

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: Diciembre 2022

Enero 2023

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.

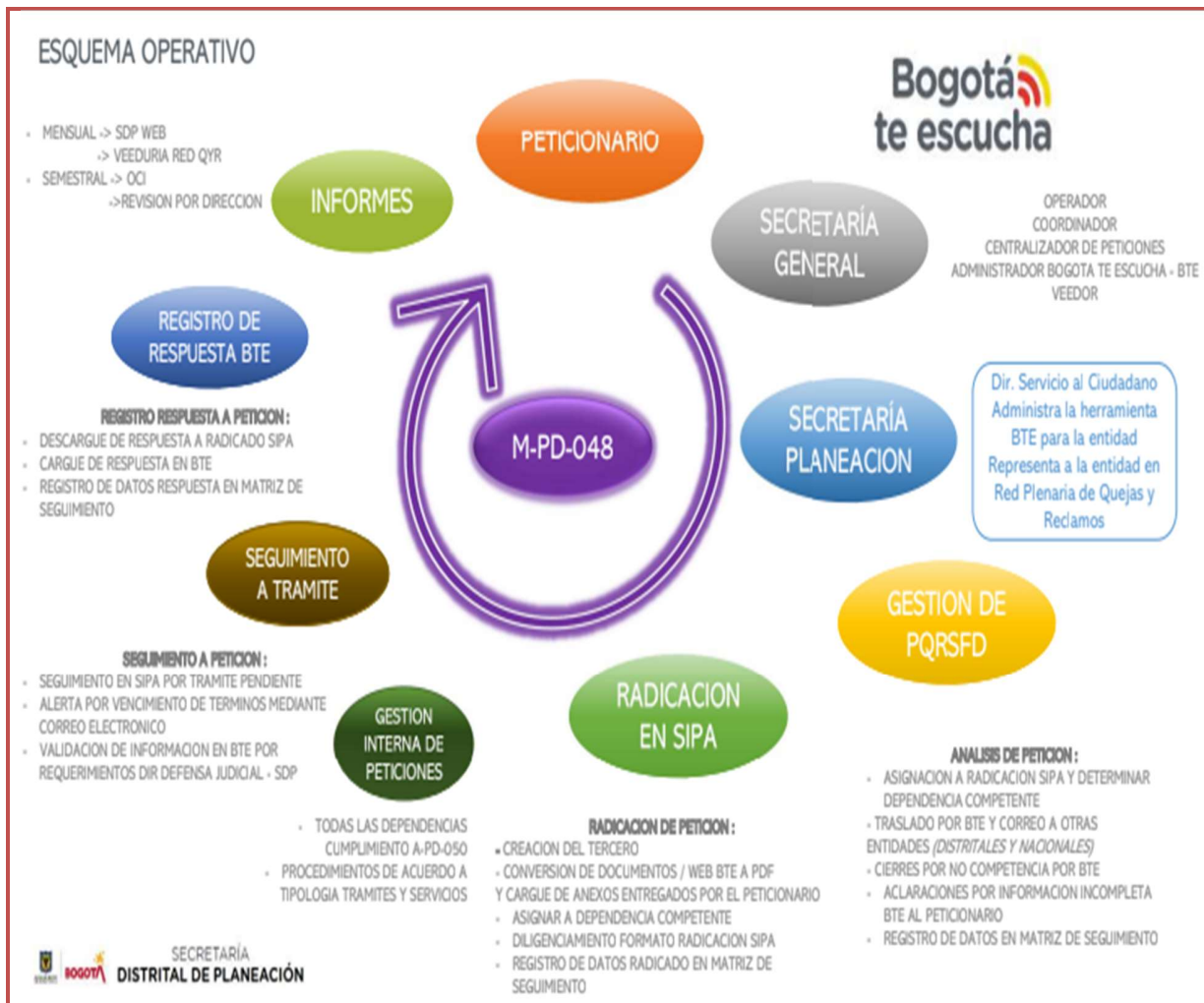
## Tabla de contenido

Introducción .....	3
1. Acumulado de peticiones registradas .....	5
2. Canal de Ingreso de las radicciones .....	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 .....	14
8. Conclusiones.....	16

## 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 – Diciembre 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.

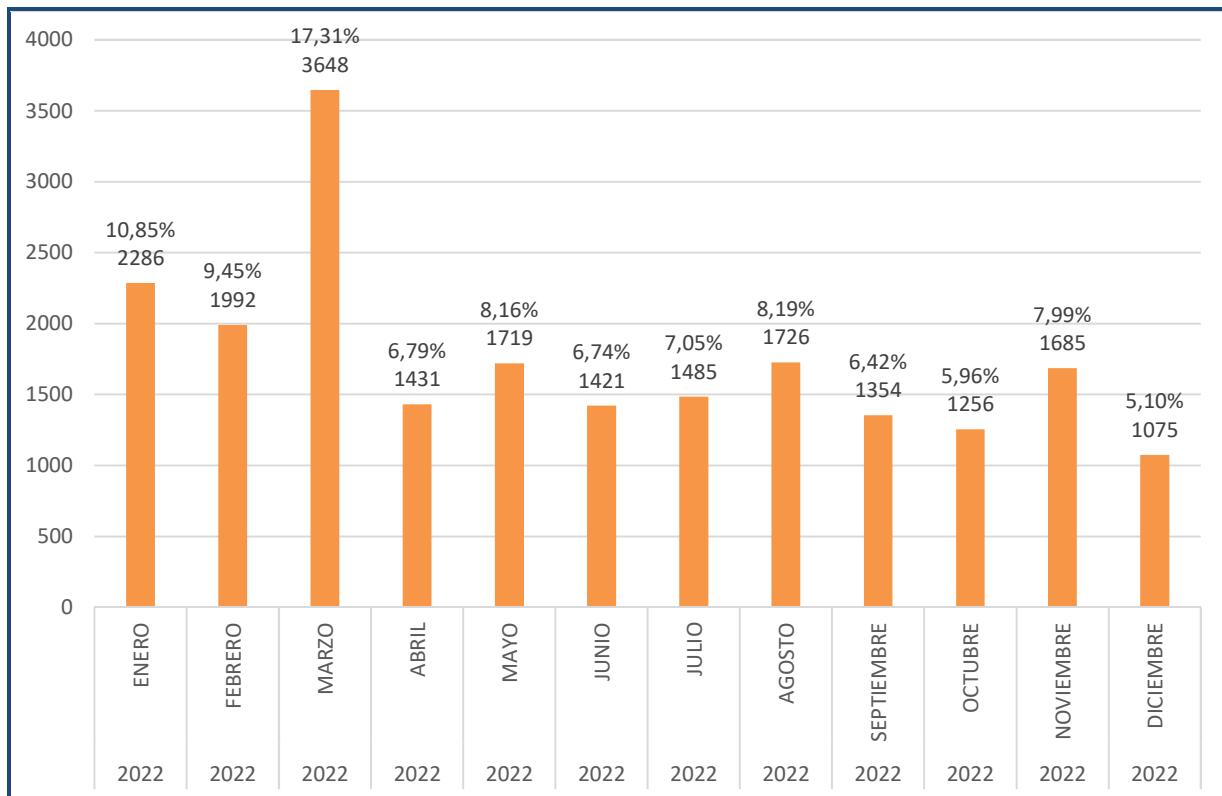
**Tabla 1. Términos de atención de los derechos de petición - Ley 1755 de 2015**

