

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: Noviembre de 2021

Diciembre 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.**

Tabla de contenido

Introducción	3
1. Acumulado de peticiones registradas	5
2. Canal de Ingreso de las radicaciones	7
3. Oportunidad de respuesta	7
4. Tipología.....	10
5. Subtemas (Tipos de Trámite).....	11
6. Definición de subtemas que no corresponden a trámites y/o servicios de la entidad:	13
7. Áreas Responsables y Oportunidad de Respuesta.....	15
8. Conclusiones	16

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”

Tabla 1. Términos de atención de los derechos de petición

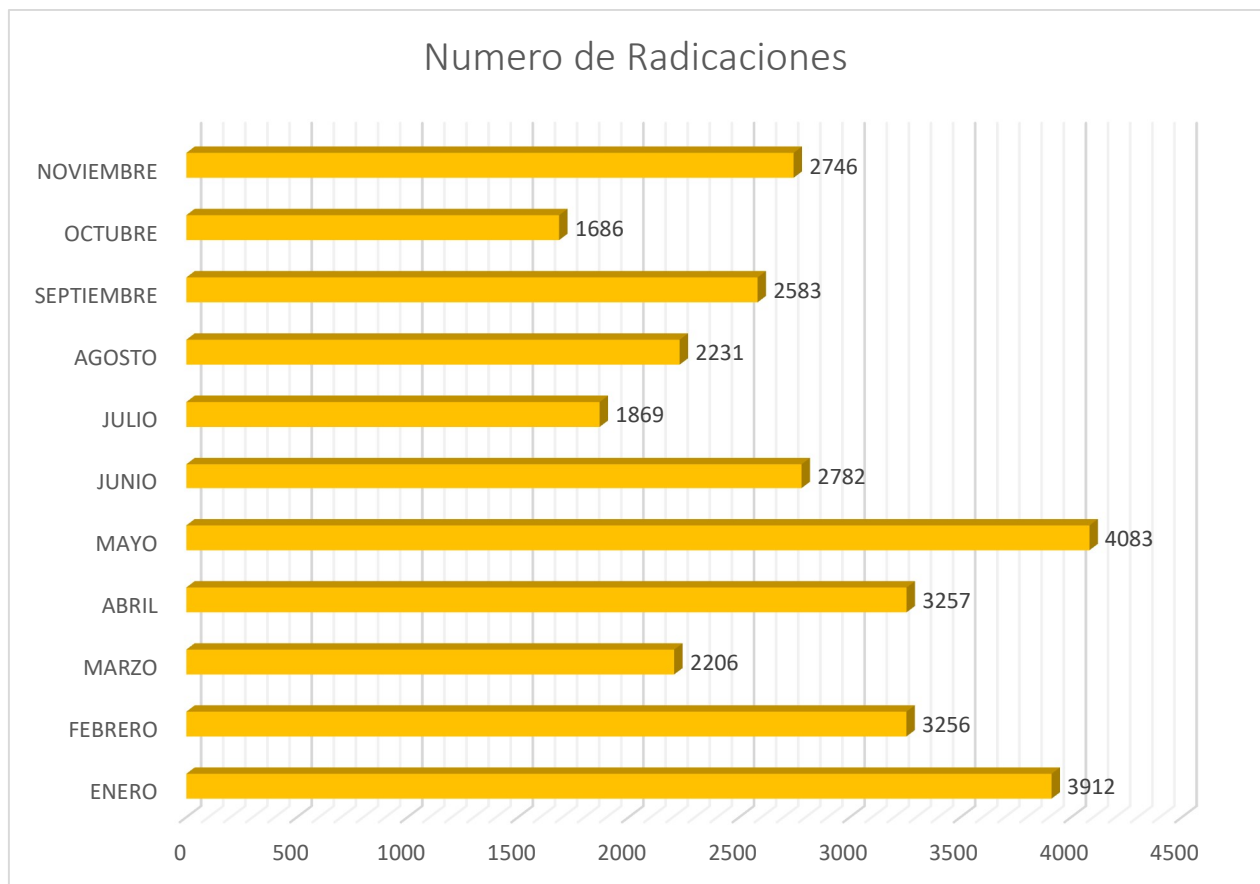
Tipología	Ley 1755 de 2015	Decreto 491 de 2020
Consulta	30	35
Denuncias por actos de corrupción	15	30
Derecho de petición de interés general	15	30
Derecho de petición de interés particular	15	30
Felicitación	15	30
Queja	15	30
Reclamo	15	30
Sugerencia	15	30
Solicitud de acceso a la información	10	20
Solicitud 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 de los 30611 radicados registrados en el sistema *Bogotá Te Escucha* en lo corrido del año 2021, de los cuales 2746 corresponden al mes de noviembre, mayo con 4083 radicaciones permanece como el mes con mayor número de radicaciones del periodo de estudio, el mes con menor número de radicaciones del periodo es octubre con 1686 solicitudes, lo que represento un aumento del 62.87% si se comparan las radicaciones del mes de noviembre respecto a las de octubre.

