



SECRETARÍA DE
PLANEACIÓN



SECRETARÍA 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: Enero 2024

Febrero 2024

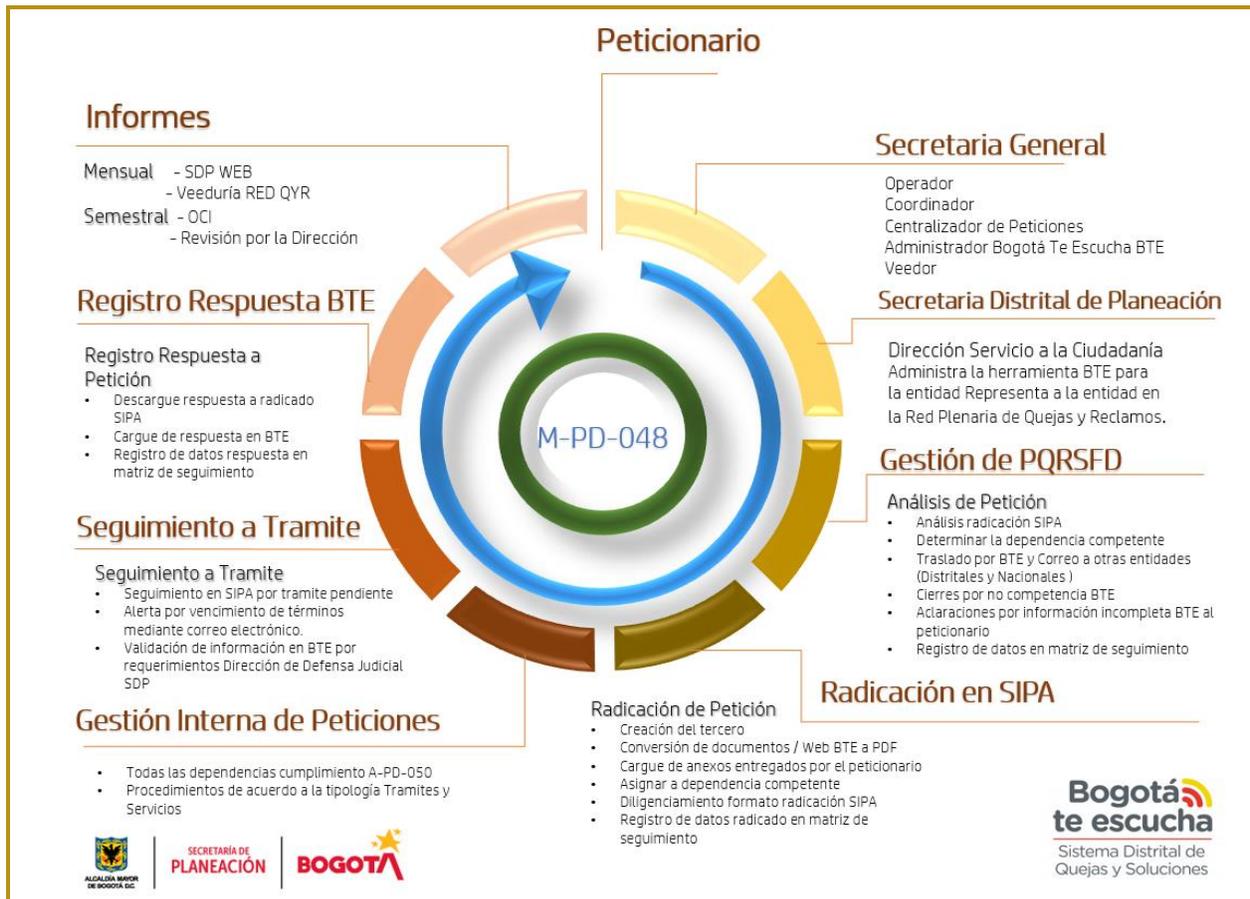
Tabla de contenido

Introducción	3
1. Acumulado de peticiones registradas	5
2. Canales de Interacción	6
3. Tipología	7
4. Total trasladadas por no competencia	8
5. Peticiones cerradas con respuesta definitiva en el periodo	9
6. Subtemas más reiterados	11
7. Subtemas Veedurías ciudadanas	12
8. Tiempo promedio de respuesta definitiva por tipología y dependencia	12
9. Participación por localidad de los requerimientos registrados durante el período	14
10. Participación por estrato	16
11. Participación por tipo de requirente	17
12. Calidad del requirente	17
13. Recibidas por traslado	18
14. Seguimiento a Pendientes	19
15. Oportunidad	20
16. Conclusiones	21

El Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas-Bogotá te Escucha, es un sistema de información diseñado e implementado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., como instrumento tecnológico gerencial para gestionar las peticiones que tengan origen ciudadano desde su presentación o registro, análisis, clasificación, direccionamiento: traslado y/o asignación para el trámite interno, respuesta y su finalización en el sistema; y que permita llevar a cabo el seguimiento a las mismas.

Estas solicitudes, deberán ser resueltas por las entidades en el marco de la Ley 1755 de 2015, en el entendido de que las peticiones pueden ser presentadas directamente por el usuario o parte interesada, por un tercero en representación del titular, por un abogado o como grupo de interés y por una entidad (institución, organización o empresa) remitiendo traslado por competencia.

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



Gráfica 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.

Es de anotar que el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha, es una plataforma que requiere que cada entidad tenga disponible un equipo para la administración de las solicitudes, 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.

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 Secretaría Distrital de Planeación elabora el presente informe de peticiones quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias, en el cual se puede observar el comportamiento de las peticiones registradas por la entidad en la herramienta Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas, además de datos cuantitativos y cualitativos frente a la gestión de las peticiones tramitadas por la Secretaría Distrital de Planeación, la fuente del presente informe es el **Reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha – Enero 2024**, 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 febrero de 2024**.

