

SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACIÓN
Subsecretaría de Información y Estudios Estratégicos Dirección de
Servicio al Ciudadano

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

Período: Agosto de 2021

Septiembre 2021

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*

527 de 1999



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

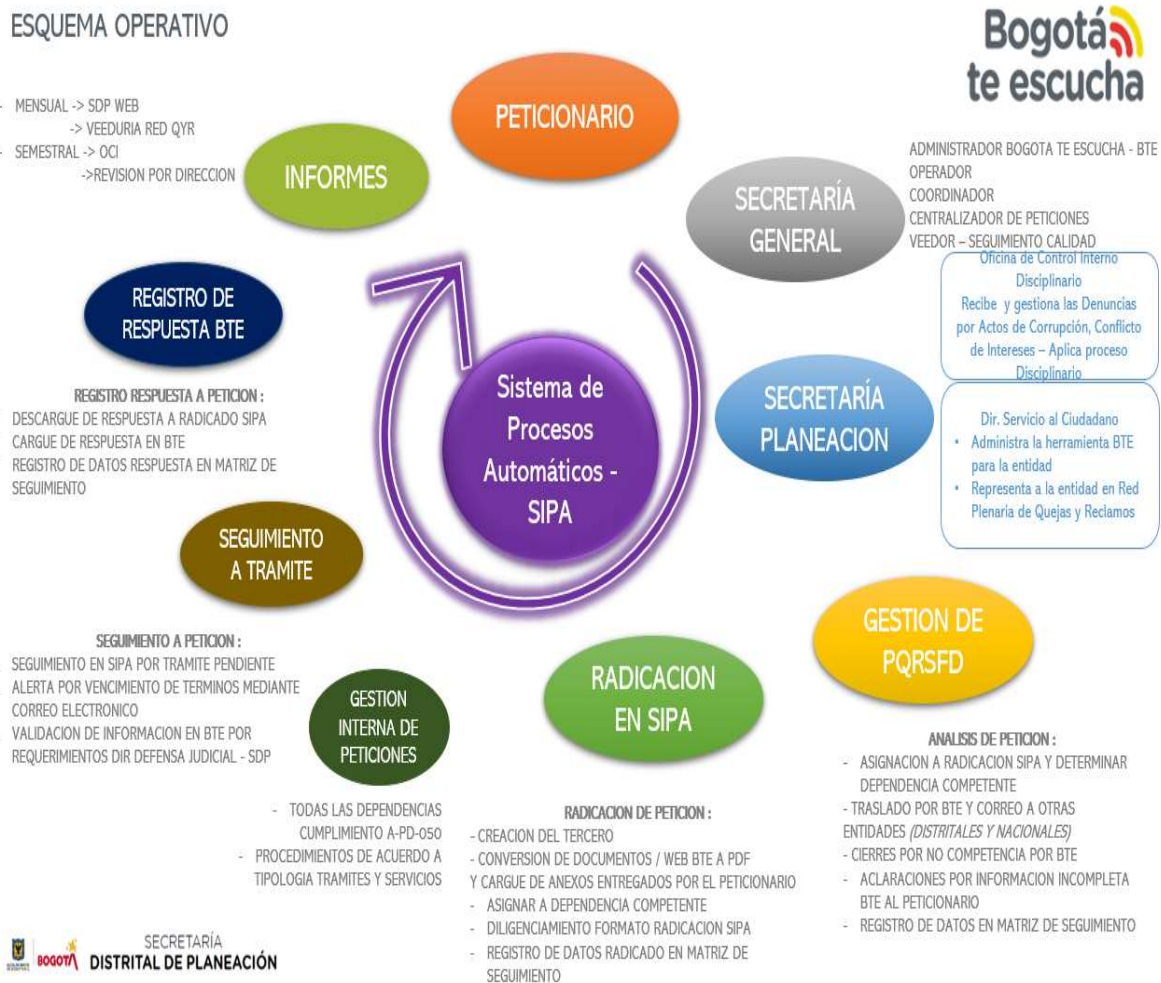
Tabla de contenido

Introducción	3
1. Acumulado de peticiones registradas	5
2. Canal de Ingreso de las radicaciones	6
3. Oportunidad de respuesta	6
4. Tipología.....	8
5. Subtemas (Tipos de Trámite).....	9
6. Definición de subtemas que no corresponden a trámites y/o servicios de la entidad:	12
7. Áreas Responsables Y Oportunidad de Respuesta	14
8. Conclusiones	15

Introducción

El Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas *Bogotá Te Escucha* dispuesto por la Secretaría General como medio de recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de la ciudadanía en general para todo el Distrito Capital, es una plataforma que requiere que cada entidad tenga disponible un equipo para la administración de las solicitudes que son clasificadas por competencia en el sistema, en la *figura 1* se presentan las diferentes actividades que deben realizarse antes de poder ingresar una petición al sistema documental de la Secretaría Distrital de Planeación, SIPA y las actividades adicionales que se requieren para que se realice oportunamente el registro en el Sistema *Bogotá Te Escucha* hasta la presentación de los informes periódicos.

