



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: Febrero 2024

Marzo 2024

Tabla de contenido

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

Introducción

El Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas-Bogotá te Escucha, es un instrumento de información diseñado e implementado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., como herramienta tecnológica 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; de igual manera permite realizar el seguimiento detallado de las mismas.

Esta plataforma requiere que la entidad tenga disponible un equipo para la gestión de las solicitudes, el cual se encarga de realizar las actividades requeridas en la plataforma y de registrar los que sean responsabilidad de la Secretaría Distrital de Planeación, en el Sistema de Información de Procesos Automáticos SIPA, que es el sistema de gestión documental de la entidad.

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, 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.

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

La Secretaría Distrital de Planeación elabora el presente informe de peticiones quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias, dando cumplimiento a lo establecido en el Artículo 3, numeral 3 del decreto 371 de 2010, y en él se puede observar el comportamiento de las peticiones registradas en la

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.

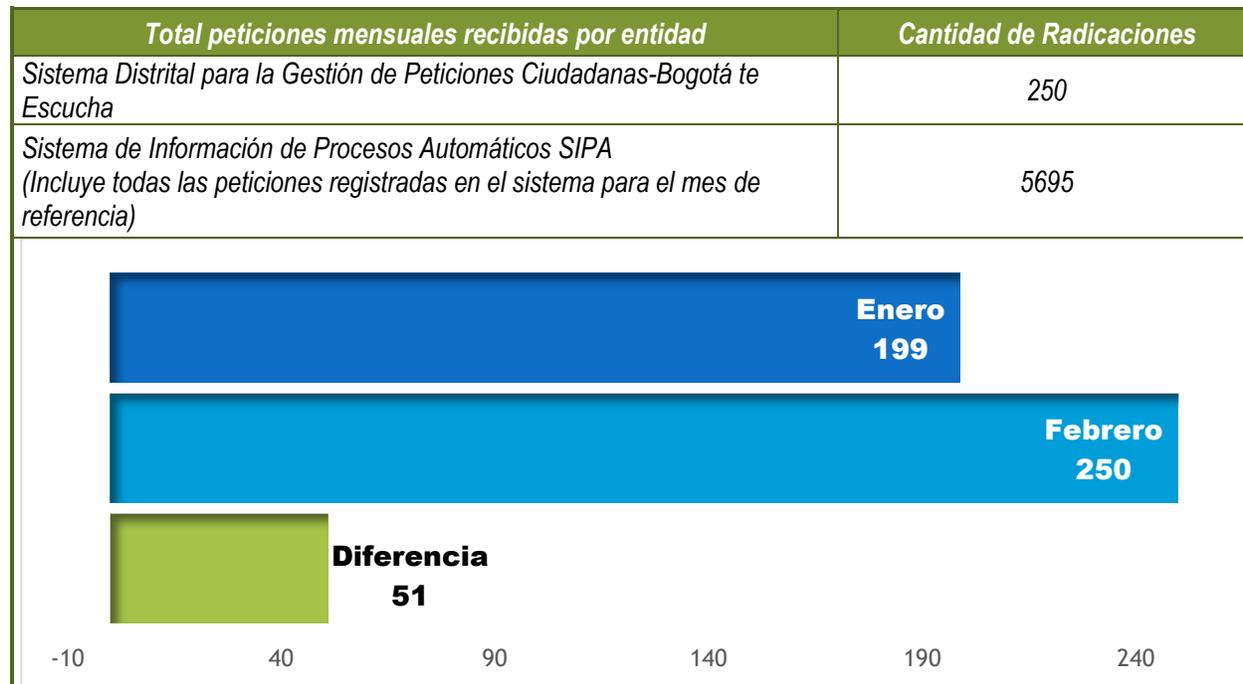
herramienta Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas, además de datos cuantitativos y cualitativos frente a la gestión realizada por la Secretaría Distrital de Planeación, la fuente del presente informe es el **Reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha – febrero 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 marzo de 2024.

