



SECRETARÍA DE
PLANEACIÓN



SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACIÓN
Subsecretaría de Gestión Institucional
Dirección de Servicio a la Ciudadanía

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

Período: Agosto 2023

Septiembre 2023

Tabla de contenido

Introducción	3
1. Acumulado de peticiones registradas	5
2. Canales de Interacción	6
3. Tipología	7
4. Participación por tipo de requirente	8
5. Calidad del requirente	9
6. Participación por localidad de los requerimientos registrados durante el período	9
7. Participación por estrato	11
8. Peticiones cerradas con respuesta definitiva en el periodo	12
9. Subtemas más reiterados	13
10. Subtemas Veedurías ciudadanas	15
11. Tiempo promedio de respuesta definitiva por tipología y dependencia.....	15
12. Total trasladadas por no competencia.....	16
13. Recibidas por traslado	18
14. Seguimiento a Pendientes	18
15. Oportunidad	19
16. Conclusiones	21

Introducción

El presente informe de peticiones quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias, registra la oportunidad de las respuestas a las peticiones recibidas por la entidad a través de la herramienta Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas y de buzones instalados en la entidad, además de datos cuantitativos y cualitativos frente a la gestión de las peticiones tramitadas por la Secretaría Distrital de Planeación y en el evento de ser necesario, formula recomendaciones a la alta dirección y a los responsables de los procesos, para el mejoramiento continuo de la prestación del servicio a los ciudadanos.

Dando cumplimiento a lo establecido en el Artículo 3, numeral 3 del Decreto 371 de 2010 “ *El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad.*”, la fuentes para la obtención de datos estadísticos del presente informe es el **Reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha – agosto 2023**, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co con Fecha de generación de reporte del **01 de septiembre de 2023**.

De conformidad con lo establecido en la Ley 1437 de 2011 modificada por la Ley 1755 del 2015 tal como se puede observar en la siguiente tabla:

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

Tipología	A partir del 18 de Mayo de 2022
Consulta	30
Denuncias por actos de corrupción	15
Derecho de petición de interés general	15
Derecho de petición de interés particular	15
Felicitación	15
Queja	15
Reclamo	15
Sugerencia	15
Solicitud de acceso a la información	10
Solicitud de copia	10

Es de anotar que el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha dispuesto por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C, como medio de recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de la ciudadanía y 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 de Información de Procesos Automáticos SIPA de la Secretaría Distrital de Planeación y las actividades adicionales que se requieren para que se realice oportunamente el registro en el Sistema Bogotá Te Escucha hasta la presentación de los informes periódicos.

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



Grafica creada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía

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.

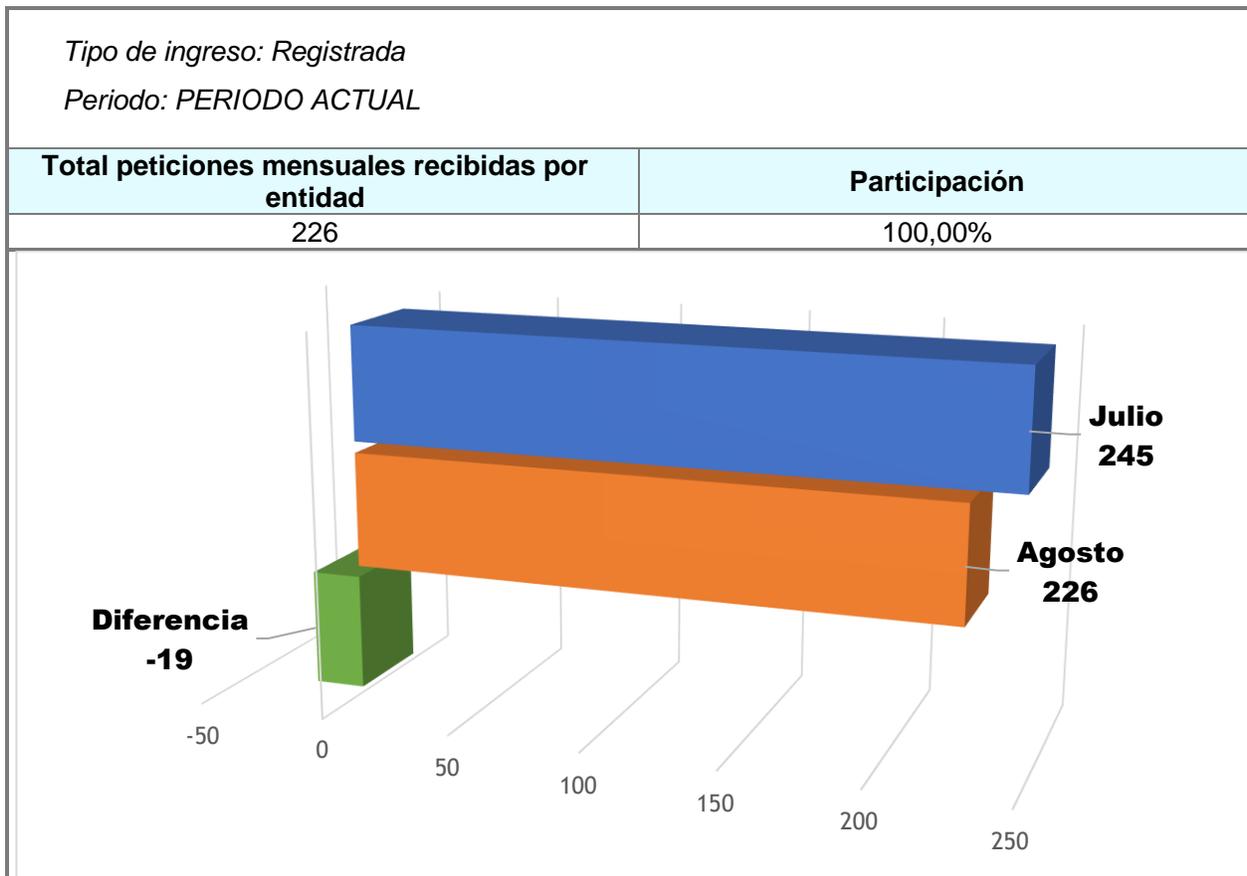
1. Acumulado de peticiones registradas

Esta sección es el principal indicador de cumplimiento al Decreto Distrital 371 de 2010, pues presenta el total de peticiones registradas por la entidad; es decir, creado por la entidad, o aquello registrado directamente por la ciudadanía y remitido por ésta a la entidad.

Lo que fue tramitado por la entidad y no ingresó a Bogotá te escucha, será lo reportado como Sistemas propios y corresponde al incumplimiento del Decreto 371, NO se presenta lo recibido por traslado de otras entidades, pues dichas peticiones serán reportadas por la entidad que la registró inicialmente, evitando doble contabilización.