Grafica 1. Histórico de radicados Bogotá Te Escucha periodo enero – noviembre 2021



*Datos actualizados a Base Bogotá Te escucha de noviembre de 2021

En lo corrido del año 2021 se observan dos picos importantes en el periodo de estudio, enero con 3912 radicaciones y mayo con 4083, seguidas de una disminución en el número de radicaciones en los meses siguientes llegando a los puntos más bajos del periodo que son los meses de marzo con 2206 radicaciones, julio con 1869 radicados y octubre 1686 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*



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



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

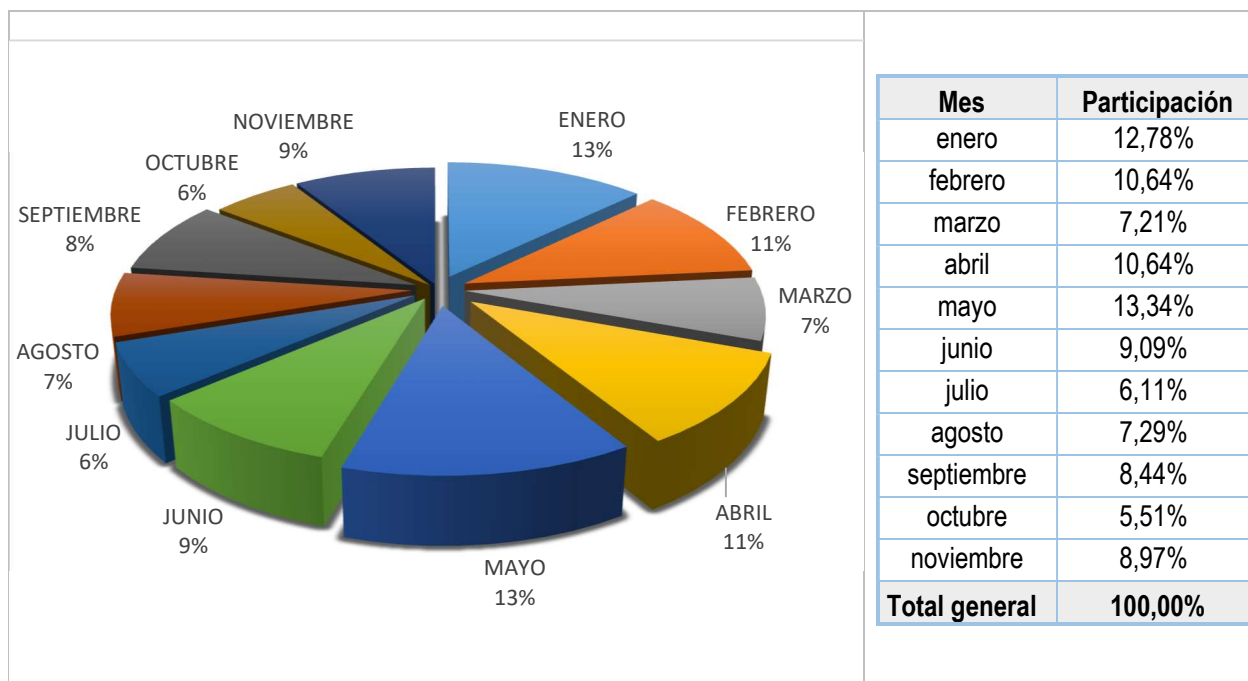
Tabla 2. Cantidad de Radicados – Diferencias mensuales - enero a noviembre 2021

Mes	Cantidad	Diferencias
enero	3912	
febrero	3256	-16,77%
marzo	2206	-32,25%
abril	3257	47,64%
mayo	4083	25,36%
junio	2782	-31,86%
julio	1869	-32,82%
agosto	2231	19,37%
septiembre	2583	15,78%
octubre	1686	-34,73%
noviembre	2746	62,87%
Total general	30611	

*Datos actualizados a Base Bogotá Te escucha de noviembre de 2021

En la **Tabla 2** se puede observar las diferencias porcentuales entre los meses del periodo de estudio, las mayores diferencias positivas se presentan para los meses de noviembre (octubre-noviembre) con 62.87% y abril (marzo-abril) con 47.64% las mayores variaciones negativas se presentan para los meses de octubre (septiembre - octubre) con -34.73%, julio (junio - julio) con -32.82%, marzo (febrero – marzo) y junio (mayo – junio) con -31.86%.

