

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: Octubre de 2021

Noviembre 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	4
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.....	14
8. Conclusiones	15

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.

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

ESQUEMA OPERATIVO



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

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.

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”

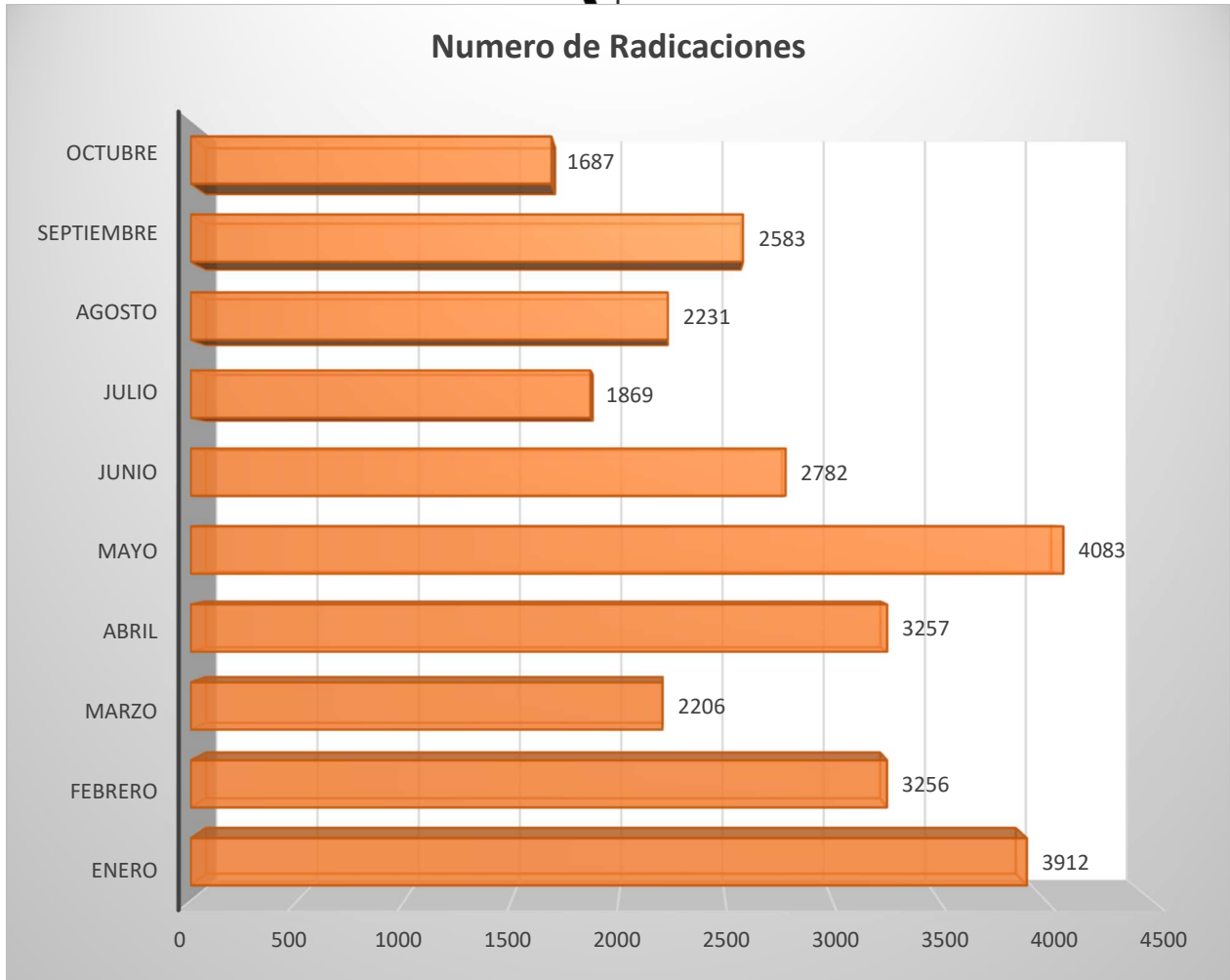
Tipología	Ley 1755 de 2015	Decreto 491 de 2020
Consulta	30	35
Denuncias por actos de corrupción	15	30
Derecho de petición de interés general	15	30
Derecho de petición de interés particular	15	30
Felicitación	15	30
Queja	15	30
Reclamo	15	30
Sugerencia	15	30
Solicitud de acceso a la información	10	20
Solicitud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

1. Acumulado de peticiones registradas

En la **Grafica 1** se puede observar el comportamiento de los radicados registrados en el sistema *Bogotá Te Escucha* en lo corrido del año 2021, es decir 27866 radicados de los cuales 4083 corresponden a mayo que es el mes con mayor número de radicaciones del, el mes con menor número de radicaciones del periodo es octubre con 1687 solicitudes, lo que represento una disminución del 34.69% respecto al mes de septiembre que registro 2583 radicados.