Los términos de atención de las peticiones en la herramienta Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas son los establecidos por la Ley 1755 del 2015 tal como se puede observar en la siguiente tabla:

Tabla No. 1. Términos de atención de los derechos de petición - Ley 1755 de 2015

Tipología	Términos de atención
Consulta	30 días hábiles
Denuncias por actos de corrupción	15 días hábiles
Derecho de petición de interés general	15 días hábiles
Derecho de petición de interés particular	15 días hábiles
Felicitación	15 días hábiles
Queja	15 días hábiles
Reclamo	15 días hábiles
Sugerencia	15 días hábiles
Solicitud de acceso a la información	10 días hábiles
Solicitud de copia	10 días hábiles

Tabla creada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía de acuerdo a los términos de la Ley 1755 de 2015

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.**

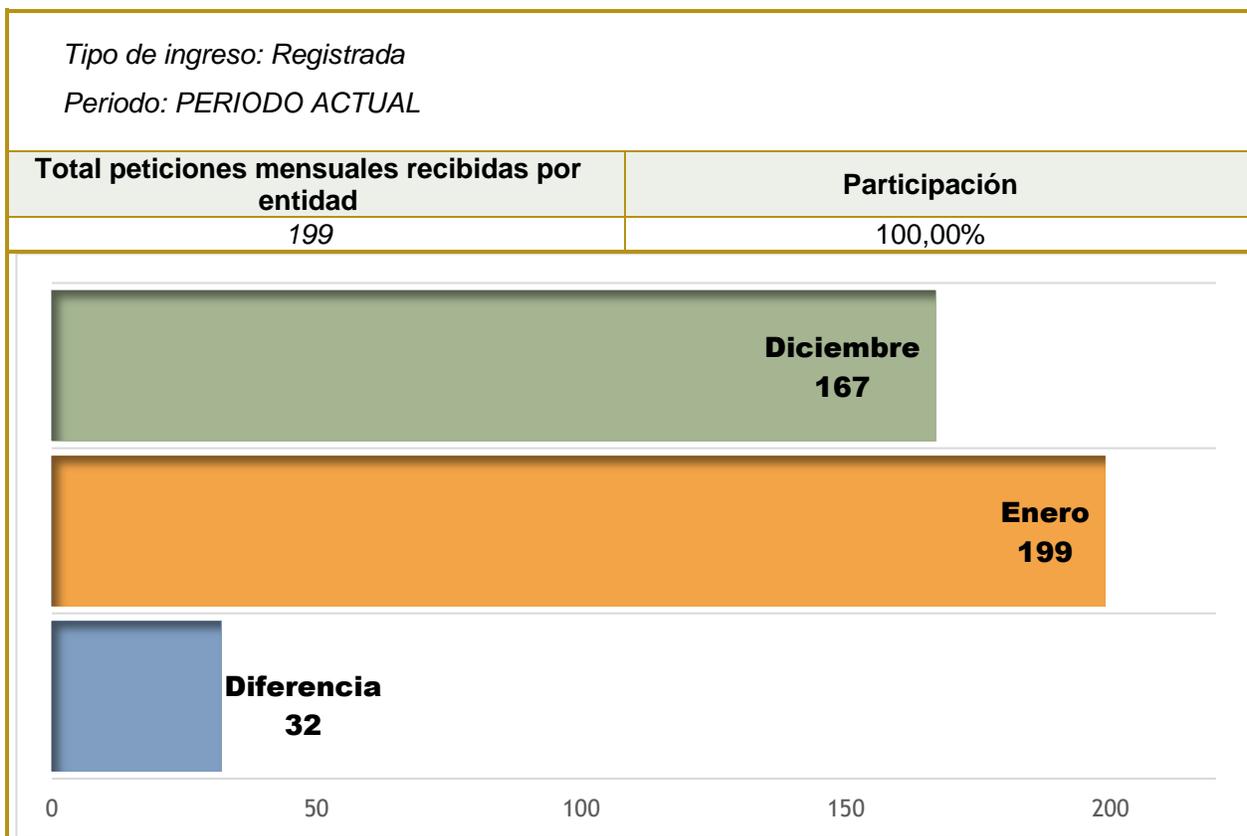
1. Acumulado de peticiones registradas

Esta sección es el principal indicador de cumplimiento al Decreto 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 37, 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 enero de 2024 se registran 199 radicaciones en el reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te Escucha, procesado por la Secretaría General al cual se le aplican los filtros Tipo de ingreso: Registrada y Periodo Actual, estos datos indican que se presenta un crecimiento del 19.16% es decir 32 radicaciones más que las registradas en el mes de diciembre de 2023.

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



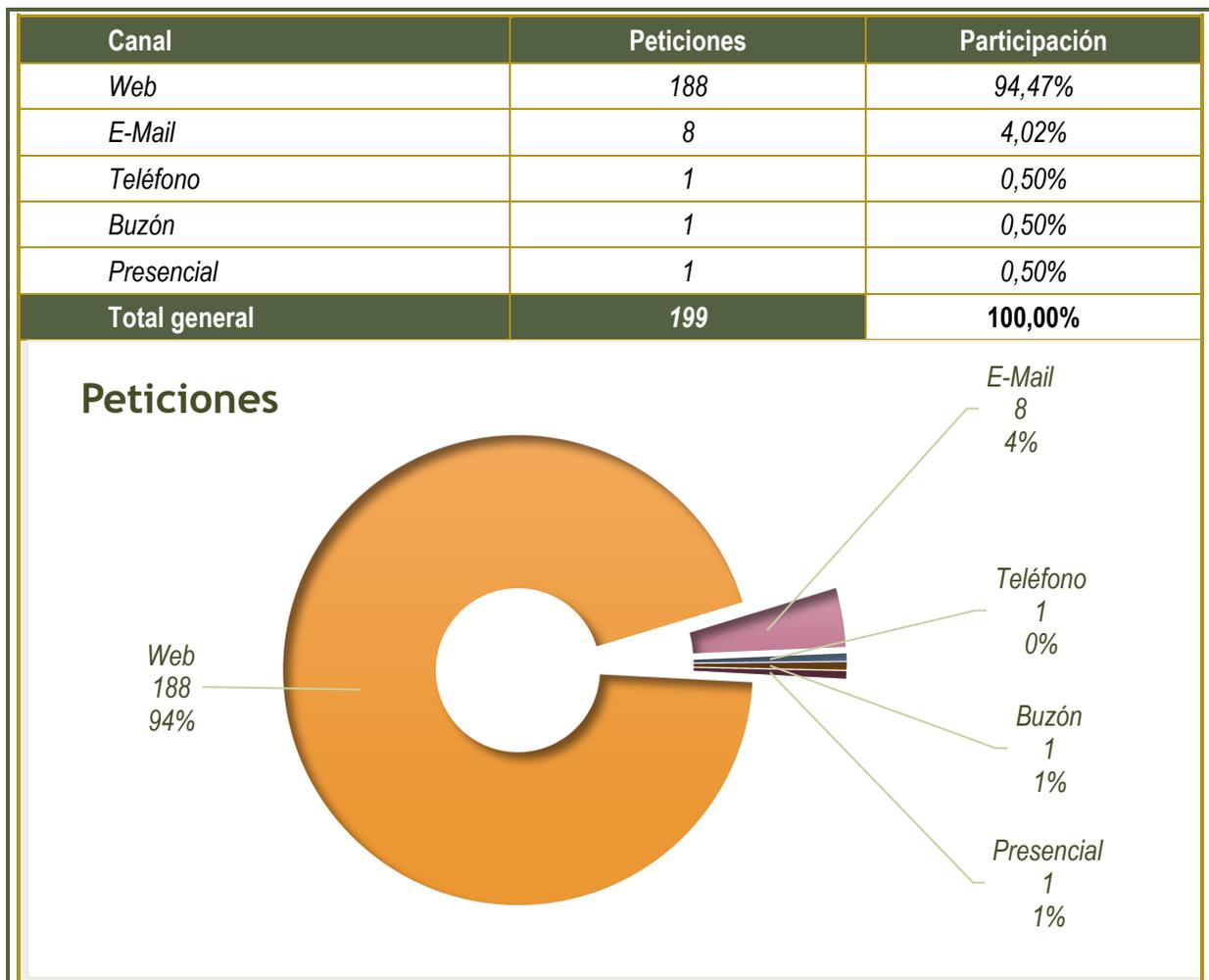
* Datos obtenidos del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co, 01 de febrero de 2024