Para el mes de agosto de 2023 se registran 226 radicaciones en el reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te Escucha procesado por la Secretaría General radicaciones aplicando el filtro Tipo de ingreso: Registrada y Periodo Actual, lo que representa un decrecimiento del 7.76% en el número de radicaciones recibidas es decir 19 solicitudes menos respecto a las 245 registradas en el mes de julio de 2023 como se puede observar en la siguiente gráfica:

Grafica 1. Totalidad de PQRS registradas en Bogotá te escucha y en sistemas propios



* Datos obtenidos del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co, 01 de septiembre de 2023

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



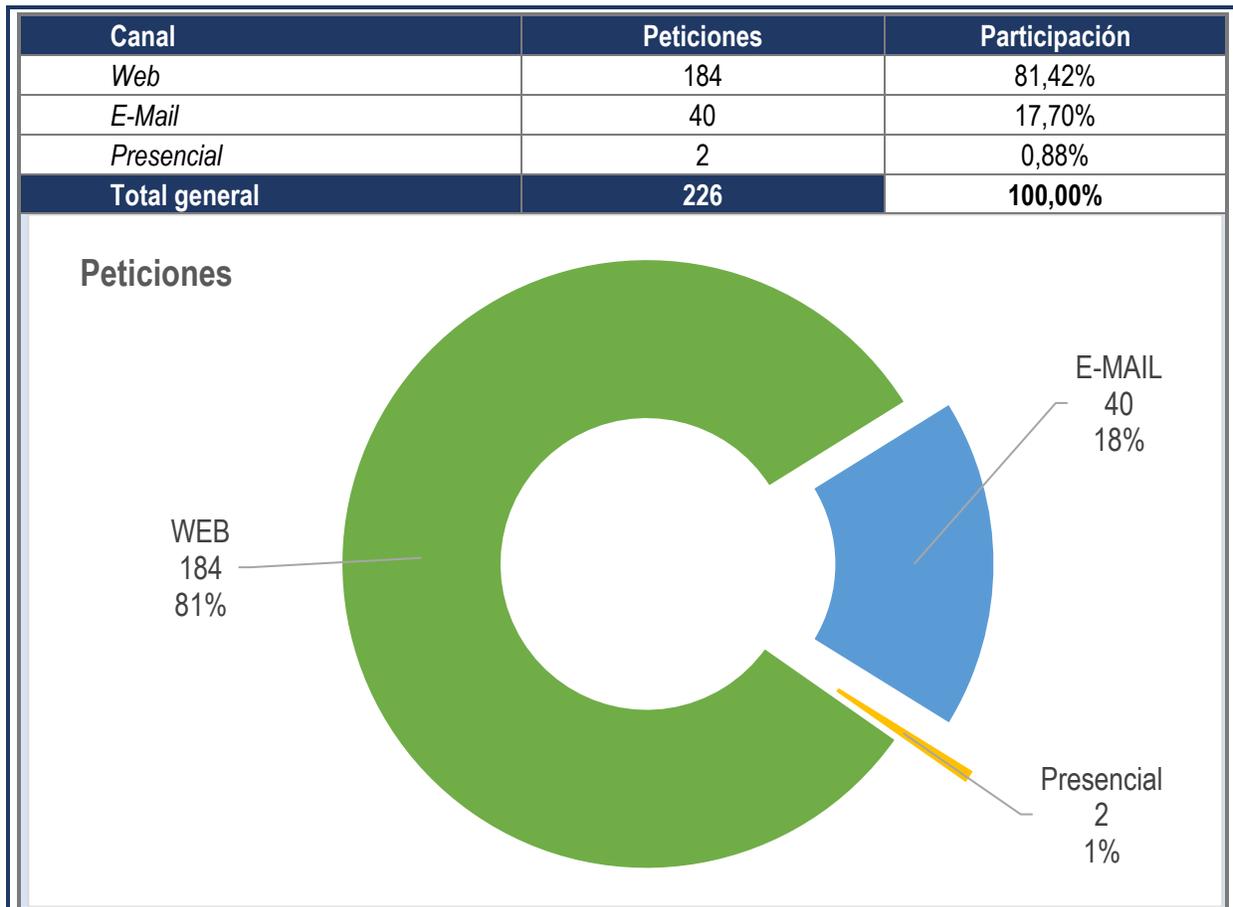
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

2. Canales de Interacción

En esta sección se discrimina el total de peticiones registradas por la entidad, de acuerdo con el canal de ingreso de las mismas, indicando así el uso de los canales de recepción propios de la Secretaría Distrital de Planeación, por parte de la ciudadanía, NO se presenta lo recibido por traslado de otras entidades, pues dichas peticiones ingresaron por canales administrados por otra entidad.

La Secretaria Distrital de Planeación ha dispuesto diversos canales de comunicación que permiten a la ciudadanía presentar sus peticiones, para el mes de agosto de 2023, 184 radicaciones ingresaron por el canal Web que representan el 81.42% del total del mes, mientras que por el canal E-mail se recibieron 40 radicaciones que representaron el 17.7% y por el canal presencial ingresaron 2 peticiones con una participación del 0.88%, no se registran ingresos de peticiones por los demás canales en el periodo, el comportamiento anteriormente descrito se puede detallar en la siguiente tabla:

Grafica 2. Canales de Interacción – agosto de 2023



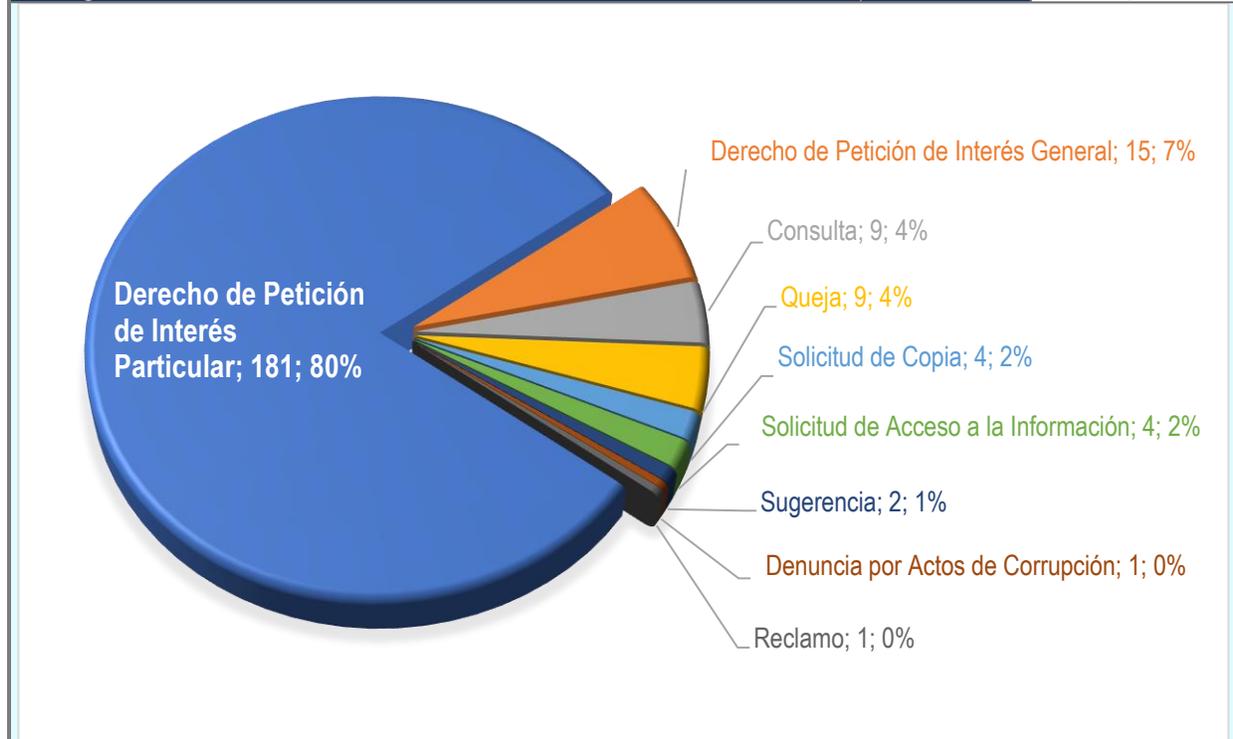
* Datos obtenidos del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co, 01 de septiembre de 2023

3. Tipología

En esta sección se discrimina el total de peticiones registradas por la entidad, de acuerdo con la tipología, indicando así una primera caracterización del tipo de petición, no se presenta lo recibido por traslado de otras entidades la gestión realizada con estas peticiones se reflejará en la sección traslados o respuestas, para el mes de agosto de 2023 encontramos que el 80.09% del total de radicaciones son peticiones de interés particular, es decir 181 radicaciones, manteniéndose la tendencia de los meses anteriores.

