



SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACIÓN
Subsecretaría de Gestión Institucional

Informe de Quejas, Reclamos, Sugerencias,
Felicitaciones y Peticiones
Bogotá Te Escucha

Período: Noviembre 2022

Diciembre 2022

Tabla de contenido

1. Introducción	2
2. Acumulado de peticiones registradas	4
3. Canal de Ingreso de las radicaciones	5
4. Tipología	7
5. Oportunidad de respuesta	8
6. Subtemas (Tipos de Trámite)	12
7. Definición de subtemas que no corresponden a trámites y/o servicios de la entidad	15
8. Áreas Responsables y Oportunidad de Respuesta	16
9. Conclusiones.....	17

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*



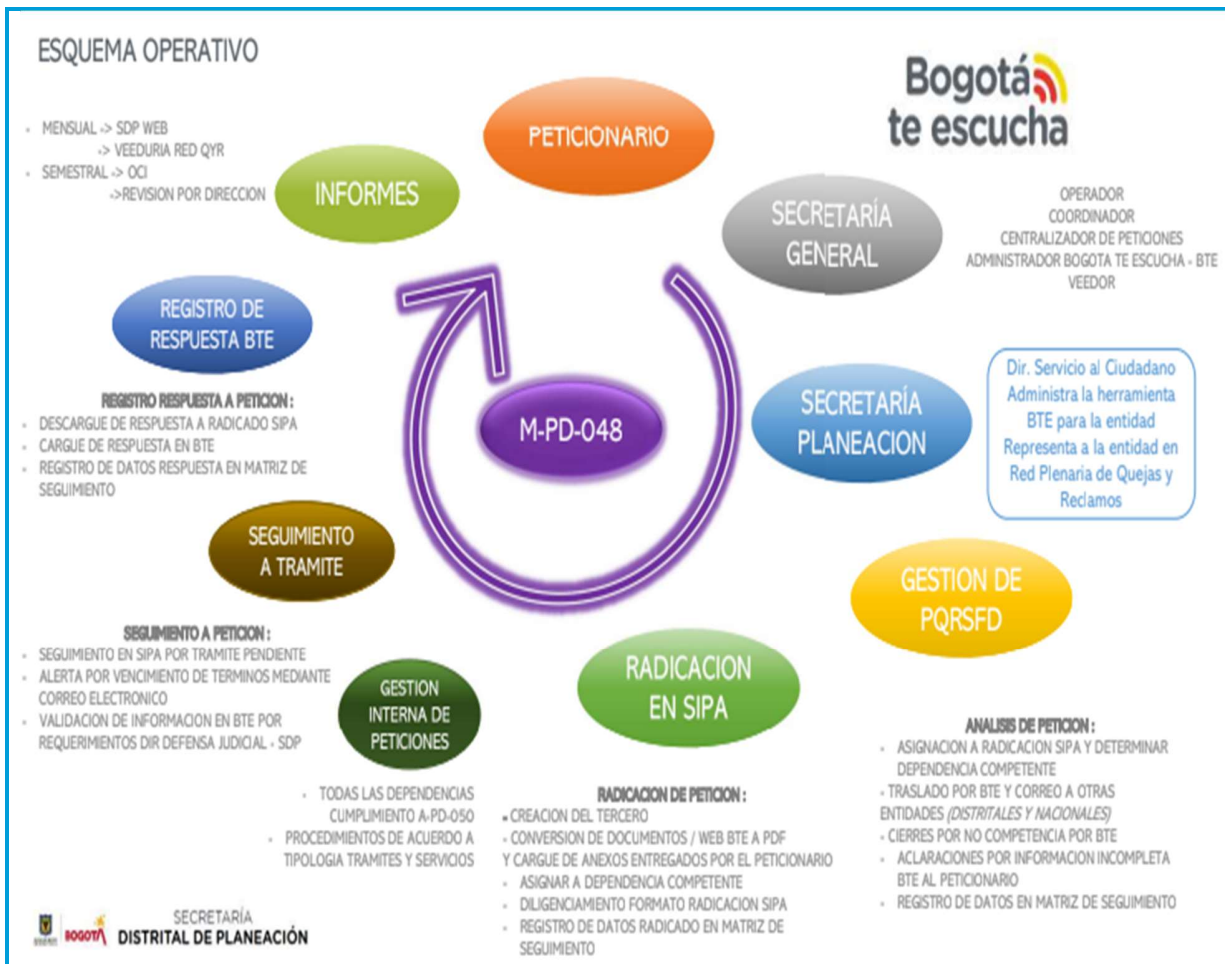
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

1. 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 previamente a el ingreso de 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 a la Ciudadanía

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.

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 para el mes de noviembre 2022.

Los términos de atención de los derechos de petición habían sido ampliados de conformidad con lo establecido en el Decreto 491 de 2020, mientras durara la emergencia sanitaria, pero 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, estableciendo que 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