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 previos.

**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 - diciembre 2022*

En la Grafica 1 se puede observar el comportamiento de las 21078 radicaciones registradas en el reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te Escucha procesado por la Secretaría General para el periodo enero – diciembre 2022 por mes de asignación, de los cuales el 5.10%, corresponden al mes de diciembre con 1075 solicitudes.

El mes con mayor número de peticiones por mes de asignación del año 2022, es marzo con el 17.31% es decir 3648 radicaciones, le sigue el mes de enero con el 10.85% del total que corresponde a 2286 solicitudes y el mes de febrero se ubica en el tercer lugar con 1992 radicaciones que representan el 9.45%

Los meses con menor numero de radicaciones del periodo son diciembre de 2022 con 1075 solicitudes que representan el 5.1% del total del periodo y octubre de 2022 con el 5.96% es decir 1256 radicaciones.

PBX: 335 8000  
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111

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



527 de 1999

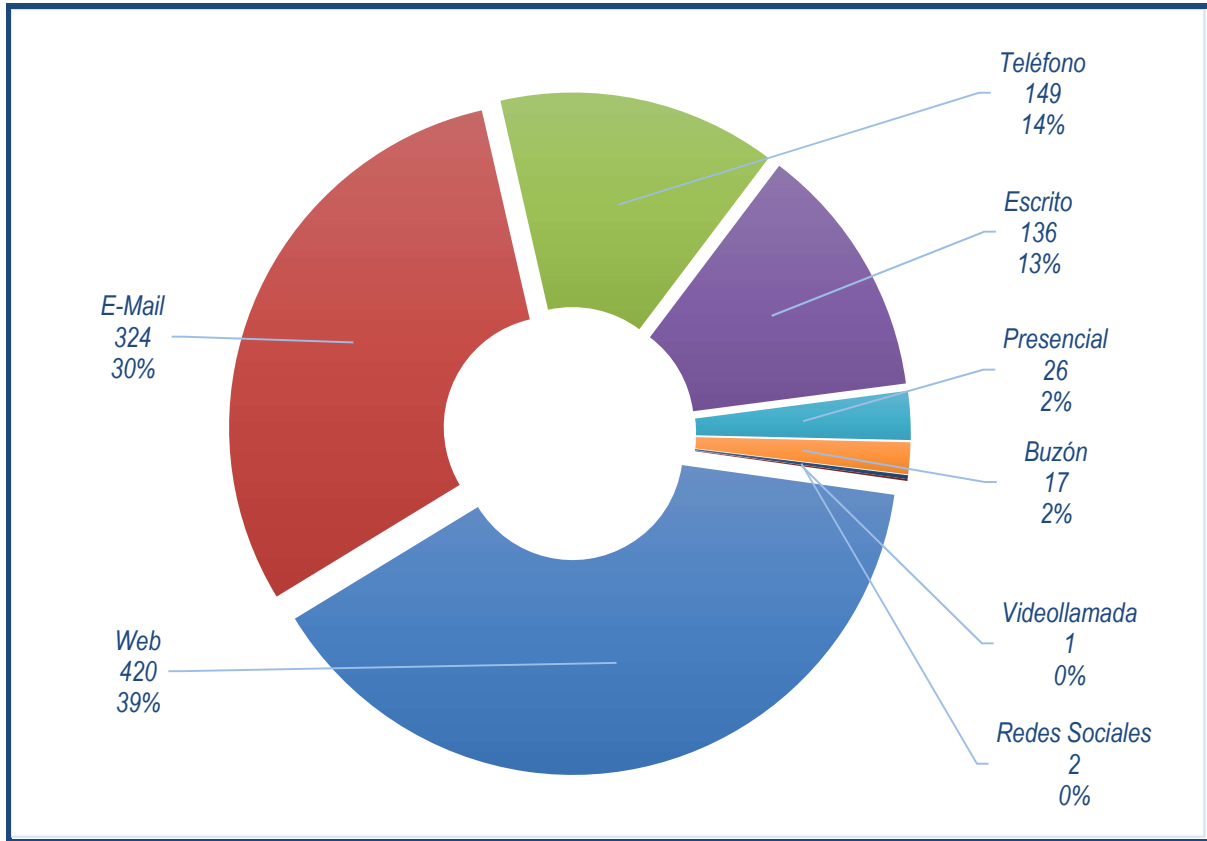
*Original que fue generado digitalmente  
Del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley*