Grafica 1. Histórico de radicados Bogotá Te Escucha periodo Enero – Octubre 2021

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



*Datos actualizados a Base Bogotá Te escucha de Octubre 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 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 1687 solicitudes.

Tabla 1. Cantidad de Radicados – Diferencias mensuales - Enero a Octubre 2021

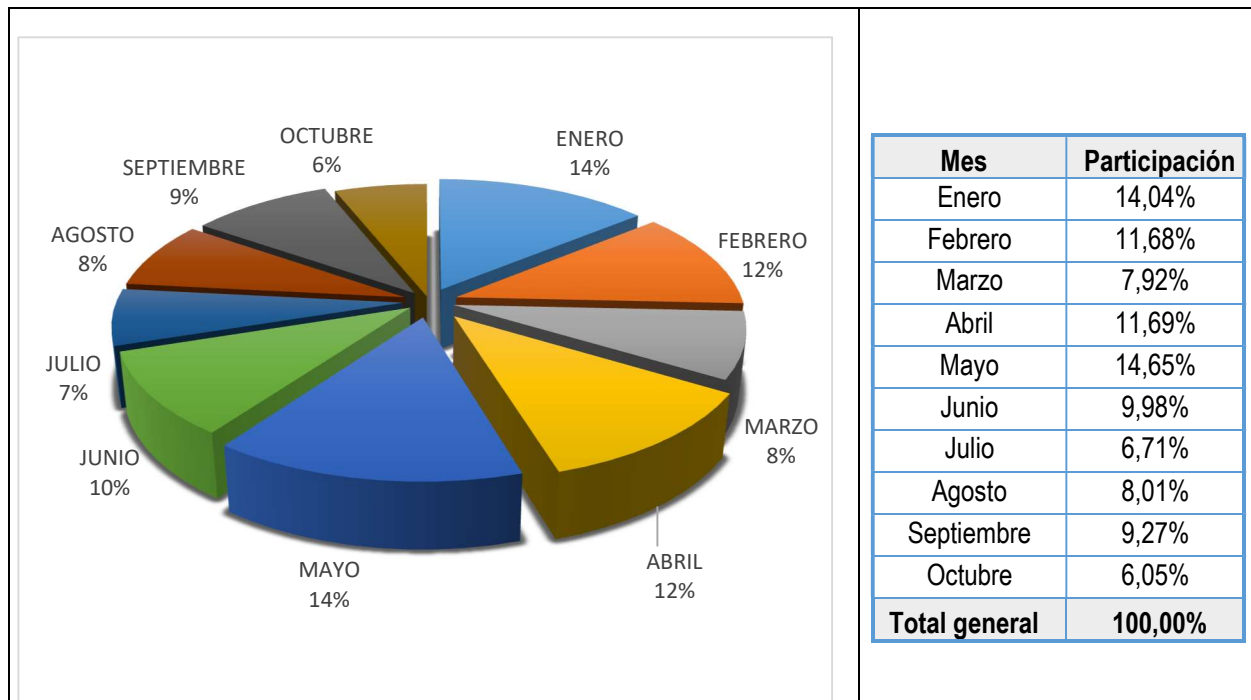
Mes	Cantidad	Diferencias
Enero	3912	
Febrero	3256	-16,77%
Marzo	2206	-32,25%
Abril	3257	47,64%
Mayo	4083	25,36%
Junio	2782	-31,86%
Julio	1869	-32,82%

Agosto	2231	19,37%
Septiembre	2583	15,78%
Octubre	1687	-34,69%
Total general	27866	

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

En la **Tabla 1** se puede observar las diferencias porcentuales entre los meses del periodo de estudio, las mayores diferencias negativas se presentan para el mes octubre (septiembre - octubre) con -34.69%, julio (junio - julio) con -32.82%, marzo (febrero – marzo) y junio (mayo – junio) con -31.86%.

Grafica 2. Participación Mensual Periodo Enero - Octubre 2021



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

En la **Grafica 2** se puede observar la participación mensual de los radicados registrados en el sistema *Bogotá Te Escucha* en lo corrido del año 2021, el mes con mayor participación es Mayo con 14.65%, le sigue el mes de Enero con 14.04% y Abril con 11.69%, los meses con menor participación en el periodo son Octubre con 6.05%, Julio con 6.71% y Marzo con 7.92%.

