

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: Junio de 2021

Junio 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.

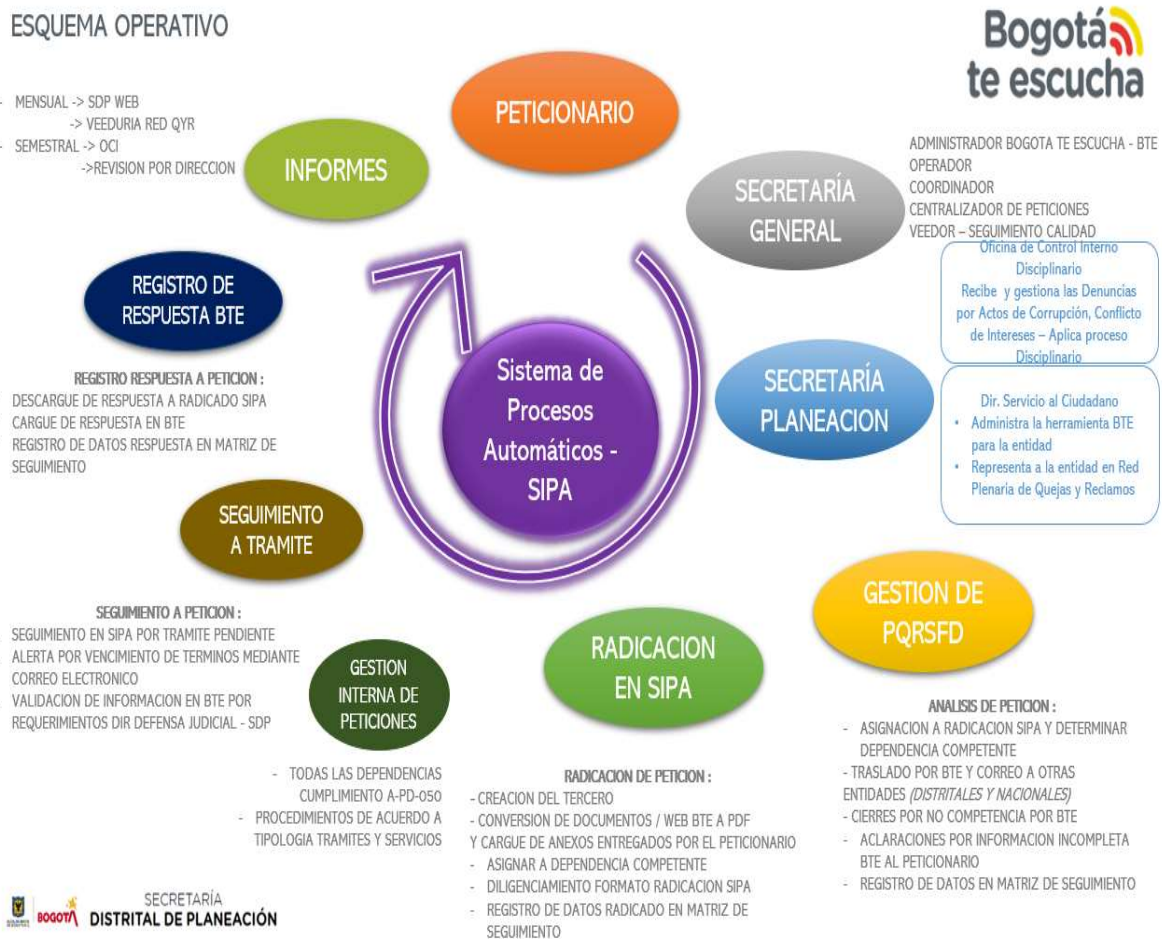
Tabla de contenido

Introducción	3
1. Acumulado de peticiones registradas	5
2. Canal de Ingreso de las radicaciones	6
3. Oportunidad de respuesta	7
4. Tipología.....	9
5. Subtemas (Tipos de Trámite).....	10
6. Definición de subtemas que no corresponden a trámites y/o servicios de la entidad:	13
7. Áreas Responsables Y Oportunidad de Respuesta	15
8. Conclusiones	16

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.

A continuación, se pone a disposición el informe de peticiones quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias, recibidos por la entidad a través de la herramienta Bogotá Te Escucha sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas y de buzones instalados en la entidad correspondiente al mes de junio de 2021.