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

## 2. Canal de Ingreso de las radicaciones

**Grafica 2.** Participación por canal diciembre de 2022 según mes de registro



\*Datos actualizados a reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha procesado por la Secretaría General Base consolidada enero - diciembre 2022

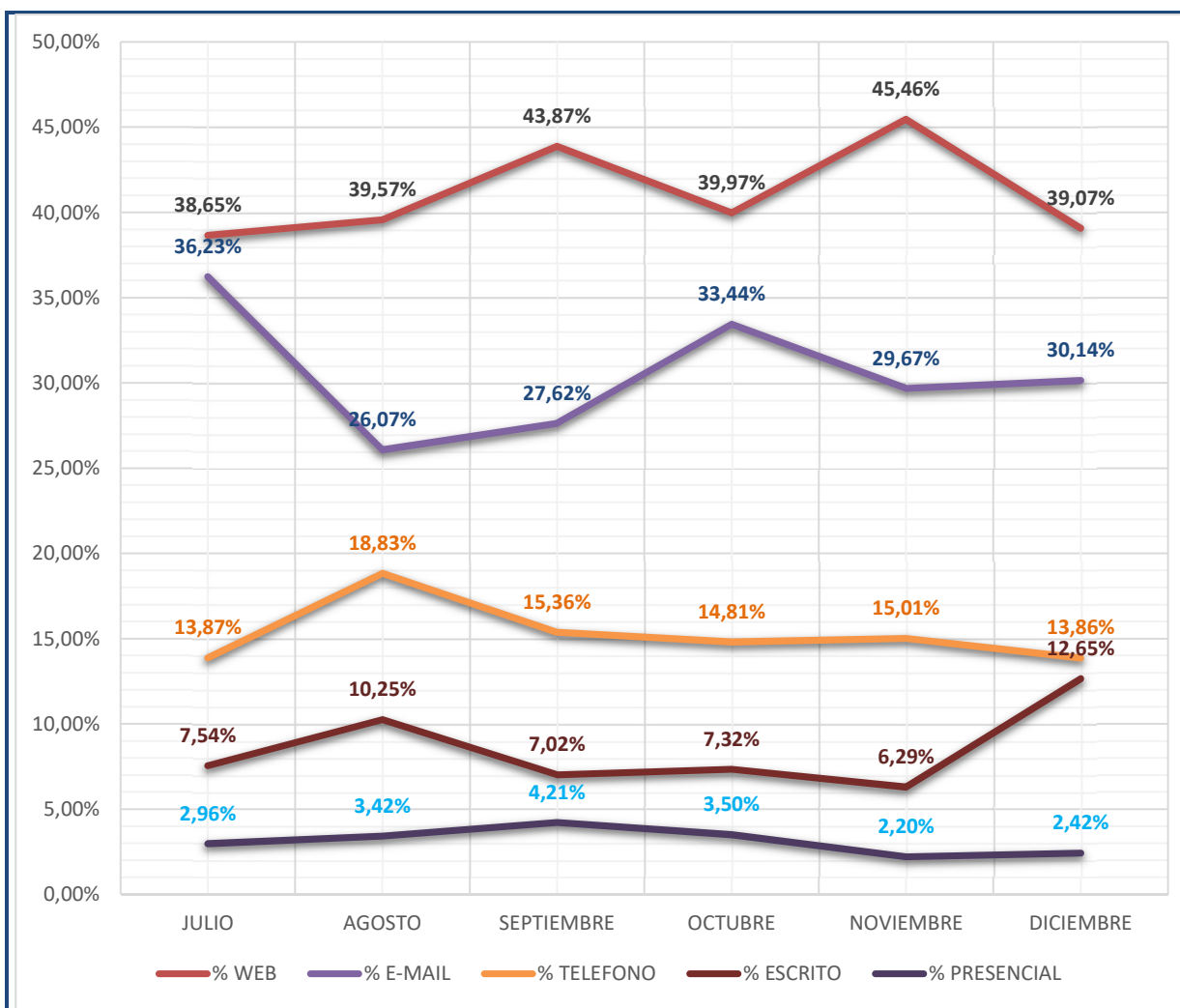
Respecto al canal de ingreso de las radicaciones para el mes de diciembre de 2022 según mes asignación, se observa que el canal web se ubica como el de mayor numero de radicaciones recibidas con 420<sup>1</sup> radicaciones es decir tiene una participación del 39.07% del total de radicados (1075), manteniendo la tendencia registrada durante los últimos meses.

Los ingresos por E- Mail representaron el 30.14% con 324 solicitudes, por el canal telefónico ingresaron 149 radicaciones es decir el 13.86%, por el medio escrito ingresaron 136 peticiones que representaron el 12.65%, presencialmente se realizaron 26 peticiones es decir el 2.42% por el Buzón de la entidad ingresaron 17 solicitudes que representan el 1.58%, por Redes Sociales ingresaron 2 radicaciones que representaron el 0.19%, del total de radicaciones del mes e ingreso una solicitud por videollamada que representa el 0.09% del total del mes, en la **Grafica 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.

En la **Grafico 3** se observa el comportamiento mensual de las radicaciones según mes de asignación y los cinco primeros canales de ingreso, el canal que mayor número de solicitudes recibe en los últimos seis meses es el canal web, con un porcentaje de participación entre el 38.65% en su rango más bajo y 45.46% en su rango más alto, seguido del E-Mail con un porcentaje de participación entre el 26.07% en su rango más bajo y 36.23% en su rango más alto, le sigue el canal telefónico con un porcentaje de participación entre el 13.86% en su rango más bajo y 18.83% en su rango más alto, el canal escrito se ubica en el cuarto lugar de importancia en el periodo de estudio con un porcentaje de participación entre el 6.29% en su rango más bajo y 12.65% en su rango más alto, por último en el quinto lugar con un porcentaje de participación entre el 2.20% en su rango más bajo y 4.21% en su rango más alto se encuentra el canal presencial.