2. Canal de Ingreso de las radicaciones

Para el mes de octubre de 2021, 1687 radicaciones es decir el 100% de las radicaciones ingresaron por *Bogotá Te Escucha*- Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas, para el total

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



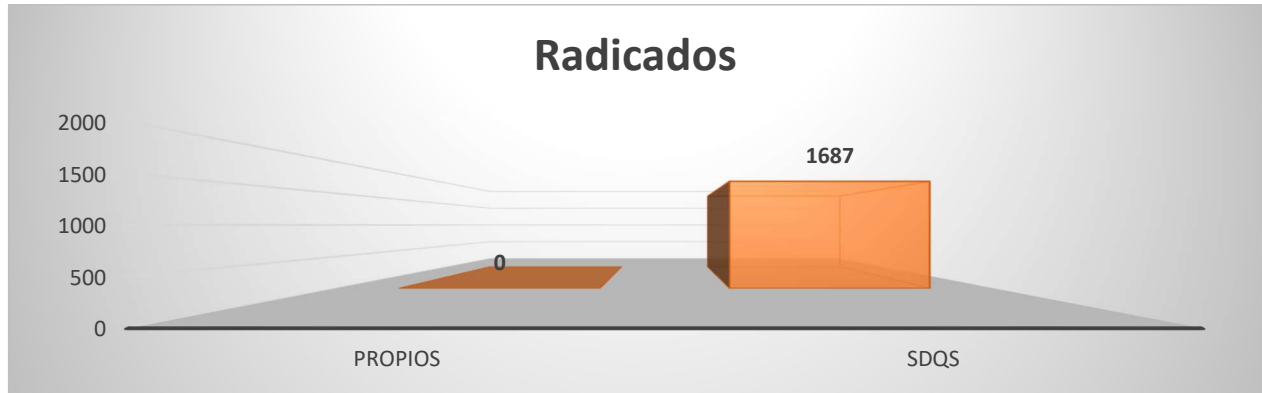
Original que fue generado digitalmente
Del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

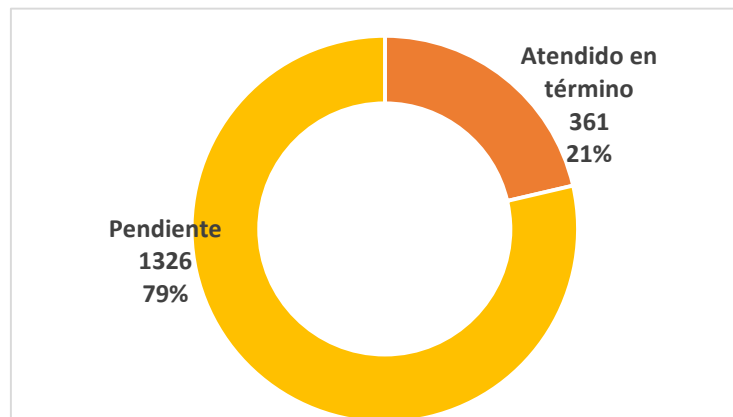
del periodo se presentaron 27866 radicaciones de las cuales 27857 es decir el 99.97% ingresaron por *Bogotá Te Escucha*- Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas y 9 radicaciones correspondientes a 0.03% ingresaron por canal propio.

Grafica 3. Canal de ingreso de las radicaciones



3. Oportunidad de respuesta

En la Grafica No 4 podemos observar la oportunidad de la herramienta Bogotá Te Escucha para el mes de octubre de 2021, la atención de peticiones dentro de los términos representa el 21.40 % con 361 radicaciones y las peticiones pendientes de término representaron un 78.60% con 1326 radicaciones, no se presentaron radicaciones fuera de término para el presente mes.



Grafica 4. Oportunidad Bogotá Te Escucha

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 2**, personal asignado para el periodo enero – octubre 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 2. Cantidad de personal asignado profesional y asistencial - Enero a Octubre 2021