Se registra la oportunidad de las respuestas, 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, formular 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, la fuente para la obtención de datos estadísticos es: 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

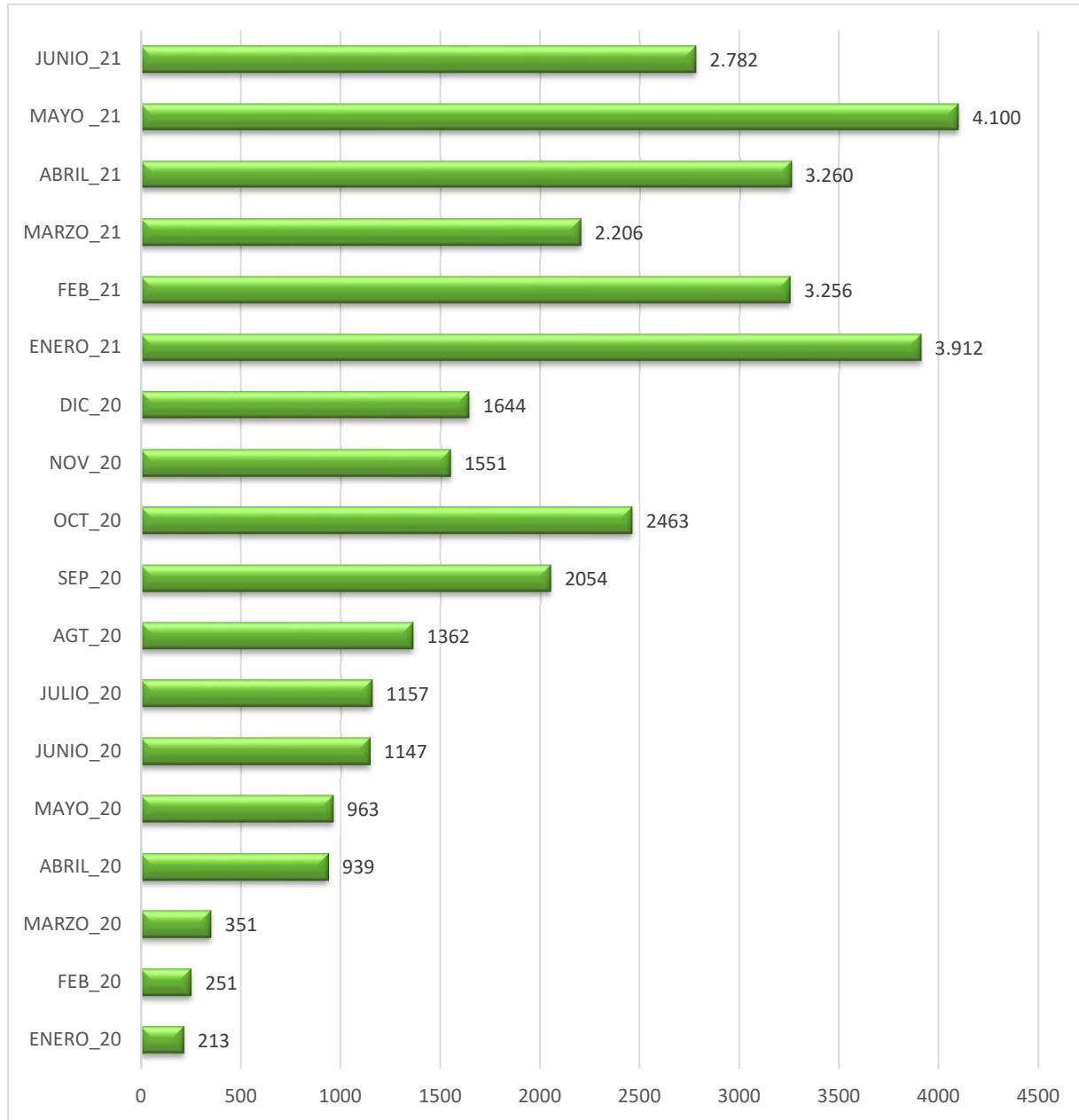
De conformidad con lo establecido en el Decreto 491 de 2020 “*Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y 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

Grafica 1. Histórico de radicados Bogotá Te Escucha² periodo Enero 2020 – Junio 2021



Analizando el comportamiento histórico del total de radicados registrados en el sistema Bogotá Te Escucha, registrado en la gráfica No 1, se puede observar que el mes con mayor número de radicaciones del periodo es mayo de 2021 con 4100 radicaciones y el mes con menor número de radicaciones del periodo es el mes de enero de 2020 con 223 radicaciones, lo que

² Los datos históricos corresponden a la base de Bogotá Te Escucha correspondiente al mes de junio 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.**

indica un importante aumento de las radicaciones desde el inicio del periodo al mes del presente informe, al comparar la variación anual (junio 2020 vs junio 2021) se presenta un crecimiento de las radicaciones del 41.23%, pasando de 1147 en 2020 a 2782 en 2021, si se realiza la comparación con el mes de enero de 2021 mes en el cual se registraron 3912 radicaciones se observa un decrecimiento del -28.89%, y finalmente si se compara con el mes inmediatamente anterior (mayo 2021) se presenta una disminución de las radicaciones del -32.15% pasando de 4100 radicaciones en el mes de mayo de 2021 a 2782 en el presente mes