Figura 1. Esquema operativo de la Administración del Sistema Bogotá Te Escucha – SDP. Procedimiento M-PD-048



PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111

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



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

527 de 1999



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 las peticiones ingresadas por los canales propios se registran en la herramienta *Bogotá Te escucha*, las fuentes para la obtención de datos estadísticos son: herramienta gerencial *Bogotá Te Escucha*- Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas, matriz de registro de PQRS de la Entidad y seguimiento a través del Sistema de Información de Procesos Automáticos SIPA¹

De conformidad con lo establecido en el Decreto 491 de 2020 “*Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica*”, en particular su artículo 5. “Ampliación de términos para atender las peticiones”, los términos de atención de los derechos de petición han sido ampliados, mientras dure la emergencia sanitaria”

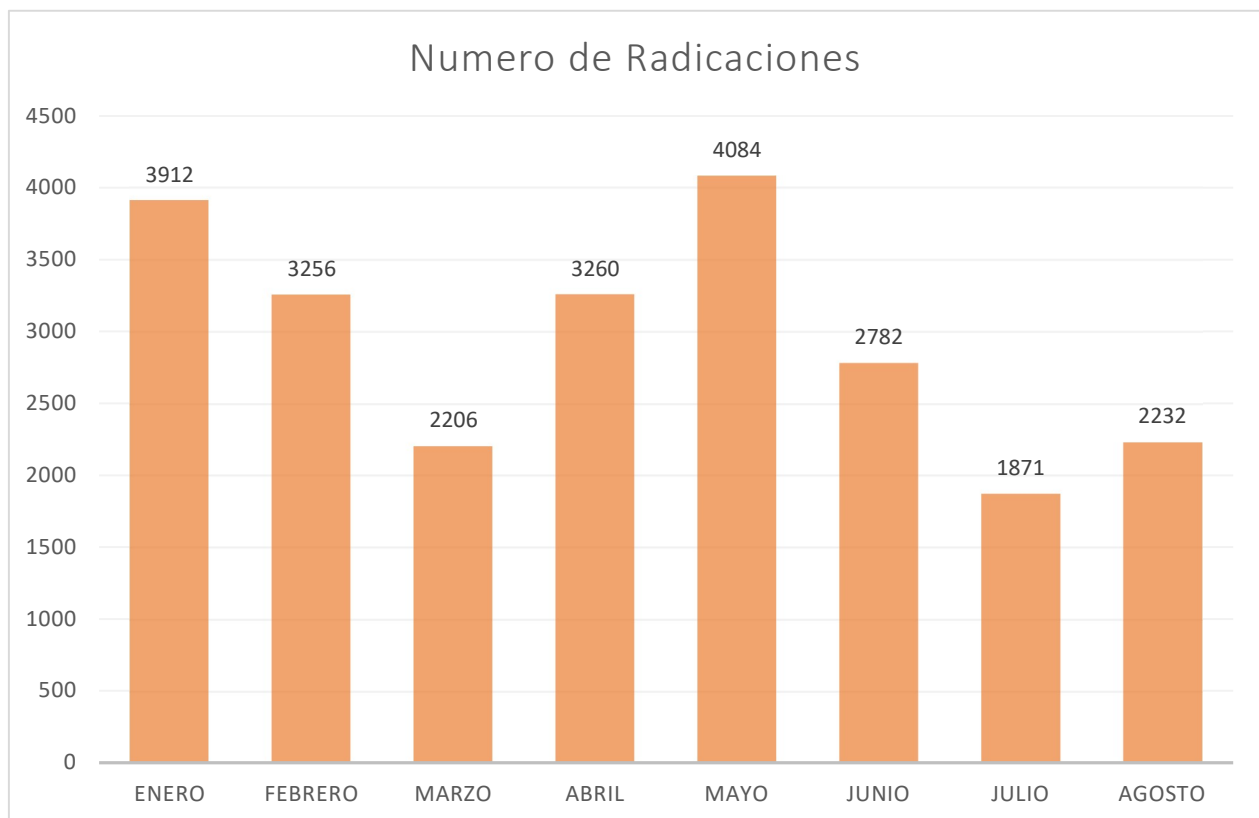
Tipología	Ley 1755 de 2015	Decreto 491 de 2020
Consulta	30	35
Denuncias por actos de corrupción	15	30
Derecho de petición de interés general	15	30
Derecho de petición de interés particular	15	30
Felicitación	15	30
Queja	15	30
Reclamo	15	30
Sugerencia	15	30
Solicitud de acceso a la información	10	20
Solicitud de copia	10	20

¹ Sistema de Gestión Documental de la Secretaría Distrital de Planeación.

1. Acumulado de peticiones registradas

En la **Grafica 1** se puede observar el comportamiento histórico del total de radicados registrados en el sistema *Bogotá Te Escucha* en lo corrido del año 2021, el mes con mayor número de radicaciones del periodo es mayo de 2021 con 4084 radicaciones y el mes con menor número de radicaciones del periodo es julio con 1871 solicitudes, se observan dos picos importantes en el periodo de estudio, enero con 3912 radicaciones y Mayo con 4084, seguidas de una disminución en los meses siguientes llegando a los puntos más bajos del periodo que son los meses de marzo y julio con 2206 y 1871 radicaciones respectivamente, en términos porcentuales la diferencia enero - febrero fue de -20.15%, la diferencia febrero – marzo fue de -47.60, la diferencia marzo – abril fue de 32.33% la diferencia abril – mayo fue de 20.18%, la diferencia mayo – junio fue de -46.80, la diferencia junio – julio fue de -48.69 y finalmente julio – agosto con una diferencia de positiva del 16.17%.