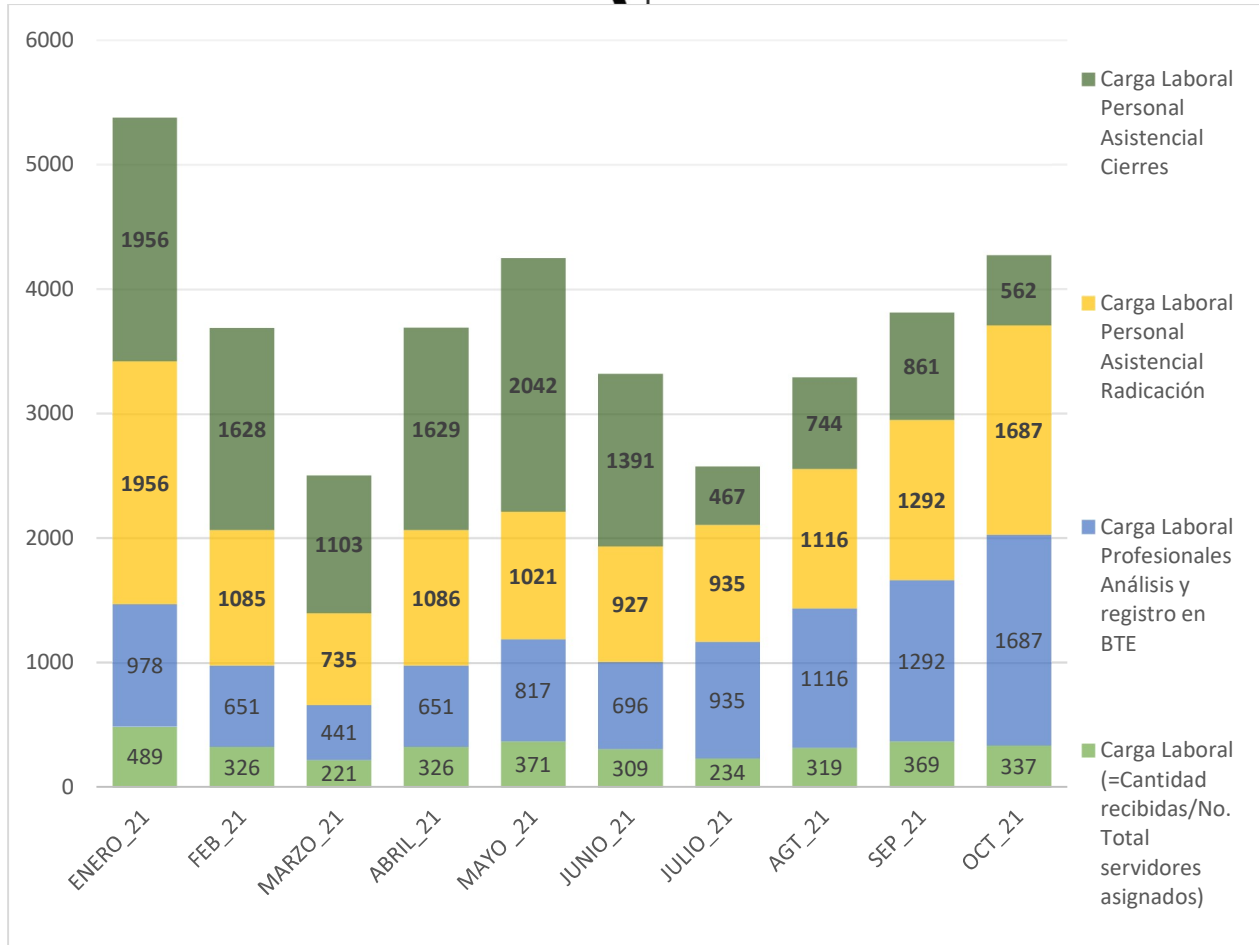
MES	Profesionales asignados	Personal asistencial DSC - ENTRADA	Personal asistencial DSC - SALIDA	Total Personal asignado
ENERO	4	2	2	8
FEBRERO	5	3	2	10
MARZO	5	3	2	10
ABRIL	5	3	2	10
MAYO	5	4	2	11
JUNIO	4	3	2	9
JULIO	2	2	4	8
AGOSTO	2	2	3	7
SEPTIEMBRE	2	2	3	7
OCTUBRE	1	1	3	5

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

En la **Gráfica 5** 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.

Para el mes de octubre se reduce el total del personal asignado pasando de 7 a 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 del periodo correspondió al mes de Enero con 489 radicaciones por servidor seguido del mes de septiembre con 369 radicaciones por servidor, respecto a la carga laboral de los profesionales de análisis y registro en BTE, el mes de octubre con 1687 radicaciones se constituyó en el de mayor carga por servidor seguido del mes de septiembre con 1292 radicaciones por servidor, respecto a la carga laboral de los servidores de radicación encontramos que enero es el mes con mayor carga con 1956 radicaciones por servidor seguido del mes de octubre con 1687 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.