Grafica 3. Tipología de las radicaciones

Tipo de Petición	Peticiones	Participación
<i>Derecho de Petición de Interés Particular</i>	181	80,09%
<i>Derecho de Petición de Interés General</i>	15	6,64%
<i>Consulta</i>	9	3,98%
<i>Queja</i>	9	3,98%
<i>Solicitud de Copia</i>	4	1,77%
<i>Solicitud de Acceso a la Información</i>	4	1,77%
<i>Sugerencia</i>	2	0,88%
<i>Denuncia por Actos de Corrupción</i>	1	0,44%
<i>Reclamo</i>	1	0,44%
Total general	226	100,00%



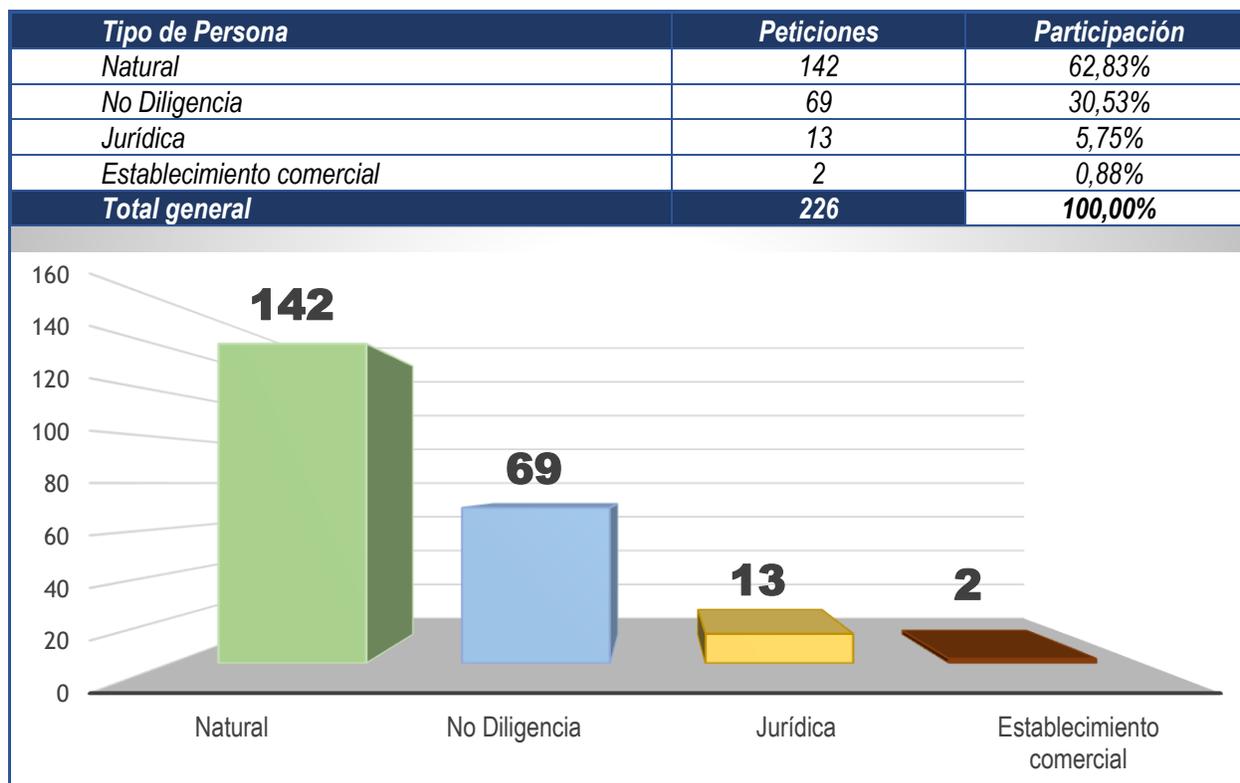
* Datos obtenidos del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co, 01 de septiembre de 2023

La tipología *Derechos de Petición de Interés General* registra 15 radicaciones que representa el 6.64% de las solicitudes del mes, por las tipologías *Consulta* y *Queja* ingresaron 9 peticiones cada una que corresponden al 3.98%, del total, por las tipologías *Solicitud de Copia* y *Solicitudes de Acceso a la Información* ingresaron 4 radicaciones cada una que representan el 1.77%, además se registraron 2 *Sugerencias* que representaron el 0.88% del periodo, se presentó una *Denuncia por Actos de Corrupción* y un reclamo que representan el 0.44% cada una del total de radicados del mes de agosto, el comportamiento descrito anteriormente se puede observar en la **Grafica 3**.

4. Participación por tipo de requirente

Del total de peticiones recibidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te Escucha en el mes de agosto de 2023, 142 corresponden a personas naturales es decir el 62.83% del total, 13 radicaciones corresponden a personas Jurídicas es decir el 5.75% del mes, dos solicitudes se registraron como establecimientos comerciales que equivalen al 0.88% del periodo y 69 ciudadanos no registraron en el diligenciamiento de su solicitud la información correspondiente al tipo de peticionario que corresponde a una participación del 30.53% del mes de agosto, en la **Tabla No. 2** podemos ver este comportamiento.

Tabla 2. Participación por tipo de requirente



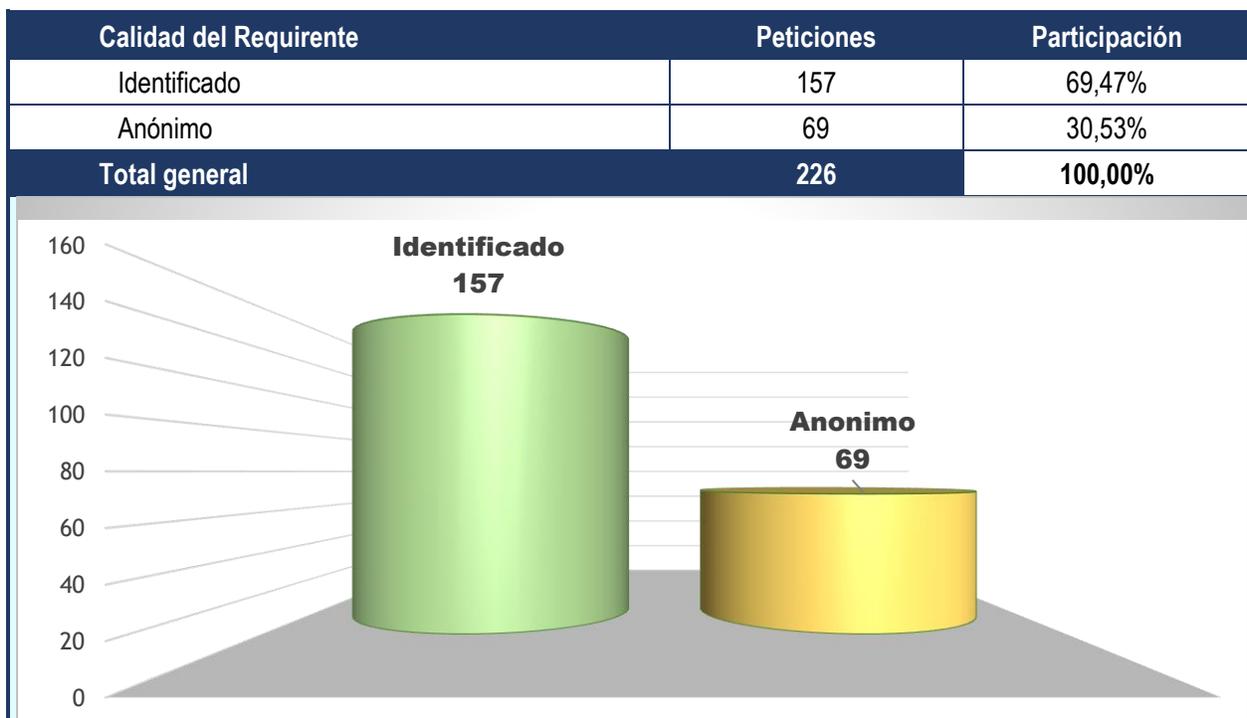
* Datos obtenidos del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co, 01 de septiembre de 2023

5. Calidad del requirente

En esta sección se discrimina el total de peticiones registradas por la entidad, según la calidad del requirente, caracterizando así los usuarios de los canales de recepción de la entidad, NO se presenta lo recibido por traslado de otras entidades, pues la información de dicho usuario será caracterizada desde la entidad que registró la petición.