Grafica 1. Histórico de radicados Bogotá Te Escucha² periodo Enero – Agosto 2021



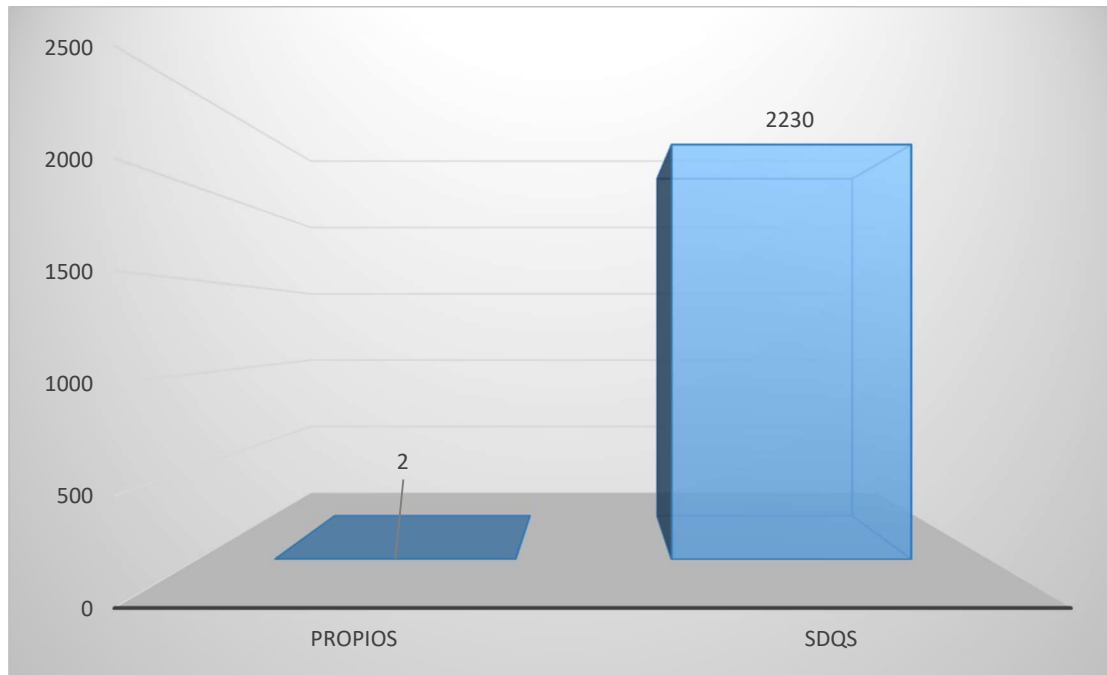
Es importante recordar que las restricciones por pandemia COVID 19 iniciaron el martes 24 de marzo de 2020 y durante los meses de mayo y junio se desarrolló el paro nacional afectó la atención presencial en algunos CADES y SUPERCADERES.

² Los datos históricos corresponden a la base de Bogotá Te Escucha del mes de Agosto de 2021

2. Canal de Ingreso de las raditaciones

Para el mes de agosto de 2021, El 99.91% de las raditaciones es decir 2232 ingresaron por *Bogotá Te Escucha*- Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas, mientras que el 0.09% correspondiente a dos raditaciones ingresaron por canal propio, continuando con la tendencia presentada durante 2021 en el cual el mayor porcentaje de raditaciones han ingresado por *Bogotá Te Escucha*- Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas.

Grafica 2. Canal de ingreso de las raditaciones



3. Oportunidad de respuesta

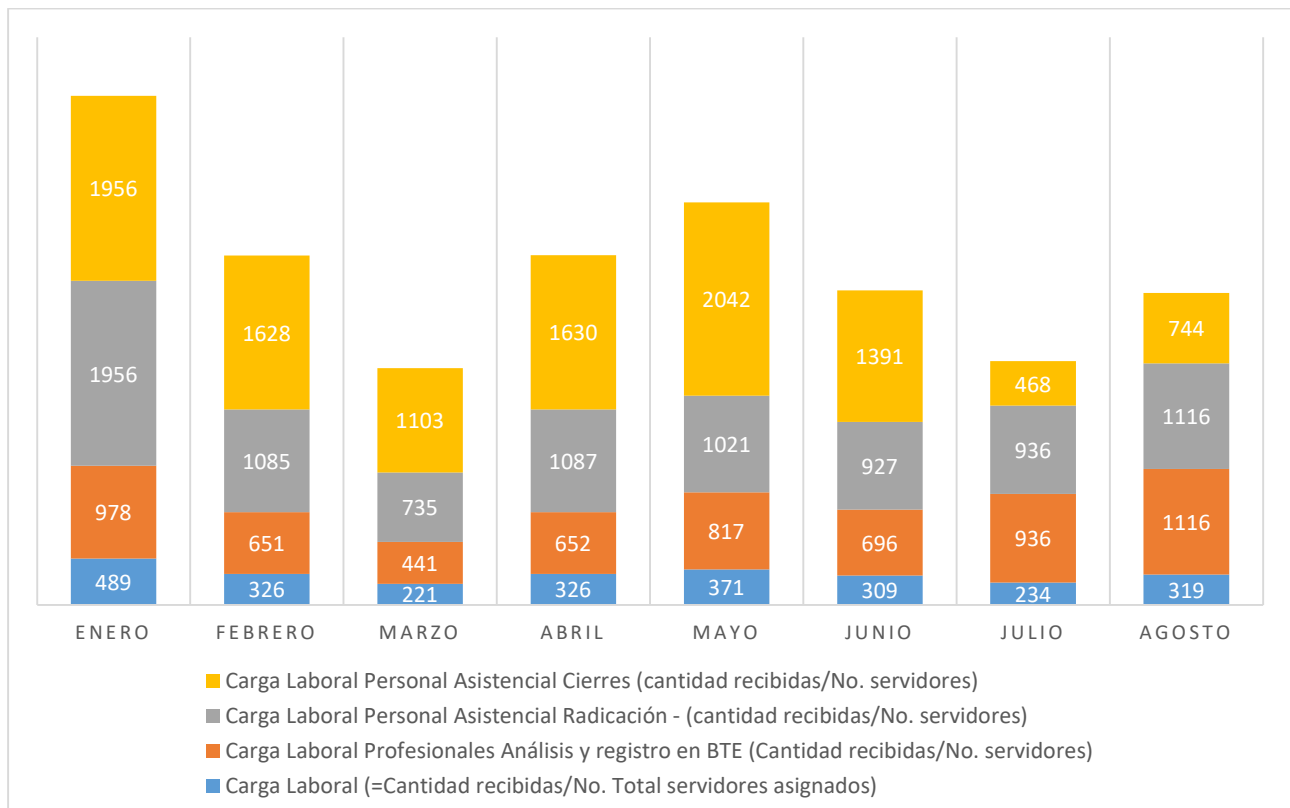
La capacidad instalada en la dirección de Servicio al Ciudadano para atender la nueva demanda de la administración de las solicitudes del Sistema Bogotá Te Escucha se puede observar en la **Tabla 1**, personal asignado para el periodo enero - agosto de 2021 vs el número de raditaciones totales recibidas del mismo periodo, el personal asignado ha respondido al número de raditaciones recibidas para poder atender oportunamente las solicitudes recibidas, la Dirección de Servicio al Ciudadano ha implementado varios mecanismos de operación adicionales con el fin de atender de forma oportuna los requerimientos y niveles de servicio requeridos por la Secretaría General en la Administración de la herramienta de gestión de peticiones *Bogotá Te Escucha*.