Gráfica 5. Carga laboral mensual por personal asignado. Enero a Octubre 2021



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

4. Tipología

Respecto a la tipología de las peticiones recibidas en el mes de octubre de 2021 encontramos que el 85.48% del total de peticiones presentadas por los ciudadanos, son peticiones de interés particular, es decir 1442 radicaciones, manteniéndose la tendencia de los últimos meses, el 5.75% correspondieron a Consultas con 97 radicaciones, el 3.62% de los radicados correspondieron a Quejas con 61 radicados, el 1.96% de los radicados correspondieron a Reclamos con 33 registros, las Peticiones Interés General correspondieron al 1.54% con 26 radicaciones, las Solicitudes de Información representaron el 1.13% con 19 radicaciones, las sugerencias representaron el 0.30% con 5 radicaciones el 0.12% fueron Solicitudes de Copia con 2 radicaciones, se presentó una radicación por denuncia de acto de corrupción que represento el 0.06% y una felicitación que represento el mismo porcentaje, este comportamiento que se puede observar en la **Grafica 6** del presente informe.

Grafica 6. Tipología de las radicaciones

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111

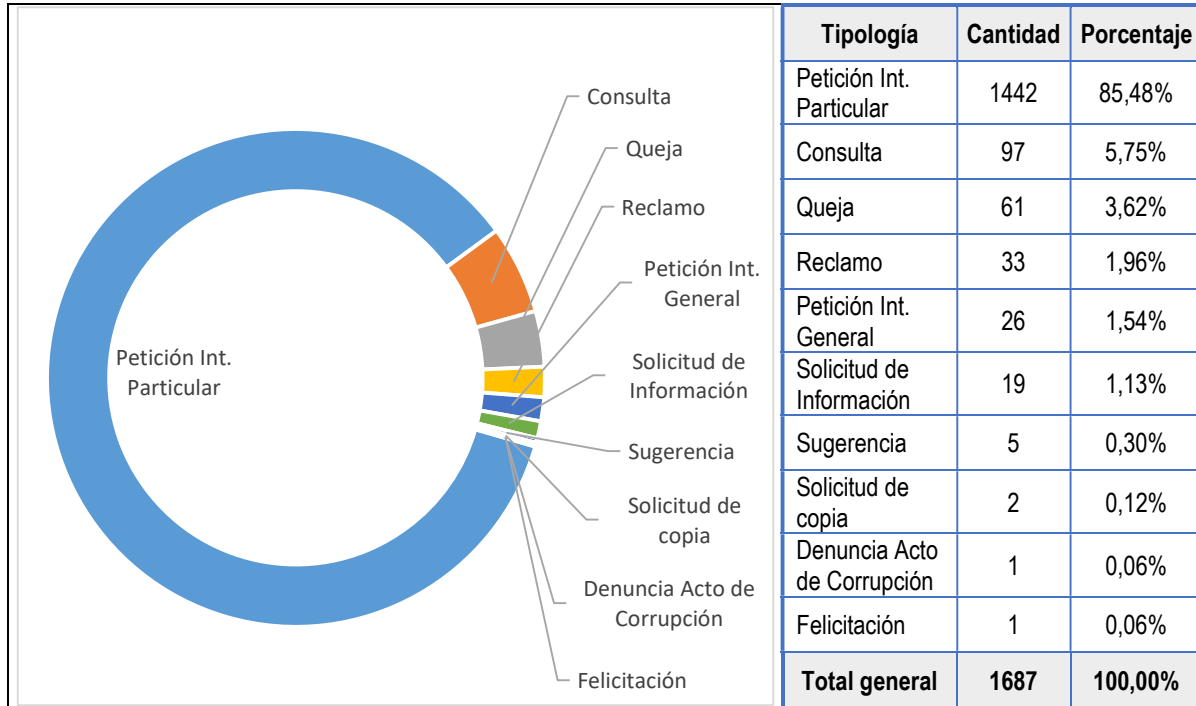
Este documento es una versión impresa del
Es válido legalmente al amparo del artículo 12



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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