**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 - diciembre 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



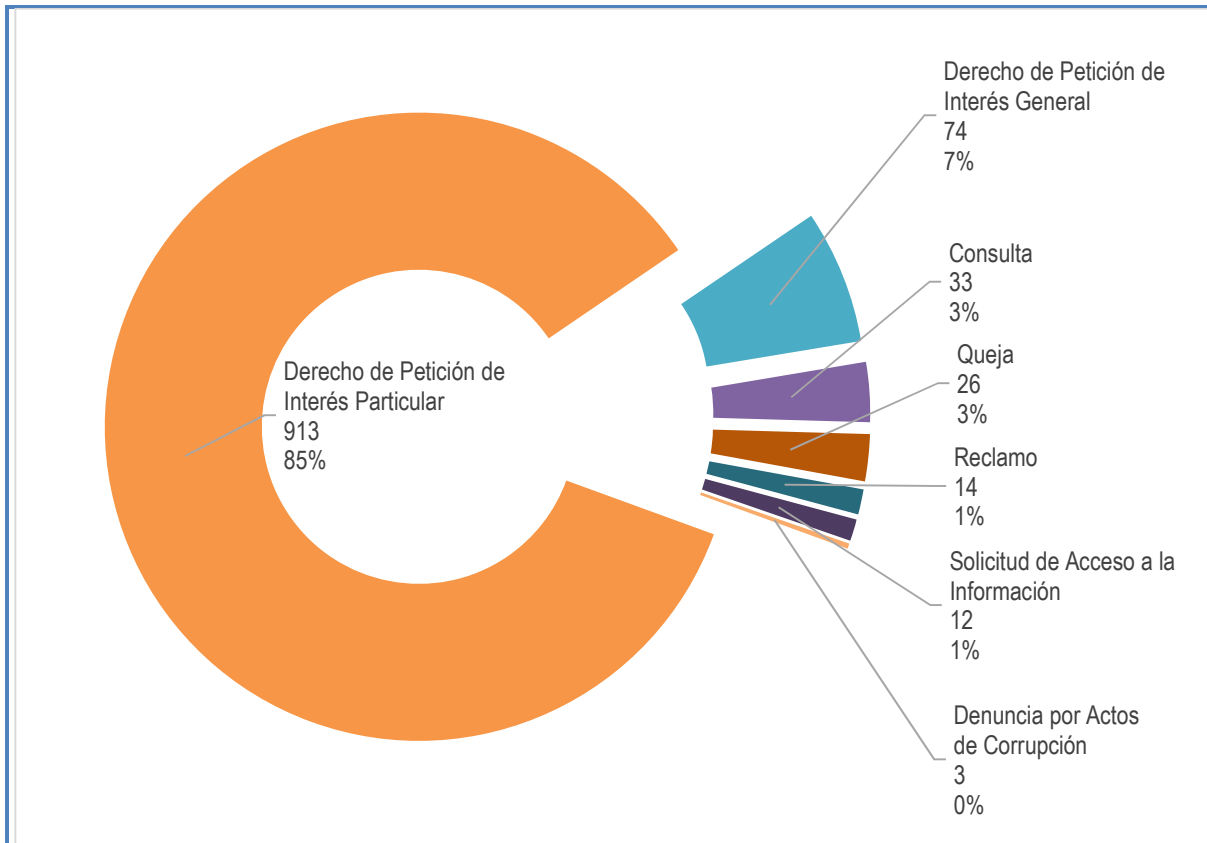
ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



### 3. Tipología

Respecto a la tipología de las peticiones recibidas según mes de asignación, encontramos que el 84.93% del total son peticiones de interés particular, es decir 913 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 - diciembre 2022

Por la tipología *Derecho de Petición de Interés General* se presentaron 74 radicaciones en el mes de diciembre que representaron el 6.88%, el 3.07% de los radicados correspondió a Consultas es decir 33 radicaciones, se presentaron 26 *Quejas* que correspondieron a el 2.42%, del total de radicaciones, los *Reclamos* representaron el 1.30% con 14 radicaciones, se registraron 12 *Solicitudes de Acceso a la Información* que correspondió al 1.12%, y se presentaron 3 Denuncias por Actos de Corrupción que representaron el 0.28% el comportamiento descrito anteriormente se puede observar en la **Grafica 4** y en la **Tabla 2** que detalla el comportamiento de las radicaciones 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 84.7% del total , las consultas que corresponden a el 7.69% y en tercer lugar se encuentran los *Derechos de Petición de Interés General* con el 4.09% del total del periodo.



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

Tipo Petición	Julio	Agosto	Sept	Oct	Nov	Dic	Total general	Participación
Derecho de Petición de Interés Particular	1239	1246	1251	1164	1455	913	7268	84,70%
Consulta	183	384	11	4	45	33	660	7,69%
Derecho de Petición de Interés General	35	63	52	48	79	74	351	4,09%
Queja	12	12	21	25	44	26	140	1,63%
Reclamo	13	14	14	11	44	14	110	1,28%
Solicitud de Acceso a la Información		5	2	1	14	12	34	0,40%
Denuncia por Actos de Corrupción	1	2	2			3	8	0,09%
Felicitación	1		1	2	1		5	0,06%
Sugerencia					3		3	0,03%
Solicitud de Copia	1			1			2	0,02%
<b>Total general</b>	<b>1485</b>	<b>1726</b>	<b>1354</b>	<b>1256</b>	<b>1685</b>	<b>1075</b>	<b>8581</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 Base consolidada enero - diciembre 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 los últimos 6 meses 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 diciembre 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.