La clasificación entre identificado o anónimo se realiza a partir del tipo de requirente (sección anterior) quedando de la siguiente manera, de las 226 solicitudes recibidas en el mes de agosto de 2023, el 69.47% es decir en 157 solicitudes se puede identificar la calidad del requirente y en el 30.53% restante no se identifica la calidad del requirente.

Tabla 3. Calidad del Requirente



* Datos obtenidos del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co, 01 de septiembre de 2023

6. Participación por localidad de los requerimientos registrados durante el período

En esta sección se discrimina el total de peticiones registradas por la entidad, según la localidad donde se originaron los hechos de la petición, para el mes de agosto de 2023 el 45.13% de las peticiones corresponde a ciudadanos que no registraron en el diligenciamiento de su solicitud la información correspondiente a la localidad donde se originaron los hechos de la petición.

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 4. Participación por localidad de los requerimientos registrados durante el período

Localidad de los Hechos	Peticiones	Participación
No Diligencia	102	45,13%
11 - SUBA	15	6,64%
08 - KENNEDY	13	5,75%
01 - USAQUEN	13	5,75%
10 - ENGATIVA	10	4,42%
18 - RAFAEL URIBE URIBE	8	3,54%
13 - TEUSAQUILLO	8	3,54%
07 - BOSA	8	3,54%
03 - SANTA FE	8	3,54%
19 - CIUDAD BOLIVAR	7	3,10%
16 - PUENTE ARANDA	7	3,10%
12 - BARRIOS UNIDOS	5	2,21%
05 - USME	3	1,33%
09 - FONTIBON	3	1,33%
15 - ANTONIO NARINO	3	1,33%
17 - LA CANDELARIA	3	1,33%
20 - SUMAPAZ	2	0,88%
14 - LOS MARTIRES	2	0,88%
02 - CHAPINERO	2	0,88%
04 - SAN CRISTOBAL	2	0,88%
06 - TUNJUELITO	2	0,88%
Total general	226	100,00%

* Datos obtenidos del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co, 01 de septiembre de 2023

Las localidades con mayor número de radicaciones para el mes de agosto son Suba con 15 solicitudes que corresponde a una participación en el periodo del 6.64%, en segundo lugar se ubican las localidades de Kennedy y Usaquén con el 5.75% del mes es decir 13 radicaciones cada una, en tercer lugar se encuentran las localidades de Rafael Uribe Uribe, Teusaquillo, Bosa y Santa Fe con 8 solicitudes que corresponden al 3.54% cada una, en cuarto lugar se ubican la localidades de Ciudad Bolívar y Puente Aranda con 7 radicaciones cada una que representan el 3.1% del total del mes.

La localidad de Barrios unidos se ubica en quinto lugar con 5 radicaciones que corresponde al 2.21% del mes, el sexto lugar lo comparten las localidades de Usme, Fontibón, Antonio Nariño y La Candelaria con una participación del 1.33% es decir 3 radicaciones cada una y en el séptimo lugar se ubican las localidad de Fontibón con 4 radicaciones cada una que representa el 1.63% de total, en octavo lugar se ubican las localidades de Sumapaz, Los Mártires, Chapinero, San Cristóbal y Tunjuelito con dos radicaciones cada una que equivalen al 0.88% del total de agosto y su comportamiento se puede observar en la **Tabla No. 4.**

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



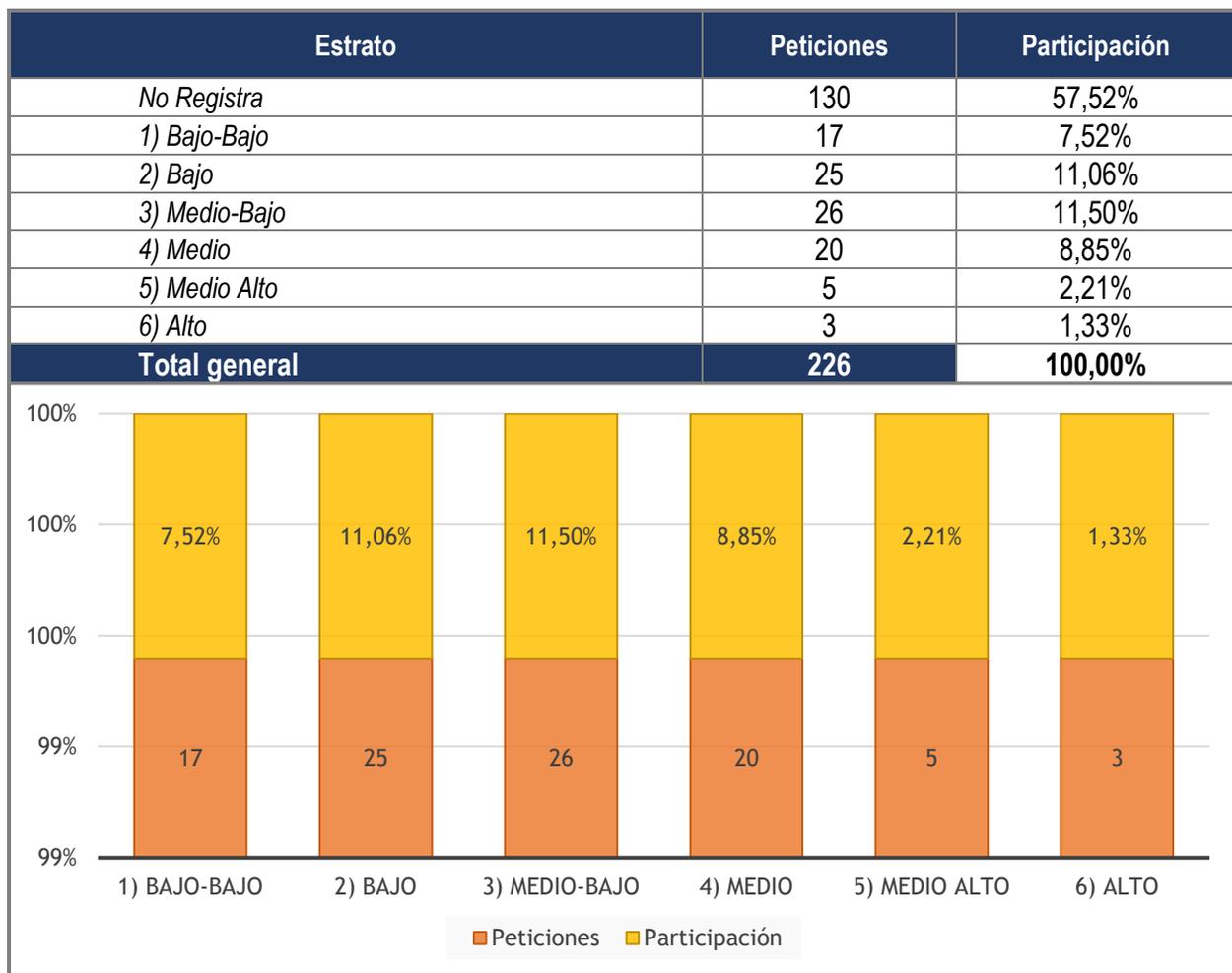
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

7. Participación por estrato

En esta sección se discrimina el total de peticiones registradas por la entidad, según el estrato del peticionario, caracterizando así los usuarios de los canales de recepción de la Secretaría Distrital de Planeación .