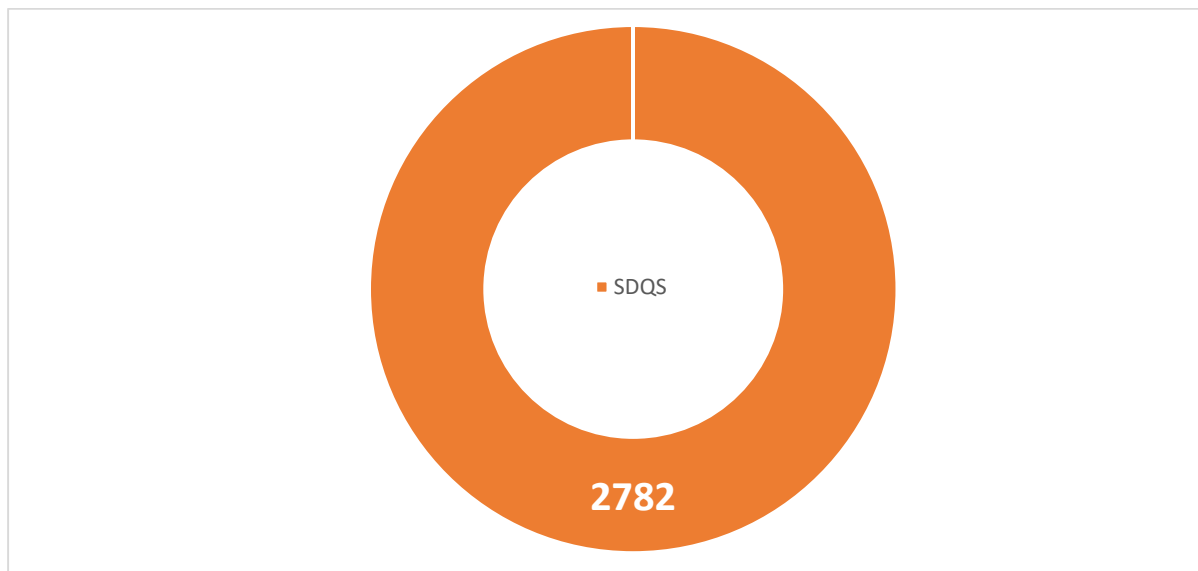
El comportamiento de las radicaciones en el periodo graficado describe un aumento progresivo de las radicaciones, con periodos de decrecimiento, se observa una primera tendencia creciente hasta el mes de octubre de 2020, que se revierte en noviembre del mismo año, luego se presenta un nuevo aumento hasta el mes de enero de 2021, con una disminución en los meses de febrero y marzo, y en los meses de abril y se observa un crecimiento que sitúa al mes de mayo como el mayor número de radicaciones del periodo y para el presente mes se presenta una disminución en el número de radicaciones que sitúa al mes de junio como uno de los meses con menor número de radicaciones del año 2021 pero superior a todos los meses del año 2020.

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 afecto la atención presencial en algunos CADES y SUPERCADES.

2. Canal de Ingreso de las radicaciones

Para el mes de junio de 2021 el total de radicaciones registradas ingresaron por Bogotá Te Escucha- Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas

Grafica 2. Canal de ingreso de las radicaciones



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, el personal asignado para el periodo Junio de 2020 – Junio de 2021 vs el número de radicaciones totales recibidas del mismo periodo, el personal asignado a respondido al número de radicaciones 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 BOGOTA TE ESCUCHA.

Tabla 1. Cantidad de personal asignado profesional y asistencial. Junio 2020 a Junio 2021

MES	Profesionales asignados	Personal asistencial DSC - ENTRADA	Personal asistencial DSC - SALIDA	Total Personal asignado	Total recibidas
JUNIO_20	1	1	2	4	1147
JULIO_20	1	1	2	4	1157
AGT_20	2	1	2	5	1362
SEP_20	2	1	2	5	2054
OCT_20	3	1	2	6	2463
NOV_20	3	1	2	6	1551
DIC_20	3	2	2	7	1644
ENERO_21	4	2	2	8	3.912
FEB_21	5	3	2	10	3.256
MARZO_21	5	3	2	10	2.206
ABRIL_21	5	3	2	10	3.260
MAYO_21	5	4	2	11	4.100
JUNIO_21	4	3	2	9	2.782

En la Gráfica 3 se puede observar la evolución de la carga laboral del personal asignado tanto profesionales como personal asistencial, el cálculo de realizó de acuerdo a la cantidad de solicitudes recibidas por mes teniendo 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.