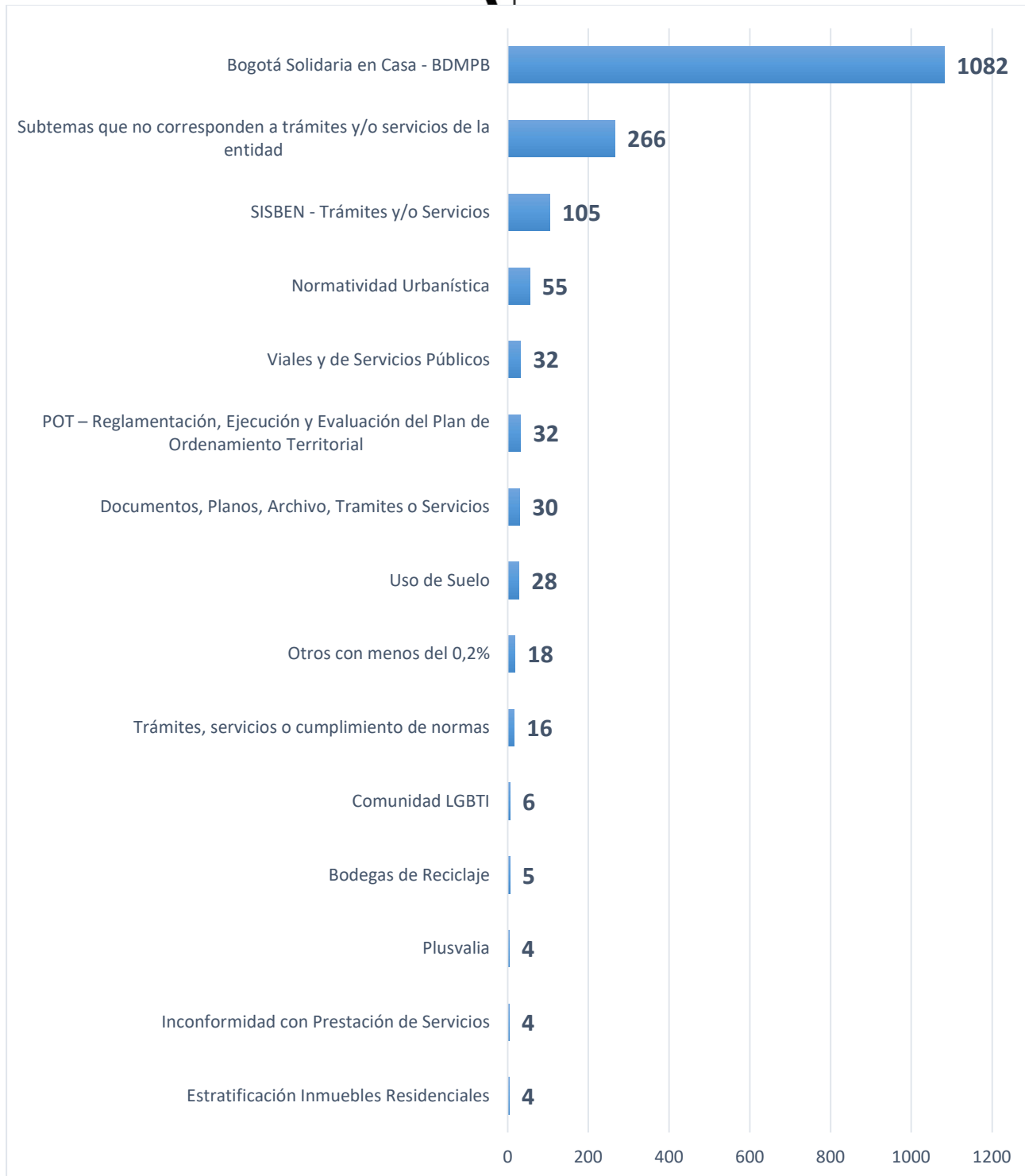
5. Subtemas (Tipos de Trámite)

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.

Grafica 7. Subtemas de las Radicaciones



Observando los datos graficados se encuentra que los más relevantes son los siguientes: Bogotá Solidaria en Casa – BDMPB con 1082 peticiones tramitadas que representan el 64.14%

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.

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 septiembre de 2021 (1739 radicaciones) se registra una disminución del 37.78% el segundo subtema con mayor número de radicaciones para el mes de estudio es el de SISBEN Trámites o servicios que representaron el 6.22% del total de tramites con 105 radicaciones lo que representa una disminución del -39.31% respecto a los radicados registrados en el mes de septiembre (173), el tercer tema en importancia para el periodo de estudio es el de Normatividad urbanística que represento un 3.26% con 55 radicaciones recibidas en el mes con una disminución del 56.69% respecto a las radicaciones del mes anterior sobre el mismo tema (127), el tema Vial y de servicios públicos representó el 1.90% con 32 radicaciones al igual que el tema POT – Reglamentación, Ejecución y Evaluación del Plan de Ordenamiento Territorial, con la misma cantidad de radicaciones, el uso del suelo represento el 1.66% comparándolo con el mes de septiembre (60 radicaciones) se presentó una disminución del 53.33%, el comportamiento de los principales subtemas se ha detallado en la Tabla 3 que se presenta a continuación.