Para el mes de agosto de 2023 se encuentra que el 57.52% de la ciudadanía no registraron en el diligenciamiento de su solicitud la información correspondiente al estrato, el estrato 1 participa con el 7.52% del total del mes es decir 17 radicaciones, el estrato 2 registra 25 radicaciones que corresponde al 11.06% del total de radicaciones, el estrato 3 participa con el 11.5% es decir 26 radicaciones siendo la cifra más alta del mes de agosto, el estrato 4 presenta 20 radicaciones que equivalen al 8.85% del total, el estrato 5 registra 5 radicaciones que corresponde al 2.21% del total de radicaciones y el estrato 6 registra tres solicitudes que equivale al 1.33% de las radicaciones del mes, el comportamiento anteriormente descrito puede detallarse en la siguiente tabla:

Tabla 5. Participación por estrato



* Datos obtenidos del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co, 01 de septiembre de 2023

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.

8. Peticiones cerradas con respuesta definitiva en el periodo

En esta sección se presenta el total de respuestas definitivas de la Secretaría Distrital de Planeación, discriminado por dependencia y por el periodo de ingreso de dichas peticiones (anterior y actual), Se utiliza exclusivamente el momento de respuesta en esta sección, pues es el cierre donde efectivamente se emite respuesta de fondo a la ciudadanía.

Se debe tener en cuenta para el análisis de los datos de esta sección, NO se incluyen otros tipos de cierres como cierres automáticos, cierres por no competencia, asignaciones, entre otros, las cifras NO coincidirán con el momento de registro, puesto que en esta sección SÍ se incluyen peticiones recibidas por traslado, así como respuestas a peticiones de periodos anteriores, las respuestas definitivas pueden encontrarse duplicadas en una misma dependencia, la clasificación se realiza según el periodo de ingreso y por dependencia, de las peticiones que fueron respondidas en Bogotá te escucha.

Tabla 6. Peticiones cerradas con respuesta definitiva en el periodo

Dependencia	Periodo Actual	Periodo Anterior	Total General	
			Cantidad	%.
<i>BS.IMG. Servicio al Ciudadano</i>	152	336	488	86,37%
<i>26701 Atención Dirección Servicio a la Ciudadanía</i>	59	4	63	11,15%
<i>2115 Subdirección de Planeamiento Local del Noroccidente</i>	1	2	3	0,53%
<i>2110 Dirección de Planeamiento Local</i>	1	1	2	0,35%
<i>2114 Subdirección de Planeamiento Local del Occidente</i>		2	2	0,35%
<i>2113 Subdirección de Planeamiento Local del Sur Occidente</i>	1	1	2	0,35%
<i>2112 Subdirección de Planeamiento Local del Sur Oriente</i>		1	1	0,18%
<i>2100 Subsecretaria De Planeación Territorial</i>		1	1	0,18%
<i>2003 Oficina de Control Disciplinario Interno</i>		1	1	0,18%
<i>2111 Subdirección de Planeamiento Local del Centro Ampliado</i>		1	1	0,18%
<i>2300 Subsecretaria de Información</i>	1		1	0,18%
Total general	215	350	565	100,00%

* Datos obtenidos del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, avisoinformativo_sdq@alcaldiabogota.gov.co, 01 de septiembre de 2023

Analizando el comportamiento de las de las 565 Peticiones cerradas con respuesta definitiva en el mes de agosto, se observa que *BS.IMG. Servicio al Ciudadano* participa con el 86.37% del total del mes con 152 solicitudes para el periodo actual y 336 para el periodo anterior para un total de 488 radicaciones.

La dependencia *Atención Dirección Servicio a la Ciudadanía* cuenta con 63 Peticiones cerradas con respuesta definitiva en el mes de agosto que equivalen al 11.15%, de las cuales 59 pertenecen al periodo actual y 4 al periodo anterior, la dependencia *Subdirección de Planeamiento Local del Noroccidente* registra 3 radicaciones que equivalen al 0.53% del mes de las cuales 1 pertenece al periodo actual y 2 al anterior.

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.

Las dependencias de *Dirección de Planeamiento Local* y *Subdirección de Planeamiento Local del Sur Occidente* participan con el 0.35% del mes es decir 2 radicaciones cada una de las cuales una se registra en el periodo anterior y una en el actual, la *Subdirección de Planeamiento Local del Occidente* registra 2 radicados en el periodo anterior que equivalen al 0.35% del mes.

Las dependencias de *Subdirección de Planeamiento Local del Sur Oriente*, *Subsecretaria De Planeación Territorial*, *Oficina de Control Disciplinario Interno* y *Subdirección de Planeamiento Local del Centro Ampliado* registran una petición en el periodo anterior que corresponde al 0.18% cada una y finalmente la *Subsecretaria de Información* registra una radicación en el periodo actual con una participación del 0.18% del total del mes, comportamiento se puede detallar en la **Tabla 6**.

9. Subtemas más reiterados

En esta sección se presenta el total de respuestas definitivas de la Secretaría Distrital de Planeación, discriminadas por los subtemas de dichas peticiones, se utilizan las respuestas definitivas pues se espera que la clasificación de éstas sea adecuada, considerando que es el momento donde efectivamente se da una respuesta de fondo al peticionario y se cierra la petición.

Se debe tener en cuenta NO coincidirán las cifras con el momento de registro, puesto que en esta sección SÍ se incluyen peticiones recibidas por traslado, así como respuestas a peticiones de periodos anteriores.

En la **Tabla No. 7** se encuentra el detalle de las 565 peticiones Solucionadas - Por respuesta definitiva en el mes de agosto de las cuales el 50.8% corresponde al tema Urbanismo – Vivienda es decir 287 peticiones, cifra que lo ubica como el de mayor cantidad de radicaciones Solucionadas - Por respuesta definitiva del periodo, respecto a los subtemas de esta categoría, el subtema *Tramites servicios o cumplimiento de normas* se ubica en primer lugar con una participación del 30.62% es decir 173 radicaciones, en segundo lugar se ubica el subtema *Uso de Suelo* por el cual se presentaron 48 radicaciones en el mes de agosto que corresponden al 8.5% del total y en el tercer lugar de esta ubico el subtema *Documentos, planos, archivo, tramites o servicios* con 18 peticiones que corresponden al 3.19% del total del periodo.

Por el tema Asistencia Social se recibieron 262 radicaciones que representaron el 46.37% de las solicitudes Solucionadas - Por respuesta definitiva del mes, el subtema *Sisbén - tramites y/o servicios* represento el 24.78% del total del mes con 140 solicitudes y por el subtema *Bogotá solidaria en casa - base de datos maestra de posibles beneficiarios* se registraron 122 radicaciones que correspondió al 21.59% del total de radicaciones del mes.

Respecto a este subtema 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.*

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.

- Datos de transferencias monetarias asignadas.
- Requerimientos de población que desee acceder al canal de transferencias monetarias.