Grafica 3. Carga laboral mensual por personal asignado. Enero a junio 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



527 de 1999

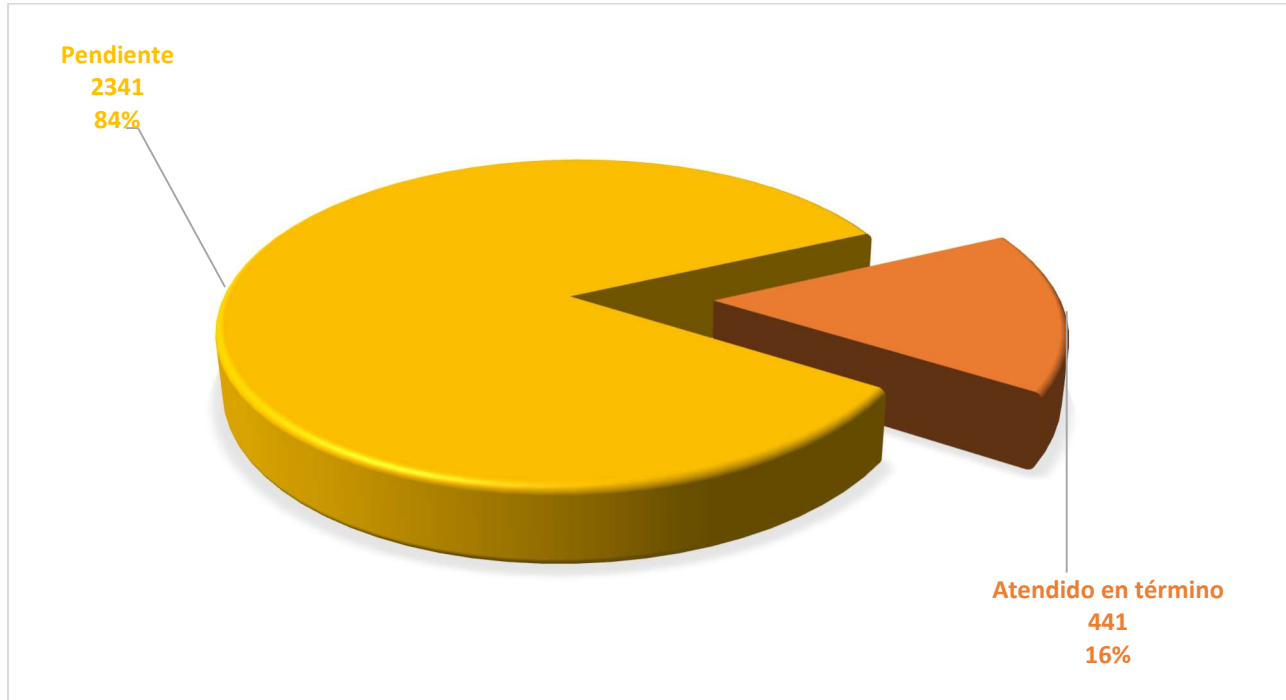
Original que fue generado digitalmente
del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

De acuerdo a lo anterior en el mes de junio de 2021 la atención de peticiones dentro de los términos representa el 15.85 % con 441 radicaciones y las peticiones pendientes de termino representaron un 84.15 % con 2341 radicaciones, no se presentaron radicaciones fuera de termino para el presente mes.

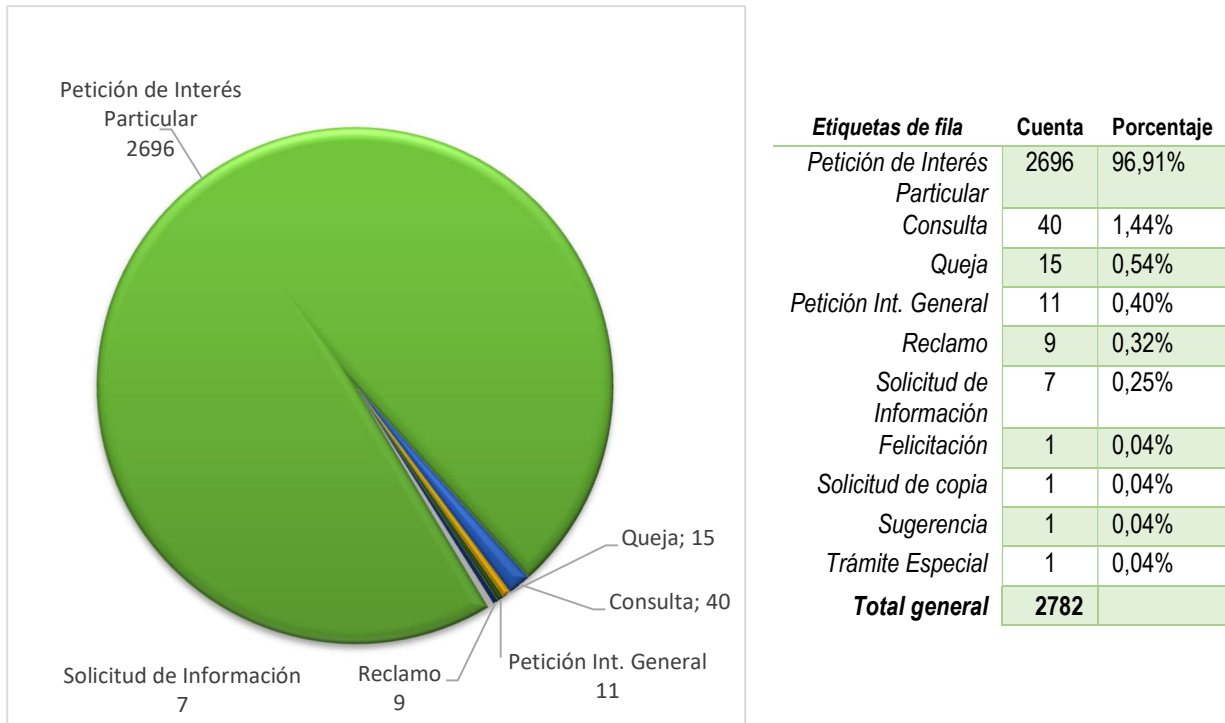
Grafica 4. Oportunidad Bogotá Te Escucha



