

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: Septiembre 2022

Octubre 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. Acumulado de peticiones registradas	5
2. Canal de Ingreso de las raditaciones	6
3. Tipología	8
4. Oportunidad de respuesta	9
5. Subtemas (Tipos de Trámite)	11
6. Definición de subtemas que no corresponden a trámites y/o servicios de la entidad	13
7. Áreas Responsables y Oportunidad de Respuesta	15
8. Conclusiones.....	16

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*

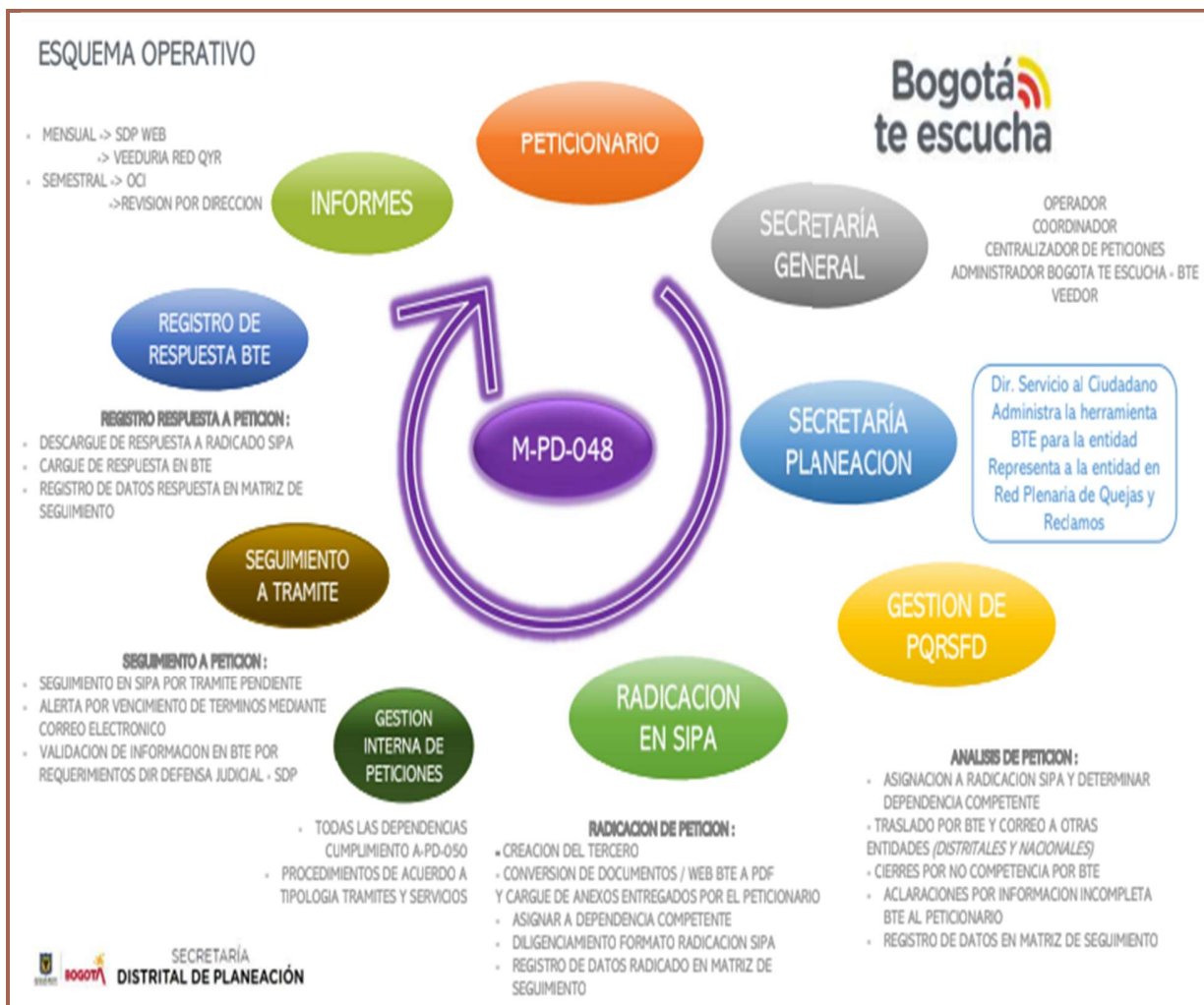


**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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



Grafica creada por la Dirección de Servicio al Ciudadano

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.*”, la fuentes para la obtención de datos estadísticos del presente informe es el Reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha procesado por la Secretaría General Septiembre 2022.

De conformidad con lo establecido en el Decreto 491 de 2020 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.