2. Acumulado de peticiones registradas

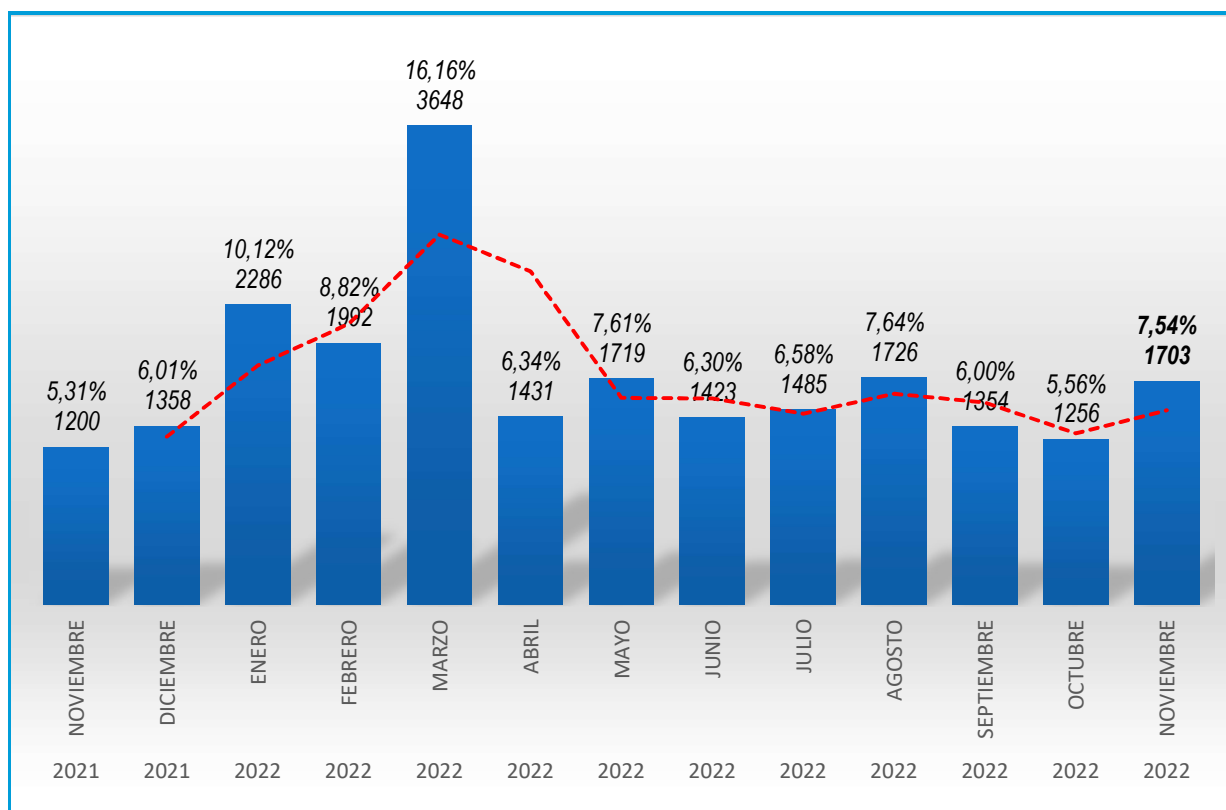
Para el presente informe se toma como fuente de datos el reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha, reporte procesado por la Secretaría General, por lo tanto la base de datos de la cual se extrae la información para el presente informe difiere de la anteriormente utilizada por lo tanto algunos datos pueden variar respecto a reportes previos.

En la **Grafica 1** se puede observar el comportamiento de las 22581 radicaciones registradas en el reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá Te Escucha procesado por la Secretaría General por mes de asignación para el periodo Noviembre 2021 – Noviembre 2022, de los cuales el 7.54%, corresponden al mes de noviembre de 2022 con 1703 solicitudes.

El mes con mayor número de peticiones por mes de asignación es marzo con el 16.16% es decir 3648 radicaciones y que se puede observar claramente en la gráfica como el mayor pico del periodo, le sigue el mes de enero con el 10.12% del total que corresponde a 2286 solicitudes y el mes de febrero se ubica en el tercer lugar con 1992 radicaciones que representan el 8.82%

Los meses con menor número de radicaciones del periodo son noviembre de 2021 con 1200 solicitudes que representan el 5.31% del total del periodo y octubre de 2022 con el 5.56% es decir 1256 radicaciones.

Grafica 1. Peticiones según mes de asignación



*Datos actualizados a reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá Te Escucha procesado por la Secretaría General Base consolidada enero -noviembre 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.

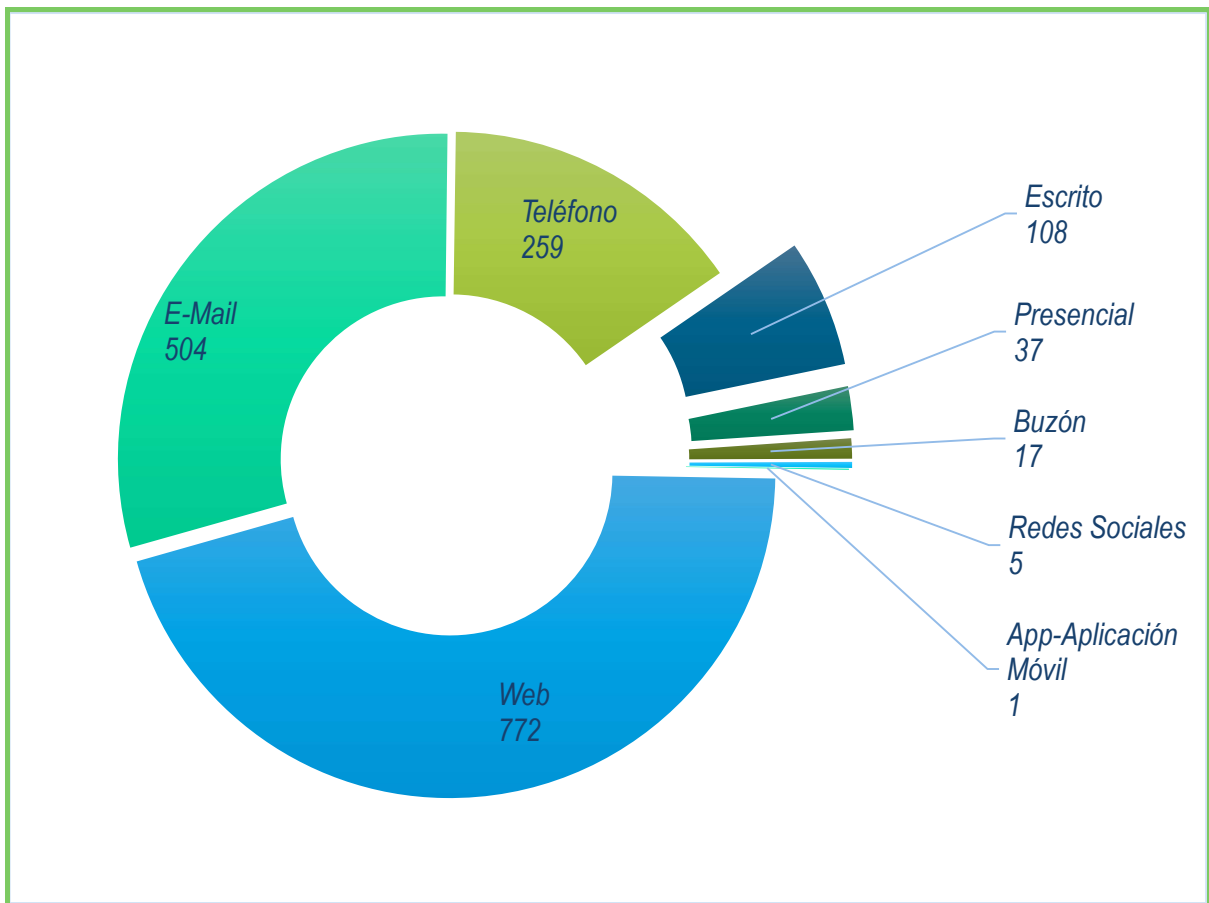
3. Canal de Ingreso de las radicaciones

Respecto al canal de ingreso de las solicitudes según mes de asignación, para noviembre de 2022 se observa que el canal con mayor número de radicaciones recibidas es el canal Web con 772 solicitudes presentando una participación del 45.33% del total de radicados del mes, manteniendo la tendencia registrada durante los últimos meses.