**Tabla 3. Cantidad de personal asignado profesional y asistencial**

Mes	Profesionales Asignados	Personal Asistencial DSC - Entrada	Personal Asistencial DSC - Salida	Total Personal Asignado	Cantidad de Radicados por mes de asignación
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	1685
Diciembre	1	2	2	5	1075
<b>Promedio</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>8581</b>

*\* Datos base Bogotá Te Escucha – 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*



*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 **Tabla 4** se puede observar la evolución de la carga laboral de los últimos seis meses 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**

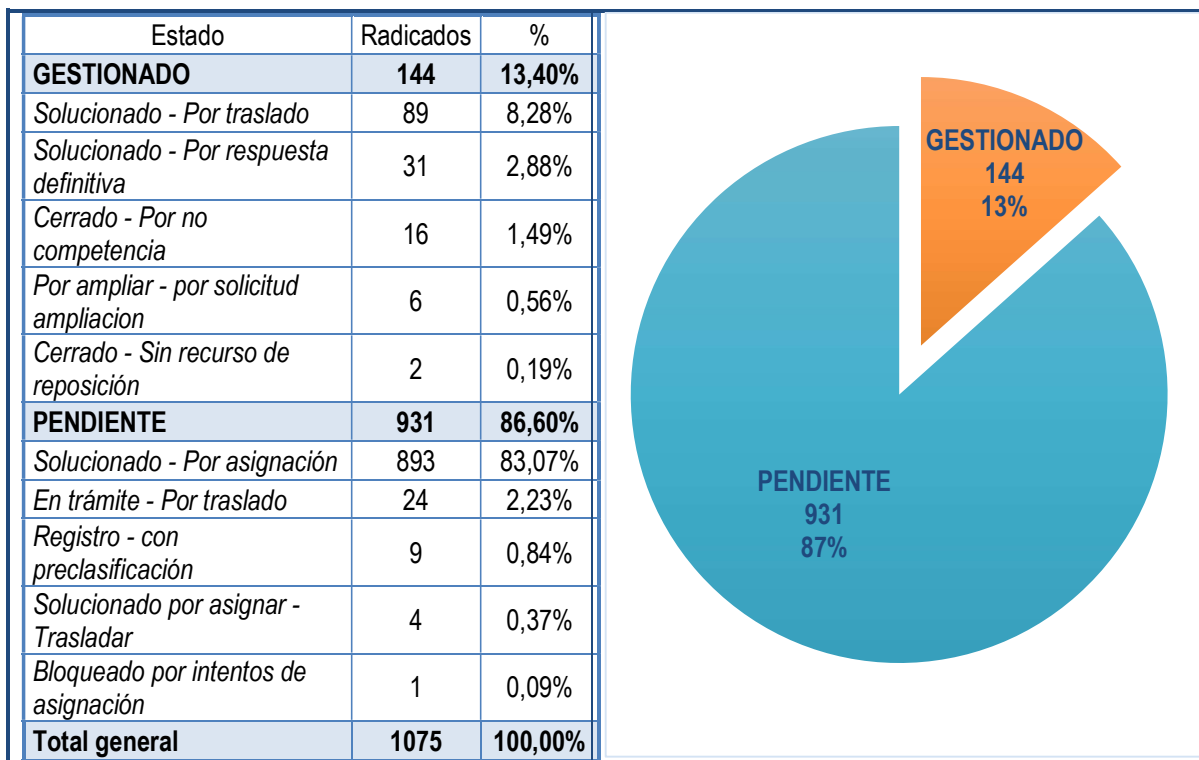
Mes	Carga Laboral (=Cantidad Recibidas/No. Total Servidores Asignados)	Carga Laboral Profesionales Análisis Y Registro en BTE	Carga Laboral Personal Asistencial Radicación	Carga Laboral Personal Asistencial Cierres	Cantidad de Radicados por mes de asignación
Julio	495	1485	1485	1485	<b>1485</b>
Agosto	345	1726	863	863	<b>1726</b>
Septiembre	271	1354	677	677	<b>1354</b>
Octubre	251	1256	628	628	<b>1256</b>
Noviembre	337	1685	843	843	<b>1685</b>
Diciembre	215	1075	538	538	<b>1075</b>
<b>Promedio</b>	<b>340</b>	<b>1501</b>	<b>899</b>	<b>899</b>	<b>8581</b>

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

La carga laboral (*Cantidad Recibidas/No. Total Servidores Asignados*) durante el mes de diciembre fue de 215 radicaciones por servidor, la carga para los profesionales fue de 1075 radicaciones por servidor, el personal asistencial de radicación presentó una carga de 538 radicaciones por servidor en el mes de octubre, finalmente la carga laboral para el personal asistencial de cierres fue de 538 radicaciones por persona.

Respecto a la oportunidad de herramienta Bogotá Te Escucha, los registros gestionados representan el 13.40% del total de radicados es decir 144 solicitudes, las peticiones pendientes representan el 86.60% del total con 931 radicaciones, de las cuales 893 se encuentran en el estado Solucionado - por asignación, el detalle del comportamiento anteriormente descrito se puede observar en la **Grafica 5** y su correspondiente tabla.

**Grafica 5. Oportunidad Bogotá Te Escucha**



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

## 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.

En la **Tabla No. 5** se puede encontrar que para el tema Asistencia Social en el mes de diciembre de 2022, se registraron por el subtema Bogotá Solidaria en casa - Base de datos maestra de posibles beneficiarios, 616 peticiones que representaron el 57.30% del total de peticiones presentadas por los ciudadanos y por el subtema SISBEN - Trámites y/o Servicios se presentaron 154 radicaciones que representaron el 14.33% del total.