Grafica 2. Participación Mensual Periodo enero - noviembre 2021

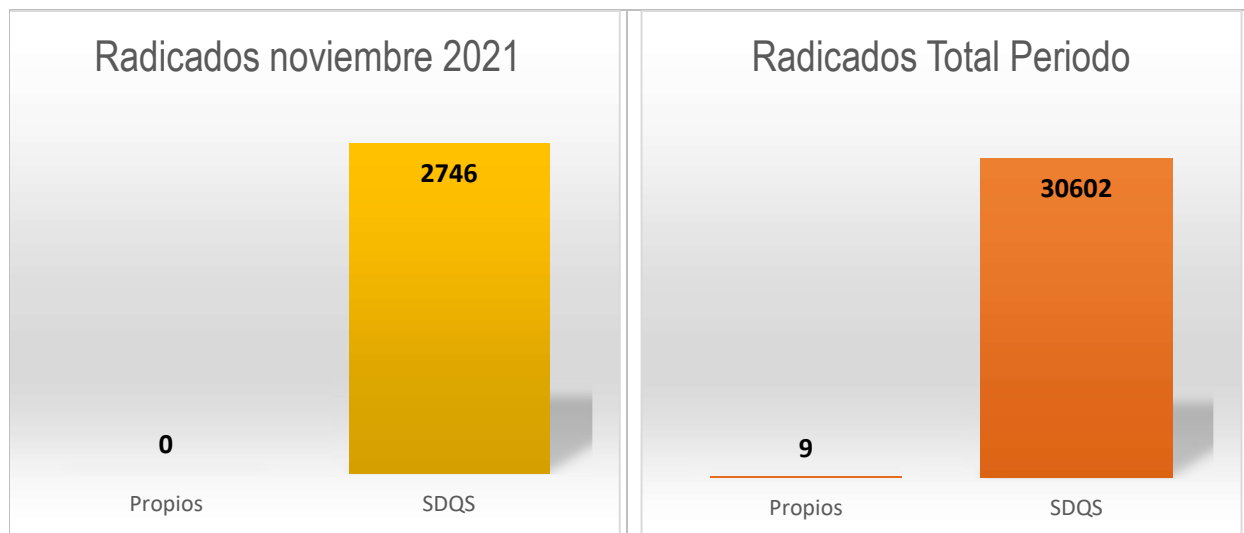


La participación mensual de los radicados registrados en el sistema *Bogotá Te Escucha* en lo corrido del año 2021 se puede observar en la **Grafica 2**, el mes con mayor participación del periodo es mayo con 13.34%, le sigue el mes de enero con 12.78% y abril con 10.64%, los meses con menor participación en el periodo son octubre con 5.51%, julio con 6.11% y marzo con 7.21%, la participación de noviembre es del 8.97%

2. Canal de Ingreso de las radicaciones

Para el mes de noviembre de 2021, el 100% de las radicaciones ingresaron por *Bogotá Te Escucha*- Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas es decir 2746 radicaciones, para el total del periodo se presentaron 30611 radicaciones de las cuales 30602 es decir el 99.97% ingresaron por *Bogotá Te Escucha*- Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas y 9 radicaciones correspondientes a 0.03% ingresaron por canal propio.

Grafica 3. Canal de ingreso de las radicaciones



3. Oportunidad de respuesta

La capacidad de 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 33**, personal asignado para el periodo enero – noviembre de 2021 vs el número de radicaciones totales recibidas del mismo periodo, el personal asignado ha 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 *Bogotá Te*

Escucha.

Tabla 3. Cantidad de personal asignado profesional y asistencial – enero - noviembre 2021

MES	Profesionales asignados	Personal asistencial DSC - ENTRADA	Personal asistencial DSC - SALIDA	Total Personal asignado
ENERO	4	2	2	8
FEBRERO	5	3	2	10
MARZO	5	3	2	10
ABRIL	5	3	2	10
MAYO	5	4	2	11
JUNIO	4	3	2	9
JULIO	2	2	4	8
AGOSTO	2	2	3	7
SEPTIEMBRE	2	2	3	7
OCTUBRE	1	1	3	5
NOVIEMBRE	1	1	3	5

*Datos actualizados a Base Bogotá Te escucha de octubre de 2021

En la **Gráfica 4** 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 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.

Para el mes de noviembre se mantiene el mismo personal asignado de 5 personas, distribuidos de la siguiente manera: un profesional asignado, una persona asistencial para entradas, y 3 personas asistenciales para salidas, el mes con mayor carga laboral (Cantidad recibidas/No. Total servidores asignados) del periodo correspondió al mes de noviembre con 549 radicaciones por servidor seguido del mes de enero con 489 radicaciones por servidor, respecto a la carga laboral de los profesionales de análisis y registro en BTE, el mes de noviembre con 2746 radicaciones se constituyó en el de mayor carga por servidor seguido del mes de octubre con 1687 radicaciones por servidor, respecto a la carga laboral de los servidores de radicación encontramos que noviembre es el mes con mayor carga con 2746 radicaciones por servidor seguido del mes de enero con 1956 radicaciones por servidor, analizando la carga laboral del personal de cierres se encuentra que mayo es el mes con mayor carga laboral con 2042 radicados por servidor seguido de enero con 1956 radicados por servidor.