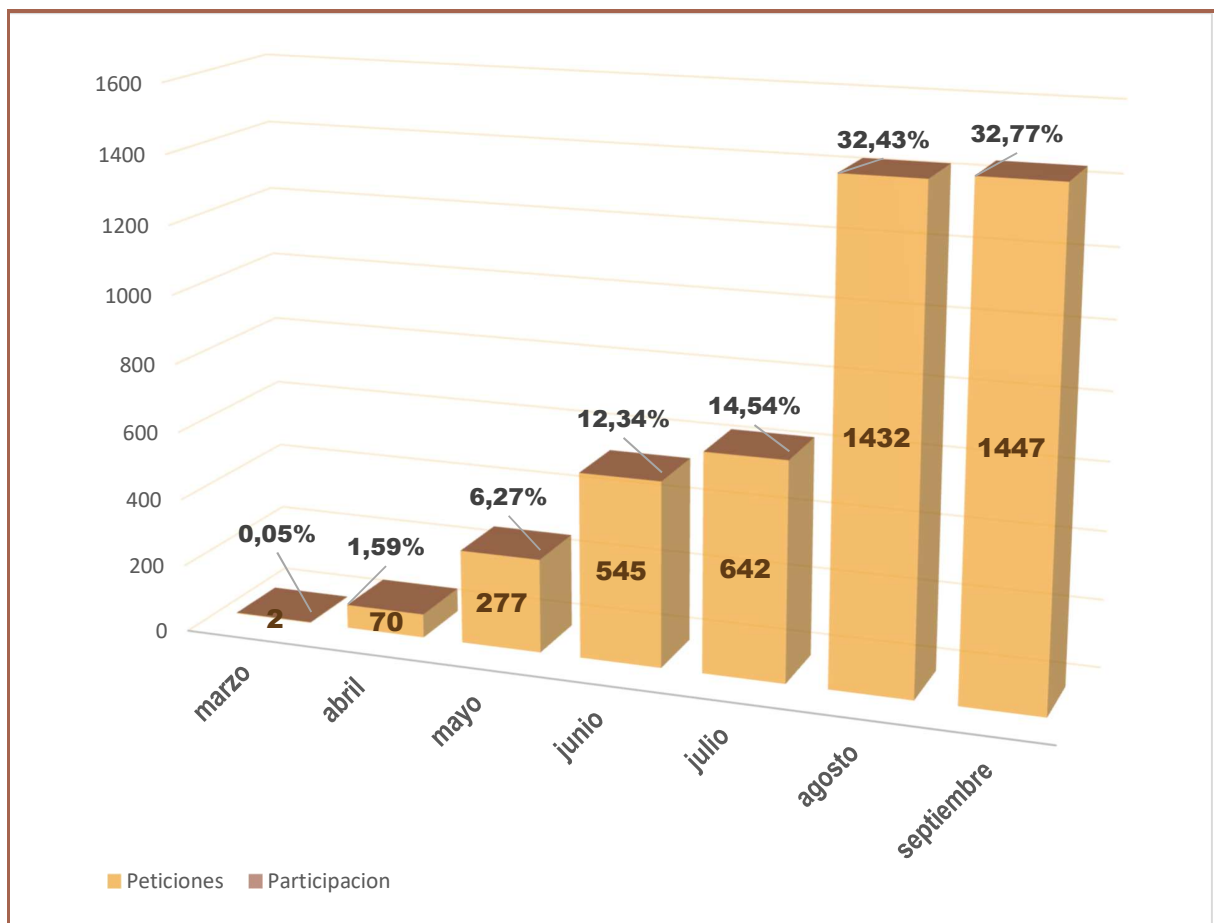
Tabla 1. Términos de atención de los derechos de petición - Ley 1755 de 2015

Tipología	A partir del 18 de Mayo de 2022
Consulta	30
Denuncias por actos de corrupción	15
Derecho de petición de interés general	15
Derecho de petición de interés particular	15
Felicitación	15
Queja	15
Reclamo	15
Sugerencia	15
Solicitud de acceso a la información	10
Solicitud de copia	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.