Los ingresos por E- Mail representaron el 29.59% con 504 solicitudes ubicándose como el segundo canal en importancia del mes de estudio, por el canal telefónico ingresaron 259 radicaciones es decir el 15.21%, por el medio escrito ingresaron 108 peticiones que representaron el 6.34%.

Presencialmente se realizaron 37 peticiones es decir el 2.17% del total de solicitudes registradas, por el Buzón de la entidad ingresaron 17 solicitudes que representan el 1%, por Redes Sociales ingresaron 5 radicaciones es decir una participación del 0.29%, ingreso un radicado App- Aplicación Móvil, en la **Grafica 2** se puede observar el comportamiento anteriormente descrito.

Grafica 2. Canal de Ingreso de las radicaciones noviembre 2022



**Datos actualizados a reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá Te Escucha procesado por la Secretaría General Base consolidada enero -noviembre 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*



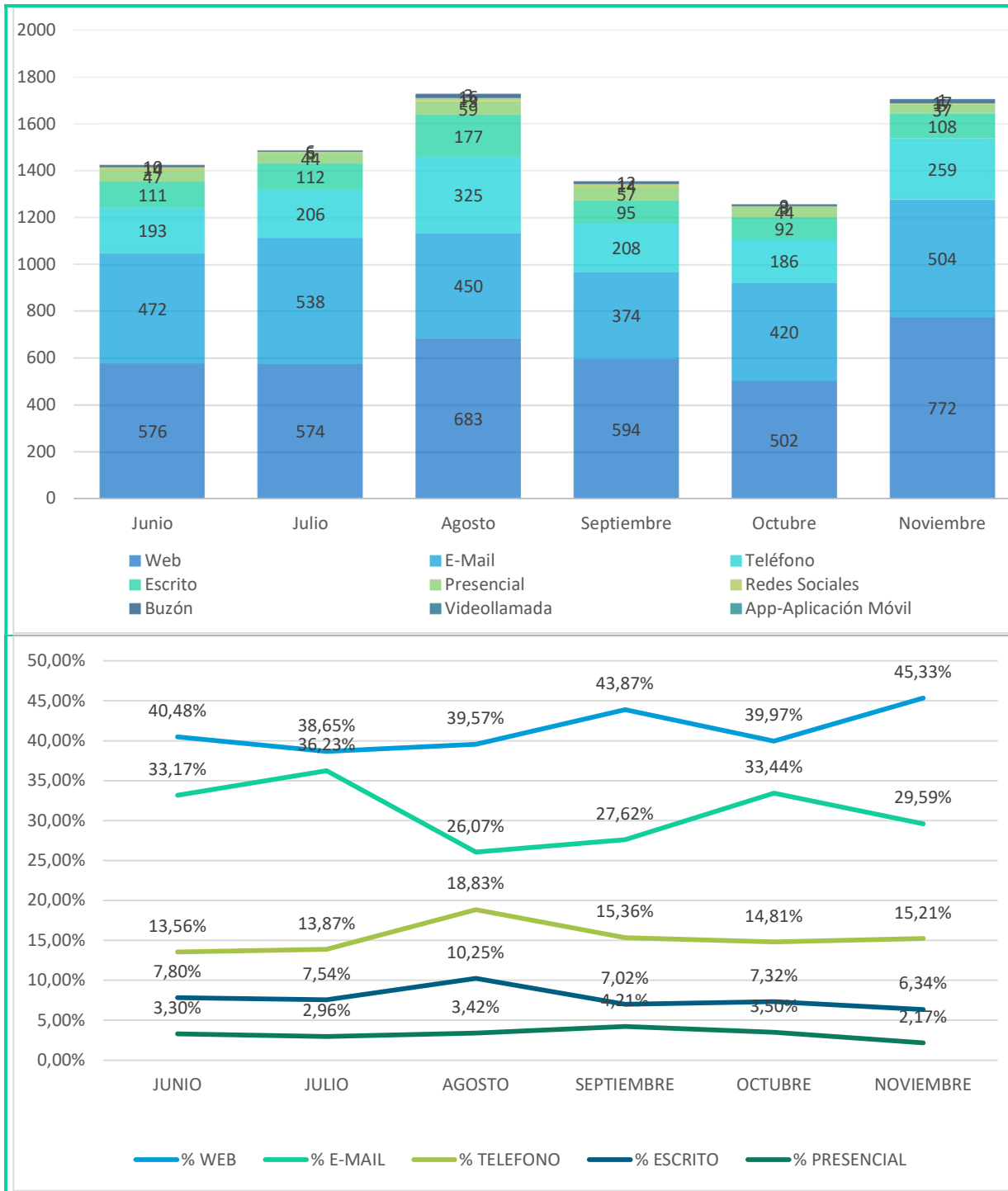
527 de 1999

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



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

Grafica 3. Canal de Ingreso de las radicaciones últimos 6 meses - según mes de asignación



* Datos actualizados a reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá Te Escucha procesado por la Secretaría General Base consolidada enero – noviembre 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.