2. Canales de Interacción

En esta sección, se discrimina el total de peticiones registradas por la Secretaría Distrital de Planeación, de acuerdo con el canal de ingreso, indicando así el uso de los canales de recepción propios 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 Secretaría Distrital de Planeación ha dispuesto diversos canales de comunicación que permiten a la ciudadanía presentar sus peticiones, para el mes de enero de 2024, 188 radicaciones de las 199 registradas, ingresaron por el canal Web que representan el 94.47% del total del mes, mientras que por el canal E-mail se recibieron 8 radicaciones que representaron el 4.02%, se registra una solicitud por el canal telefónico, una por el canal presencial y una por el Buzón que representa el 0.5% cada una, el comportamiento anteriormente descrito se puede detallar en la siguiente tabla:

Grafica 2. Canales de Interacción – enero 2024



* 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 febrero de 2024

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.

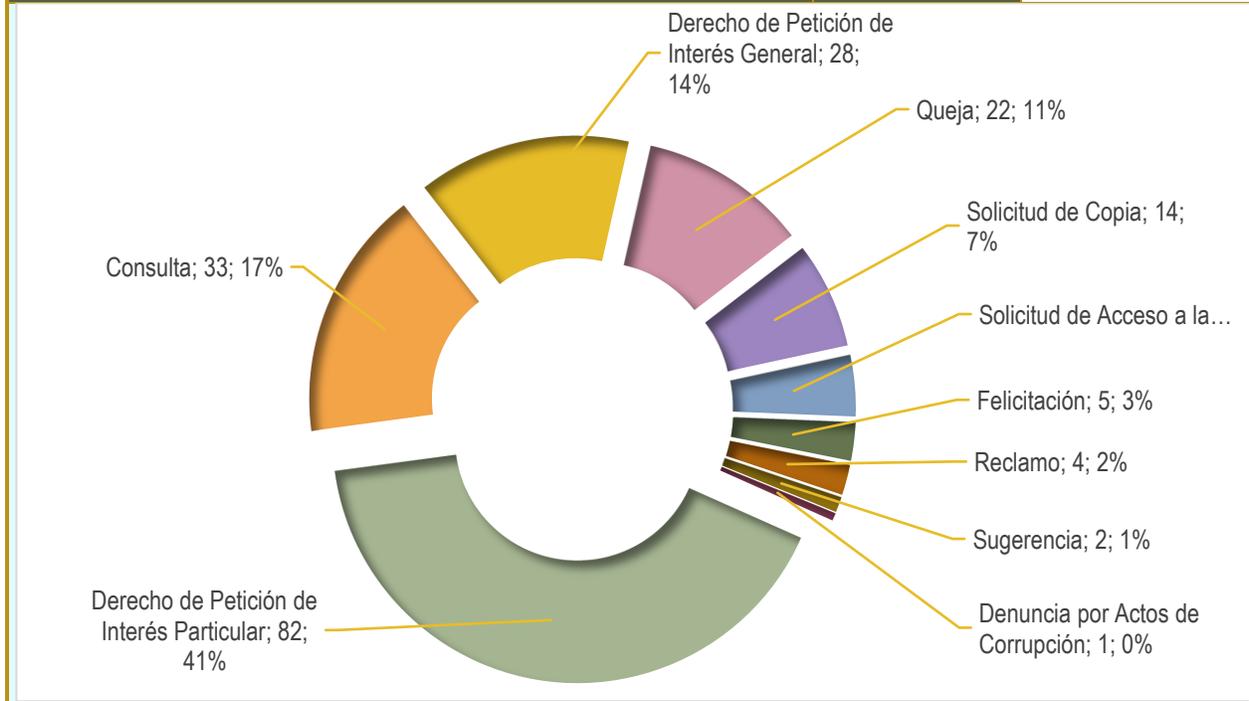
3. Tipología

En esta sección, se discrimina el total de peticiones registradas por la Secretaría Distrital de Planeación 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 enero de 2024, encontramos que 82 radicaciones que representan el 41.21% del total, son Derechos de Petición de Interés Particular, 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>	82	41,21%
<i>Consulta</i>	33	16,58%
<i>Derecho de Petición de Interés General</i>	28	14,07%
<i>Queja</i>	22	11,06%
<i>Solicitud de Copia</i>	14	7,04%
<i>Solicitud de Acceso a la Información</i>	8	4,02%
<i>Felicitación</i>	5	2,51%
<i>Reclamo</i>	4	2,01%
<i>Sugerencia</i>	2	1,01%
<i>Denuncia por Actos de Corrupción</i>	1	0,50%
Total General	199	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

En la **Grafica 3** se puede observar el detalle de las tipologías de las radicaciones para el mes de enero, por la tipología *Consulta* se presentaron 33 solicitudes que corresponden al 16.58% del total, por la tipología *Derecho de Petición de Interés General* ingresaron 28 radicaciones es decir el 14.07% del mes, por la tipología *Queja* se registraron 22 solicitudes que corresponden al 11.06% por la tipología *Solicitud de Copia* se registraron 14 solicitudes que corresponden al 7.04%, por la tipología *Solicitud de Acceso a la Información* se registraron 8 solicitudes que corresponden al 4.02% y se registran 5 felicitaciones que equivalen al 2.51%, los Reclamos equivalen al 2.01% del total del mes de enero es decir 4 radicaciones y se registran dos sugerencias que corresponden al 1.01% y una denuncia por actos de corrupción que equivale al 0.5%.

4. Total trasladadas por no competencia

En esta sección, se evidencia el total de traslados realizados por 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 enero se puede observar que la *Secretaría de Gobierno* se ubica en primer lugar con 42 radicaciones que representan el 26.09% de las solicitudes trasladadas en el periodo de estudio.