4. Tipología

Respecto a la tipología de las peticiones recibidas en el mes de junio de 2021 encontramos que el 96.91% del total de peticiones presentadas por los ciudadanos, son peticiones de interés particular, es decir 2693 radicaciones manteniéndose la tendencia de los últimos meses, el 1.44% de los radicados correspondieron a Consultas es decir 40 radicados, el 0.54% correspondió a quejas es decir 15 radicaciones, el 0.40% correspondió a Peticiones de interés general es decir 11 radicaciones, el 0.32% correspondieron a reclamos con 9 radicados, el 0.25% correspondieron a solicitud de información es decir 7 radicaciones, y finalmente el 0.14% correspondió a Felicitación, Solicitud de copia, Sugerencia y Trámite Especial cada uno con un radicado.

Grafica 5. Tipología de las radicaciones



5. Subtemas (Tipos de Trámite)

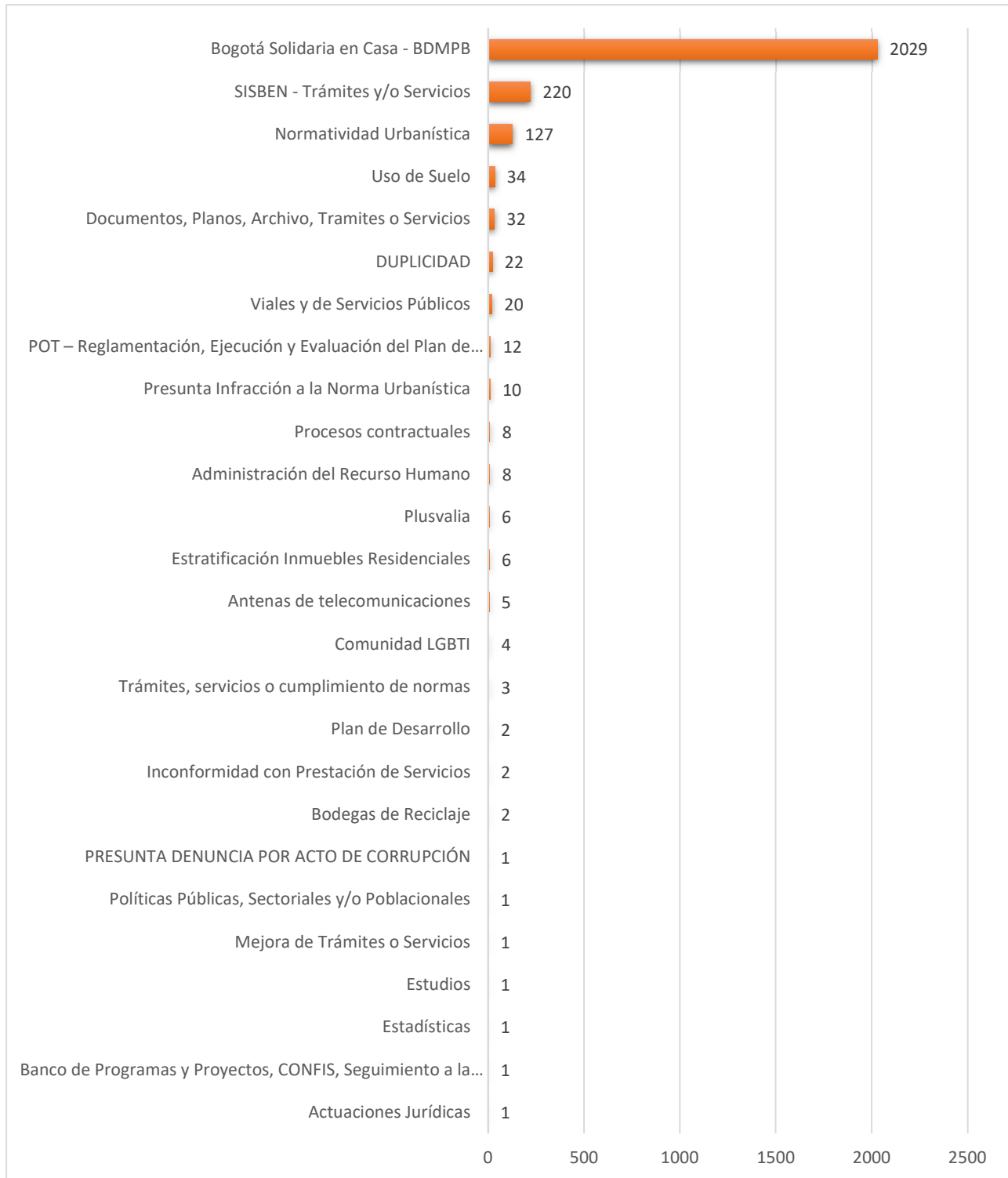
De acuerdo a la misionalidad de la Entidad las peticiones que ingresan se clasifican según su contenido en subtemas.