1. Acumulado de peticiones registradas

La Secretaría Distrital de Planeación, utiliza para su gestión documental, el Sistema de Información de Procesos Automáticos SIPA, en el cual se registran todas las radicaciones que recibe la entidad y no solo las peticiones ciudadanas, para el mes de febrero de 2024 en este sistema se registraron 5.695 radicaciones, lo que representa un crecimiento del 7.51% respecto a las 5.297 radicaciones registradas en el mes de enero.

Respecto a los datos del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas-Bogotá te Escucha, en el reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas, procesado por la Secretaría General correspondiente al mes de febrero al cual se le aplican los filtros Tipo de ingreso: Registrada y Periodo Actual, se registran 250 radicaciones, lo cual representa un crecimiento del 25.63% es decir 51 radicaciones más que las 199 registradas en el mes de enero de 2024.

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 marzo 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

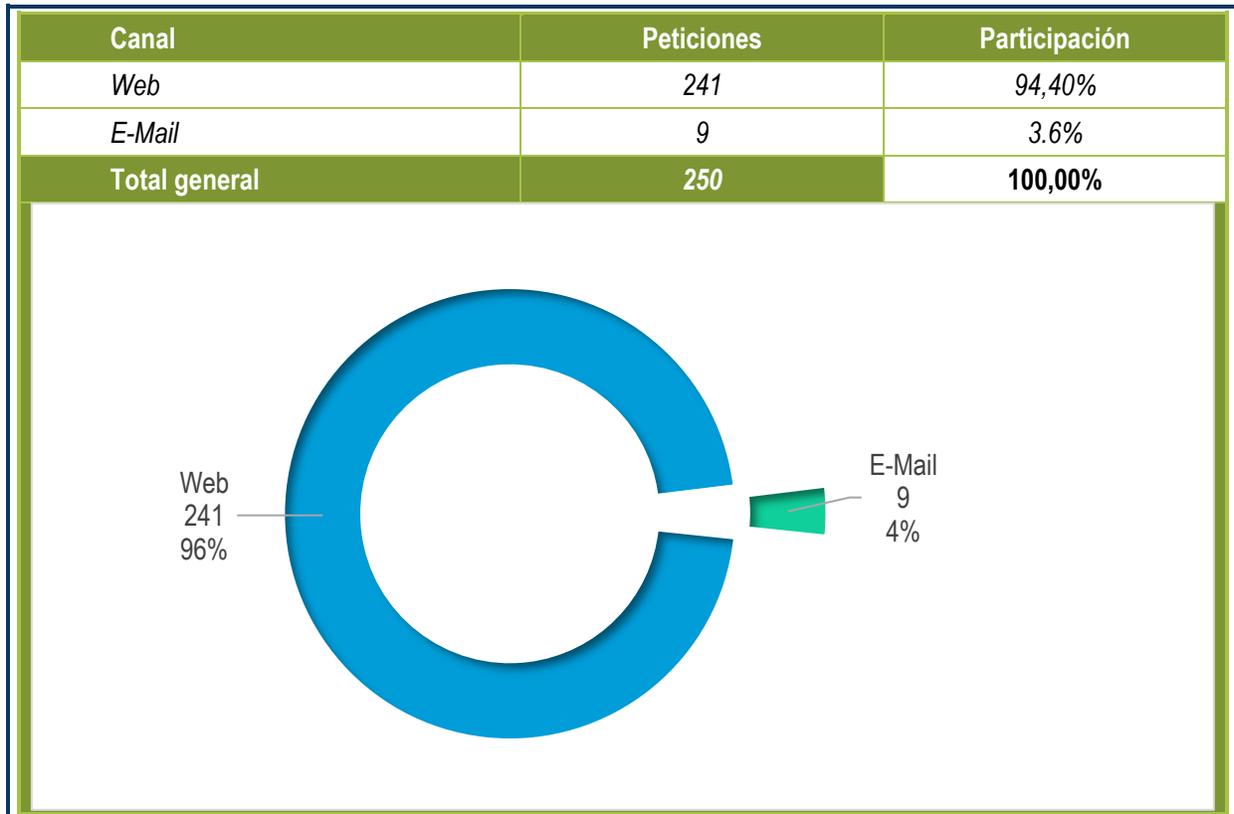


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

2. Canales de Interacción

La Secretaría Distrital de Planeación ha dispuesto diversos canales de comunicación que permiten a la ciudadanía presentar sus peticiones, para el mes de febrero de 2024, 241 radicaciones de las 250 registradas, ingresaron por el canal Web que representan el 94.4% del total del mes, mientras que por el canal E-mail se recibieron 9 radicaciones que representaron el 3.6%, no se registran ingresos de peticiones por los demás canales, el comportamiento anteriormente descrito se puede detallar en la siguiente tabla:

Grafica 2. Canales de Interacción – enero 2024



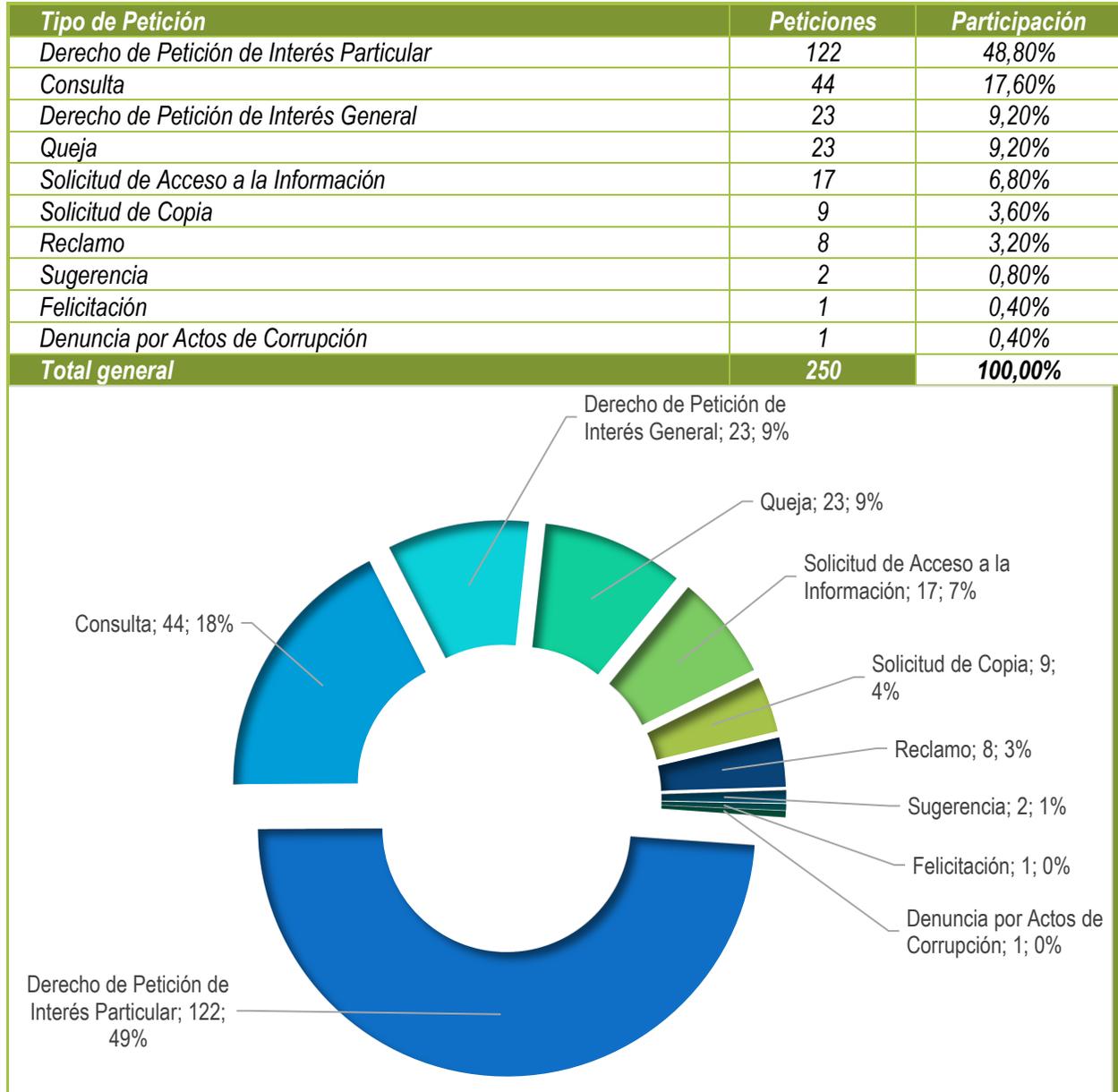
* Datos obtenidos del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co, 01 de marzo de 2024

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 febrero de 2024, encontramos que 122 radicaciones que representan el 48.80% del total, son derechos de Petición de Interés Particular, manteniéndose la tendencia de los meses anteriores.