La *Defensoría del Espacio Público* y el *IDPAC* se ubican en el segundo lugar con 14 traslados cada una, que representaron el 8.70% del total, en tercer lugar, se ubica la *Secretaría de Integración Social* a la cual se trasladaron 13 solicitudes que equivalen al 8.07%, la *Secretaría de la Mujer* se ubica en cuarto lugar con 10 radicaciones trasladadas que corresponden al 6.21%, *Catastro* se ubica en quinto lugar con 9 radicaciones trasladadas que corresponden al 5.59%, las demás entidades participan con menos de 5% y su comportamiento se puede detallar en la siguiente tabla:

Tabla No. 1. Total trasladadas por no competencia - Número de Peticiones Trasladas Únicas

Entidad que Recibe	Peticiones	Participación
<i>Secretaría de Gobierno</i>	42	26,09%
<i>Defensoría del Espacio Público</i>	14	8,70%
<i>IDPAC</i>	14	8,70%
<i>Secretaría de Integración Social</i>	13	8,07%
<i>Secretaría de la Mujer</i>	10	6,21%
<i>Catastro</i>	9	5,59%
<i>IDU</i>	8	4,97%
<i>Secretaría de Ambiente</i>	8	4,97%
<i>Capital Salud EPS</i>	7	4,35%
<i>Secretaría General</i>	6	3,73%

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.

Entidad que Recibe	Peticiones	Participación
Secretaría del Hábitat	4	2,48%
Secretaría de Seguridad	3	1,86%
Secretaría de Hacienda	3	1,86%
IDIGER	2	1,24%
Metro de Bogotá S.A.	2	1,24%
UAESP	2	1,24%
Secretaría de Educación	2	1,24%
Secretaría Movilidad	2	1,24%
CVP - Caja De La Vivienda Popular	2	1,24%
IDIPRON	2	1,24%
Secretaría de Cultura	1	0,62%
IDRD	1	0,62%
Transmilenio	1	0,62%
ERU - Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano	1	0,62%
Acueducto - EAAB-ESP	1	0,62%
Secretaría De Salud	1	0,62%
Total General	161	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 febrero de 2024

5. 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.

Analizando el comportamiento de las peticiones cerradas con respuesta definitiva en el mes de enero de 2024, se observa que la *Dirección de Registros Sociales* participa con el 38.20% del total del mes con 54 solicitudes para el periodo actual y 116 para el periodo anterior para un total de 170 radicaciones, la *Subsecretaría de Información* cuenta con 93 Peticiones cerradas con respuesta definitiva que equivalen al 20.90%, de las cuales 40 pertenecen al periodo actual y 53 al periodo 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.

La dependencia *BS.IMG. Servicio al Ciudadano* registra 72 radicaciones que equivalen al 16.18% del mes de las cuales 26 pertenecen al periodo actual y 46 al anterior, La dependencia *Atención Dirección Servicio a la Ciudadanía* participa con el 3.60% es decir 16 solicitudes todas del periodo actual, el detalle del comportamiento anteriormente descrito se puede observar en la siguiente tabla:

Tabla No. 2. Peticiones cerradas con respuesta definitiva en el periodo

Dependencia	Periodo Actual	Periodo Anterior	Total General	
			Cantidad	%.
2340 Dirección de Registros Sociales	54	116	170	38,20%
2300 Subsecretaría de Información	40	53	93	20,90%
BS.IMG. Servicio al Ciudadano	26	46	72	16,18%
26701 Atención Dirección Servicio a la Ciudadanía	16		16	3,60%
2132 Subdirección de Eco Urbanismo y Construcción Sostenible		16	16	3,60%
2620 Dirección Administrativa	6	7	13	2,92%
2140 Dirección de Trámites Administrativos Urbanísticos	9	2	11	2,47%
2650 Dirección de Talento Humano	4	3	7	1,57%
2121 Subdirección de Renovación Urbana y Desarrollo	2	4	6	1,35%
2006 Oficina de Participación y Dialogo de Ciudad	5	1	6	1,35%
2131 Subdirección De Planes Maestros	1	4	5	1,12%
2250 Dirección de Diversidad Sexual Poblaciones y Géneros	4	1	5	1,12%
2410 Dirección Distrital de Programación, Seguimiento a la Inversión y Plan de Desarrollo	3	1	4	0,90%
2116 Subdirección de Planeamiento Local del Norte	1	2	3	0,67%
2112 Subdirección de Planeamiento Local del Sur Oriente	1	2	3	0,67%
2111 Subdirección de Planeamiento Local del Centro Ampliado		3	3	0,67%
2003 Oficina de Control Disciplinario Interno	2	1	3	0,67%
2640 Dirección de Contratación		2	2	0,45%
2115 Subdirección de Planeamiento Local Del Noroccidente	1	1	2	0,45%
2310 Dirección de Cartografía	1		1	0,22%
2123 Subdirección de Mejoramiento Integral	1		1	0,22%
2114 Subdirección de Planeamiento Local Del Occidente		1	1	0,22%
2230 Dirección de Formulación y Seguimiento de Políticas Publicas	1		1	0,22%
2133 Subdirección de Economía Urbana Rural y Regional	1		1	0,22%
Total general	149	343	492	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 febrero de 2024

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. 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. 3** se encuentra el detalle de las 445 peticiones Solucionadas - Por respuesta definitiva en el mes de enero de 2024 de las cuales el 80.45% corresponde al tema Urbanismo – Vivienda es decir 358 peticiones, cifra que lo ubica como el tema con 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 78.65% es decir 350 radicaciones, en segundo lugar se ubican el subtema *Incumplimiento de los deberes el abuso de los derechos la extralimitación de las funciones* con 2 radicaciones en el mes, que corresponden al 0.45% del total, los demás subtemas de la categoría participan con una petición cada una que corresponde al 0.22% del total del periodo.

Tabla No. 3. Subtemas más reiterados

Tema / Subtema	Peticiones	Participación
Urbanismo - Vivienda	358	80,45%
<i>Tramites servicios o cumplimiento de normas</i>	350	78,65%
<i>El incumplimiento de los deberes el abuso de los derechos la extralimitación de las funciones</i>	2	0,45%
<i>Administración del recurso humano</i>	1	0,22%
<i>Bodegas de reciclaje - normatividad urbanística</i>	1	0,22%
<i>Consulta de datos habeas data</i>	1	0,22%
<i>Documentos planos archivo tramites o servicios</i>	1	0,22%
<i>Inconformidad con prestación de servicios</i>	1	0,22%
<i>Normatividad urbanística riesgo planes parciales y/o maestros ambiente y ruralidad plusvalía patrimonio legalización espacio publico</i>	1	0,22%
Asistencia social	87	19,55%
<i>Bogotá Solidaria en Casa - Base de datos maestra de posibles beneficiarios</i>	87	19,55%
Total general	445	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 febrero de 2024

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 Asistencia Social se recibieron 87 radicaciones que representaron el 19.55% de las solicitudes Solucionadas - Por respuesta definitiva del mes, con el subtema Bogotá solidaria en casa - base de datos maestra de posibles beneficiarios.