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

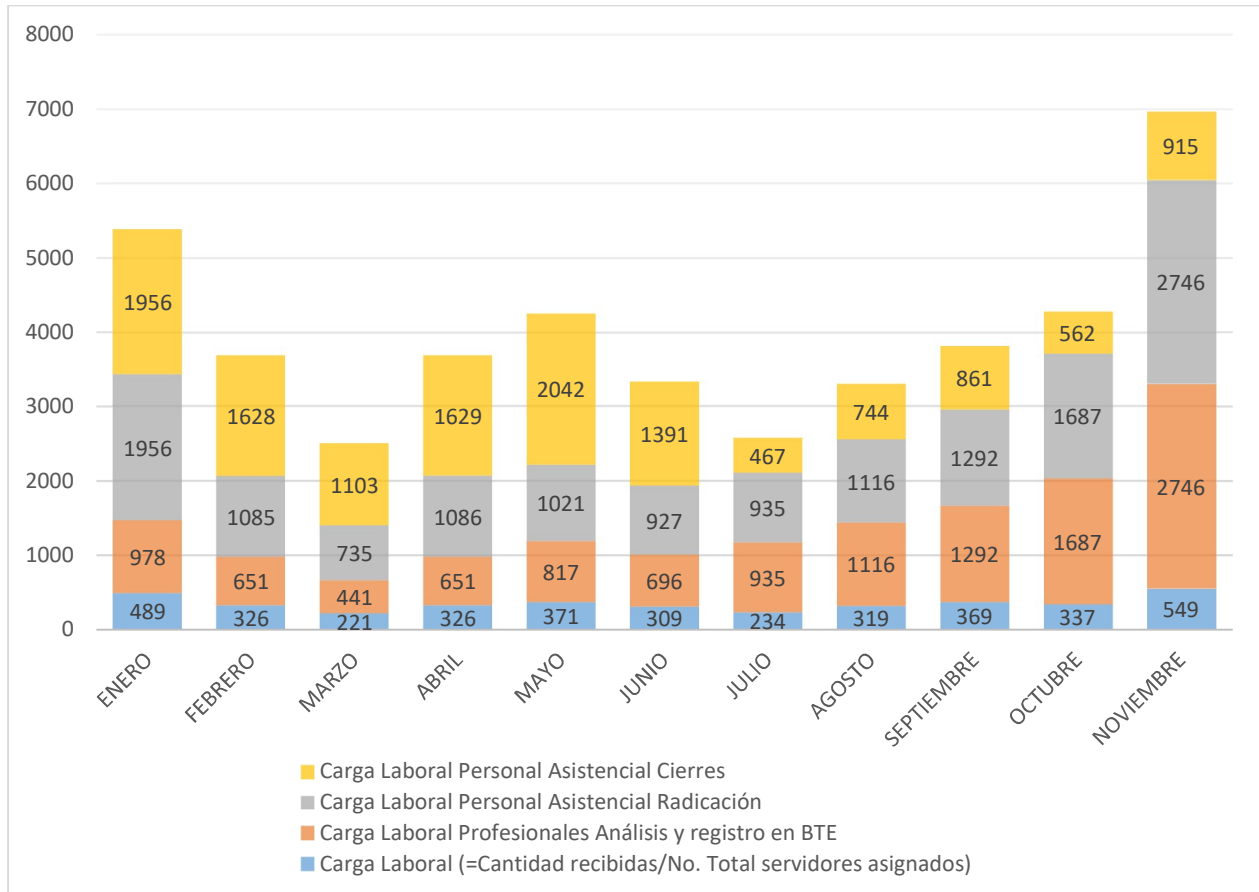


Original que fue generado digitalmente
Del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley



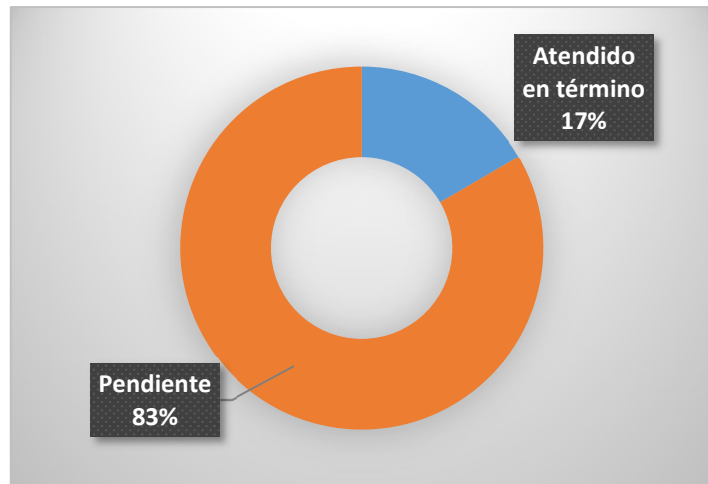
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Grafica 4. Carga laboral mensual por personal asignado enero a noviembre 2021



*Datos actualizados a Base Bogotá Te escucha de noviembre de 2021

En la **Grafica No 5** podemos observar la oportunidad de la herramienta Bogotá Te Escucha para el mes de noviembre de 2021, la atención de peticiones dentro de los términos representa el 16.61 % con 456 radicaciones y las peticiones pendientes de término representaron un 83.39% con 2290 radicaciones, no se presentaron radicaciones fuera de término para el presente mes.