**Tabla 5. Subtemas de las Radicaciones**

<b>Tema / subtema</b>	<b>Radicados</b>	<b>Participación</b>
<b>Asistencia Social</b>	<b>770</b>	<b>71,63%</b>
<i>Bogotá Solidaria en Casa - Base de Datos Maestra de Posibles Beneficiarios</i>	616	57,30%
<i>SISBEN - Trámites y/o Servicios</i>	154	14,33%
<b>Urbanismo - Vivienda</b>	<b>231</b>	<b>21,49%</b>
<b>Subtemas que no corresponden a trámites y/o servicios de la entidad</b>	<b>70</b>	<b>6,51%</b>
<i>Normatividad Urbanística Riesgo Planes Parciales y/o Maestros Ambiente y Ruralidad Plusvalía Patrimonio Legalización Espacio Publico</i>	55	5,12%
<i>Administración del Recurso Humano</i>	24	2,23%
<i>Uso de Suelo</i>	21	1,95%
<i>Documentos Planos Archivo Trámites o Servicios</i>	13	1,21%
<i>Trámites Servicios o Cumplimiento de Normas</i>	12	1,12%
<i>Antenas De Telecomunicaciones (Licencias Normatividad o Presunta Infracción a la Norma Urbanística)</i>	8	0,74%
<i>Bodegas De Reciclaje - Normatividad Urbanística</i>	8	0,74%
<i>Viales y de Servicios Públicos</i>	6	0,56%
<i>Participación</i>	4	0,37%
<i>Procesos Contractuales</i>	2	0,19%
<i>Banco de Programas y Proyectos CONFIS Seguimiento a la Inversión</i>	2	0,19%
<i>POT - Reglamentación Ejecución y Evaluación del Plan de Ordenamiento Territorial</i>	1	0,09%
<i>Políticas Públicas Sectoriales y/o Poblacionales (Formulación Seguimiento Información)</i>	1	0,09%
<i>Aplicativos</i>	1	0,09%
<i>Estadísticas</i>	1	0,09%
<i>Actuaciones Jurídicas</i>	1	0,09%
<i>Estratificación Inmuebles Residenciales</i>	1	0,09%
<b>(en blanco)</b>	<b>74</b>	<b>6,88%</b>
<b>Total general</b>	<b>1075</b>	<b>100,00%</b>

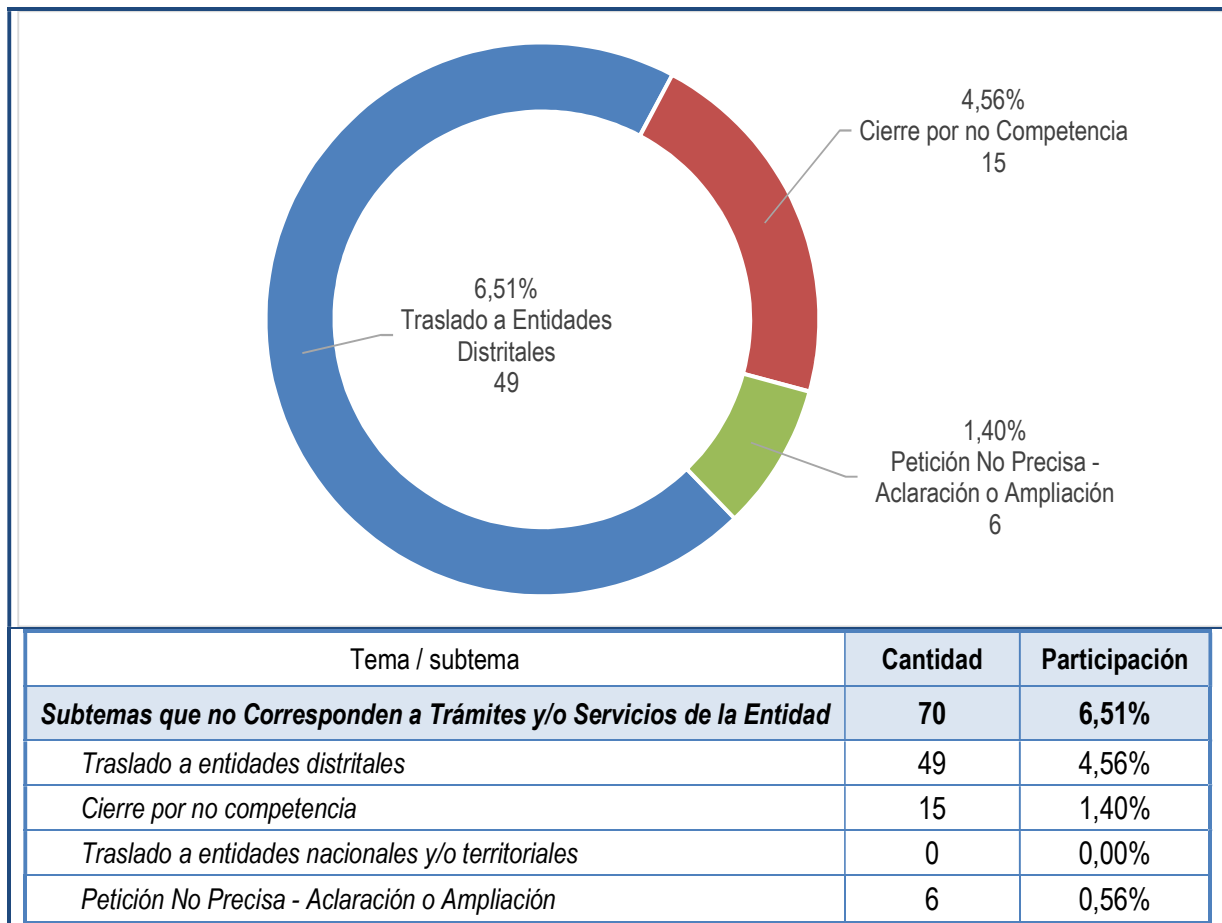
\*Datos actualizados a reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha procesado por la Secretaría General Base diciembre 2022

Por el tema Urbanismo – vivienda se recibieron 231 radicaciones que represento el 21.49% 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 70 radicaciones que representan el 6.51% del total, el subtema Normatividad Urbanística Riesgo Planes Parciales y/o Maestros Ambiente y Ruralidad Plusvalía Patrimonio Legalización Espacio Público registra 55 radicaciones que representan el 5.12%, el subtema Administración del Recurso Humano tiene el 2.23% del mes con 24 radicaciones, el Uso de Suelo cuenta con 21 solicitudes en el mes y participación del 1.95%, los Documentos Planos Archivo Tramites o Servicios tienen el 1.21% del total del mes con 13 radicaciones y el subtema Tramites Servicios o Cumplimiento de Normas representa el 1.12% con 12 radicaciones, los demás subtemas participan con menos del 1% del total de radicaciones del mes de diciembre, finalmente los temas no clasificados participan con el 6.88% del total con 74 solicitudes, el comportamiento anteriormente descrito se puede detallar en la **Tabla No. 5**.