Tabla 3. Cuadro comparativo enero – octubre 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 -Sept	25,74%	-6,99%	5,83%	50,00%	-50,00%	-79,66%	15,57%
SEPTIEMBRE	1739	173	127	60	34	12	2145
Dif Sept - Octubre	-37,78%	-39,31%	-56,69%	-53,33%	-11,76%	-66,67%	-39,21%
OCTUBRE	1082	105	55	28	30	4	1304
Total general	19827	1809	1182	481	475	116	23890

*Datos actualizados a Base Bogotá Te escucha de Octubre 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



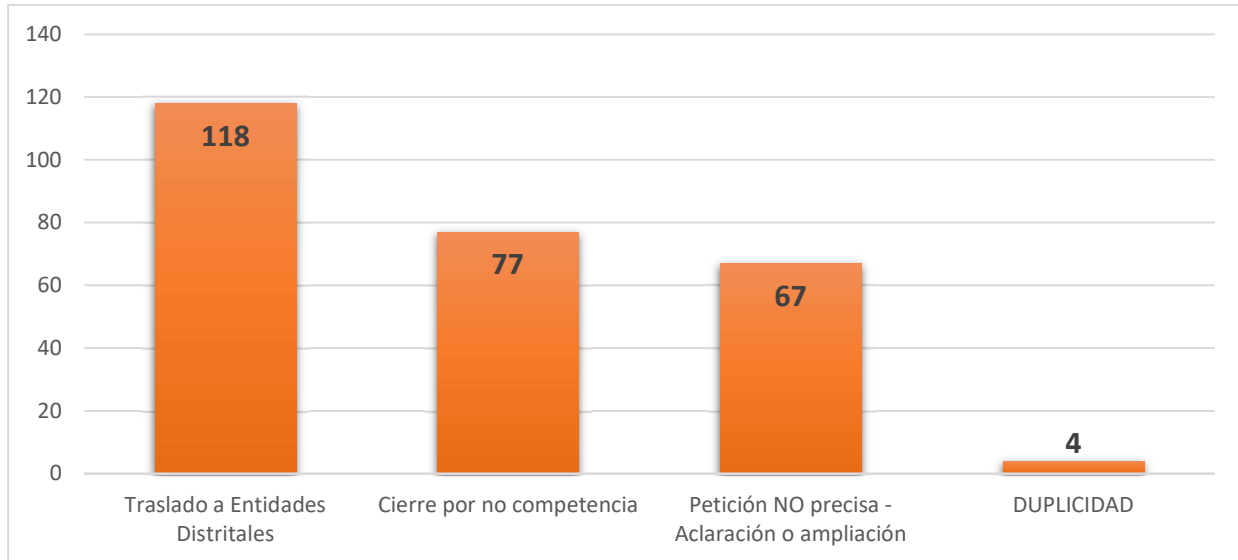
Original que fue generado digitalmente
Del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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

Grafica 8. 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 octubre se presentan 67 radicaciones que representan el 3.97% del total de radicados si se compara con el mes anterior en el cual se registraron 105 radicaciones se presenta una disminución del 36.19%.
- ✓ **“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 octubre se presentaron 77 radicaciones que representaron el 4.56% del total de radicaciones del mes, al realizar la comparación con el mes de septiembre (84 radicaciones) se presenta una disminución del 8.33% 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 118 radicaciones

para el subtema Traslado a Entidades Distritales que representa el 6.99% del total de radicados del periodo, si se compara con el mes de septiembre para el mismo tema se radicaron 78 solicitudes lo que representa un aumento del 51.28% en la **Tabla 4** podemos observar el comportamiento de los subtemas que no corresponden a trámites y/o servicios de la entidad en el periodo enero a septiembre de 2021.

Tabla 4. Cuadro comparativo enero – octubre 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 Subtemas que no corresponden a trámites
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 -Sept	31,25%	10,53%	18,18%	-7,41%	-100,00%	#¡DIV/0!	14,96%
SEPTIEMBRE	105	84	78	25	0	0	292
Dif Sept - Octubre	-36,19%	-8,33%	51,28%	-84,00%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	-8,90%
OCTUBRE	67	77	118	4	0	0	266
Total Subtemas que no corresponden a trámites	1355	589	748	127	22	7	2848

7. Áreas Responsables y Oportunidad de Respuesta

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.

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

Dependencia Responsable	Atendido en término	Pendiente	Total general	Porcentaje
Servicio al ciudadano	356	1183	1539	91,23%
SISBEN		84	84	4,98%
Recursos físicos y gestión documental		25	25	1,48%
Vías, transportes y servicios públicos	1	10	11	0,65%
Norma Urbana - POT		8	8	0,47%
Diversidad sexual	3		3	0,18%
Legalización y Mejoramiento Integral de Barrios		3	3	0,18%
Gestión humana		2	2	0,12%
Planes parciales		2	2	0,12%
Taller del Espacio Público		2	2	0,12%
Ambiente y Ruralidad		1	1	0,06%
Defensor del ciudadano		1	1	0,06%
Economía urbana	1		1	0,06%
Estratificación		1	1	0,06%
Información, cartografía y estadística		1	1	0,06%
Jurídica		1	1	0,06%
Norma urbana		1	1	0,06%
Planeación Socioeconómica		1	1	0,06%
Total general	361	1326	1687	100,00%

Observando la tabla anterior de las 1687 solicitudes registradas en el mes de octubre, el 91.23% es decir 1539 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 8.77% de las radicaciones han sido asignadas para su trámite a otras dependencias de la entidad de acuerdo a sus competencias.