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

7. 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 enero de 2024, No se encuentran peticiones referentes a veedurías ciudadanas.

8. 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 No. 8, corresponde a promedios según el número de peticiones que se atienden por cada dependencia.

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

- *Consulta: 16.68 Días Promedio.*
- *Denuncia por actos de corrupción: 9.5 Días*
- *Derecho de Petición de Interés General: 10.34 Días Promedio.*
- *Derecho de Petición de Interés Particular: 12.88 Días Promedio.*
- *Felicitación: 16.80 Días Promedio*

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.**

- *Queja*: 13.98 Días Promedio
- *Reclamo*: 13.88 Días Promedio
- *Solicitud de Acceso a la Información*: 8.82 Días Promedio.
- *Solicitud de Copia*: 7 Días Promedio
- *Sugerencia*: 12.67 Días Promedio
- *Total General*: El promedio de atención de los trámites para el mes de enero de 2024 fue de 12.94 días.

Tabla No. 4. Tiempo promedio de respuesta definitiva por tipología y dependencia

Dependencia	Consulta	Denuncia por Actos de Corrupción	Derecho de Petición de Interés	Derecho de Petición de Interés	Felicitación	Queja	Reclamo	Solicitud de Acceso a la Información	Solicitud de Copia	Sugerencia	Total General
2003 Oficina de Control Disciplinario Interno		9,50				10,00					9,67
2006 Oficina de Participación y Dialogo de Ciudad			11,80	9,00							11,33
2111 Subdirección de Planeamiento Local del Centro Ampliado	17,00			13,50							14,67
2112 Subdirección de Planeamiento Local del Sur Oriente	28,00			21,00				7,00			18,67
2114 Subdirección de Planeamiento Local del Occidente				14,00							14,00
2115 Subdirección de Planeamiento Local del Noroccidente	29,00			13,00							21,00
2116 Subdirección de Planeamiento Local del Norte	22,67										22,67
2121 Subdirección de Renovación Urbana y Desarrollo	13,00		14,00	15,50							14,83
2123 Subdirección de Mejoramiento Integral				15,00							15,00
2131 Subdirección de Planes Maestros				20,67				15,00		15,00	18,40
2132 Subdirección de Eco Urbanismo Y Construcción Sostenible			18,00	11,93							12,31
2133 Subdirección de Economía Urbana Rural y Regional	9,00										9,00
2140 Dirección de Trámites Administrativos Urbanísticos	16,00		10,00	10,86					10,00		11,09

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	Denuncia por Actos de Corrupción	Derecho de Petición de Interés	Derecho de Petición de Interés	Felicitación	Queja	Reclamo	Solicitud de Acceso a la Información	Solicitud de Copia	Sugerencia	Total General
2230 Dirección de Formulación y Seguimiento de Políticas Públicas										15,00	15,00
2250 Dirección de Diversidad Sexual Poblaciones y Géneros			12,00	14,00		7,00					11,40
2300 SubSecretaría de Información	15,90		7,00	11,71		8,00	12,25	16,00		9,60	11,77
2310 Dirección de Cartografía				15,00							15,00
2340 Dirección de Registros Sociales	17,67		15,17	15,04		15,70	14,50	10,00		18,00	15,16
2410 Dirección Distrital de Programación Seguimiento a La Inversión y Plan de Desarrollo			1,00	10,33							8,00
2620 Dirección Administrativa	8,50			8,50					6,20		7,62
2640 Dirección De Contratación				5,00							5,00
2650 Dirección De Talento Humano	5,00			11,00	8,00		8,00	7,00			8,14
26701 Atención Dirección Servicio a la Ciudadanía	1,00		1,00	2,22				1,00			1,69
BS.IMG. Servicio Al Ciudadano	24,50		14,00	12,63	19,00	11,00	10,00	8,50	6,50		12,89
Total General	16,68	9,50	10,34	12,88	16,80	13,98	13,88	8,82	7,00	12,67	12,94

* 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 febrero de 2024

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

En esta sección, se discrimina el total de peticiones registradas por la Secretaría Distrital de Planeación, según la localidad donde se originaron los hechos de la petición, para el mes de enero de 2024, el 43.72% 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.

Las localidades con mayor número de radicaciones para el presente mes son Suba con 15 solicitudes que corresponde a una participación en el periodo del 7.54%, en segundo lugar se ubica la localidad de Engativá con el 7.04% del mes es decir 14 radicaciones, en tercer lugar se encuentra la localidad de Teusaquillo con 11 solicitudes que corresponden al 5.53%, en cuarto lugar se ubican 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.

localidades de San Cristóbal y Usaquén con 10 solicitudes cada una que corresponde a una participación del 5.03%.

En quinto lugar se ubica la localidad de Barrios Unidos con 9 solicitudes y una participación del 4.52%, en el sexto lugar, se ubica la localidad de Tunjuelito con el 3.02% del mes es decir 6 radicaciones, en el séptimo lugar se encuentran las localidades de Bosa, Ciudad Bolívar y Usme con 5 solicitudes cada una que corresponden al 2.51% cada una, en el octavo lugar se encuentran las localidades Chapinero, Fontibón y Los Mártires con 4 solicitudes cada una que corresponden al 2.01% cada una, las demás localidades participan con menos del 2% y su comportamiento se puede observar en la siguiente tabla:

Tabla No. 5. Participación por localidad de los requerimientos registrados durante el período

Localidad de los Hechos	Peticiones	Participación
No Diligencia	87	43,72%
11 - Suba	15	7,54%
10 - Engativá	14	7,04%
13 - Teusaquillo	11	5,53%
04 - San Cristóbal	10	5,03%
01 - Usaquén	10	5,03%
12 - Barrios Unidos	9	4,52%
06 - Tunjuelito	6	3,02%
07 - Bosa	5	2,51%
19 - Ciudad Bolívar	5	2,51%
05 - Usme	5	2,51%
02 - Chapinero	4	2,01%
09 - Fontibón	4	2,01%
14 - Los Mártires	4	2,01%
15 - Antonio Nariño	3	1,51%
16 - Puente Aranda	2	1,01%
03 - Santa Fe	2	1,01%
08 - Kennedy	1	0,50%
18 - Rafael Uribe Uribe	1	0,50%
17 - La Candelaria	1	0,50%
Total general	199	100,00%

