que representaron el 1.51% del mes, los reclamos representaron el 1.17% es decir 17 solicitudes, se presentaron 10 Consultas que representan el 0,69% de las radicaciones del mes, de igual manera se presentaron 6 Solicitudes de Acceso a la Información que correspondió a el 0.41%, se presentaron 2 denuncias por actos de corrupción y 1 felicitación.
- Los registros gestionados representan el 24.45% del total de radicados del mes es decir 356 solicitudes, las peticiones pendientes representan el 75.55% del total con 1100 radicaciones.
- Los subtemas más relevantes para el mes de agosto de 2022 fueron Bogotá Solidaria en casa - Base de datos maestra de posibles beneficiarios con 717 peticiones tramitadas que representaron el 49.24% 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 10.85% con 158 radicaciones recibidas, ambos subtemas pertenecen al tema Asistencia Social.
- Para el mes de agosto de 2022 de las 1456 solicitudes registradas el 39.70% es decir 578 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 7.01% de las radicaciones han sido asignadas para su trámite a otras dependencias de la entidad de acuerdo a sus competencias, el 49.18% de las peticiones se encuentran la etapa de Análisis de la Petición y el 3.50% se encuentran en la etapa de consulta.