Tabla 7. Subtemas más reiterados

Tema / Subtema	Peticiones	Participación
Urbanismo - vivienda	287	50,80%
Tramites servicios o cumplimiento de normas	173	30,62%
Uso de suelo	48	8,50%
Documentos, planos, archivo, tramites o servicios	18	3,19%
Normatividad urbanística, riesgo planes parciales y/o maestros ambiente y ruralidad, plusvalía, patrimonio legalización, espacio publico	9	1,59%
Bodegas de reciclaje - normatividad urbanística	8	1,42%
Traslado a entidades distritales	5	0,88%
Administración del recurso humano	5	0,88%
Viales y de servicios públicos	4	0,71%
POT Reglamentación, ejecución y evaluación del plan de ordenamiento territorial	3	0,53%
Estratificaciones inmuebles residenciales	3	0,53%
Mejora de tramites o servicios	2	0,35%
Actuaciones jurídicas	1	0,18%
Inconformidad con prestación de servicios	1	0,18%
Políticas públicas sectoriales y/o poblacionales (formulación seguimiento información)	1	0,18%
Banco de programas y proyectos CONFIS seguimiento a la inversión	1	0,18%
Traslado a entidades nacionales y/o territoriales	1	0,18%
Presunta actuación indebida de servidores o funcionarios	1	0,18%
Citación a reunión u otros eventos	1	0,18%
Procesos contractuales	1	0,18%
Antenas de telecomunicaciones (licencias, normatividad o presunta infracción a la norma urbanística)	1	0,18%
Asistencia social	262	46,37%
Sisbén - tramites y/o servicios	140	24,78%
Bogotá solidaria en casa - base de datos maestra de posibles beneficiarios	122	21,59%
Sectores LGBTI	15	2,65%
Comunidad LGBTI	15	2,65%
Diversidad poblacional y enfoque diferencial	1	0,18%
Plan de desarrollo	1	0,18%
Total general	565	97,35%

* Datos obtenidos del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co, 01 de septiembre de 2023

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 el Tema Sectores LGBTI con su subtema Comunidad LGBTI se registraron 15 radicaciones que corresponden al 2.65% del total del periodo y por el tema Diversidad poblacional y enfoque diferencial con su subtema Plan de desarrollo se registró una petición que correspondió al 0.18% del total de peticiones Solucionadas - Por respuesta definitiva en el mes de agosto.

10. Subtemas Veedurías ciudadanas

Las veedurías ciudadanas tienen como objeto vigilar la gestión pública según lo establecido en el Art. 270 de la Constitución Política de Colombia y en los Arts. 100 de la Ley 134 de 1994, y 1 y 4 de la Ley 850 de 2003 en los cuales se señala expresamente “*Las veedurías ciudadanas deben vigilar los recursos públicos; esto es, prestar especial atención a la forma como estos se asignan, se presupuestan, se aprueban y se distribuyen de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica del Presupuesto, el sistema general de participaciones y en otras disposiciones legales específicas sobre uso de bienes y recursos, así como en lo previsto en los planes aprobados*”. Consolidada la información sobre peticiones ciudadanas interpuestas ante la Secretaría Distrital de Planeación en el mes de agosto de 2023, se encuentra que no se atendieron peticiones referentes a veedurías ciudadanas.

11. Tiempo promedio de respuesta definitiva por tipología y dependencia

En esta sección se presenta el tiempo promedio de respuestas definitivas de la Secretaría Distrital de Planeación, discriminado por la dependencia que emitió la respuesta, La información presentada en los totales de la tabla, corresponde a promedios según el número de peticiones que se atienden por cada dependencia.

Tabla 8. Tiempo promedio de respuesta definitiva por tipología y dependencia

Dependencia	Consulta	Derecho De Petición de Interés General	Derecho De Petición de Interés Particular	Queja	Reclamo	Solicitud De Acceso A La Información	Solicitud De Copia	Total General
2003 Oficina de Control Disciplinario Interno			13,00					13,00
2100 Subsecretaría de Planeación Territorial			15,00					15,00
2110 Dirección de Planeamiento Local			15,00					15,00
2111 Subdirección de Planeamiento Local del Centro Ampliado			14,00					14,00

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.

Dependencia	Consulta	Derecho De Petición de Interés General	Derecho De Petición de Interés Particular	Queja	Reclamo	Solicitud De Acceso A La Información	Solicitud De Copia	Total General
2112 Subdirección de Planeamiento Local Del Sur Oriente		13,00						13,00
2113 Subdirección de Planeamiento Local del Sur Occidente			10,50					10,50
2114 Subdirección de Planeamiento Local del Occidente			13,00					13,00
2115 Subdirección de Planeamiento Local del Noroccidente			19,67					19,67
2300 Subsecretaría de Información			13,00					13,00
26701 Atención Dirección Servicio a la Ciudadanía	1,25		1,35	2,50	1,00			1,37
Bs.Img. Servicio al Ciudadano	23,00	19,45	17,30	12,77	10,25	18,50	17,00	17,18
Total General	5,60	18,92	15,58	11,40	6,29	18,50	17,00	15,35

* Datos obtenidos del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co, 01 de septiembre de 2023

La atención de las peticiones registró el siguiente promedio de días:

- *Consulta:* 5.6 Días Promedio.
- *Derecho de Petición de Interés General:* 18.92 Días Promedio.
- *Derecho de Petición de Interés Particular:* 15.58 Días Promedio.
- *Queja:* 11.4 Días Promedio
- *Reclamo:* 6.29 Días Promedio
- *Solicitud de Acceso a la Información:* 18.5 Días Promedio.
- *Solicitud de Copia:* 17 Días Promedio
- *Total General:* El promedio de atención de los tramites para el mes de agosto fue de 15.35 días.

12. Total trasladadas por no competencia

En esta sección se evidencia el total de traslados realizados por de la Secretaría Distrital de Planeación, discriminado por entidad de destino, las cifras NO coincidirán con el momento de registro, puesto que en esta sección SÍ se incluyen peticiones recibidas por traslado, así como peticiones de periodos anteriores, además, si una misma petición fue trasladada a varias entidades (por ser de competencia de diferentes entidades), se presentarán varios traslados, a pesar de ser un único número de petición.

Respecto a los radicados trasladados por no competencia registrados en el mes de agosto, se puede observar que en el primer lugar se ubica la Secretaria de Integración Social con el 20.35% de las solicitudes que se trasladaron a es decir 46 radicaciones para el periodo de estudio.

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.

La Secretaría de Gobierno se ubica en el segundo lugar con 40 traslados que representaron el 17.7% del total, a CATASTRO se trasladaron el 9.29% de las radicaciones del mes es decir 21 solicitudes, a la Secretaría de Salud al igual que a la Defensoría del Espacio Público se trasladaron 18 radicaciones a cada entidad que representaron el 7.96% cada una y a la Secretaría del Hábitat se trasladaron 14 radicaciones que equivalen al 6.19% del periodo, las demás entidades participan con menos del 5% del total de radicaciones del mes y su comportamiento se puede detallar en la siguiente tabla:

Tabla 9. Total trasladadas por no competencia - Número de Peticiones Trasladas Únicas

Entidad que Recibe	Peticiones	Participación
Secretaria de Integración Social	46	20,35%
Secretaria de Gobierno	40	17,70%
Catastro	21	9,29%
Secretaria de Salud	18	7,96%
Defensoría del Espacio Publico	18	7,96%
Secretaria del Hábitat	14	6,19%
Secretaria de La Mujer	10	4,42%
Secretaria de Ambiente	8	3,54%
Personería de Bogotá	7	3,10%
IDU	6	2,65%
Secretaria De Hacienda	4	1,77%
Secretaria General	4	1,77%
UAESP	4	1,77%
IDIGER	4	1,77%
IDIPRON	3	1,33%
IDPAC	3	1,33%
Secretaria Jurídica	2	0,88%
IPES	2	0,88%
Metro de Bogotá S.A.	2	0,88%
UMV - Unidad de Mantenimiento Vial	1	0,44%
Subred Norte	1	0,44%
Veeduría Distrital	1	0,44%
Secretaria de Seguridad	1	0,44%
IDPC	1	0,44%
Capital Salud EPS	1	0,44%
Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos Bogotá	1	0,44%
JBB - Jardín Botánico	1	0,44%
CVP - Caja de la Vivienda Popular	1	0,44%
Concejo de Bogotá	1	0,44%
Total general	226	100,00%

* Datos obtenidos del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co, 01 de septiembre de 2023

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.

13. Recibidas por traslado

En esta sección se registra la clasificación de las peticiones recibidas por traslado en Bogotá te escucha, se aplican los siguientes filtros *Estado petición inicial* En trámite Por traslado y En trámite por asignar trasladar *Fecha asignación* Rango de fechas del mes de agosto de 2023 y *Tipo de ingreso* Recibida.