8. Conclusiones

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.

- Durante el mes de octubre 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”.
- 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 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 1687 solicitudes.
- Analizando las diferencias porcentuales entre los meses del periodo de estudio, las mayores diferencias negativas se presentan para el mes octubre (septiembre - octubre) con -34.69%, julio (junio - julio) con -32.82%, marzo (febrero – marzo) y junio (mayo – junio) con -31.86%.
- Teniendo en cuenta la participación mensual de los radicados registrados en el sistema Bogotá Te Escucha en lo corrido del año 2021, el mes con mayor participación es Mayo con 14.65%, le sigue el mes de Enero con 14.04% y Abril con 11.69%, los meses con menor participación en el periodo son Octubre con 6.05%, Julio con 6.71% y Marzo con 7.92%.
- Para el mes de octubre de 2021, 1687 radicaciones es decir el 100% de las radicaciones ingresaron por Bogotá Te Escucha- Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas, para el total del periodo se presentaron 27866 radicaciones de las cuales 27857 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.
- Respecto a la oportunidad de la herramienta Bogotá Te Escucha para el mes de octubre de 2021, la atención de peticiones dentro de los términos representa el 21.40 % con 361 radicaciones y las peticiones pendientes de término representaron un 78.60% con 1326 radicaciones, no se presentaron radicaciones fuera de término para el presente mes.
- El total del personal asignado se reduce en el mes de octubre pasando de 7 a 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 del periodo correspondió al mes de Enero con 489 radicaciones por servidor seguido del mes de septiembre con 369 radicaciones por servidor, respecto a la carga laboral de los profesionales de análisis y registro en BTE, el mes de octubre con 1687 radicaciones se constituyó en el de mayor carga por servidor seguido del mes de septiembre con 1292 radicaciones por servidor, respecto a la carga laboral de los servidores de radicación encontramos que enero es el mes con mayor carga con 1956 radicaciones por servidor seguido del mes de octubre con 1687 radicaciones por servidor, analizando la carga

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.

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.

- Respecto a la tipología de las peticiones recibidas en el mes de octubre de 2021 encontramos que el 85.48% del total de peticiones presentadas por los ciudadanos, son peticiones de interés particular, es decir 1442 radicaciones, manteniéndose la tendencia de los últimos meses, el 5.75% correspondieron a Consultas con 97 radicaciones, el 3.62% de los radicados correspondieron a Quejas con 61 radicados, el 1.96% de los radicados correspondieron a Reclamos con 33 registros, las Peticiones Interés General correspondieron al 1.54% con 26 radicaciones, las Solicitudes de Información representaron el 1.13% con 19 radicaciones, las sugerencias representaron el 0.30% con 5 radicaciones el 0.12% fueron Solicitudes de Copia con 2 radicaciones, se presentó una radicación por denuncia de acto de corrupción que represento el 0.06% y una felicitación que represento el mismo porcentaje.
- Los subtemas más relevantes más relevantes del mes de octubre son los siguientes: Bogotá Solidaria en Casa – BDMPB con 1082 peticiones tramitadas que representan el 64.14% 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 septiembre de 2021 (1739 radicaciones) se registra una disminución del 37.78% el segundo subtema con mayor número de radicaciones para el mes de estudio es el de SISBEN Trámites o servicios que representaron el 6.22% del total de tramites con 105 radicaciones lo que representa una disminución del -39.31% respecto a los radicados registrados en el mes de septiembre (173), el tercer tema en importancia para el periodo de estudio es el de Normatividad urbanística que represento un 3.26% con 55 radicaciones recibidas en el mes con una disminución del 56.69% respecto a las radicaciones del mes anterior sobre el mismo tema (127), el tema Vial y de servicios públicos representó el 1.90% con 32 radicaciones al igual que el tema POT – Reglamentación, Ejecución y Evaluación del Plan de Ordenamiento Territorial, con la misma cantidad de radicaciones, el uso del suelo represento el 1.66% comparándolo con el mes de septiembre (60 radicaciones) se presentó una disminución del 53.33%.
- De las 1687 solicitudes registradas en el mes de octubre, el 91.23% es decir 1539 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 8.77% de las radicaciones han sido asignadas para su trámite a otras dependencias de la entidad de acuerdo a sus competencias.