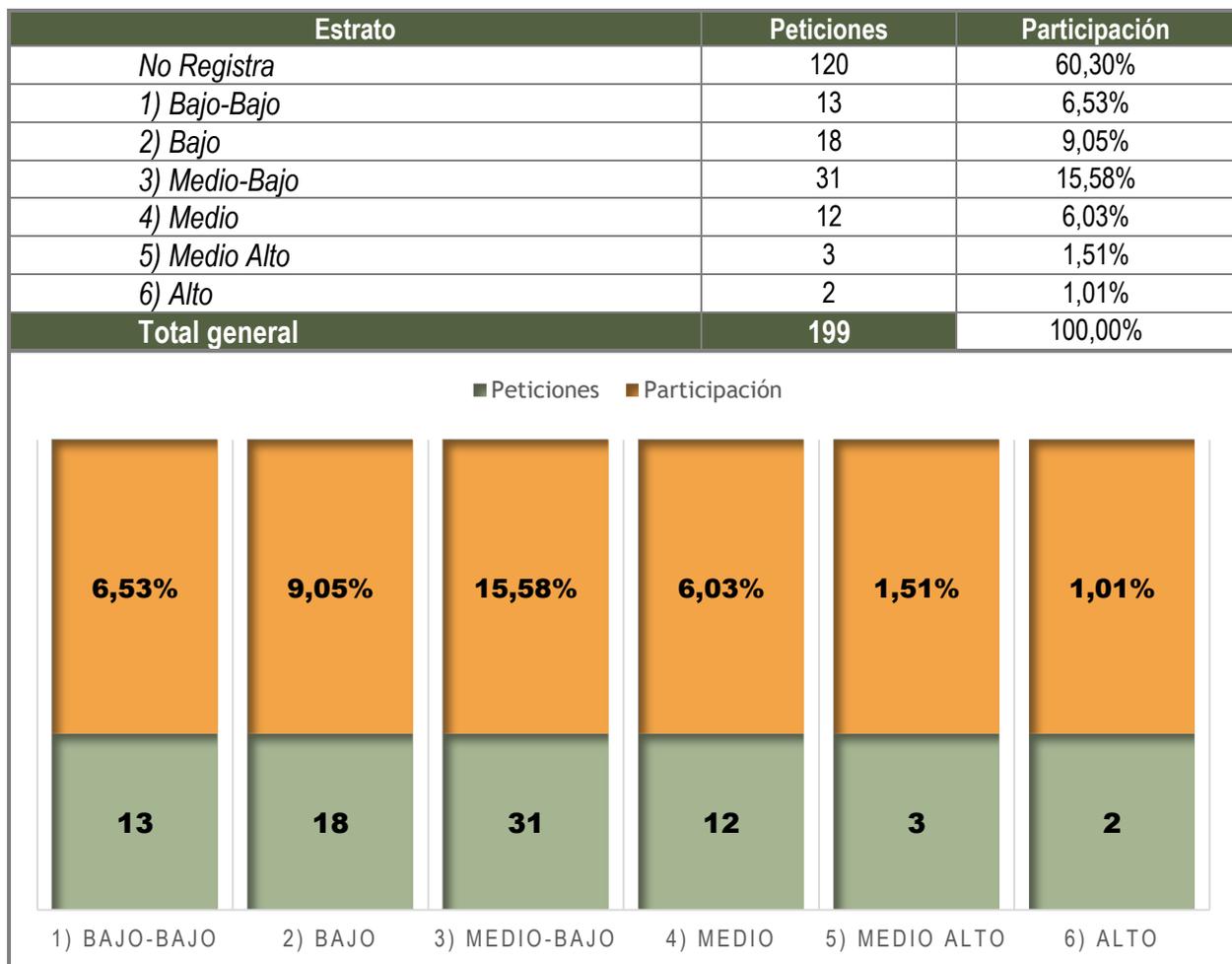
* Datos obtenidos del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co, 01 de febrero de 2024

10. 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 enero de 2024 se encuentra que el 60.30% de la ciudadanía no registro la información correspondiente al estrato es decir 120 ciudadanos, el estrato 1 participa con el 6.53% del total del mes con 13 solicitudes, el estrato 2 registra 18 radicaciones que corresponde al 9.05%, el estrato 3 participa con el 15.58% es decir 31 radicaciones, siendo el estrato que mayor número de peticiones registra en el presente mes, el estrato 4 presenta 12 radicaciones que equivalen al 6.03% del total, el estrato 5 participa con el 1.51% es decir 3 radicaciones, y el estrato 6 registra dos solicitudes que equivalen al 1.01%, el comportamiento anteriormente descrito puede detallarse en la siguiente tabla:

Grafica No. 4 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 febrero de 2024

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



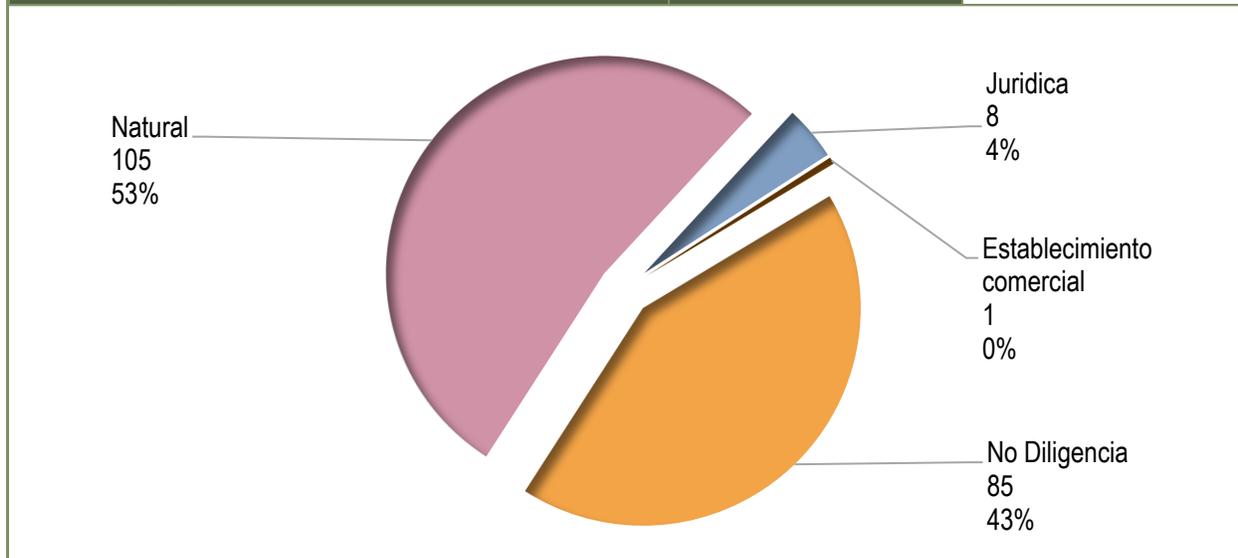
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

11. 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 enero de 2024, 85 solicitudes corresponden a ciudadanos que no registraron en el diligenciamiento de su solicitud, la información referente al tipo de peticionario es decir el 42.71%, el 52.76% corresponde a personas naturales es decir 105 radicaciones, se registran 8 personas Jurídicas es decir el 4,02% de las radicaciones del mes y 1 radicación se registró como establecimiento comercial es decir el 0.50%, en la siguiente tabla podemos observar este comportamiento.