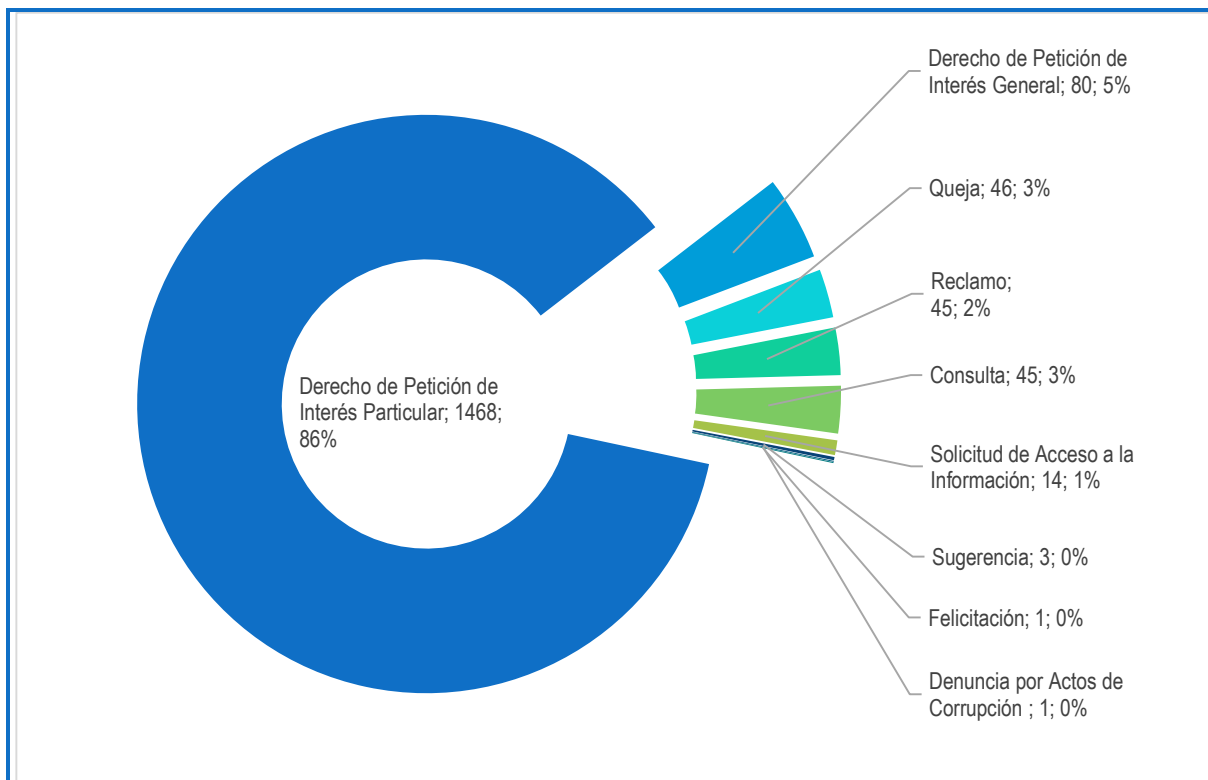
En la **Grafico 3** se observa el comportamiento mensual de las radicaciones por Canal de Ingreso en los últimos 6 meses según mes de asignación, el canal web se ubica como el mayor ingreso de solicitudes con un porcentaje de participación del 41.29% para el total del periodo, siendo noviembre con el 45.33% el mes con la participación más alta de los últimos 6 meses.

Los ingresos por E-Mail tienen un porcentaje de participación del 30.83% y el mes de julio se ubica como el de mayor número de solicitudes recibidas por este canal con el 36.23% del total de peticiones recibidas en ese mes, el canal telefónico presenta un porcentaje de participación del 15.39% siendo el mes de agosto el de mayor participación con el 18.83% respecto al total de solicitudes recibidas en ese mes, el canal escrito cuenta con una participación del 7.77%, el mes de agosto cuenta con la mayor participación del periodo con el 10.25% respecto al total de solicitudes recibidas en ese mes, los demás canales presentan una participación menor al 3.5%.

4. Tipología

Respecto a la tipología de las peticiones recibidas en el mes de noviembre según mes de asignación, encontramos que el 86.20% del total de las radicaciones son Derechos de Petición de Interés Particular, es decir 1468 radicaciones, manteniéndose la tendencia de los meses anteriores.

Grafica 4. Tipología de las radicaciones



* Datos actualizados a reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá Te Escucha procesado por la Secretaría General Base consolidada enero – noviembre 2022

Por la tipología Derecho de Petición de Interés General se presentaron 80 radicaciones que representaron el 4.70%, se presentaron 46 Quejas que correspondieron a el 2.70%, se registraron 45 Reclamos que representan el 2.64% al igual que las Consultas, se presentaron 14 Solicitudes de Acceso a la Información que correspondió al 0.82%, 3 Sugerencias que representaron el 0.18%, una denuncia por Actos de Corrupción y una Felicitación, el comportamiento descrito anteriormente se puede observar en la **Grafica 4**.

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

Tipo Petición	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Total General	Participación
Derecho de Petición de Interés Particular	1202	1241	1290	1251	1165	1468	7617	85,13%
Consulta	179	181	338	11	3	45	757	8,46%
Derecho de Petición de Interés General	23	35	63	52	48	80	301	3,36%
Queja	9	12	13	21	25	46	126	1,41%
Reclamo	5	13	15	14	11	45	103	1,15%
Solicitud de Acceso a la Información	5		5	2	1	14	27	0,30%
Denuncia por Actos de Corrupción		1	2	2		1	6	0,07%
Felicitación		1		1	2	1	5	0,06%
Sugerencia						3	3	0,03%
Solicitud de Copia		1			1		2	0,02%
Total general	1423	1485	1726	1354	1256	1703	8947	100,00%

* Datos actualizados a reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá Te Escucha procesado por la Secretaría General Base consolidada enero - noviembre 2022

En la **Tabla 2** se detalla la tipología de las radicaciones por mes de asignación en los últimos 6 meses, si se observa el porcentaje de participación total se encuentra que las tres principales tipologías son, Derecho de Petición de Interés Particular con el 85.13% del total, las consultas corresponden a el 8.46% y en tercer lugar se encuentran los Derecho de Petición de Interés General con el 3.36% del total del periodo.

5. Oportunidad de respuesta

Respecto a la oportunidad de respuesta de los radicados la Dirección de Servicio a la Ciudadanía ha asignado el personal registrado en la **Tabla 3** en los últimos 6 meses para atender oportunamente la demanda de la administración de las solicitudes del Sistema Bogotá Te Escucha, para el mes de noviembre 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 cinco 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
Últimos 6 meses**

Mes	Profesionales Asignados	Personal Asistencial DSC - Entrada	Personal Asistencial DSC - Salida	Total Personal Asignado	Cantidad de Radicados por mes de asignación
Junio	1	1	1	3	1423
Julio	1	1	1	3	1485
Agosto	1	2	2	5	1726
Septiembre	1	2	2	5	1354
Octubre	1	2	2	5	1256
Noviembre	1	2	2	5	1703
Promedio	1	2	2	4	8947

* Datos base Bogotá Te Escucha – Dirección de Servicio a la Ciudadanía

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 de asignación 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.