Tabla 1. Cantidad de personal asignado profesional y asistencial - Enero a Agosto 2021

MES	Profesionales asignados	Personal asistencial DSC - ENTRADA	Personal asistencial DSC - SALIDA	Total Personal asignado	Total recibidas
Enero	4	2	2	8	3912
Febrero	5	3	2	10	3256
Marzo	5	3	2	10	2206
Abril	5	3	2	10	3260
Mayo	5	4	2	11	4084
Junio	4	3	2	9	2782
Julio	2	2	4	8	1871
Agosto	2	2	3	7	2232

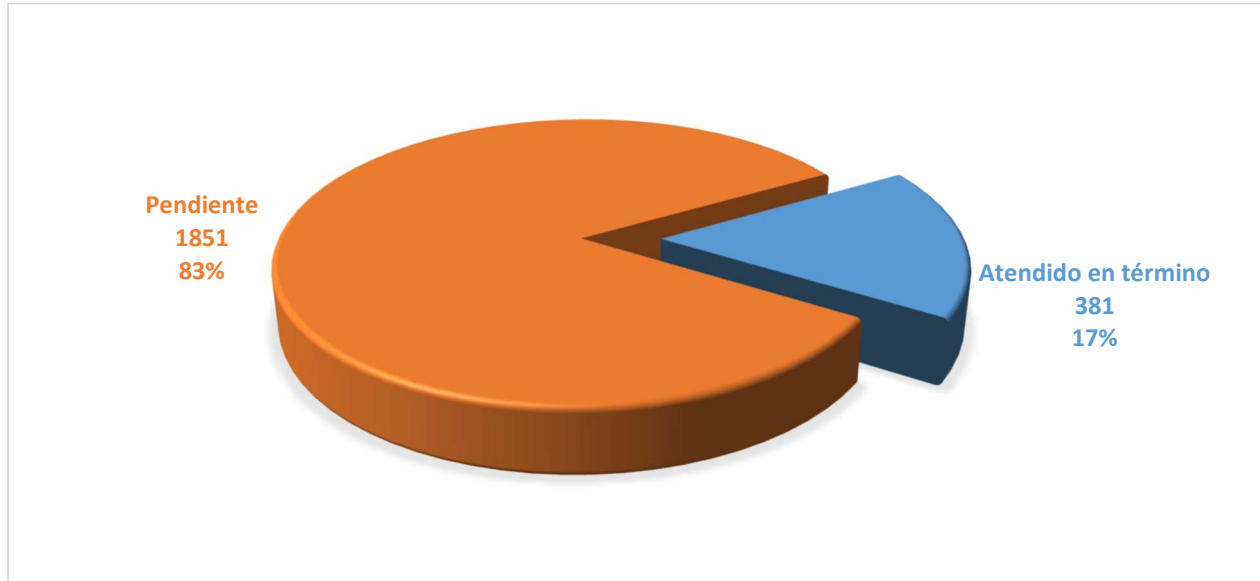
En la **Gráfica 3** se puede observar la evolución de la carga laboral del personal asignado tanto profesionales como personal asistencial, el cálculo se realizó de acuerdo a la cantidad de solicitudes recibidas por mes teniendo en cuenta el esquema operativo de la Administración del Sistema *Bogotá Te Escucha* – SDP. Procedimiento M-PD-048, registrado en la **figura No 1** del presente informe.

Gráfica 3. Carga laboral mensual por personal asignado. Enero a Agosto 2021



La oportunidad de la herramienta Bogotá Te Escucha en el mes de agosto de 2021 se discrimina de la siguiente manera: la atención de peticiones dentro de los términos representa el 17.07 % con 381 radicaciones y las peticiones pendientes de término representaron un 82.93 % con 1851 radicaciones, no se presentaron radicaciones fuera de término para el presente mes