Grafica 1. Peticiones según mes de registro – Base Septiembre

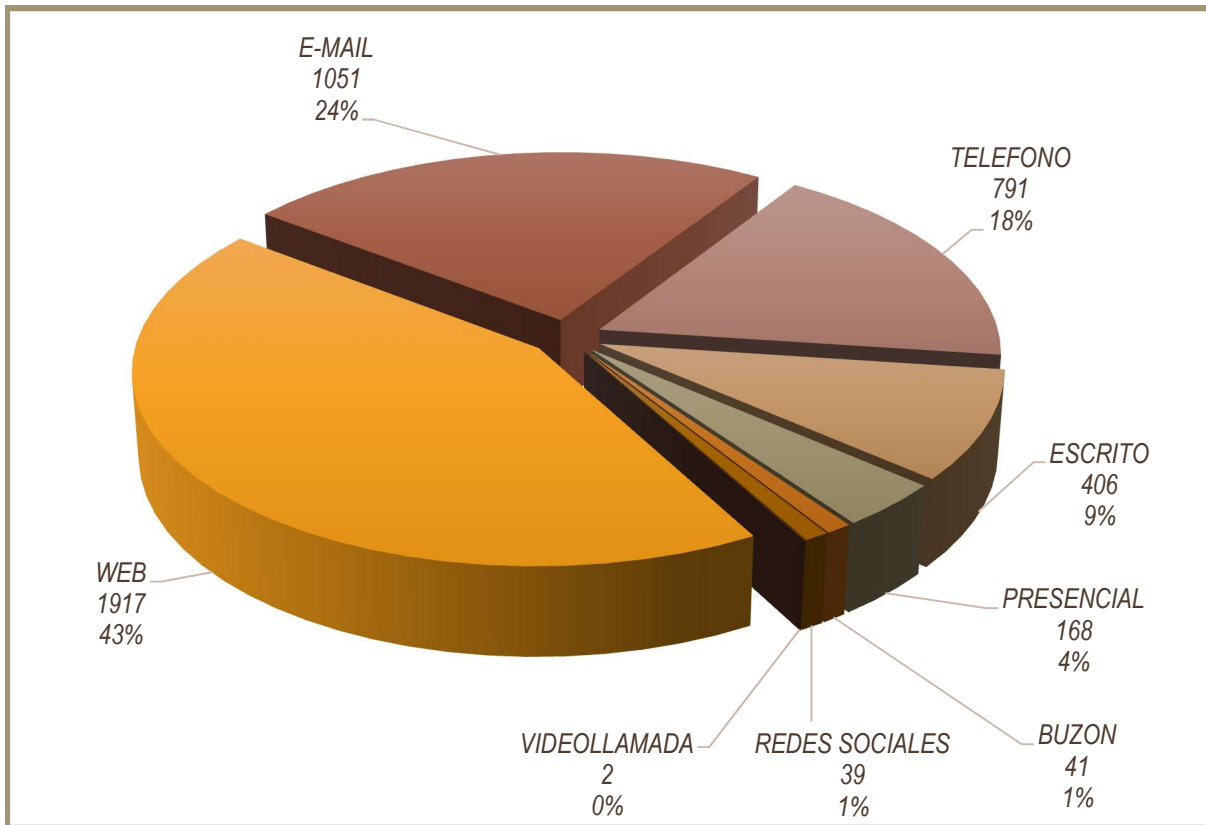


*Datos actualizados a reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha procesado por la Secretaría General Septiembre 2022

En la Grafica 1 se puede observar el comportamiento de las 4415 radicaciones registradas en el reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha procesado por la Secretaría General para el mes de septiembre, de las cuales el 32.77%, corresponden al mes de estudio con 1447 solicitudes, el 32.43% pertenecen al mes de agosto con 1432 solicitudes, el 14.54% del total al mes de julio con 642 radicaciones, 12.34% se registraron en el mes de junio es decir 545 solicitudes, 277 radicaciones se registran en mayo lo que represento un 6.27%, abril con 70 radicaciones participa con un 1.59% y finalmente se registran 2 radicaciones en el mes de marzo que correspondió al 0.05% del total de las radicaciones presentadas.