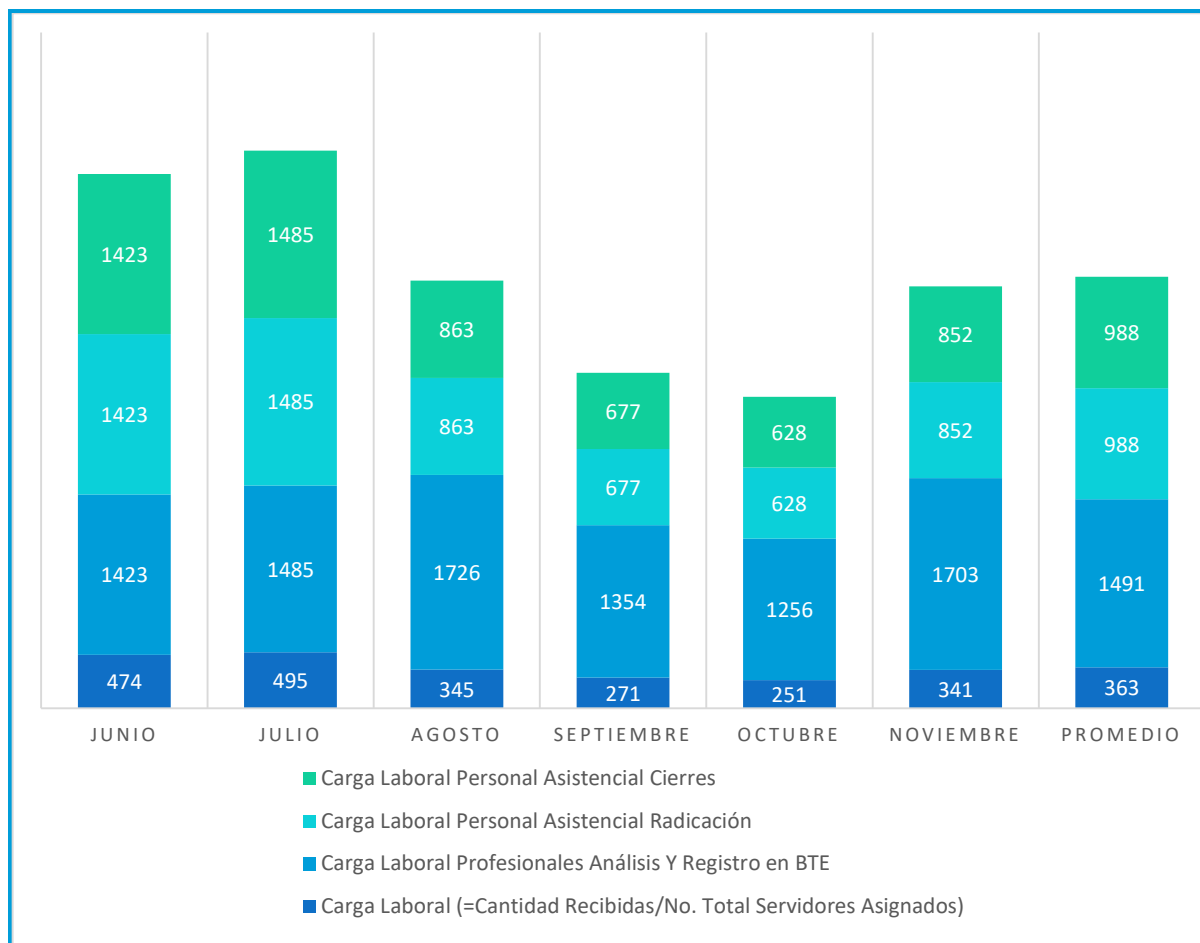
Tabla 4. Carga laboral mensual por personal asignado - Últimos 6 meses

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 por mes de asignación
Junio	474	1423	1423	1423	1423
Julio	495	1485	1485	1485	1485
Agosto	345	1726	863	863	1726
Septiembre	271	1354	677	677	1354
Octubre	251	1256	628	628	1256
Noviembre	341	1703	852	852	1703
Promedio	363	1491	988	988	8947

* Datos base Bogotá Te Escucha – Dirección de Servicio a la Ciudadanía

La carga laboral en el presente mes fue de 341 radicaciones por servidor, la carga para los profesionales en el presente mes fue de 1703 radicaciones por servidor, el personal asistencial de radicación presento una carga de 852 radicaciones por servidor en el mes de noviembre, finalmente la carga laboral para el personal asistencial de cierres fue de 852 radicaciones por persona, el comportamiento anteriormente descrito se puede observar en la **Grafica 4** del presente informe.

Grafica 4. Carga laboral mensual por personal asignado últimos 6 meses de 2022



* Datos actualizados a reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá Te Escucha procesado por la Secretaría General Base consolidada enero - noviembre 2022

Respecto a la oportunidad de herramienta Bogotá Te Escucha para lo corrido del año 2022 encontramos que los registros gestionados representan el 70.39% del total de radicados asignados es decir 14095 solicitudes y las peticiones pendientes representan el 29.61% del total con 5928 radicaciones, siendo el estado En trámite - Por asignación el que representa mayor numero de radicados con 4698 lo que representa el 23.46% del total de radicados del año, el comportamiento anteriormente descrito se puede detallar en la **Tabla 4**, en la cual se discrimina la oportunidad de los radicados ingresados con el estado actual del mismo.

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.