Grafica No. 5. Participación por tipo de requirente

Tipo de Persona	Peticiones	Participación
No Diligencia	85	42,71%
Natural	105	52,76%
Jurídica	8	4,02%
Establecimiento comercial	1	0,50%
Total general	199	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 febrero de 2024

12. Calidad del requirente

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

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



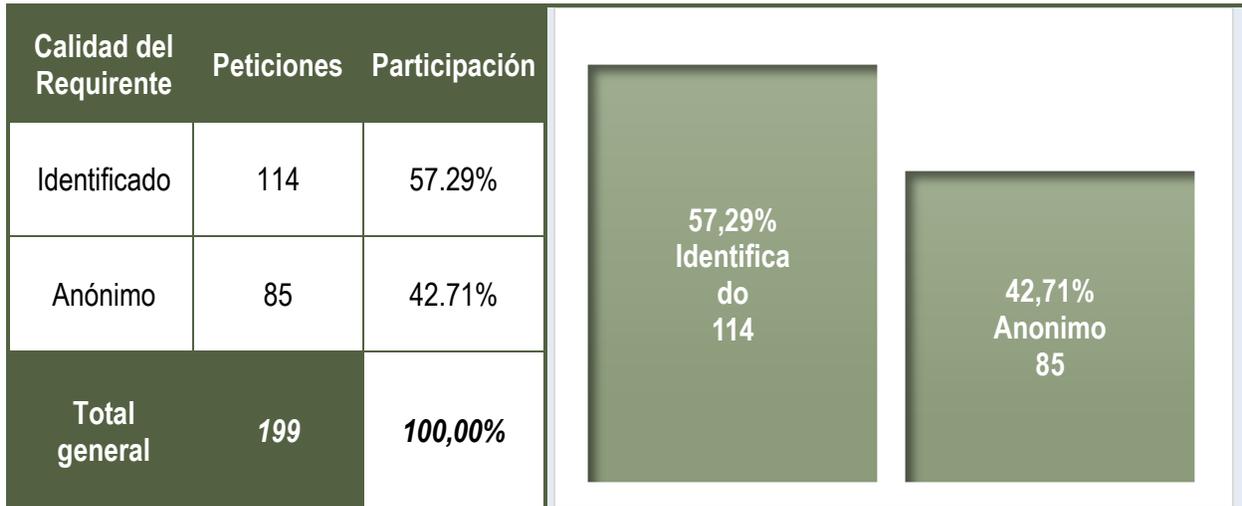
Original que fue generado digitalmente
Del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

La clasificación entre requirente identificado o anónimo se realiza a partir de la tipología registrada en la sección anterior quedando de la siguiente manera, de las 199 solicitudes recibidas en el mes de enero de 2024, en el 57.29% se puede identificar la calidad del requirente es decir en 114 solicitudes y en el 42.71% restante no se identifica la calidad del requirente.

Grafica No. 6. 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 febrero de 2024

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 enero 2024 y Tipo de ingreso Recibida.

En la **Tabla No. 6** se observa que solo dos dependencias recibieron traslados en el mes de diciembre, la dependencia Atención Dirección Servicio a la Ciudadanía que recibió 506 solicitudes que equivalen al 99.80% del total, la Oficina de Control Disciplinario Interno que recibió 1 solicitud que equivale al 0.20% del total del mes.

Tabla No. 6. Recibidas por traslado

Dependencia	Peticiones	Participación
26701 Atención Dirección Servicio a la Ciudadanía	506	99,80%
2003 Oficina de Control Disciplinario Interno	1	0,20%
Total general	507	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 febrero de 2024

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.

La dependencia *Dirección de Registros Sociales* es la que más radicados pendientes registra en el periodo con el 39.44% es decir 127 peticiones, la dependencia, la *BS.IMG. Servicio al Ciudadano* registra el 22.98% de las solicitudes es decir 74 radicaciones, la *Subsecretaría de Información* registra 54 solicitudes que equivalen al 16.77% del total, la *Subdirección de Eco Urbanismo y Construcción Sostenible* participa con el 4.66% del total de peticiones pendientes del periodo es decir 15 peticiones, las demás dependencias participan con menos del 3% del total del mes y su comportamiento se puede detallar en la siguiente tabla:

Tabla No. 7. Seguimiento a Pendientes

<i>Dependencia</i>	<i>Peticiones</i>	<i>Participación</i>
2340 <i>Dirección de Registros Sociales</i>	127	39,44%
<i>BS.IMG. Servicio al Ciudadano</i>	74	22,98%
2300 <i>Subsecretaría de Información</i>	54	16,77%
2132 <i>Subdirección de Eco Urbanismo y Construcción Sostenible</i>	15	4,66%
2140 <i>Dirección de Trámites Administrativos Urbanísticos</i>	8	2,48%
2620 <i>Dirección Administrativa</i>	7	2,17%
2650 <i>Dirección de Talento Humano</i>	6	1,86%
2114 <i>Subdirección de Planeamiento Local Del Occidente</i>	4	1,24%
2121 <i>Subdirección de Renovación Urbana Y Desarrollo</i>	4	1,24%
2131 <i>Subdirección de Planes Maestros</i>	3	0,93%
2006 <i>Oficina de Participación y Dialogo de Ciudad</i>	2	0,62%
2112 <i>Subdirección de Planeamiento Local del Sur Oriente</i>	2	0,62%
2117 <i>Subdirección de Planeamiento Rural Sostenible</i>	2	0,62%
2111 <i>Subdirección de Planeamiento Local del Centro Ampliado</i>	2	0,62%
26701 <i>Atención Dirección Servicio a la Ciudadanía</i>	2	0,62%
2123 <i>Subdirección de Mejoramiento Integral</i>	1	0,31%
2115 <i>Subdirección de Planeamiento Local del Noroccidente</i>	1	0,31%
2420 <i>Dirección de Programación Seguimiento a la Inversión y Planes de Desarrollo Locales</i>	1	0,31%
2310 <i>Dirección de Cartografía</i>	1	0,31%
2640 <i>Dirección de Contratación</i>	1	0,31%