2. Canal de Ingreso de las raditaciones

Grafica 2. Participación por canal Septiembre de 2022



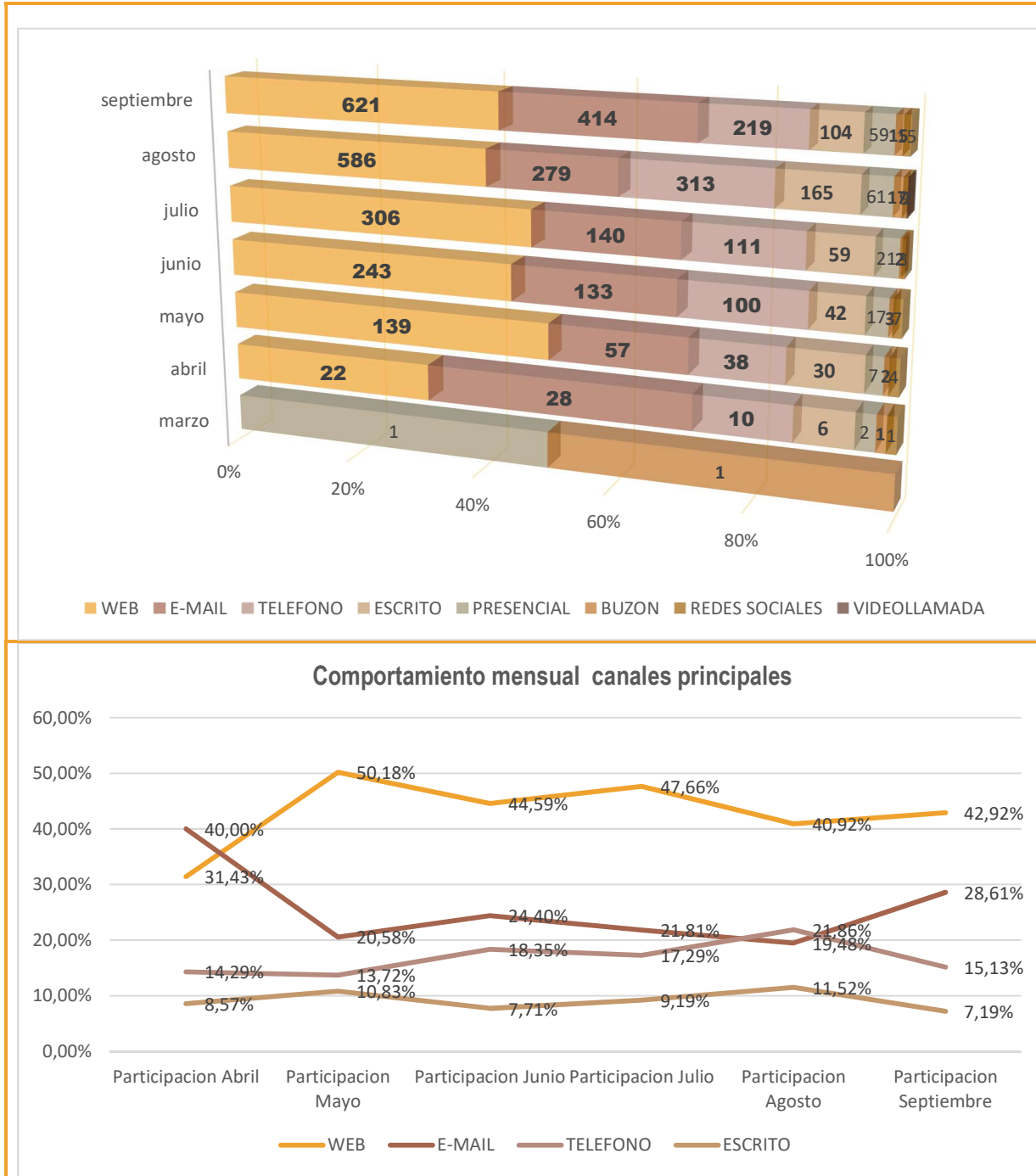
*Datos actualizados a reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha procesado por la Secretaría General Septiembre 2022

Respecto al canal de ingreso de las raditaciones para el mes de septiembre de 2022, se observa que el canal web se ubica como el de mayor numero de raditaciones recibidas con 1917¹ raditaciones que ingresaron por este canal es decir tiene una participación del 43.42% del total de radicados (4415), manteniendo la tendencia registrada durante el mes de agosto.

Los ingresos por E- Mail representaron el 23.81% con 1051 solicitudes, por el canal telefónico ingresaron 791 raditaciones es decir el 17.92%, por el medio escrito ingresaron 406 peticiones que representaron el 9.20%, presencialmente se realizaron 168 peticiones es decir el 3.81% por el Buzón de la entidad ingresaron 41 solicitudes que representan el 0.93%, por Redes Sociales ingresaron 39 raditaciones que representaron el 0.88%, y finalmente ingresaron dos raditaciones por videollamada que represento el 0.05% del total de raditaciones del mes, en la **Grafica 2** se puede observar el comportamiento anteriormente descrito.

¹ 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 3. Canal de Ingreso de las radicaciones mensual



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



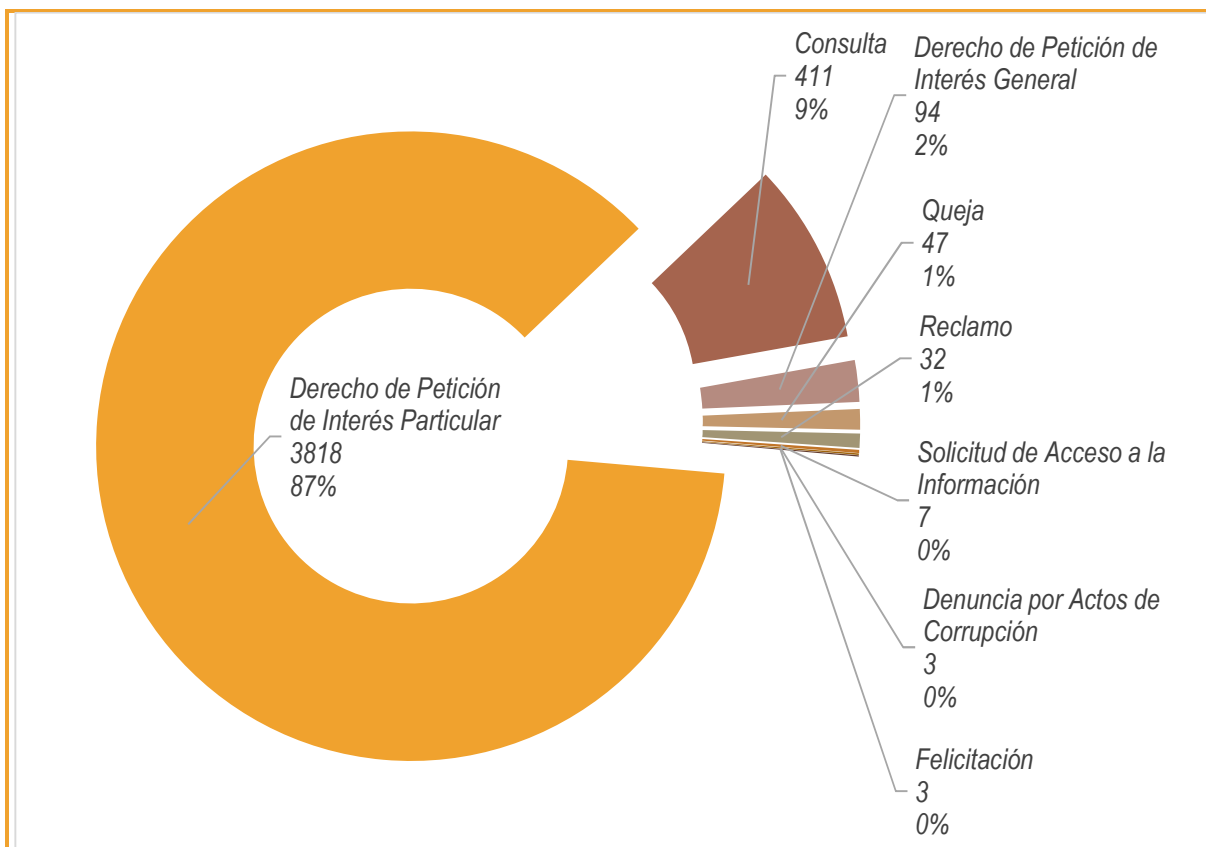
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