Grafica 3. Tipología de las radicaciones



* 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 marzo de 2024

En la **Grafica 3** se puede observar el detalle de las tipologías de las radicaciones para el mes de febrero, por la tipología *Consulta* se presentaron 44 solicitudes que corresponden al 17.6% del total, por la tipología *derecho de Petición de Interés General* y la tipología *Queja* ingresaron 23 radicaciones es decir el 9.2% del mes para cada una, por la tipología *Solicitud de Acceso a la*

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.

Información se registraron 17 solicitudes que corresponden al 6.8%, por la tipología *Solicitud de Copia* se registraron 9 solicitudes que corresponden al 3.6%, se registran 8 reclamos que equivalen al 3.2%, las sugerencias equivalen al 0.8% del total del mes de enero es decir 2 radicaciones y se registran una denuncia por actos de corrupción y una felicitación que equivale al 0.4%. cada una.

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 febrero se puede observar que la *Secretaría de Gobierno* se ubica en primer lugar con 44 radicaciones que representan el 25.73% de las solicitudes trasladadas en el mes.

La *Secretaría de Integración Social* se ubica en el segundo lugar con 26 traslados, que representan el 15.2% del total, en tercer lugar se ubica *CATASTRO*, al cual se trasladaron 14 solicitudes que equivalen al 8.19%, la *Secretaría de Ambiente* se ubica en cuarto lugar con 12 radicaciones trasladadas que corresponden al 7.02%, la *Secretaría de la Mujer* y la *Secretaría de Seguridad* se ubican en quinto lugar con 7 radicaciones trasladadas cada una que corresponden al 4.09%, las demás entidades participan con menos de 4% del total del mes de febrero y su comportamiento se puede detallar en la siguiente tabla:

Tabla No. 2. Total trasladadas por no competencia - Número de Peticiones Trasladas Únicas

Entidad que Recibe	Peticiones	Participación
Secretaría de Gobierno	44	25,73%
Secretaría de Integración Social	26	15,20%
CATASTRO	14	8,19%
Secretaría de Ambiente	12	7,02%
Secretaría de la Mujer	7	4,09%
Secretaría de Seguridad	7	4,09%
Defensoría del Espacio Público	6	3,51%
IDPAC	5	2,92%
Secretaría General	5	2,92%
IDU	5	2,92%
Transmilenio	5	2,92%
Secretaría del Hábitat	3	1,75%
Secretaría de Hacienda	3	1,75%
Secretaría de Educación	3	1,75%
IDRD	3	1,75%

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 de desarrollo Económico	3	1,75%
Secretaría de Cultura	3	1,75%
UMV - Unidad de Mantenimiento Vial	2	1,17%
UAESP	2	1,17%
Secretaría Movilidad	2	1,17%
ERU - Empresa de Renovación y desarrollo Urbano	2	1,17%
Secretaría de Salud	2	1,17%
Capital Salud EPS	1	0,58%
JBB - Jardín Botánico	1	0,58%
CODENSA	1	0,58%
Acueducto - EAAB-ESP	1	0,58%
IDIPRON	1	0,58%
IDPC	1	0,58%
IDIGER	1	0,58%
Total general	171	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 marzo 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 febrero de 2024, se observa que la *Dirección de Registros Sociales* participa con el 44.9% del total del mes con 261 solicitudes, de las cuales 126 corresponden al periodo actual y 135 para el periodo anterior, la dependencia *Salidas Servicio a la Ciudadanía* cuenta con 130 Peticiones cerradas con respuesta definitiva que equivalen al 21.96%, de las cuales 60 pertenecen al periodo actual y 70 al periodo anterior, en tercer lugar se ubica la dependencia *Subsecretaría de Información* con 72 Peticiones cerradas que equivalen al 12.16%, de las cuales 16 pertenecen al periodo actual y 56 al periodo anterior, las demás dependencias participan con menos del 5% y su comportamiento se puede observar 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 No. 3. Peticiones cerradas con respuesta definitiva en el periodo