Grafica 5. Oportunidad Bogotá Te Escucha

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

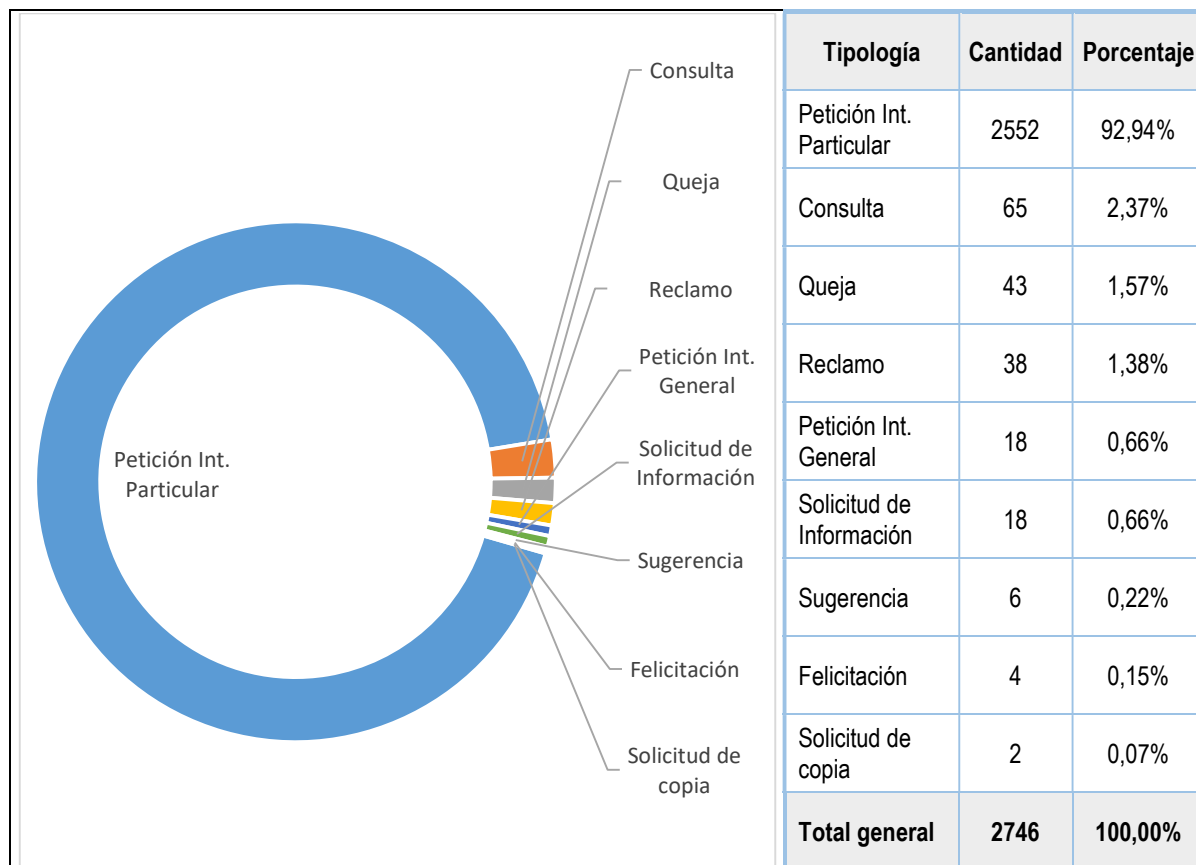


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

4. Tipología

Respecto a la tipología de las peticiones recibidas en el mes de noviembre de 2021 encontramos que el 92.94% del total de peticiones presentadas por los ciudadanos, son peticiones de interés particular, es decir 2552 radicaciones, manteniéndose la tendencia de los últimos meses, el 2.37% correspondieron a Consultas con 65 radicaciones, el 1.57% de los radicados correspondieron a Quejas con 43 radicados, el 1.38% de los radicados correspondieron a Reclamos con 38 registros, las Peticiones Interés General correspondieron al 0.66% con 18 radicaciones, las Solicitudes de Información representaron el 0.66% con 18 radicaciones, las sugerencias representaron el 0.22% con 6 radicaciones el 0.15% fueron felicitaciones con 4 radicaciones y las Solicitudes de Copia con 2 radicaciones que represento el 0.07% este comportamiento que se puede observar en la **Grafica 6** del presente informe.

Grafica 6. 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 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 4. Subtemas de las Radicaciones

Subtema	Cantidad	Porcentaje de Participación
Bogotá Solidaria en Casa - BDMPB	1885	68,65%
Subtemas que no corresponden a tramites o servicios	357	13,00%
SISBEN - Trámites y/o Servicios	145	5,28%
Normatividad Urbanística	72	2,62%
POT – Reglamentación, Ejecución y Evaluación del Plan de Ordenamiento Territorial	61	2,22%
Uso de Suelo	57	2,08%
Documentos, Planos, Archivo, Tramites o Servicios	34	1,24%
Presunta Infracción a la Norma Urbanística	27	0,98%
Viales y de Servicios Públicos	26	0,95%
Otros con menos del 0,15%	24	0,87%
Bodegas de Reciclaje	21	0,76%
Trámites, servicios o cumplimiento de normas	19	0,69%
Comunidad LGBTI	5	0,18%
Inconformidad con Prestación de Servicios	5	0,18%
Administración del Recurso Humano	4	0,15%
Participación	4	0,15%
Total general	2746	100,00%