En la **Grafico 3** se observa el comportamiento mensual de las radicaciones por fecha de asignación y canal de ingreso, el canal que mayor número de solicitudes recibe en el periodo de estudio es el canal web, con un porcentaje de participación entre el 31.43% en su rango más bajo y 50.18% en su rango más alto, seguido del E-Mail con un porcentaje de participación entre el 19.48% en su rango más bajo y 40% en su rango más alto, le sigue el canal telefónico con un porcentaje de participación entre el 13.72% en su rango más bajo y 21.86% en su rango más alto, el canal escrito se ubica en el cuarto lugar de importancia para el mes de septiembre con un porcentaje de participación entre el 7.19% en su rango más bajo y 11.52% en su rango más alto.

3. Tipología

Respecto a la tipología de las peticiones recibidas encontramos que el 86.48% del total son peticiones de interés particular, es decir 3818 radicaciones, manteniéndose la tendencia de los meses anteriores.

Grafica 3. Tipología de las radicaciones



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

Consultas se presentaron 411 en el periodo de estudio que represento el 9.31%, por la tipología Derecho de Petición de Interés General se presentaron 94 peticiones, que representaron el 2.13%, del total de radicaciones, se presentaron 47 quejas que representaron el 1.06%, los reclamos representaron el 0.72% es decir 32 solicitudes, se presentaron 7 Solicitud de Acceso a la Información que representan el 0,16%, de igual manera se presentaron 3 Denuncia por Actos de Corrupción que correspondió a el 0.07%, y 3 felicitación, el comportamiento descrito anteriormente se puede observar en la **Grafica 3** y en la **Tabla 2** se detalla la tipología de las radicaciones por mes de asignación del periodo, si se observa el porcentaje de participación del mes de septiembre se encuentra que los Derecho de Petición de Interés Particular representan el 92.67% del mes y los Derecho de Petición de Interés General representan el 3.80%.

Tabla 2. Detalle de la Tipología de las radicaciones por mes de asignación.

Tipo Petición	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	Participación Septiembre	Total
Derecho de Petición de Interés Particular	1	56	221	482	458	1259	1341	92,67%	3818
Consulta	1	10	48	50	173	119	10	0,69%	411
Derecho de Petición de Interés General		2	3	6	8	20	55	3,80%	94
Queja		1	1	4	1	18	22	1,52%	47
Reclamo				3	1	14	14	0,97%	32
Solicitud de Acceso a la Información			4			1	2	0,14%	7
Denuncia por Actos de Corrupción						1	2	0,14%	3
Felicitación		1			1		1	0,07%	3
Total general	2	70	277	545	642	1432	1447	100%	4415

Datos actualizados a reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha procesado por la Secretaría General Septiembre 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 septiembre 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 septiembre de 2022 el personal asignado se conforma por un profesional asignado, dos personas asistenciales para entradas y dos personas asistenciales para salidas, para un total de cuatro personas atendiendo las solicitudes.