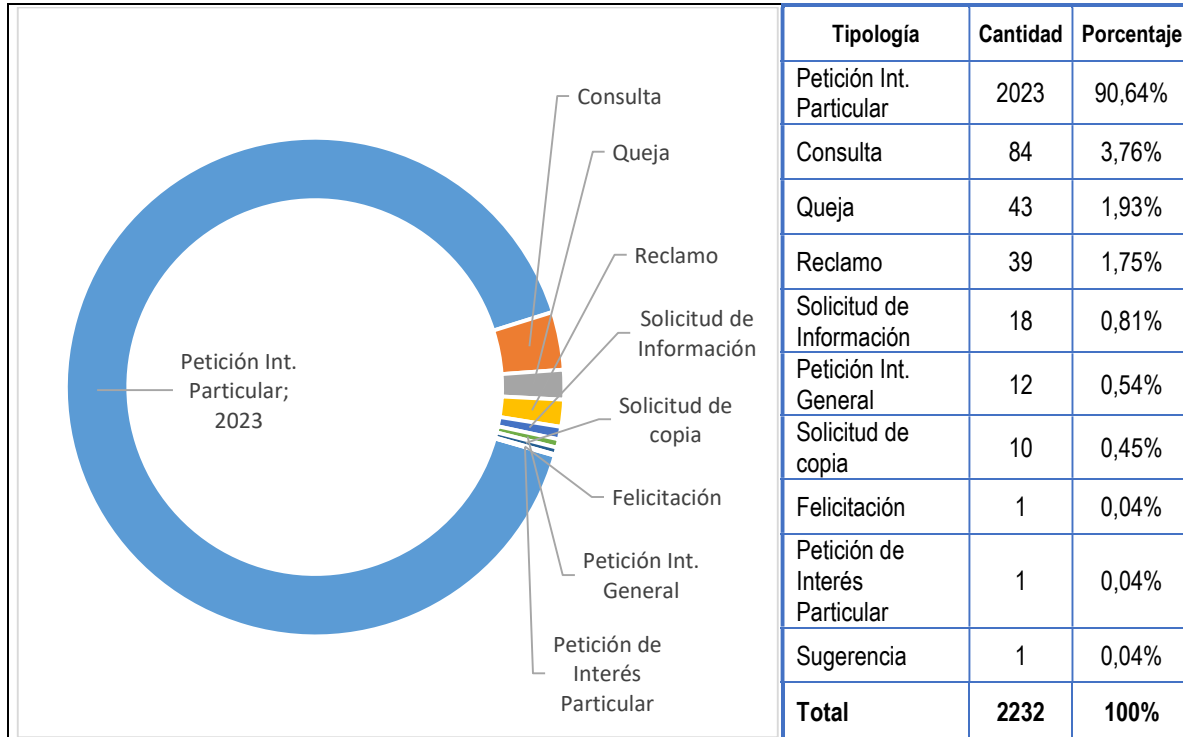
Grafica 4. Oportunidad Bogotá Te Escucha



4. Tipología

Respecto a la tipología de las peticiones recibidas en el mes de agosto de 2021 encontramos que el 90.64% del total de peticiones presentadas por los ciudadanos, son peticiones de interés particular, es decir 2023 radicaciones manteniéndose la tendencia de los últimos meses, el 3.76% correspondieron a Consultas con 84 radicaciones, el 1.93% de los radicados correspondieron a Quejas con 43 radicados, el 1.75% de los radicados correspondieron a Reclamos con 39 registros, las Solicitudes de Información con 18 radicaciones representaron el 0.81% del total, las Peticiones Interés General correspondieron al 0.54% con 12 radicaciones, el 0.45% fueron Solicitudes de Copia con 10 radicaciones y finalmente las Felicitaciones, Peticiones de Interés Particular y las Sugerencias registraron una radicación cada una que corresponde a 0.04% del total de radicaciones del mes de agosto, comportamiento que se puede observar en la **Grafica 5** del presente informe.

Grafica 5. Tipología de las radicciones



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 **Grafica 6** se representa la participación por estas tipologías para el mes de agosto de 2021.