Tabla 5. Cuadro comparativo enero – noviembre 2021 principales subtemas

Mes	Bogotá Solidaria en Casa - BDMPB	SISBEN - Trámites y/o Servicios	Normatividad Urbanística	Uso de Suelo	Documentos, Planos, Archivo, Trámites o Servicios	Estratificación de inmuebles residenciales	Total general
ENERO	2920	186	125	74	52	7	3364
Dif Enero-Feb	-19,11%	-2,69%	35,20%	-28,38%	53,85%	-42,86%	-15,31%
FEBRERO	2362	181	169	53	80	4	2849
Dif Feb-Marzo	-35,14%	-19,34%	-36,69%	-35,85%	-26,25%	50,00%	-33,87%
MARZO	1532	146	107	34	59	6	1884
Dif Marzo - Abril	55,35%	33,56%	29,91%	55,88%	-37,29%	-50,00%	48,99%
ABRIL	2380	195	139	53	37	3	2807
Dif Abril-Mayo	31,43%	31,28%	-11,51%	41,51%	37,84%	33,33%	29,57%
MAYO	3128	256	123	75	51	4	3637
Dif Mayo-Junio	-35,13%	-14,06%	2,44%	-54,67%	-35,29%	50,00%	-32,69%
JUNIO	2029	220	126	34	33	6	2448
Dif Junio-Julio	-37,31%	-26,82%	-27,78%	-11,76%	-6,06%	83,33%	-34,80%
JULIO	1272	161	91	30	31	11	1596
Dif Julio - Agosto	8,73%	15,53%	31,87%	33,33%	119,35%	436,36%	16,29%
AGOSTO	1383	186	120	40	68	59	1856
Dif Agosto - Septiem	25,74%	-6,99%	5,83%	50,00%	-50,00%	-79,66%	15,57%
SEPTIEMBRE	1739	173	127	60	34	12	2145
Dif Septiem - Octubre	-37,78%	-39,31%	-56,69%	-53,33%	-11,76%	-66,67%	-39,21%
OCTUBRE	1082	105	55	28	30	4	1304
Dif Octubre - Noviembre	74,21%	38,10%	30,91%	103,57%	13,33%	-25,00%	68,40%
NOVIEMBRE	1885	145	72	57	34	3	2196
Total general	19827	1809	1182	481	475	116	23890

*Datos actualizados a Base Bogotá Te escucha de noviembre de 2021

Observando la tabla de datos No. 4 se encuentra que los subtemas más relevantes son los siguientes: Bogotá Solidaria en Casa – BDMPB con 1885 peticiones tramitadas que representan el 68.65% 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 octubre de 2021 (1082 radicaciones) se registra un aumento del 74.21%, el segundo subtema en importancia para el mes de estudio es el de SISBEN Trámites o servicios que representaron el 5.28% del total de tramites con 145 radicaciones lo que representa una aumento del 38.10% respecto a los radicados registrados en el mes de octubre (105), el tercer tema en importancia para el periodo de estudio es el de Normatividad urbanística que represento un 2.62% con 72