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111

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



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 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	1	2	1	4
Mayo	1	2	1	4
Junio	1	1	1	3
Julio	1	1	1	3
Agosto	1	2	2	5
Septiembre	1	2	2	5
Promedio	1	2	1	4

* Datos base Bogotá Te Escucha – Dirección de Servicio al Ciudadano

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 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 septiembre 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
Septiembre	289	1447	724	724	1447
Total Gestionados	883	4415	2208	2208	4415

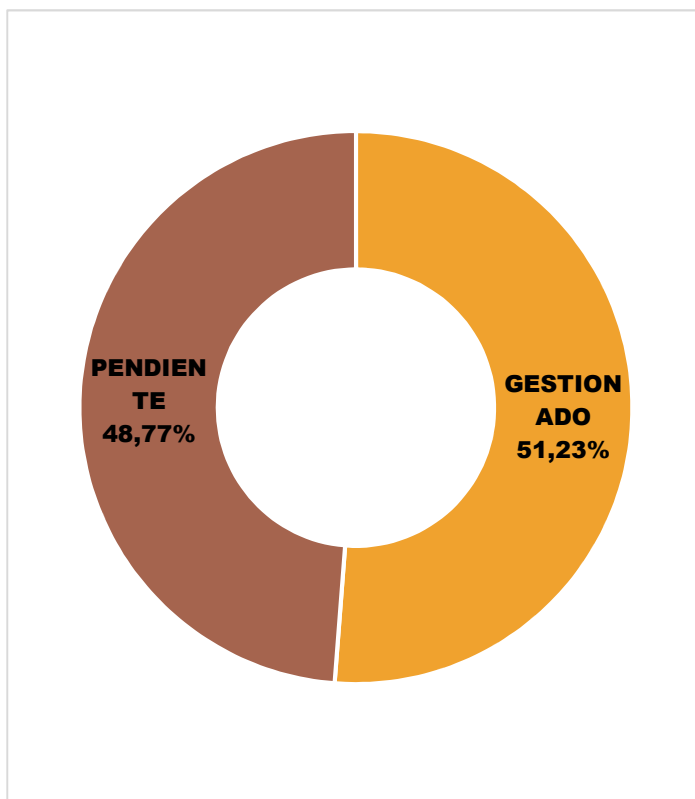
Datos actualizados a reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha procesado por la Secretaría General Septiembre 2022

La carga laboral en el presente mes fue de 289 radicaciones por servidor y tomando en cuenta el total de solicitudes gestionadas fue de 1104 radicaciones por servidor, la carga para los profesionales en el presente mes fue de 1447 radicaciones por servidor y en el total de 4415, el personal asistencial de radicación presentó una carga de 724 radicaciones por servidor en el mes de septiembre y 2208 para el total, finalmente la carga laboral para el personal asistencial de cierres para el mes de septiembre de 2022 fue de 724 y para el total de 2208 radicaciones por persona.

Respecto a la oportunidad de herramienta Bogotá Te Escucha, los registros gestionados representan el 51.23% del total de radicados es decir 2262 solicitudes, las peticiones pendientes representan el 48.77% del total con 2153 radicaciones, el comportamiento anteriormente descrito se puede detallar al observar en la **Grafica 5**.

Estado	Radicados
GESTIONADO	2262
Solucionado - Por respuesta definitiva	2112
Solucionado - Por traslado	128
Cerrado - Por no competencia	16
Cerrado por vencimiento de términos	4
Solucionado por asignar - Trasladar	1
Solucionado - Por asignación	1
PENDIENTE	2153
En trámite - Por asignación	1956
En trámite - Por respuesta preparada	100
En trámite por asignar - trasladar	85
Notificado - Para recurso de reposición	3
Registro - con preclasificación	3
En trámite - Por traslado	3
Con solicitud de cierre	2
Por aclarar - por solicitud aclaración	1
Total general	4415

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 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.*

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 5. Subtemas de las Radicaciones

Tema / Subtema	Radicados	Participación
Asistencia social	1807	40,93%
Bogotá solidaria en casa - base de datos maestra de posibles beneficiarios	1666	37,73%
SISBEN - tramites y/o servicios	141	3,19%
Sectores LGBTI	5	0,11%
Comunidad LGBTI	5	0,11%
Urbanismo - vivienda	389	8,81%
Normatividad urbanística riesgo planes parciales y/o maestros ambiente y ruralidad plusvalía patrimonio legalización espacio publico	94	2,13%
Documentos planos archivo tramites o servicios	55	1,25%
Tramites servicios o cumplimiento de normas	53	1,20%
Uso de suelo	32	0,72%
Administración del recurso humano	14	0,32%
Bodegas de reciclaje - normatividad urbanística	13	0,29%
POT- Reglamentación ejecución y evaluación del plan de ordenamiento territorial	9	0,20%
Viales y de servicios públicos	9	0,20%
Actuaciones jurídicas	6	0,14%
Antenas de telecomunicaciones	5	0,11%
Banco de programas y proyectos CONFIS seguimiento a la inversión	5	0,11%
Citación a reunión u otros eventos	3	0,07%
Estadísticas	2	0,05%
Aplicativos	1	0,02%
Atención personalizada y suministro de información en los puntos de contacto	1	0,02%
Estratificaciones inmuebles residenciales	1	0,02%
Procesos contractuales	1	0,02%
Servidor público que recibe o acepte dinero o promesa de remunerarlo por hacer algo que de todos modos debía hacer de acuerdo con sus funciones oficiales	1	0,02%
Subtemas que no corresponden a trámites y/o servicios de la entidad	84	1,90%
(En blanco)	2214	50,15%
Total general	4415	100,00%

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

Observando la **Tabla No. 5** se encuentra que los subtemas más relevantes para el periodo de estudio fueron Bogotá Solidaria en casa - Base de datos maestra de posibles beneficiarios con 1666 peticiones tramitadas que representaron el 40.93% 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 3.19% con 141 radicaciones recibidas, ambos subtemas pertenecen al tema Asistencia Social.