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*

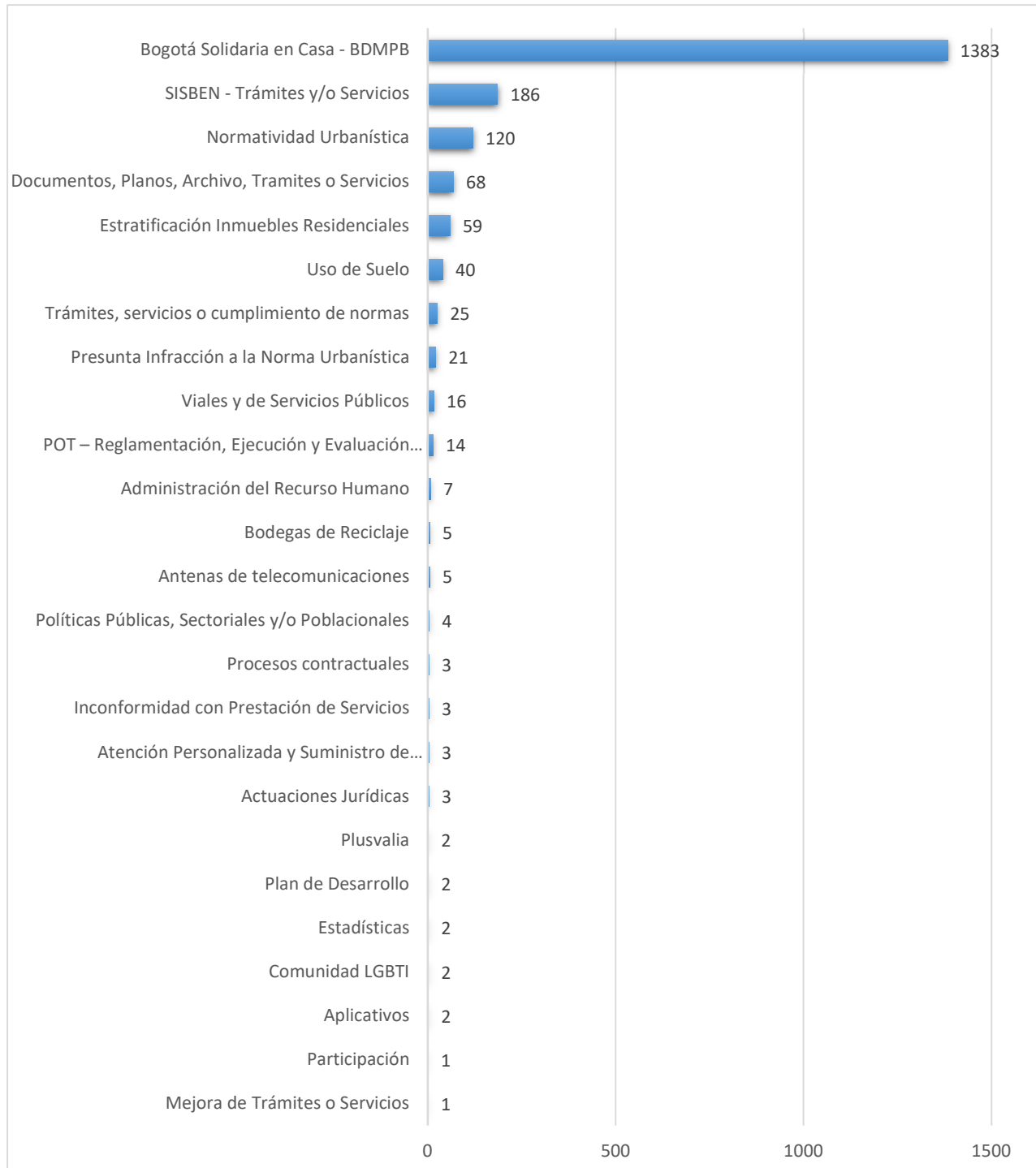


*Original que fue generado digitalmente
Del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley*



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

Grafica 6. Subtemas de las Radicaciones



Observando los datos graficados se encuentra que los más relevantes son los siguientes: Bogotá Solidaria en Casa – BDMPB con 1383 peticiones tramitadas que representan el 61.96% del total de peticiones presentadas por los ciudadanos en el mes de estudio, si la comparamos estos datos con la cifra registrada en el mes de julio de 2021 (1274 radicaciones) se registra un aumento del 8.56% el segundo subtema con mayor número de radicaciones para el mes de agosto es el de SISBEN Trámites o servicios que representaron el 8.33% del total de tramites con 186 radicaciones lo que representa un aumento del 15.53% respecto a los radicados registrados en el mes de julio (161), el tercer tema en importancia para el periodo de estudio es el de Normatividad urbanística que represento un 5.38% con 120 radicaciones recibidas con un aumento del 31.87% respecto a las radicaciones de julio sobre el mismo tema (91), los Documentos, Planos, Archivo, Tramites o Servicios representaron el 3.05% si la comparamos con la cifra presentada en el mes de julio de 2021 (31 radicaciones) se registra un aumento del 119.35%, El subtema Estratificación Inmuebles Residenciales ocupa el quinto lugar en importancia para el mes de agosto con 59 radicaciones y una participación del 2.64%. del total de radicados del mes, respecto al mes de julio en el que se registraron 11 radicaciones por este tema se presenta un aumento del 436.36% siendo el ítem con mayor crecimiento del mes de estudio, respecto a los Usos del suelo se registran 40 radicaciones que representan el 1.79% del total con un aumento del 33.33% respecto a las radicaciones sobre este tema del mes anterior (30), comportamiento que se ha detallado en la Tabla 2 que se presenta a continuación.

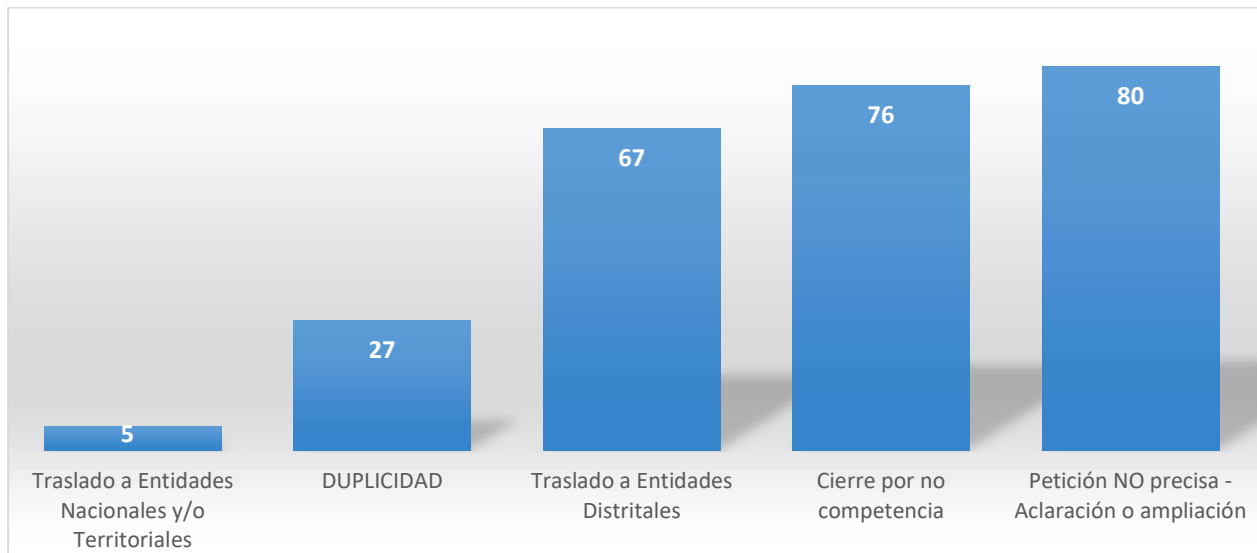
Tabla 2. Cuadro comparativo enero – agosto 2021 principales subtemas

Mes	Bogotá Solidaria en Casa - BDMPB	SISBEN - Trámites y/o Servicios	Normatividad Urbanística	Documentos, Planos, Archivo, Tramites o Servicios	Estratificación Inmuebles Residenciales	Uso de Suelo
ENERO	2926	186	125	43	4	74
Dif Enero-Feb	-19,28%	-2,69%	35,20%	6,98%	-100,00%	-28,38%
FEBRERO	2362	181	169	46		53
Dif Feb-Marzo	-35,14%	-19,34%	-36,69%	6,52%	#¡DIV/0!	-35,85%
MARZO	1532	146	107	49		34
Dif Marzo - Abril	55,35%	33,56%	29,91%	-32,65%	#¡DIV/0!	55,88%
ABRIL	2380	195	139	33	2	53
Dif Abril-Mayo	31,47%	31,28%	-11,51%	54,55%	100,00%	41,51%
MAYO	3129	256	123	51	4	75
Dif Mayo-Junio	-35,16%	-14,06%	2,44%	-35,29%	50,00%	-54,67%
JUNIO	2029	220	126	33	6	34
Dif Junio-Julio	-37,21%	-26,82%	-27,78%	-6,06%	83,33%	-11,76%
JULIO	1274	161	91	31	11	30
Dif Julio - Agosto	8,56%	15,53%	31,87%	119,35%	436,36%	33,33%
AGOSTO	1383	186	120	68	59	40
Total general	17015	1531	1000	354	86	393