En virtud de las acciones adelantadas por la Alcaldía Mayor de Bogotá frente a las necesidades de informar a la ciudadanía sobre las ayudas económicas a las cuales han sido beneficiarias, 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.

Para el período, la siguiente grafica representa la participación por estas tipologías:

Grafica 6. Subtemas de las 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



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 clasificación por subtemas presentada para el mes de junio se puede observar que los más relevantes son los siguientes: Bogotá Solidaria en Casa – BDMPB con 2029 peticiones tramitadas que representan el 72.93% del total de peticiones presentadas por los ciudadanos en el mes de estudio, si la comparamos con la cifra presentada en el mes de mayo de 2021 (3141 radicaciones) se registra una disminución del -35.40%, el segundo subtema con mayor número de radicaciones en el mes de junio es el SISBEN Trámites o servicios que representaron el 7.91% del total de tramites con 220 radicaciones lo que representa una disminución de -15.06% respecto a los radicados realizados en el mes de mayo (259), el tercer tema en importancia para el periodo de estudio es el de Normatividad urbanística que represento un 4.57% con 127 radicaciones recibidas con un aumento del 2.42% respecto a las radicaciones de mayo sobre el mismo tema (124), el Uso del suelo represento el 1.22% con 34 radicaciones tramitadas, lo que represento una disminución del -54.67% respecto a las radicaciones realizadas por este tema en el mes de mayo (75 radicaciones), los Documentos, Planos, Archivo, Tramites o Servicios representaron el 1.15% y el resto de subtemas individualmente representaron menos del 1% y sumados representaron el 4.21% del total de radicados recibidos.

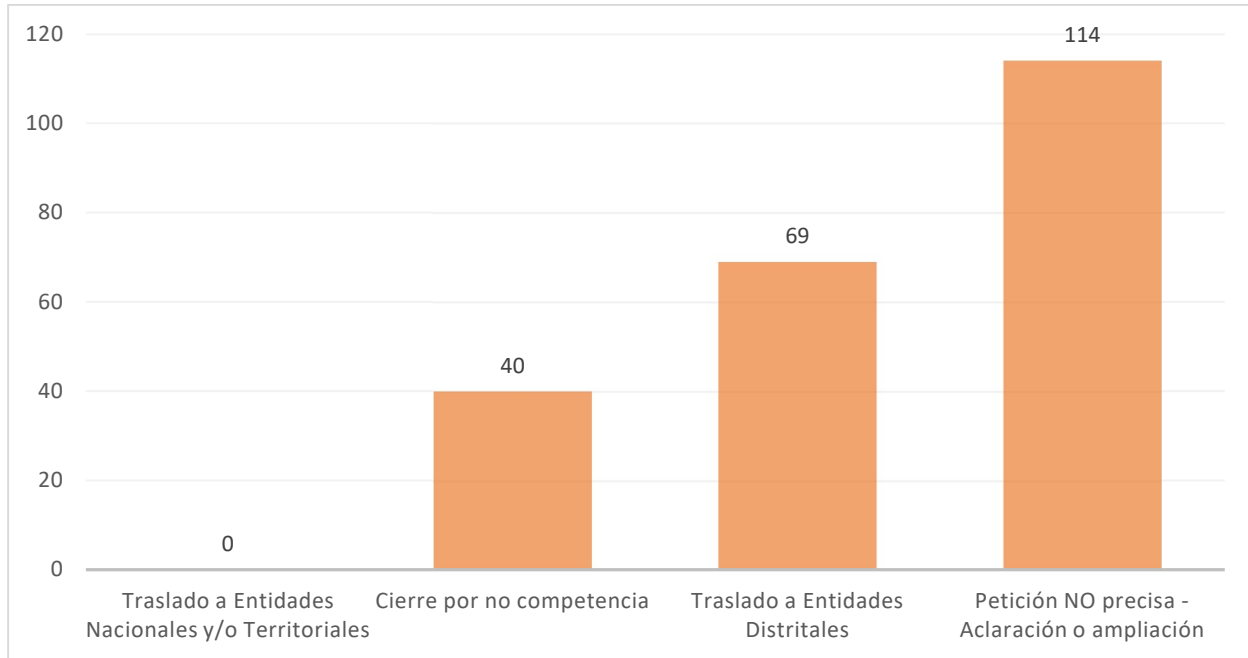
Tabla 2. Cuadro comparativo últimos 6 meses