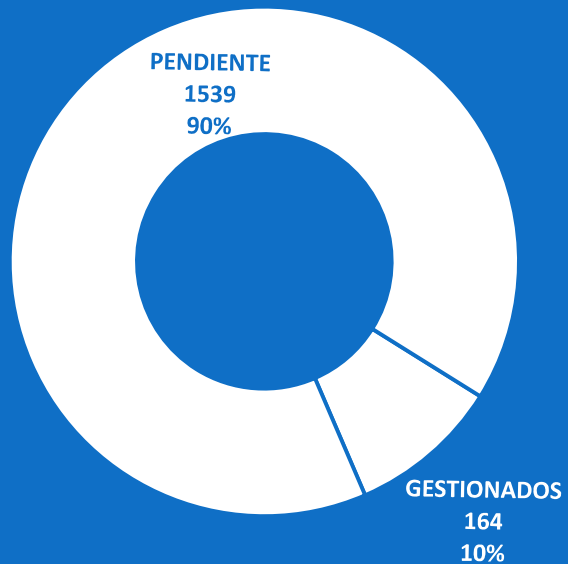
Tabla 4. Oportunidad Bogotá Te Escucha -Año 2022

Estado	Radicados	Participación	Estado	Radicados	Participación
GESTIONADOS	14095	70,39%	PENDIENTE	5928	29,61%
Solucionado - Por asignación	6461	32,27%	En trámite - Por asignación	4698	23,46%
Solucionado - Por respuesta definitiva	3976	19,86%	En trámite - Por respuesta preparada	1013	5,06%
Solucionado - Por traslado	2372	11,85%	En trámite por asignar - trasladar	84	0,42%
Cerrado - Por no competencia	776	3,88%	Por aclarar - por solicitud aclaración	37	0,18%
Cerrado - Sin recurso de reposición	410	2,05%	En trámite - Por traslado	34	0,17%
Cerrado por vencimiento de términos	66	0,33%	Registro - con preclasificación	30	0,15%
Cierre por desistimiento expreso	8	0,04%	Notificado - Para recurso de reposición	26	0,13%
Solucionado por asignar - Trasladar	7	0,03%	En trámite - Por respuesta parcial	2	0,01%
En trámite - Por respuesta preparada	7	0,03%	Con solicitud de cierre	2	0,01%
Con respuesta a recurso de reposición	3	0,01%	Solucionado - Por respuesta definitiva	1	0,00%
Con respuesta aclaración	3	0,01%	Por ampliar - por solicitud ampliación	1	0,00%
Solucionado - Registro con preclasificación	2	0,01%			
Cancelado - Por no petición	1	0,00%			
Cerrado - Por respuesta consolidada	1	0,00%			
Con respuesta ampliación	1	0,00%			
Con solicitud de cierre	1	0,00%			
Total general	20023	100,00%			

Para el mes de noviembre, los registros gestionados representan el 9.63% del total de radicados asignados es decir 164 solicitudes, las peticiones pendientes representan el 90.37% del total con 1539 radicaciones, de las cuales 1515 es decir el 88.96% de los radicados del mes se encuentran en el estado En trámite - Por asignación el comportamiento anteriormente descrito se puede detallar al observar en la **Grafica 5**.

Estado	Radicados	Participación
GESTIONADOS	164	9,63%
Solucionado - Por traslado	146	8,57%
Solucionado - Por respuesta definitiva	10	0,59%
Cerrado - Por no competencia	7	0,41%
Solucionado - Por asignación	1	0,06%
PENDIENTE	1539	90,37%
En trámite - Por asignación	1515	88,96%
En trámite por asignar - trasladar	11	0,65%
En trámite - Por traslado	9	0,53%
Registro - con preclasificación	2	0,12%
Solucionado - Por respuesta definitiva	1	0,06%
En trámite - Por respuesta preparada	1	0,06%
Total general	1703	100,00%

Grafica 5. Oportunidad Bogotá Te Escucha Noviembre



* Datos actualizados a reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá Te Escucha procesado por la Secretaría General Base consolidada enero - noviembre 2022

6. 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

Tema / subtema	Radicados	Participación
Asistencia Social	14	0,82%
<i>Bogotá solidaria en casa - Base de datos maestra de posibles beneficiarios</i>	13	0,76%
<i>SISBEN - Trámites y/o Servicios</i>	1	0,06%
Urbanismo - vivienda	73	4,29%
Subtemas que no corresponden a trámites y/o servicios de la entidad	67	3,93%
<i>Aplicativos</i>	2	0,12%
<i>Trámites Servicios o Cumplimiento de Normas</i>	2	0,12%
<i>Administración del Recurso Humano</i>	1	0,06%
<i>Antenas de Telecomunicaciones (Licencias Normatividad o Presunta Infracción a la Norma Urbanística)</i>	1	0,06%
(En blanco)	1616	94,89%
Total general	1703	100,00%

* Datos actualizados a reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá Te Escucha procesado por la Secretaría General Base consolidada enero - noviembre 2022

En la **Tabla No. 5** se encuentra la distribución de los radicados asignados para el mes de noviembre por la categoría Tipo de Trámite, se observa que para el tema Asistencia Social se registraron 14 radicados que representan el 0.82%, por el subtema Bogotá Solidaria en casa - Base de datos maestra de posibles beneficiarios se registraron 13 radicaciones y por el subtema SISBEN - Trámites y/o Servicios se presentó 1 radicación que representaron el 0.06% del total.

Por el tema Urbanismo – vivienda se recibieron 73 radicaciones que represento el 4.29% de las solicitudes del mes, el subtema con mayor número de radicaciones de este ítem es el Subtemas que no corresponden a trámites y/o servicios de la entidad con 67 radicados con el 3.93%, se presentan 2 radicaciones por aplicativos, 2 radiaciones por Trámites Servicios o Cumplimiento de Normas, se registra una radicación por Administración del Recurso Humano y una radicación por Antenas de Telecomunicaciones (Licencias Normatividad o Presunta Infracción a la Norma Urbanística).

El detalle de los Subtemas de las Radicaciones por Tramite o Servicio se puede observar en la **Tabla No. 6** en la cual se puede observar los radicados gestionados y los pendientes.