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

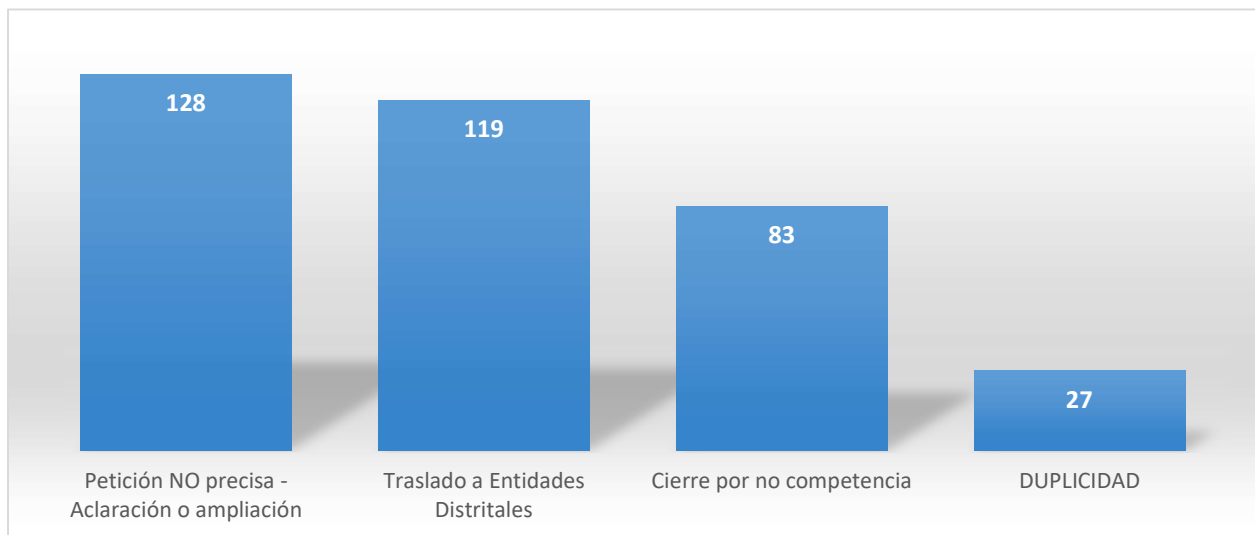


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

radicaciones recibidas en el mes con un aumento del 30.91% respecto a las radicaciones del mes anterior sobre el mismo tema (55), el tema POT – Reglamentación, Ejecución y Evaluación del Plan de Ordenamiento Territorial represento el 2.22% de las peticiones con 61 radicaciones, el uso del suelo represento el 2.08% con 57 radicaciones presento un aumento del 103.57% respecto a las radicaciones por el mismo tema del mes de octubre, el comportamiento de los principales subtemas se ha detallado en la Tabla No. 5.

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 noviembre se presentan 128 radicaciones que representan el 4.66% del total de radicados si se compara con el mes anterior en el cual se registraron 67 radicaciones se presenta un aumento del 91.04%.
- ✓ **“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 noviembre se presentaron 83 radicaciones que representaron el 3.02% del total de radicaciones del mes, al realizar la comparación con el mes de octubre (77 radicaciones) se presenta un aumento del 7.79% 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 119 radicaciones para el subtema Traslado a Entidades Distritales que representa el 4.33% del total de radicados del periodo, si se compara con el mes de octubre (118 solicitudes) se mantiene el comportamiento con una variación positiva del 0.85% en la **Tabla 6** podemos observar el comportamiento de los subtemas que no corresponden a trámites y/o servicios de la entidad en el periodo enero a noviembre de 2021.

Tabla 6. Cuadro comparativo enero – noviembre 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	DUPLICIDAD	Traslado a Entidades Nacionales y/o Territoriales	Traslado a Entidades Privadas	TOTAL
ENERO	273	54	77	6	2	1	413
Dif Enero-Feb	-37,73%	-25,93%	-14,29%	-100,00%	150,00%	200,00%	-31,23%
FEBRERO	170	40	66	0	5	3	284
Dif Feb-Marzo	-24,12%	10,00%	9,09%	#¡DIV/0!	-100,00%	0,00%	-12,68%
MARZO	129	44	72	0	0	3	248
Dif Marzo - Abril	43,41%	47,73%	12,50%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	-100,00%	36,29%
ABRIL	185	65	81	1	6	0	338
Dif Abril-Mayo	-19,46%	-10,77%	-2,47%	3500,00%	-50,00%	#¡DIV/0!	-3,85%
MAYO	149	58	79	36	3	0	325
Dif Mayo-Junio	-23,49%	-31,03%	-12,66%	-38,89%	-100,00%	#¡DIV/0!	-24,62%
JUNIO	114	40	69	22	0	0	245
Dif Junio-Julio	-27,19%	27,50%	-39,13%	-72,73%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	-25,31%
JULIO	83	51	42	6	1	0	183
Dif Julio - Agosto	-3,61%	49,02%	57,14%	350,00%	400,00%	#¡DIV/0!	38,80%
AGOSTO	80	76	66	27	5	0	254
Dif Agosto - Septiem	31,25%	10,53%	18,18%	-7,41%	-100,00%	#¡DIV/0!	14,96%
SEPTIEMBRE	105	84	78	25	0	0	292
Dif Septiem - Octubre	-36,19%	-8,33%	51,28%	-84,00%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	-8,90%
OCTUBRE	67	77	118	4	0	0	266
Dif Octubre - Noviembre	91,04%	7,79%	0,85%	575,00%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	34,21%
NOVIEMBRE	128	83	119	27	0	0	357
TOTAL	1355	589	748	127	22	7	2848

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.

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 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.

Tabla 7. Cuadro comparativo áreas responsables vs oportunidad de respuesta

Dependencia Responsable	Atendido en término	Pendiente	Total general	Porcentaje
Servicio al ciudadano	454	2006	2460	89,58%
SISBEN		124	124	4,52%
Norma Urbana - POT		52	52	1,89%
Vías, transportes y servicios públicos		33	33	1,20%
Recursos físicos y gestión documental		23	23	0,84%
Información, cartografía y estadística		7	7	0,25%
Economía urbana		6	6	0,22%
Taller del Espacio Público		5	5	0,18%
Ambiente y Ruralidad		4	4	0,15%
Gestión humana		4	4	0,15%
Jurídica		4	4	0,15%
Legalización y Mejoramiento Integral de Barrios		4	4	0,15%
Diversidad sexual	2	1	3	0,11%
Estratificación		3	3	0,11%
Participación		3	3	0,11%
Planeación Socioeconómica		3	3	0,11%
Planes parciales		2	2	0,07%
CONFIS		1	1	0,04%
Gestión contractual		1	1	0,04%
Patrimonio y renovación urbana		1	1	0,04%
Planeación de la Inversión		1	1	0,04%
Planes maestros y complementarios		1	1	0,04%
Territorial		1	1	0,04%
Total general	456	2290	2746	100,00%

Observando la tabla anterior de las 2746 solicitudes registradas en el mes de noviembre, el 89.58% es decir 2460 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, el 10.42% de las radicaciones han sido asignadas para su trámite a otras dependencias de la entidad de acuerdo a sus competencias.