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*



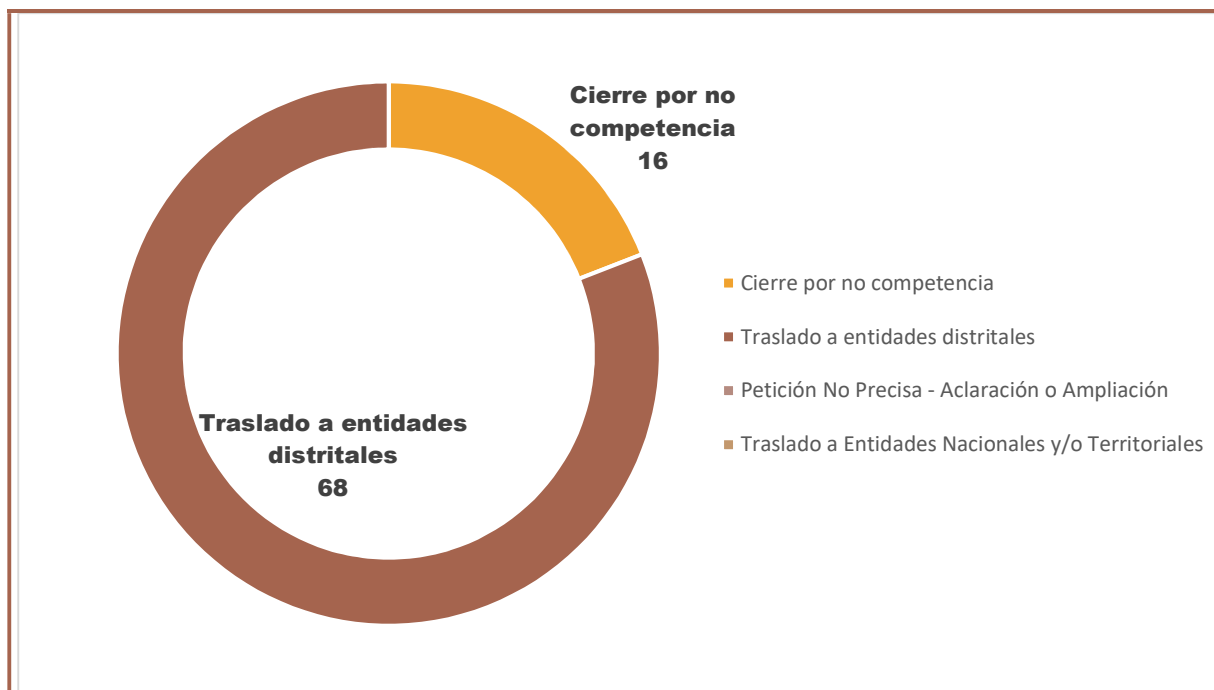
**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

Por el tema Urbanismo – vivienda se recibieron 389 radicaciones que represento el 8.81% de las solicitudes del periodo, 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 94 radicaciones que represento el 2.13% del total, los Documentos planos archivo tramites o servicios representaron el 1.25% con 55 solicitudes, los Trmites servicios o cumplimiento de normas recibieron 53 solicitudes que representa el 1.20% y el subtema Uso de Suelo represento el 0.72% con 32 radicaciones .

El tema Sectores LGBTI recibió 5 radicaciones que representaron el 0.11% del total y se registraron 2214 radicaciones sin clasificar es decir el 50.15% del total.

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
Subtemas que no Corresponden a Trámites y/o Servicios de la Entidad	84	1,90%
Cierre por No Competencia	16	0,36%
Traslado a Entidades Distritales	68	1,54%
Petición No Precisa - Aclaración o Ampliación		
Traslado a Entidades Nacionales y/o Territoriales		

*Datos actualizados a reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha procesado por la Secretaría General Septiembre 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, no se presentaron este tipo de subtema para el periodo de estudio.
- ✓ **“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, se presentaron 16 radicaciones por este subtema que representaron el 0.36% 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, no se presentaron este tipo de subtema para el periodo de estudio y se presentaron 68 radicaciones por el subtema Traslado a Entidades Nacionales y/o Territoriales es decir el 1.54% del total de radicaciones del periodo.