En la **Tabla 10** se observa que solo dos dependencias recibieron traslados en el mes de agosto, la dependencia Atención Dirección Servicio a la Ciudadanía que recibió 600 solicitudes que equivalen al 99.83% del total y la Oficina de Control Disciplinario Interno que recibió 1 solicitud que equivale al 0.17% del total del mes de agosto.

Tabla 10. Recibidas por traslado

Dependencia	Peticiones	Participación
26701 Atención Dirección Servicio a la Ciudadanía	600	99,83%
2003 Oficina de Control Disciplinario Interno	1	0,17%
Total general	601	100,00%

* Datos obtenidos del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co, 01 de septiembre de 2023

14. Seguimiento a Pendientes

En esta sección se registra la Clasificación por dependencia, de las peticiones Pendientes en Bogotá te escucha, se aplican los siguientes filtros *Tipo de reporte columna* CO: Pendientes *Responsable actividad* BF: funcionario

En la **Tabla No. 11** del presente informe se observa que el 77.1% de las peticiones corresponden a la BS.IMG. Servicio al Ciudadano es decir 239 peticiones, la dependencia Subsecretaria de Información participa con el 14.84% que corresponde a 46 solicitudes, la Oficina de Control Disciplinario Interno registra el 1.94% de las solicitudes es decir 6 radicaciones, la Dirección de Planeamiento Local registra 4 solicitudes que equivalen al 1.29% del total, las subdirecciones de Planeamiento Local del Sur Occidente, la Subdirección de Planeamiento Local del Norte, el Despacho, la dependencia de Atención Dirección Servicio a la Ciudadanía, la Subsecretaria de Planeación Territorial y la Subdirección de Planeamiento Local Del Sur Oriente registran dos radicaciones cada una que representan el 0.65% y finalmente con una radicación se encuentran las dependencias de Subdirección de Planeamiento Rural Sostenible, Dirección de Diversidad Sexual Poblaciones y Géneros y Subdirección de Planeamiento Local del Centro Ampliado que corresponde al 0.32% del total de peticiones pendientes del periodo, este comportamiento se puede detallar en la siguiente tabla:

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 11. Seguimiento a Pendientes

<i>Dependencia</i>	<i>Peticiones</i>	<i>Participación</i>
BS.IMG. Servicio al Ciudadano	239	77,10%
2300 Subsecretaría de Información	46	14,84%
2003 Oficina de Control Disciplinario Interno	6	1,94%
2110 Dirección de Planeamiento Local	4	1,29%
2113 Subdirección de Planeamiento Local del Sur Occidente	2	0,65%
2116 Subdirección de Planeamiento Local del Norte	2	0,65%
2000 Despacho	2	0,65%
26701 Atención Dirección Servicio a la Ciudadanía	2	0,65%
2100 Subsecretaría de Planeación Territorial	2	0,65%
2112 Subdirección de Planeamiento Local Del Sur Oriente	2	0,65%
2117 Subdirección de Planeamiento Rural Sostenible	1	0,32%
2250 Dirección de Diversidad Sexual Poblaciones y Géneros	1	0,32%
2111 Subdirección de Planeamiento Local Del Centro Ampliado	1	0,32%
Total general	310	100,00%

** Datos obtenidos del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co, 01 de septiembre de 2023*

15. Oportunidad

Respecto a la oportunidad de las radicaciones, encontramos que el 50.44% de los radicados se encuentran gestionados es decir 114 solicitudes, mientras que 112 radicaciones se encuentran pendientes que equivalen al 49.56% del total de radicaciones de mes de agosto.

Observando los datos registrados en la **Tabla No. 12**. Se encuentra que la tipología Derecho de petición de interés particular que es la que más radicaciones tiene en el periodo con una participación del 80.09% del total del periodo es decir 181 solicitudes, de las cuales 98 están gestionadas es decir el 54.14% y 86 se encuentran pendientes que corresponde al 45.86%, las tipologías con radicados pendientes son: Consultas con el 66.67% de radicaciones pendientes es decir 6 solicitudes de 9, los Derechos de petición de interés general con el 45.86% que corresponde a 9 solicitudes e 15 registradas, se encuentra pendiente una Denuncia por actos de corrupción, 5 quejas que equivalen al 55.56% de 9 registradas, 3 Solicitud de acceso a la información y 3 solicitudes de copia y dos sugerencias.

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*



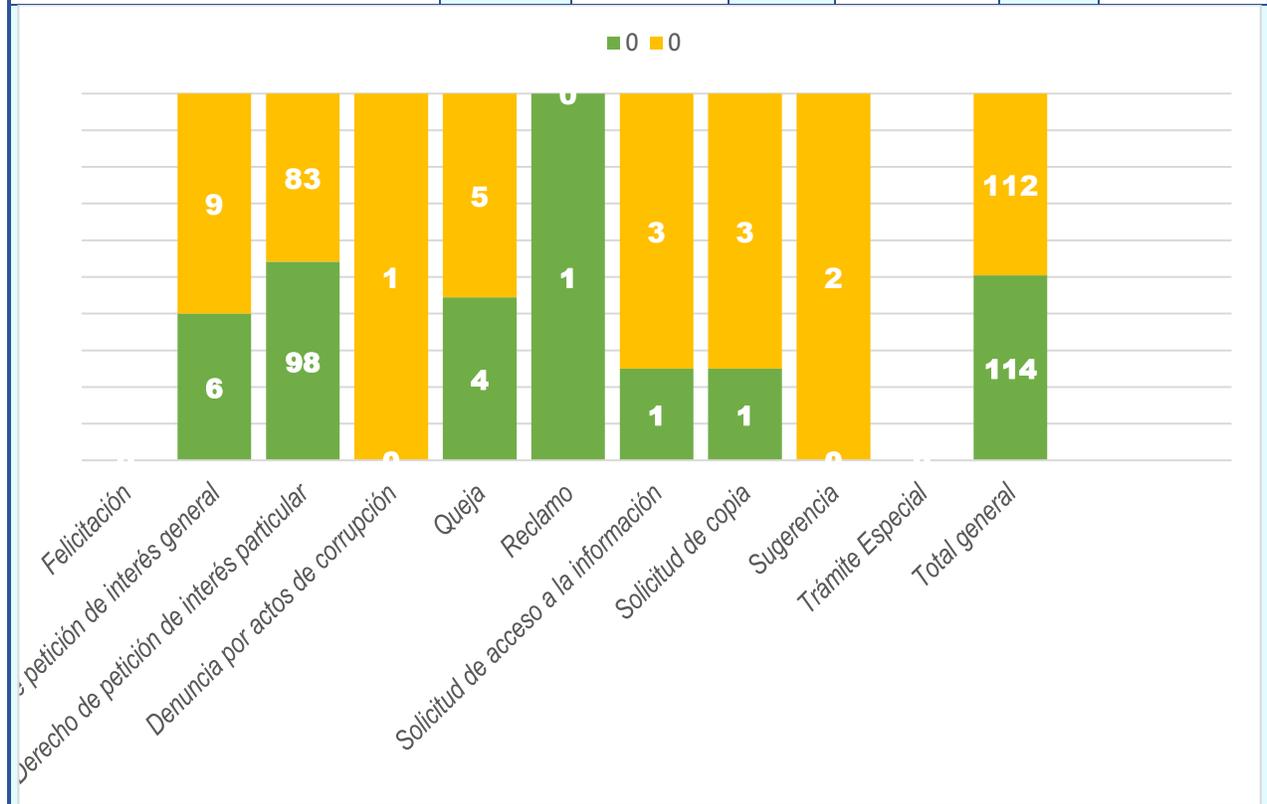
*Original que fue generado digitalmente
Del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley*