El comportamiento de los subtemas en el mes de agosto de 2021 es positivo observando un aumento en los seis principales subtemas siendo el de mayor relevancia, el aumento del 436.36% del subtema Estratificación Inmuebles Residenciales, los subtemas Bogotá Solidaria en Casa – BDMPB, SISBEN - Trámites y/o Servicios y Normatividad Urbanística se conservan como los tres subtemas de mayor relevancia para el periodo Enero – Agosto de 2021.

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

Grafica 7. 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 agosto se presentan 80 radicaciones que representan el 3.58% si se compara con el mes anterior en el cual se registraron 83 radicaciones re presenta una disminución del -3.61%.
- ✓ **“Cierre por no competencia”**: Corresponde a aquellas peticiones que no son competencia de la entidad y que ya han sido clasificadas y/o estudiadas en la entidad competente, por lo tanto se cierran en la herramienta Bogotá Te Escucha, para el mes de agosto se presentaron 76 radicaciones que representaron el 3.41% del total de radicaciones del mes, al realizar la comparación con el mes de julio (51 radicaciones) se presenta un aumento del 49.02% para las radiaciones clasificadas en este subtema.

- ✓ **“Traslado por no competencia”** Corresponde a peticiones que una vez analizadas no corresponden a una tema de competencia de la SDP y no requiere actuación de la entidad, en virtud de esta característica se da aplicación al artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, asignando a la Entidad competente, a través la herramienta Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, para el período objeto de análisis se presentan 72 radicados, comparando los datos con el mes de julio, se observa que el Traslado a Entidades Distritales represento el 3.00% con 67 radicados, el Traslado a Entidades Nacionales y/o Territoriales represento el 0.22% con 5 radicados y los duplicados representaron 1.21% con 27 radicados en la **Tabla 3** podemos observar el comportamiento de los subtemas que no corresponden a trámites y/o servicios de la entidad en el periodo enero a Agosto de 2021.

Tabla 3. Cuadro comparativo enero – agosto 2021
Principales Subtemas que no corresponden a trámites y/o servicios de la entidad

Mes	Petición NO precisa - Aclaración o ampliación	Cierre por no competencia	Traslado a Entidades Distritales	Traslado a Entidades Nacionales y/o Territoriales	Traslado a Entidades Privadas	DUPLICIDAD
Enero	273	54	77	2	1	
Dif Enero-Feb	-37,73%	-25,93%	-14,29%	150,00%	200,00%	#iDIV/0!
Febrero	170	40	66	5	3	
Dif Feb-Marzo	-24,12%	10,00%	9,09%	-100,00%	0,00%	#iDIV/0!
Marzo	129	44	72		3	
Dif Marzo - Abril	43,41%	47,73%	12,50%	#iDIV/0!	-100,00%	#iDIV/0!
Abril	185	65	81	6		1
Dif Abril-Mayo	-19,46%	-10,77%	-2,47%	-50,00%	#iDIV/0!	3500,00%
Mayo	149	58	79	3		36
Dif Mayo-Junio	-23,49%	-31,03%	-12,66%	-100,00%	#iDIV/0!	-38,89%
Junio	114	40	69			22
Dif Junio-Julio	-27,19%	27,50%	-39,13%	#iDIV/0!	#iDIV/0!	-72,73%
Julio	83	51	42	1		6
Dif Julio - Agosto	-3,61%	49,02%	59,52%	400,00%	#iDIV/0!	350,00%
Agosto	80	76	67	5		27
Total general	1183	428	553	22	7	92

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 4** 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 4. Cuadro comparativo áreas responsables vs oportunidad de respuesta

Dependencia Responsable	Atendido en término	Pendiente	Total general	Porcentaje
Servicio al ciudadano	381	1526	1907	85,44%
SISBEN		152	152	6,81%
Recursos físicos y gestión documental		60	60	2,69%
Estratificación		26	26	1,16%
Vías, transportes y servicios públicos		22	22	0,99%
Norma Urbana - POT		14	14	0,63%
Información, cartografía y estadística		7	7	0,31%
Legalización y Mejoramiento Integral de Barrios		6	6	0,27%
Gestión humana		5	5	0,22%
Patrimonio y renovación urbana		5	5	0,22%
Economía urbana		4	4	0,18%
Participación		4	4	0,18%
Taller del Espacio Público		3	3	0,13%
Ambiente y Ruralidad		2	2	0,09%
Gestión contractual		2	2	0,09%
Jurídica		2	2	0,09%
Norma urbana		2	2	0,09%
Planes de desarrollo y fortalecimiento local		2	2	0,09%
Planes parciales		2	2	0,09%
Sistemas		2	2	0,09%
Diversidad sexual		1	1	0,04%
Planes maestros y complementarios		1	1	0,04%
Prensa y Comunicaciones		1	1	0,04%
Total general	381	1851	2232	100,00%

Analizando la tabla anterior de los 2232 solicitudes registradas en el mes de agosto, el 85.44% del total de radicados es decir 1907 estuvieron a cargo de la Dirección de servicio al Ciudadano por ser el área encargada de la administración de la herramienta *Bogotá Te Escucha*, por lo tanto tiene a cargo el trámite de traslado a otras entidades, cierre por no competencia y solicitar aclaración de peticiones incompletas, al igual que la atención de las peticiones de Bogotá solidaria y conceptos de uso de suelo, manteniéndose la tendencia del periodo de estudio.