Tabla 6. Subtemas de las Radicaciones - Detalle

Tema / subtema	GESTIONADOS	PENDIENTE	Total general	Participación
ASISTENCIA SOCIAL	14		14	0,82%
Bogotá solidaria en casa - base de datos maestra de posibles beneficiarios	13		13	0,76%
Servicio a la ciudadanía	9		9	0,53%
Atención de solicitudes ciudadanas	2		2	0,12%
(En blanco)	1		1	0,06%
Proceso misional	1		1	0,06%
Sisbén - Tramites y/o servicios	1		1	0,06%
Ingreso de un reclamo queja o sugerencia en el sistema distrital de quejas y soluciones	1		1	0,06%
URBANISMO - VIVIENDA	73		73	4,29%
Subtemas que no corresponden a trámites y/o servicios de la entidad	67			0,00%
Aplicativos	2		2	0,12%
(En blanco)	1		1	0,06%
Atención de solicitudes ciudadanas	1		1	0,06%
Tramites servicios o cumplimiento de normas	2		2	0,12%
(En blanco)	2		2	0,12%
Administración del recurso humano	1		1	0,06%
Proceso misional	1		1	0,06%
Antenas de telecomunicaciones (licencias normatividad o presunta infracción a la norma urbanística)	1		1	0,06%
(En blanco)	1		1	0,06%
(en blanco)	77	1539	1616	94,89%
(En blanco)		815	815	47,86%
Ingreso de un reclamo queja o sugerencia en el sistema distrital de quejas y soluciones		246	246	14,45%
Proceso misional	56	142	198	11,63%
Proyectos y servicios sociales de la SDIS		135	135	7,93%
Atención de solicitudes ciudadanas		79	79	4,64%
Atención a personas o familias en emergencia social.		37	37	2,17%
Sisbén		24	24	1,41%
Servicio a la ciudadanía		14	14	0,82%
Tienda catastral	9	2	11	0,65%
Atención integral a personas con discapacidad familias cuidadoras y cuidadores de personas con discapacidad.	7	4	11	0,65%
Proceso estratégico		7	7	0,41%
Atención e información a usuarios en la secretaria distrital de salud		6	6	0,35%
Alta consejería para los derechos de las víctimas la paz y la reconciliación - alta consejería	1	5	6	0,35%
Subsidio para personas mayores	2	1	3	0,18%
Planeación		3	3	0,18%
Proceso de apoyo a la misión		3	3	0,18%
Servicio integral de atención a la ciudadanía		3	3	0,18%

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



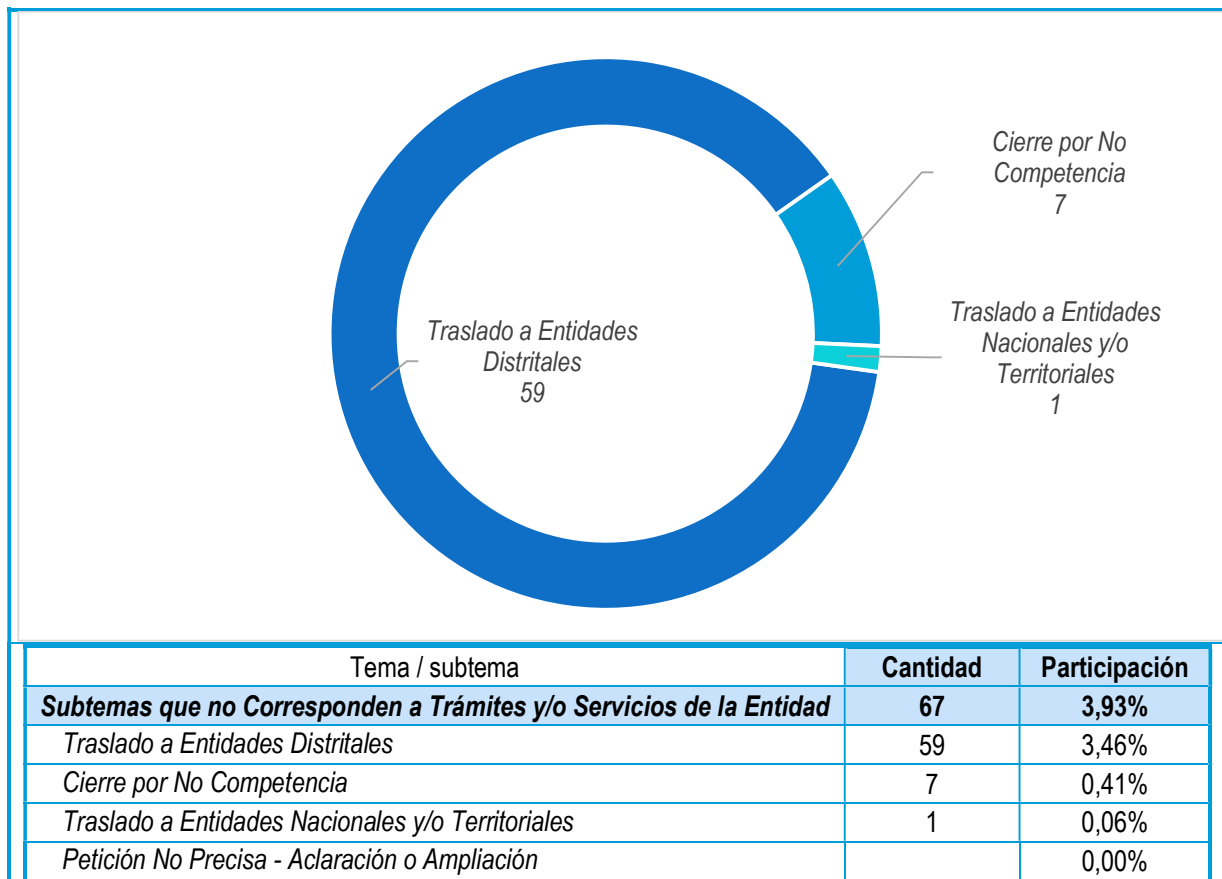
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Información relacionada con la contratación pública distrital - contratación a la vista		3	3	0,18%
Proceso de apoyo a la gestión		3	3	0,18%
Educación superior para estudiantes (subsidiados créditos condonación)	2		2	0,12%
Autorizaciones		2	2	0,12%
Social mi vital alimentario.		2	2	0,12%
Gratuidad en salud		1	1	0,06%
Asesoría y orientación a la ciudadanía		1	1	0,06%
Publicaciones de la SDIS		1	1	0,06%
Total general	164	1539	1703	100,00%

* Datos actualizados a reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá Te Escucha procesado por la Secretaría General Base consolidada enero - noviembre 2022

7. 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



* Datos actualizados a reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá Te Escucha procesado por la Secretaría General Base consolidada enero - noviembre 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 7 radicaciones por este subtema que representaron el 0.41% del total de radicaciones.
- ✓ **“Traslado por no competencia”** Corresponde a peticiones que una vez analizadas no responden 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 59 radicaciones por el subtema Traslado a entidades distritales que representaron el 3.46% y se presentó un Traslado a Entidades Nacionales y/o Territoriales es decir el 0.06% del total de radicaciones del periodo.