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

Tabla 12. Oportunidad de los requerimientos registrados durante el período

Tipo de Petición	GESTIONADO		PENDIENTE		Total general	
	No.	%	No.	%	No.	Participación
Consulta	3	33,33%	6	66,67%	9	3,98%
Derecho de petición de interés general	6	40,00%	9	60,00%	15	6,64%
Derecho de petición de interés particular	98	54,14%	83	45,86%	181	80,09%
Denuncia por actos de corrupción	0	0,00%	1	100%	1	0,44%
Queja	4	44,44%	5	55,56%	9	3,98%
Reclamo	1	100,00%	0	0,00%	1	0,44%
Solicitud de acceso a la información	1	25,00%	3	75,00%	4	1,77%
Solicitud de copia	1	25,00%	3	75,00%	4	1,77%
Sugerencia	0	0,00%	2	100%	2	0,88%
Total general	114	50,44%	112	49,56%	226	100,00%



* Datos obtenidos del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co, 01 de septiembre de 2023

16. Conclusiones

- Se evidencia una disminución en el número de radicaciones recibidas del 7.76% respecto a las cifras registradas en el mes de julio de 2023, pasando de 245 a 226 radicaciones en el mes de agosto de 2023.
- Para el mes de agosto 184 radicaciones ingresaron por el canal Web que representan el 81.42% del total del mes, mientras que por el canal E-mail se recibieron 40 radicaciones que representaron el 17.7% y por el canal presencial ingresaron 2 peticiones con una participación del 0.88%, no se registran ingresos de peticiones por los demás canales en el periodo.
- Respecto a la Tipología de las Radicaciones encontramos que el 80.09% del total de radicaciones son peticiones de interés particular, es decir 181 radicaciones, manteniéndose la tendencia de los meses anteriores, la tipología Derechos de Petición de Interés General registra 15 radicaciones que representa el 6.64% de las solicitudes del mes, por las tipologías Consulta y Queja ingresaron 9 peticiones cada una que corresponden al 3.98%, del total, por la tipología Solicitud de Copia y Solicitudes de Acceso a la Información ingresaron 4 radicaciones cada una que representan el 1.77%, además se registraron 2 Sugerencias que representaron el 0.88% del periodo y finalmente se presentó una Denuncia por Actos de Corrupción y un reclamo que representan el 0.44% cada una del total de radicados del mes de agosto.
- Las localidades con mayor número de radicaciones para el mes de agosto son Suba con 15 solicitudes que corresponde a una participación en el periodo del 6.64%, en segundo lugar se ubican las localidades de Kennedy y Usaquén con el 5.75% del mes es decir 13 radicaciones cada una, en tercer lugar se encuentran las localidades de Rafael Uribe Uribe, Teusaquillo, Bosa y Santa Fe con 8 solicitudes que corresponden al 3.54% cada una, en cuarto lugar se ubican las localidades de Ciudad Bolívar y Puente Aranda con 7 radicaciones cada una que representan el 3.1% del total del mes, la localidad de Barrios Unidos se ubica en quinto lugar con 5 radicaciones que corresponde al 2.21% del mes, el sexto lugar lo comparten las localidades de Usme, Fontibón, Antonio Nariño y La Candelaria con una participación del 1.33% es decir 3 radicaciones cada una y en el séptimo lugar se ubican las localidades de Fontibón con 4 radicaciones cada una que representa el 1.63% de total, en octavo lugar se ubican las localidades de Sumapaz, Los Mártires, Chapinero, San Cristóbal y Tunjuelito con dos radicaciones cada una que equivalen al 0.88% del total de agosto.
- Respecto a la participación por estrato se encuentra que el estrato 1 participa con el 7.52% del total del mes es decir 17 radicaciones, el estrato 2 registra 25 radicaciones que corresponde al 11.06% del total de radicaciones, el estrato 3 participa con el 11.5% es decir 26 radicaciones siendo la cifra más alta del mes de agosto, el estrato 4 presenta 20 radicaciones que equivalen al 8.85% del total, el estrato 5 registra 5 radicaciones que corresponde al 2.21% del total de radicaciones y el estrato 6 registra tres solicitudes que equivale al 1.33% de las radicaciones del mes
- Se puede encontrar que de las de las 565 Peticiones cerradas con respuesta definitiva en el mes de agosto, se observa que BS.IMG. Servicio al Ciudadano participa con el 86.37% del

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.

total del mes con 152 solicitudes para el periodo actual y 336 para el periodo anterior para un total de 488 radicaciones, la dependencia Atención Dirección Servicio a la Ciudadanía cuenta con 63 Peticiones cerradas con respuesta definitiva en el mes de agosto que equivalen al 11.15%, de las cuales 59 pertenecen al periodo actual y 4 al periodo anterior, la dependencia Subdirección de Planeamiento Local del Noroccidente registra 3 radicaciones que equivalen al 0.53% del mes de las cuales 1 pertenece al periodo actual y 2 al anterior.

Las dependencias de *Dirección de Planeamiento Local* y *Subdirección de Planeamiento Local del Sur Occidente* participan con el 0.35% del mes es decir 2 radicaciones cada una de las cuales una se registra en el periodo anterior y una en el actual, la *Subdirección de Planeamiento Local del Occidente* registra 2 radicados en el periodo anterior que equivalen al 0.35% del mes, las dependencias de *Subdirección de Planeamiento Local del Sur Oriente*, *Subsecretaria De Planeación Territorial*, *Oficina de Control Disciplinario Interno* y *Subdirección de Planeamiento Local del Centro Ampliado* registran una petición en el periodo anterior que corresponde al 0.18% cada una y finalmente la *Subsecretaria de Información* registra una radicación en el periodo actual con una participación del 0.18% del total del mes

- De las 565 peticiones Solucionadas - Por respuesta definitiva en el mes de agosto de las cuales el 50.8% corresponde al tema Urbanismo – Vivienda es decir 287 peticiones, cifra que lo ubica como el de mayor cantidad de radicaciones Solucionadas - Por respuesta definitiva del periodo, respecto a los subtemas de esta categoría, el subtema Trámites servicios o cumplimiento de normas se ubica en primer lugar con una participación del 30.62% es decir 173 radicaciones, en segundo lugar se ubica el subtema Uso de Suelo por el cual se presentaron 48 radicaciones en el mes de agosto que corresponden al 8.5% del total y en el tercer lugar de esta ubico el subtema Documentos, planos, archivo, trámites o servicios con 18 peticiones que corresponden al 3.19% del total del periodo.

Por el tema Asistencia Social se recibieron 262 radicaciones que representaron el 46.37% de las solicitudes Solucionadas - Por respuesta definitiva del mes, el subtema Sisbén - trámites y/o servicios represento el 24.78% del total del mes con 140 solicitudes y por el subtema Bogotá solidaria en casa - base de datos maestra de posibles beneficiarios se registraron 122 radicaciones que correspondió al 21.59% del total de radicaciones del mes, por el Tema Sectores LGBTI con su subtema Comunidad LGBTI se registraron 15 radicaciones que corresponden al 2.65% del total del periodo y por el tema Diversidad poblacional y enfoque diferencial con su subtema Plan de desarrollo se registró una petición que correspondió al 0.18% del total de peticiones Solucionadas - Por respuesta definitiva en el mes de agosto.

- Respecto a los radicados trasladados por no competencia registrados en el mes de agosto, se puede observar que en el primer lugar se ubica la Secretaria de Integración Social con el 20.35% de las solicitudes que se trasladaron a es decir 46 radicaciones para el periodo de estudio, la Secretaria de Gobierno se ubica en el segundo lugar con 40 traslados que representaron el 17.7% del total, a CATASTRO se trasladaron el 9.29% de las radicaciones del mes es decir 21 solicitudes, a la Secretaria de Salud al igual que a la Defensoría del Espacio Público se trasladaron 18 radicaciones a cada entidad que representaron el 7.96% cada una y a la Secretaria del Hábitat se trasladaron 14 radicaciones que equivalen al 6.19% del periodo, las demás entidades participan con menos del 5% del total de radicaciones del 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.