El 14.56% de las radicaciones han sido asignadas para su trámite a otras dependencias de la entidad de acuerdo a competencias para su trámite respectivo.

8. Conclusiones

- Durante el mes de agosto se mantuvo la vigencia del Decreto 491 de 2020 “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”, en particular su artículo 5. “Ampliación de términos para atender las peticiones”, los términos de atención de los derechos de petición han sido ampliados, mientras dure la emergencia sanitaria”.
- Teniendo en cuenta el comportamiento histórico del total de radicados registrados en el sistema Bogotá Te Escucha en lo corrido del año 2021, se observa que el mes con mayor número de radicaciones del periodo es mayo de 2021 con 4084 radicaciones y el mes con menor número de radicaciones del periodo es julio con 1871 solicitudes, se observan dos picos importantes en el periodo de estudio, enero con 3912 radicaciones y Mayo con 4084, seguidas de una disminución en los meses siguientes llegando a los puntos más bajos del periodo que son los meses de marzo y julio con 2206 y 1871 radicaciones respectivamente, en términos porcentuales la diferencia enero - febrero fue de -20.15%, la diferencia febrero – marzo fue de -47.60, la diferencia marzo – abril fue de 32.33% la diferencia abril – mayo fue de 20.18%, la diferencia mayo – junio fue de -46.80, la diferencia junio – julio fue de -48.69 y finalmente julio – agosto con una diferencia de positiva del 16.17%.
- El 99.91% de las radicaciones es decir 2232 ingresaron por Bogotá Te Escucha- Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas, mientras que el 0.09% correspondiente a dos radicaciones ingresaron por canal propio, continuando con la tendencia presentada durante 2021 en el cual el mayor porcentaje de radicaciones han ingresado por Bogotá Te Escucha- Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas.
- La oportunidad de la herramienta Bogotá Te Escucha en el mes de agosto de 2021 se discrimina de la siguiente manera: la atención de peticiones dentro de los términos representa el 17.07 % con 381 radicaciones y las peticiones pendientes de término representaron un 82.93 % con 1851 radicaciones, no se presentaron radicaciones fuera de término para el presente mes

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111

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



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



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

- Respecto a la tipología de las peticiones recibidas en el mes de agosto de 2021 encontramos que el 90.64% del total de peticiones presentadas por los ciudadanos, son peticiones de interés particular, es decir 2023 radicaciones manteniéndose la tendencia de los últimos meses, el 3.76% correspondieron a Consultas con 84 radicaciones, el 1.93% de los radicados correspondieron a Quejas con 43 radicados, el 1.75% de los radicados correspondieron a Reclamos con 39 registros, las Solicitudes de Información con 18 radicaciones representaron el 0.81% del total, las Peticiones Interés General correspondieron al 0.54% con 12 radicaciones, el 0.45% fueron Solicitudes de Copia con 10 radicaciones y finalmente las Felicitaciones, Peticiones de Interés Particular y las Sugerencias registraron una radicación cada una que corresponde a 0.04% del total de radicaciones del mes de agosto.
- Los temas más relevantes del mes de agosto de 2021 son: Bogotá Solidaria en Casa – BDMPB con 1383 peticiones tramitadas que representan el 61.96% del total de peticiones presentadas por los ciudadanos en el mes de estudio, si la comparamos estos datos con la cifra registrada en el mes de julio de 2021 (1274 radicaciones) se registra un aumento del 8.56% el segundo subtema con mayor número de radicaciones para el mes de agosto es el de SISBEN Trámites o servicios que representaron el 8.33% del total de tramites con 186 radicaciones lo que representa un aumento del 15.53% respecto a los radicados registrados en el mes de julio (161), el tercer tema en importancia para el periodo de estudio es el de Normatividad urbanística que represento un 5.38% con 120 radicaciones recibidas con un aumento del 31.87% respecto a las radicaciones de julio sobre el mismo tema (91), los Documentos, Planos, Archivo, Tramites o Servicios representaron el 3.05% si la comparamos con la cifra presentada en el mes de julio de 2021 (31 radicaciones) se registra un aumento del 119.35%, El subtema Estratificación Inmuebles Residenciales ocupa el quinto lugar en importancia para el mes de agosto con 59 radicaciones y una participación del 2.64%. del total de radicados del mes, respecto al mes de julio en el que se registraron 11 radicaciones por este tema se presenta un aumento del 436.36% siendo el ítem con mayor crecimiento del mes de estudio, respecto a los Usos del suelo se registran 40 radicaciones que representan el 1.79% del total con un aumento del 33.33% respecto a las radicaciones sobre este tema del mes anterior (30). El comportamiento de los subtemas en el periodo enero – julio de 2021, se observa una disminución en la mayoría de subtemas, el único que presenta una variación positiva dentro de los seis temas principales es Presunta Infracción a la Norma Urbanística que pasa de 10 radicaciones en el mes de junio a 25 en el mes de julio, la mayor caída la presenta Bogotá Solidaria en Casa – BDMPB con un -37.21% respecto a las radicaciones del mes de junio.
- De los 2232 solicitudes registradas en el mes de agosto, el 85.44% del total de radicados es decir 1907 estuvieron a cargo de la Dirección de servicio al Ciudadano por ser el área encargada de la administración de la herramienta Bogotá Te Escucha, por lo tanto tiene a cargo el trámite de traslado a otras entidades, cierre por no competencia y solicitar aclaración de peticiones incompletas, al igual que la atención de las peticiones de Bogotá solidaria y conceptos de uso de suelo, manteniéndose la tendencia del periodo de estudio, el 14.56% de las radicaciones han sido asignadas para su trámite a otras dependencias de la entidad de acuerdo a competencias para su trámite respectivo.