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	Peticiones	Participación
2130 Dirección de Estructuras y Sistemas Territoriales	1	0,31%
2400 Subsecretaría de Planeación de la Inversión	1	0,31%
2230 Dirección de Formulación y Seguimiento de Políticas Públicas	1	0,31%
2116 Subdirección de Planeamiento Local del Norte	1	0,31%
2250 Dirección de Diversidad Sexual Poblaciones y Géneros	1	0,31%
Total General	322	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 febrero de 2024

15. Oportunidad

Respecto a la oportunidad de las radicaciones, encontramos que el 100% de los radicados se encuentran en Gestión oportuna (DTL) es decir 191 solicitudes, Si se toman los datos de la columna Tipo de reporte por entidad encontramos que 58.79% de las radicaciones se encuentran gestionadas y el 41.21% se encuentran pendientes, este comportamiento se detalla en la siguiente tabla:

Tabla No. 8. Oportunidad de los requerimientos registrados durante el período

Tipo de Petición	GESTIONADO		PENDIENTE		Total general	
	No.	%	No.	%	No.	Participación
Consulta	15	45,45%	18	54,55%	33	16,58%
Felicitación	5	0,00%	0	0,00%	5	2,51%
Derecho de petición de interés general	14	50,00%	14	50,00%	28	14,07%
Derecho de petición de interés particular	48	58,54%	34	41,46%	82	41,21%
Denuncia por actos de corrupción	1	100,00%	0	0,00%	1	0,50%
Queja	16	72,73%	6	27,27%	22	11,06%
Reclamo	3	75,00%	1	25,00%	4	2,01%
Solicitud de acceso a la información	4	50,00%	4	50,00%	8	4,02%
Solicitud de copia	10	71,43%	4	28,57%	14	7,04%
Sugerencia	1	50,00%	1	50,00%	2	1,01%
Total general	117	58,79%	82	41,21%	199	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 febrero de 2024

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.

16. Conclusiones

- Para el mes de enero de 2024 se presenta un crecimiento del 19.16% en el número de radicaciones, pasando de 167 registradas en el mes de diciembre de 2023 a 199 en el presente mes.
- El canal Web representa el 94.47% de los ingresos del mes de enero, mientras que el canal E-mail representó el 4.02%, se registra una solicitud por el canal telefónico, una por el canal presencial y una por el Buzón.
- La tipología Derechos de Petición de Interés Particular con 82 peticiones, se ubica en primer lugar con el 41.21% de las solicitudes del mes de enero, en segundo lugar se ubicó la tipología *Consulta que* corresponde al 16.58% del total es decir 33 solicitudes y en tercer lugar se ubicó la tipología *Derecho de Petición de Interés General* con 28 radicaciones, es decir el 14.07% del mes.
- Respecto a los radicados trasladados por no competencia registrados en el mes de enero se puede observar que la Secretaría de Gobierno se ubica en primer lugar con 42 radicaciones que representan el 26.09% de las solicitudes trasladadas en el periodo de estudio, la Defensoría del Espacio Público y el IDPAC se ubican en el segundo lugar con 14 traslados cada una, que representaron el 8.70% del total, en tercer lugar, se ubica la Secretaría de Integración Social a la cual se trasladaron 13 solicitudes que equivalen al 8.07%, la Secretaría de la Mujer se ubica en cuarto lugar con 10 radicaciones trasladadas que corresponden al 6.21%, Catastro se ubica en quinto lugar con 9 radicaciones trasladadas que corresponden al 5.59%, las demás entidades participan con menos de 5% del total de solicitudes del mes.
- Analizando el comportamiento de las peticiones cerradas con respuesta definitiva en el mes de enero de 2024, se observa que la Dirección de Registros Sociales participa con el 38.20% del total del mes con 54 solicitudes para el periodo actual y 116 para el periodo anterior para un total de 170 radicaciones, la Subsecretaría de Información cuenta con 93 Peticiones cerradas con respuesta definitiva que equivalen al 20.90%, de las cuales 40 pertenecen al periodo actual y 53 al periodo anterior.
- Las localidades con mayor número de radicaciones para el presente mes son Suba con 15 solicitudes que corresponde 7.54% del periodo, en segundo lugar se ubica la localidad de Engativá con el 7.04% del mes es decir 14 radicaciones, en tercer lugar se encuentra la localidad de Teusaquillo con 11 solicitudes que corresponden al 5.53%, en cuarto lugar se ubican las localidades de San Cristóbal y Usaquén con 10 solicitudes cada una que corresponde a una participación del 5.03% del total de solicitudes del mes.
- Para el mes de enero de 2024 se encuentra que el 60.30% de la ciudadanía no registro la información correspondiente al estrato es decir 120 ciudadanos, el estrato 1 participa con el 6.53% del total del mes con 13 solicitudes, el estrato 2 registra 18 radicaciones que corresponde al 9.05%, el estrato 3 participa con el 15.58% es decir 31 radicaciones, siendo el estrato que mayor número de peticiones registra en el presente mes, el estrato 4 presenta 12 radicaciones que equivalen al 6.03% del total, el estrato 5 participa con el 1.51% es decir 3 radicaciones, y el estrato 6 registra dos solicitudes que equivalen al 1.01%.

- Del total de peticiones recibidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te Escucha en el mes de enero de 2024, 85 solicitudes corresponden a ciudadanos que no registraron en el diligenciamiento de su solicitud, la información referente al tipo de peticionario es decir el 42.71%, el 52.76% corresponde a personas naturales es decir 105 radicaciones, se registran 8 personas Jurídicas es decir el 4,02% de las radicaciones del mes y 1 radicación se registró como establecimiento comercial es decir el 0.50%.
- Respecto a las peticiones pendientes, la dependencia *Dirección de Registros Sociales* es la que más radicados pendientes registra en el periodo con el 39.44% es decir 127 peticiones, la dependencia, la *BS.IMG. Servicio al Ciudadano* registra el 22.98% de las solicitudes es decir 74 radicaciones, la *Subsecretaría de Información* registra 54 solicitudes que equivalen al 16.77% del total, la *Subdirección de Eco Urbanismo y Construcción Sostenible* participa con el 4.66% del total de peticiones pendientes del periodo es decir 15 peticiones, las demás dependencias participan con menos del 3% del total del mes.

Aprobó	Jennyfert Johana Martínez Aranda	Directora Dirección de Servicio a la Ciudadanía Secretaría Distrital de Planeación - SDP
Elaboró	Luis Eduardo Daniels Campos	Profesional Universitario - Dirección de Servicio a la Ciudadanía