## 6. Definición de subtemas que no corresponden a trámites y/o servicios de la entidad

- ✓ **“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 diciembre de 2022 se registraron 6 peticiones por este subtema que representaron el 0.56% del total 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, se presentaron 15 radicaciones por este subtema durante el mes de diciembre de 2022 que representaron el 1.40% 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, se presentaron 49 radicaciones por el subtema Traslado a entidades distritales que representaron el 4.56% del total de radicaciones del mes de estudio y no se presentaron traslados a Entidades Nacionales y/o Territoriales, el comportamiento anteriormente descrito se detalla en la **Grafica No. 6**

**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 diciembre 2022

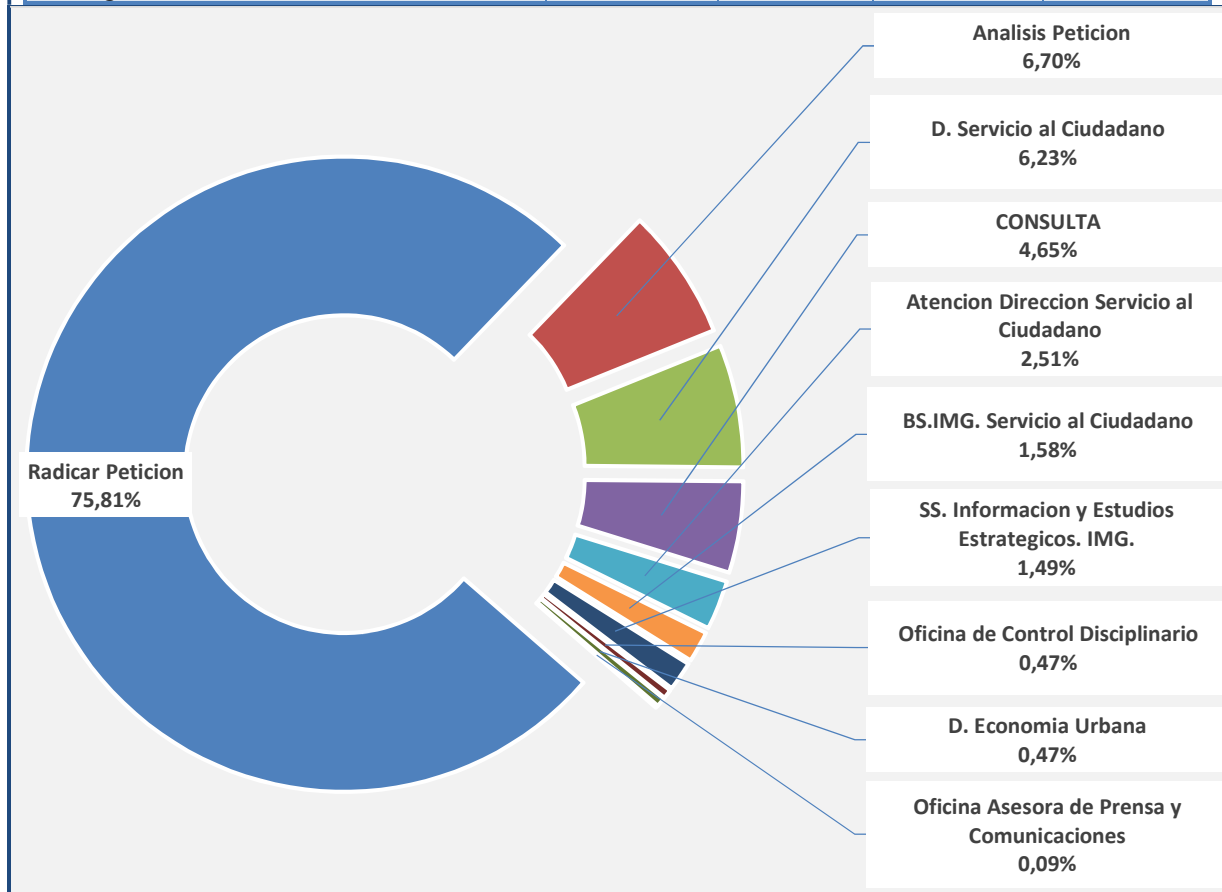
## 7. Áreas Responsables y Oportunidad de Respuesta

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.

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.

**Tabla 6. Cuadro comparativo áreas responsables vs oportunidad de respuesta**

<b>Dependencia Responsable</b>	<b>Gestionado</b>	<b>Pendiente</b>	<b>Total general</b>	<b>Participación</b>
Radical Petición		815	815	75,81%
Análisis Petición	72		72	6,70%
D. Servicio al Ciudadano	1	66	67	6,23%
CONSULTA	6	44	50	4,65%
Atención Dirección Servicio al Ciudadano	25	2	27	2,51%
BS.IMG. Servicio al Ciudadano	16	1	17	1,58%
SS. Información y Estudios Estratégicos. IMG.	14	2	16	1,49%
Oficina de Control Disciplinario	4	1	5	0,47%
D. Economía Urbana	5		5	0,47%
Oficina Asesora de Prensa y Comunicaciones	1		1	0,09%
<b>Total general</b>	<b>144</b>	<b>931</b>	<b>1075</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 Base diciembre 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.