8. Conclusiones

- Durante el mes de noviembre 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”.
- El comportamiento de los 30611 radicados registrados en el sistema Bogotá Te Escucha en lo corrido del año 2021, de los cuales 2746 corresponden al mes de noviembre, mayo con 4083 radicaciones permanece como el mes con mayor número de radicaciones del periodo de estudio, el mes con menor número de radicaciones del periodo es octubre con 1686 solicitudes, lo que represento un aumento del 62.87% si se comparan las radicaciones del mes de noviembre respecto a las de octubre.
- Las diferencias porcentuales entre los meses del periodo de estudio, las mayores diferencias positivas se presentan para los meses de noviembre (octubre-noviembre) con 62.87% y abril (marzo-abril) con 47.64% las mayores variaciones negativas se presentan para los meses de octubre (septiembre - octubre) con -34.73%, julio (junio - julio) con -32.82%, marzo (febrero – marzo) y junio (mayo – junio) con -31.86%.
- El mes con mayor participación del periodo es mayo con 13.34%, le sigue el mes de enero con 12.78% y abril con 10.64%, los meses con menor participación en el periodo son octubre con 5.51%, julio con 6.11% y marzo con 7.21%, la participación de noviembre es del 8.97%.
- En el total del periodo se presentaron 30611 radicaciones de las cuales 30602 es decir el 99.97% ingresaron por *Bogotá Te Escucha*- Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas y 9 radicaciones correspondientes a 0.03% ingresaron por canal propio.
- Para el mes de noviembre se mantiene el mismo personal asignado de 5 personas, distribuidos de la siguiente manera: un profesional asignado, una persona asistencial para entradas, y 3 personas asistenciales para salidas, el mes con mayor carga laboral (Cantidad recibidas/No. Total servidores asignados) del periodo correspondió al mes de noviembre con 549 radicaciones por servidor seguido del mes de enero con 489

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.

radicaciones por servidor, respecto a la carga laboral de los profesionales de análisis y registro en BTE, el mes de noviembre con 2746 radicaciones se constituyó en el de mayor carga por servidor seguido del mes de octubre con 1687 radicaciones por servidor, respecto a la carga laboral de los servidores de radicación encontramos que noviembre es el mes con mayor carga con 2746 radicaciones por servidor seguido del mes de enero con 1956 radicaciones por servidor, analizando la carga laboral del personal de cierres se encuentra que mayo es el mes con mayor carga laboral con 2042 radicados por servidor seguido de enero con 1956 radicados por servidor.

- En el mes de noviembre de 2021, la atención de peticiones dentro de los términos representa el 16.61 % con 456 radicaciones y las peticiones pendientes de término representaron un 83.39% con 2290 radicaciones, no se presentaron radicaciones fuera de término para el presente mes.
- Respecto a la tipología de las peticiones recibidas en el mes de noviembre de 2021 encontramos que el 92.94% del total de peticiones presentadas por los ciudadanos, son peticiones de interés particular, es decir 2552 radicaciones, manteniéndose la tendencia de los últimos meses, el 2.37% correspondieron a Consultas con 65 radicaciones, el 1.57% de los radicados correspondieron a Quejas con 43 radicados, el 1.38% de los radicados correspondieron a Reclamos con 38 registros, las Peticiones Interés General correspondieron al 0.66% con 18 radicaciones, las Solicitudes de Información representaron el 0.66% con 18 radicaciones, las sugerencias representaron el 0.22% con 6 radicaciones el 0.15% fueron felicitaciones con 4 radicaciones y las Solicitudes de Copia con 2 radicaciones que represento el 0.07%.
- Los subtemas más relevantes son los siguientes: Bogotá Solidaria en Casa – BDMPB con 1885 peticiones tramitadas que representan el 68.65% 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 octubre de 2021 (1082 radicaciones) se registra un aumento del 74.21%, el segundo subtema en importancia para el mes de estudio es el de SISBEN Trámites o servicios que representaron el 5.28% del total de tramites con 145 radicaciones lo que representa una aumento del 38.10% respecto a los radicados registrados en el mes de octubre (105), el tercer tema en importancia para el periodo de estudio es el de Normatividad urbanística que represento un 2.62% con 72 radicaciones recibidas en el mes con un aumento del 30.91% respecto a las radicaciones del mes anterior sobre el mismo tema (55), el tema POT – Reglamentación, Ejecución y Evaluación del Plan de Ordenamiento Territorial represento el 2.22% de las peticiones con 61 radicaciones, el uso del suelo represento el 2.08% con 57 radicaciones presento un aumento del 103.57% respecto a las radicaciones por el mismo tema del mes de octubre.
- De las 2746 solicitudes registradas en el mes de noviembre, el 89.58% es decir 2460 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, el 10.42% de las radicaciones han sido asignadas para su trámite a otras dependencias de la entidad de acuerdo a sus competencias.

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.