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
BS.IMG. Servicio al Ciudadano	1176	718	1894	42,90%
Atención Dirección Servicio al Ciudadano	783	1050	1833	41,52%
SISBEN	65	118	183	4,14%
D. Servicio al Ciudadano	152	14	166	3,76%
SS. Información y Estudios Estratégicos. IMG.		85	85	1,93%
Análisis Petición		48	48	1,09%
D. Vías Transporte y Servicios Públicos	6	38	44	1,00%
D. Norma Urbana		32	32	0,72%
CONSULTA	32		32	0,72%
D. Recursos Físicos y Gestión Documental	8	12	20	0,45%
D. Economía Urbana	13	2	15	0,34%
D. Información Cartografía y Estadística		10	10	0,23%
D. Gestión Humana	8	2	10	0,23%
D. Ambiente y Ruralidad	2	6	8	0,18%
Oficina de Control Disciplinario	7	1	8	0,18%
D. Diversidad Sexual	5	2	7	0,16%
D. Planes Parciales	2	4	6	0,14%
D. Participación y Comunicación para la Planeación		5	5	0,11%
D. Gestión Contractual	1	2	3	0,07%
D. Taller del Espacio Público		2	2	0,05%
Oficina Asesora de Prensa y Comunicaciones		1	1	0,02%
D. Patrimonio y Renovación Urbana	1		1	0,02%
D. Planes Maestros y Complementarios		1	1	0,02%
D. Operaciones Estratégicas	1		1	0,02%
Total general	2262	2153	4415	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.

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.

Como se puede observar en la **Tabla 8** de las 4415 solicitudes registradas el 42.90% es decir 1894 radicaciones estuvieron a cargo de *BS.IMG. Servicio al Ciudadano*, el 41.52% es decir 1833 solicitudes estuvieron a cargo de *Atención Dirección Servicio al Ciudadano*.

Las solicitudes para SISBEN fueron 183 que representa el 4.14% y el 3.76% correspondió a D. Servicio al Ciudadano es decir 166 solicitudes, estas cuatro dependencias sumadas equivalen al 92.32% del total de radicaciones del periodo y están relacionadas con 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 comportamiento anteriormente descrito se puede detallar en la **Tabla 8**.

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.
- Respecto al comportamiento de las 4415 radicaciones registradas en el reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha procesado por la Secretaría General para el mes de septiembre, el 32.77%, corresponden al mes de estudio con 1447 solicitudes, el 32.43% pertenecen al mes de agosto con 1432 solicitudes, el 14.54% del total al mes de julio con 642 radicaciones, 12.34% se registraron en el mes de junio es decir 545 solicitudes, 277 radicaciones se registran en mayo lo que represento un 6.27%, abril con 70 radicaciones participa con un 1.59% y finalmente se registran 2 radicaciones en el mes de marzo que correspondió al 0.05% del total de las radicaciones presentadas.
- En relación al canal de ingreso de las radicaciones para el mes de septiembre de 2022, se observa que el canal web se ubica como el de mayor numero de radicaciones recibidas con 1971 radicaciones que ingresaron por este canal es decir tiene una participación del 43.42% del total de radicados (4415), manteniendo la tendencia registrada durante el mes de agosto.).
- Según comportamiento mensual de las radicaciones por fecha de asignación y canal de ingreso, el canal que mayor número de solicitudes recibe en el periodo de estudio es el canal web, con un porcentaje de participación entre el 31.43% en su rango más bajo y 50.18% en su rango más alto, seguido del E-Mail con un porcentaje de participación entre el 19.48% en su rango más bajo y 40% en su rango más alto, le sigue el canal telefónico con un porcentaje de participación entre el 13.72% en su rango más bajo y 21.86% en su rango más alto, el canal escrito se ubica en el cuarto lugar de importancia para el mes de septiembre con un porcentaje de participación entre el 7.19% en su rango más bajo y 11.52% en su rango más alto.

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.

- Según la tipología de las peticiones recibidas encontramos que el 86.48% del total son peticiones de interés particular, es decir 3818 radicaciones, manteniéndose la tendencia de los meses anteriores.
- Respecto a la oportunidad de herramienta Bogotá Te Escucha, los registros gestionados representan el 51.23% del total de radicados es decir 2262 solicitudes, las peticiones pendientes representan el 48.77% del total con 2153 radicaciones.
- Los subtemas más relevantes para el periodo de estudio fueron Bogotá Solidaria en casa - Base de datos maestra de posibles beneficiarios con 1666 peticiones tramitadas que representaron el 40.93% 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 3.19% con 141 radicaciones recibidas, ambos subtemas pertenecen al tema Asistencia Social.
- De las 4415 solicitudes registradas el 42.90% estuvieron a cargo de BS.IMG. Servicio al Ciudadano, el 41.52% es decir 1833 solicitudes estuvieron a cargo de Atención Dirección Servicio al Ciudadano, las solicitudes para SISBEN fueron 183 que representa el 4.14% y el 3.76% correspondió a D. Servicio al Ciudadano es decir 166 solicitudes, estas cuatro dependencias sumadas equivalen al 92.32% del total de radicaciones del periodo y están relacionadas con la Dirección de servicio al Ciudadano.

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.