Como se puede observar en la **Tabla 6** de las 1075 solicitudes registradas el 75.81% es decir 815 radicaciones se encuentran en Radicar Petición, el 6.70% es decir 72 solicitudes estuvieron en Análisis Petición, el 6.23% de las solicitudes es decir 67 radicaciones estuvieron a cargo de D. Servicio al Ciudadano, el 2.51% correspondió a Atención Dirección Servicio al Ciudadano es decir 27 solicitudes y BS.IMG. Servicio al Ciudadano atendió 17 radicaciones que representan el 1.58%, estas cinco dependencias sumadas equivalen al 92.84% del total de radicaciones del mes de diciembre de 2022 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 7.16% es decir 77 radicaciones estuvieron a cargo de las demás dependencias.

## 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 comportamiento de las 21078 radicaciones registradas en el reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te Escucha procesado por la Secretaría General para el periodo enero – diciembre 2022 por mes de asignación, de los cuales el 5.10%, corresponden al mes de diciembre con 1075 solicitudes, el mes con mayor número de peticiones por mes de asignación del año 2022, es marzo con el 17.31% es decir 3648 radicaciones, le sigue el mes de enero con el 10.85% del total que corresponde a 2286 solicitudes y el mes de febrero se ubica en el tercer lugar con 1992 radicaciones que representan el 9.45%, los meses con menor número de radicaciones del periodo son diciembre de 2022 con 1075 solicitudes que representan el 5.1% del total del periodo y octubre de 2022 con el 5.96% es decir 1256 radicaciones.
- En relación al canal de ingreso de las radicaciones para el mes de diciembre de 2022 según mes asignación, se observa que el canal web se ubica como el de mayor numero de radicaciones recibidas con 420 radicaciones es decir tiene una participación del 39.07% del total de radicados (1075), manteniendo la tendencia registrada durante los últimos meses, los ingresos por E- Mail representaron el 30.14% con 324 solicitudes, por el canal telefónico ingresaron 149 radicaciones es decir el 13.86%, por el medio escrito ingresaron 136 peticiones que representaron el 12.65%, presencialmente se realizaron 26 peticiones es decir el 2.42% por el Buzón de la entidad ingresaron 17 solicitudes que representan el 1.58%, por Redes Sociales ingresaron 2 radicaciones que representaron el 0.19%, del total de radicaciones del mes e ingreso una solicitud por videollamada que representa el 0.09% del total del mes.
- La tipología de las peticiones recibidas según mes de asignación, encontramos que el 84.93% del total son peticiones de interés particular, es decir 913 radicaciones, manteniéndose la tendencia de los meses anteriores, por la tipología Derecho de Petición de Interés General se

presentaron 74 radicaciones en el mes de diciembre que representaron el 6.88%, el 3.07% de los radicados correspondió a Consultas es decir 33 radicaciones, se presentaron 26 Quejas que correspondieron a el 2.42%, del total de radicaciones, los Reclamos representaron el 1.30% con 14 radicaciones, se registraron 12 Solicitudes de Acceso a la Información que correspondió al 1.12%, y se presentaron 3 Denuncias por Actos de Corrupción que representaron el 0.28%.

- Durante el mes de diciembre fue de 215 radicaciones por servidor, la carga para los profesionales fue de 1075 radicaciones por servidor, el personal asistencial de radicación presentó una carga de 538 radicaciones por servidor en el mes de octubre, finalmente la carga laboral para el personal asistencial de cierres fue de 538 radicaciones por persona.
- Respecto a la oportunidad de herramienta Bogotá Te Escucha, los registros gestionados representan el 13.40% del total de radicados es decir 144 solicitudes, las peticiones pendientes representan el 86.60% del total con 931 radicaciones, de las cuales 893 se encuentran en el estado Solucionado - por asignación.
- Analizando los subtemas más relevantes se puede encontrar que para el tema Asistencia Social en el mes de diciembre de 2022, se registraron por el subtema Bogotá Solidaria en casa - Base de datos maestra de posibles beneficiarios, 616 peticiones que representaron el 57.30% del total de peticiones presentadas por los ciudadanos y por el subtema SISBEN - Trámites y/o Servicios se presentaron 154 radicaciones que representaron el 14.33% del total, Por el tema Urbanismo – vivienda se recibieron 231 radicaciones que represento el 21.49% 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 70 radicaciones que representan el 6.51% del total, el subtema Normatividad Urbanística Riesgo Planes Parciales y/o Maestros Ambiente y Ruralidad Plusvalía Patrimonio Legalización Espacio Público registra 55 radicaciones que representan el 5.12%, el subtema Administración del Recurso Humano tiene el 2.23% del mes con 24 radicaciones, el Uso de Suelo cuenta con 21 solicitudes en el mes y participación del 1.95%, los Documentos Planos Archivo Tramites o Servicios tienen el 1.21% del total del mes con 13 radicaciones y el subtema Tramites Servicios o Cumplimiento de Normas representa el 1.12% con 12 radicaciones, los demás subtemas participan con menos del 1% del total de radicaciones del mes de diciembre, finalmente los temas no clasificados participan con el 6.88% del total con 74 solicitudes
- De 1075 solicitudes registradas el 75.81% es decir 815 radicaciones se encuentran en Radicar Petición, el 6.70% es decir 72 solicitudes estuvieron en Análisis Petición, el 6.23% de las solicitudes es decir 67 radicaciones estuvieron a cargo de D. Servicio al Ciudadano, el 2.51% correspondió a Atención Dirección Servicio al Ciudadano es decir 27 solicitudes y BS.IMG. Servicio al Ciudadano atendió 17 radicaciones que representan el 1.58%, estas cinco dependencias sumadas equivalen al 92.84% del total de radicaciones del mes de diciembre de 2022 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 7.16% es decir 77 radicaciones estuvieron a cargo de las demás dependencias.