8. Áreas Responsables y Oportunidad de Respuesta

Tabla 7. Cuadro comparativo áreas responsables vs oportunidad de respuesta

Dependencia Responsable	Gestionado	Pendiente	Total General	Participación
BS.IMG. Servicio al Ciudadano	81	999	1080	63,42%
Atención Dirección Servicio al Ciudadano		482	482	28,30%
Análisis Petición	61		61	3,58%
Radicar Petición	1	21	22	1,29%
SISBEN		19	19	1,12%
D. Servicio al Ciudadano	6	12	18	1,06%
D. Economía Urbana	9		9	0,53%
Oficina de Control Disciplinario	4	1	5	0,29%
D. Diversidad Sexual		4	4	0,23%
D. Sistemas	1		1	0,06%
D. Información Cartografía y Estadística		1	1	0,06%
D. Gestión Humana	1		1	0,06%
Total general	164	1539	1703	100,00%

* Datos actualizados a reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá Te Escucha procesado por la Secretaría General Base consolidada enero - noviembre 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.

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.

En la **Tabla 7** 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.

De las 1703 solicitudes asignadas en el mes de noviembre el 63.42% es decir 1080 radicaciones estuvieron a cargo de *BS.IMG. Servicio al Ciudadano*, el 28.30% de las solicitudes es decir 482 estuvieron en la dependencia *Atención Dirección Servicio al Ciudadano*, 61 radicaciones se encontraban en la dependencia *Análisis Petición* con una participación del 3,58%, y 22 solicitudes es decir el 1.29% de las radicaciones se encontraban en la dependencia *Radicar Petición*, las solicitudes por SISBEN representan el 1,12% con 19 radicaciones y en la D. Servicio al Ciudadano se registraron 18 solicitudes que representaron el 1,06% del total del mes.

Estas seis dependencias sumadas equivalen al 98.77% del total de radicaciones del mes de noviembre y están relacionadas con la Dirección de Servicio a la Ciudadanía 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.

9. 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, estableciendo que 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.
- De las 22581 radicaciones registradas en el reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá Te Escucha procesado por la Secretaría General por mes de asignación para el periodo Noviembre 2021 – Noviembre 2022, de los cuales el 7.54%, corresponden al mes de noviembre de 2022 con 1703 solicitudes, el mes con mayor número de peticiones por mes de asignación es marzo con el 16.16% es decir 3648 radicaciones y que se puede observar claramente en la gráfica como el mayor pico del periodo, le sigue el mes de enero con el 10.12% del total que corresponde a 2286 solicitudes y el mes de febrero se ubica en el tercer lugar con 1992 radicaciones que representan el 8.82%, los meses con menor número de radicaciones del periodo son noviembre de 2021 con 1200 solicitudes que representan el 5.31% del total del periodo y octubre de 2022 con el 5.56% es decir 1256 radicaciones.
- Respecto al canal de ingreso de las solicitudes según mes de asignación, radicaciones noviembre de 2022 se observa que el canal con mayor número de radicaciones recibidas es el canal Web con 772 solicitudes presentando una participación del 45.33% del total de radicados del mes, manteniendo la tendencia registrada durante los últimos meses. los

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.

ingresos por E- Mail representaron el 29.59% con 504 solicitudes ubicándose como el segundo canal en importancia del mes de estudio, por el canal telefónico ingresaron 259 radicaciones es decir el 15.21%, por el medio escrito ingresaron 108 peticiones que representaron el 6.34%, presencialmente se realizaron 37 peticiones es decir el 2.17% del total de solicitudes registradas, por el Buzón de la entidad ingresaron 17 solicitudes que representan el 1%, por Redes Sociales ingresaron 5 radicaciones es decir una participación del 0.29%, ingreso un radicado App-Aplicación Móvil.

- Respecto a la tipología de las peticiones recibidas en el mes de noviembre según mes de asignación, encontramos que el 86.20% del total de las radicaciones son Derechos de Petición de Interés Particular, es decir 1468 radicaciones, manteniéndose la tendencia de los meses anteriores, por la tipología Derecho de Petición de Interés General se presentaron 80 radicaciones que representaron el 4.70%, se presentaron 46 Quejas que correspondieron a el 2.70%, se registraron 45 Reclamos que representan el 2.64% al igual que las Consultas, se presentaron 14 Solicitudes de Acceso a la Información que correspondió al 0.82%, 3 Sugerencias que representaron el 0.18%, una denuncia por Actos de Corrupción y una Felicitación.
- La carga laboral en el presente mes fue de 341 radicaciones por servidor, la carga para los profesionales en el presente mes fue de 1703 radicaciones por servidor, el personal asistencial de radicación presento una carga de 852 radicaciones por servidor en el mes de noviembre, finalmente la carga laboral para el personal asistencial de cierres fue de 852 radicaciones por persona.
- Respecto a la oportunidad de herramienta Bogotá Te Escucha para lo corrido del año 2022 encontramos que los registros gestionados representan el 70.39% del total de radicados asignados es decir 14095 solicitudes y las peticiones pendientes representan el 29.61% del total con 5928 radicaciones, siendo el estado En trámite - Por asignación el que representa mayor número de radicados con 4698 lo que representa el 23.46% del total de radicados del año.
- De las 1703 solicitudes asignadas en el mes de noviembre el 63.42% es decir 1080 radicaciones estuvieron a cargo de BS.IMG. Servicio al Ciudadano, el 28.30% de las solicitudes es decir 482 estuvieron en la dependencia Atención Dirección Servicio al Ciudadano, 61 radicaciones se encontraban en la dependencia Análisis Petición con una participación del 3,58%, y 22 solicitudes es decir el 1.29% de las radicaciones se encontraban en la dependencia Radicar Petición, las solicitudes por SISBEN representan el 1,12% con 19 radicaciones y en la D. Servicio al Ciudadano se registraron 18 solicitudes que representaron el 1,06% del total del mes, estas seis dependencias sumadas equivalen al 98.77% del total de radicaciones del mes de noviembre y están relacionadas con la Dirección de Servicio a la Ciudadanía 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.