Subtema	ENERO	Dif Enero-Feb	FEB	Dif Feb-Marzo	Marzo	Dif Marzo -Abril	Abril	Dif Abril-Mayo	MAYO	Dif Abril-Mayo	JUNIO	Total general
Bogotá Solidaria en Casa - BDMPB	2926	-19,28%	2362	-35,14%	1532	55,35%	2380	31,97%	3141	-35,40%	2029	14370
SISBEN - Trámites y/o Servicios	186	-2,69%	181	-19,34%	146	33,56%	195	32,82%	259	-15,06%	220	1187
Normatividad Urbanística	125	35,20%	169	-36,69%	107	29,91%	139	-10,79%	124	2,42%	127	791
Uso de Suelo	74	-28,38%	53	-35,85%	34	55,88%	53	41,51%	75	-54,67%	34	323
Documentos, Planos, Archivo, Tramites o Servicios	40	15,00%	46	4,35%	48	-31,25%	33	54,55%	51	-37,25%	32	250
Total general	3912	-16,77%	3256	-32,25%	2206	47,78%	3260	25,77%	4100	-32,15%	2782	19516

Como se puede observar en la Tabla No 1, El comportamiento de los subtemas en los últimos 6 meses ha sido variable se presentó un importante aumento de las radicaciones en el mes de mayo, pero en el mes de junio se revirtió esta tendencia, se observa disminución en el número de radicados en los subtemas Bogotá Solidaria con un -35.40% , en SISBEN - Trámites y/o Servicios con un -15.06%, Uso del suelo con una disminución del -54.67% y en el subtema de Documentos, Planos, Archivo, Tramites o Servicios se presenta una disminución del -37.25% respecto a las cifras presentadas en el mes inmediatamente anterior, estos subtemas habían presentado un aumento importante en el periodo abril – mayo.

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 junio se presentaron 114 radicaciones que representaron el 4.1% del total de radicaciones del mes, respecto al mes de mayo (149 radicaciones), se presentó una disminución del -23.49%.
- ✓ **“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, este tipo de peticiones representaron el 1.44% del total de peticiones registradas por la ciudadanía en el mes de junio es decir 40 radicaciones, respecto al mes de mayo (58 radicaciones), se registra una disminución del -31.03%.

- ✓ **“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 69 radicados por traslado lo que representa un 2.48% del total de radicaciones del mes de junio, comparando los datos con el mes de mayo, (79 radicados) se presenta una disminución del -12.66%, para el mes de junio no se presentaron Traslado a Entidades Nacionales y/o Territoriales para el mes de mayo se registraron 3 radicaciones en esta categoría.

Tabla 3. Cuadro comparativo últimos 6 meses de los Subtemas que no corresponden a trámites y/o servicios de la entidad

Subtema	ENERO	Dif Enero-Feb	FEB	Dif Feb-Marzo	Marzo	Dif Marzo - Abril	Abril	Dif Abril-Mayo	MAYO	Dif Abril-Mayo	JUNIO	Total general
Traslado a Entidades Nacionales y/o Territoriales	2	150,00%	5	-100,00%	0		6	-50,00%	3	-100,00%		16
Petición NO precisa - Aclaración o ampliación	273	-37,73%	170	-24,12%	129	43,41%	185	-19,46%	149	-23,49%	114	1020
Traslado a Entidades Distritales	77	-14,29%	66	9,09%	72	12,50%	81	-2,47%	79	-12,66%	69	444
Cierre por no competencia	54	-25,93%	40	10,00%	44	47,73%	65	-10,77%	58	-31,03%	40	301
Traslado a Entidades Privadas	1	200,00%	3	0,00%	3	-100,00%						7
Total general	3912	-16,77%	3256	-32,25%	2206	47,78%	3260	25,77%	4100	-32,15%	2782	19516

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 el cuadro anexo se relaciona la oportunidad de respuesta y cantidad de peticiones por área, 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.

Tabla 4. Cuadro comparativo áreas responsables vs oportunidad de respuesta

Etiquetas de fila	Atendido en término	Pendiente	Total general	Porcentaje
Servicio al ciudadano	402	2092	2494	89,65%
SISBEN	35	102	137	4,92%
Recursos físicos y gestión documental	0	23	23	0,83%
Vías, transportes y servicios públicos	0	21	21	0,75%
Norma Urbana - POT	0	18	18	0,65%
Economía urbana	0	15	15	0,54%
Legalización y Mejoramiento Integral de Barrios	0	10	10	0,36%
Gestión humana	0	8	8	0,29%
Información, cartografía y estadística	0	8	8	0,29%
Gestión contractual	0	7	7	0,25%
Norma urbana	0	7	7	0,25%
Ambiente y Ruralidad	0	5	5	0,18%
Estratificación	0	5	5	0,18%
Diversidad sexual	4		4	0,14%
Planes parciales	0	4	4	0,14%
Taller del Espacio Público	0	4	4	0,14%
Patrimonio y renovación urbana	0	3	3	0,11%
Planes maestros y complementarios	0	3	3	0,11%
Despacho	0	1	1	0,04%
Información y Estudios Estratégicos	0	1	1	0,04%
Jurídica	0	1	1	0,04%
Participación	0	1	1	0,04%
Planeación de la Inversión	0	1	1	0,04%
OCID	0	1	1	0,04%
Total general	441	2341	2782	100,00%

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.

Analizando la tabla No 4, se observa que el 89.65% de los radicados tramitados es decir 2494 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 10.35% 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 junio 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”.
- Analizando el comportamiento de las radicaciones en el periodo enero 2020 – junio 2021, se puede observar que el mes con mayor número de radicaciones es mayo de 2021 con 4100 radicaciones y el mes con menor número de radicaciones del periodo es el mes de enero de 2020 con 223 radicaciones, lo que indica un importante aumento de las radicaciones desde el inicio del periodo al mes del presente informe, al comparar la variación anual (junio 2020 vs junio 2021) se presenta un crecimiento de las radicaciones del 41.23%, pasando de 1147 en 2020 a 2782 en 2021, si se realiza la comparación con el mes de enero de 2021 mes en el cual se registraron 3912 radicaciones se observa un decrecimiento del -28.89%, y finalmente si se compara con el mes inmediatamente anterior (mayo 2021) se presenta una disminución de las radicaciones del -32.15% pasando de 4100 radicaciones en el mes de mayo de 2021 a 2782 en el presente mes
- En el mes de junio de 2021 la atención de peticiones dentro de los términos representa el 15.85 % con 441 radicaciones y las peticiones pendientes de termino representaron un 84.15 % con 2341 radicaciones, no se presentaron radicaciones fuera de termino para el presente mes.
- Respecto a la tipología de las peticiones recibidas en el mes de junio de 2021 encontramos que el 96.91% del total de peticiones presentadas por los ciudadanos, son peticiones de interés particular, es decir 2693 radicaciones manteniéndose la tendencia de los últimos meses, el 1.44% de los radicados correspondieron a Consultas es decir 40 radicados, el 0.54% correspondió a quejas es decir 15 radicaciones, el 0.40% correspondió a Peticiones de interés general es decir 11 radicaciones, el 0.32% correspondieron a reclamos con 9 radicados, el 0.25% correspondieron a solicitud de información es decir 7 radicaciones, y finalmente el 0.14% correspondió a Felicitación, Solicitud de copia, Sugerencia y Trámite Especial cada uno con un radicado.

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 clasificación por subtemas presentada para el mes de junio se puede observar que los más relevantes son los siguientes: Bogotá Solidaria en Casa – BDMPB con 2029 peticiones tramitadas que representan el 72.93% del total de peticiones presentadas por los ciudadanos en el mes de estudio, si la comparamos con la cifra presentada en el mes de mayo de 2021 (3141 radicaciones) se registra una disminución del -35.40%, el segundo subtema con mayor número de radicaciones en el mes de junio es el SISBEN Trámites o servicios que representaron el 7.91% del total de tramites con 220 radicaciones lo que representa una disminución de -15.06% respecto a los radicados realizados en el mes de mayo (259), el tercer tema en importancia para el periodo de estudio es el de Normatividad urbanística que represento un 4.57% con 127 radicaciones recibidas con un aumento del 2.42% respecto a las radicaciones de mayo sobre el mismo tema (124), el Uso del suelo represento el 1.22% con 34 radicaciones tramitadas, lo que represento una disminución del -54.67% respecto a las radicaciones realizadas por este tema en el mes de mayo (75 radicaciones), los Documentos, Planos, Archivo, Tramites o Servicios representaron el 1.15% y el resto de subtemas individualmente representaron menos del 1% y sumados representaron el 4.21% del total de radicados recibidos.
- El comportamiento de los subtemas en los últimos 6 meses ha sido variable se presentó un importante aumento de las radicaciones en el mes de mayo, pero en el mes de junio se revirtió esta tendencia, se observa disminución en el número de radicados en los subtemas Bogotá Solidaria con un -35.40% , en SISBEN - Trámites y/o Servicios con un -15.06%, Uso del suelo con una disminución del -54.67% y en el subtema de Documentos, Planos, Archivo, Tramites o Servicios se presenta una disminución del -37.25% respecto a las cifras presentadas en el mes inmediatamente anterior, estos subtemas habían presentado un aumento importante en el periodo abril – mayo.
- El 89.65% de los radicados tramitados es decir 2494 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 y solo el 10.35% de las radicaciones han sido asignadas para su trámite a otras dependencias de la entidad de acuerdo a competencias para su trámite respectivo.