Dependencia	Periodo Actual	Periodo Anterior	Total General	
			Cantidad	%.
2340 Dirección de Registros Sociales	126	135	261	44,09%
Salidas Servicio a la Ciudadanía	60	70	130	21,96%
2300 Subsecretaría de Información	16	56	72	12,16%
2620 Dirección Administrativa	13	7	20	3,38%
2132 Subdirección de Eco Urbanismo y Construcción Sostenible	3	17	20	3,38%
2650 Dirección de Talento Humano	8	6	14	2,36%
26701 Entradas Servicio a la Ciudadanía	8	4	12	2,03%
2140 Dirección de Trámites Administrativos Urbanísticos	3	7	10	1,69%
2250 Dirección de Diversidad Sexual Poblaciones y Géneros	6	2	8	1,35%
2121 Subdirección de Renovación Urbana y desarrollo	3	4	7	1,18%
2310 Dirección de Cartografía	4	3	7	1,18%
2131 Subdirección de Planes Maestros	2	3	5	0,84%
2410 Dirección Distrital de Programación Seguimiento a la Inversión y Plan de desarrollo	2	1	3	0,51%
2640 Dirección de Contratación	3		3	0,51%
2114 Subdirección de Planeamiento Local del Occidente		3	3	0,51%
2111 Subdirección de Planeamiento Local del Centro Ampliado	1	1	2	0,34%
2006 Oficina de Participación y Dialogo de Ciudad		2	2	0,34%
2112 Subdirección de Planeamiento Local del Sur Oriente		2	2	0,34%
2320 Dirección de Información y Estadísticas	2		2	0,34%
2115 Subdirección de Planeamiento Local del Noroccidente	1	1	2	0,34%
2133 Subdirección de Economía Urbana Rural y Regional	1		1	0,17%
2123 Subdirección de Mejoramiento Integral		1	1	0,17%
2130 Dirección de Estructuras y Sistemas Territoriales		1	1	0,17%
2600 Subsecretaría de Gestión Institucional	1		1	0,17%
2420 Dirección de Programación Seguimiento a la Inversión y Planes de desarrollo Locales		1	1	0,17%
2117 Subdirección de Planeamiento Rural Sostenible	1		1	0,17%
2230 Dirección de Formulación y Seguimiento de Políticas Publicas		1	1	0,17%
Total General	264	328	592	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 marzo 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 que 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. 4** se encuentra el detalle de las 592 peticiones Solucionadas - Por respuesta definitiva en el mes de febrero de 2024 de las cuales el 87.5% corresponde al tema Urbanismo – Vivienda es decir 518 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 86.66% es decir 513 radicaciones, en segundo lugar se ubica el subtema *Documentos, Planos, Archivo Tramites o Servicios* con 2 radicaciones en el mes, que corresponden al 0.34% del total, los demás subtemas de la categoría participan con una petición cada una que corresponde al 0.17% del total del periodo.

Tabla No. 4. Subtemas más reiterados

Tema / Subtema	Peticiones	Participación
Urbanismo - Vivienda	518	87,50%
<i>Tramites, Servicios o Cumplimiento de Normas</i>	513	86,66%
<i>Documentos, Planos, Archivo Tramites o Servicios</i>	2	0,34%
<i>Procesos Contractuales</i>	1	0,17%
<i>Uso de Suelo</i>	1	0,17%
<i>Traslado a Entidades Distritales</i>	1	0,17%
Asistencia Social	72	12,16%
<i>Bogotá Solidaria en Casa - Base de Datos Maestra de Posibles Beneficiarios</i>	72	12,16%
Sectores LGBTI	2	0,34%
<i>Comunidad LGBTI</i>	2	0,34%
Total General	592	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 marzo de 2024

Por el tema Asistencia Social se recibieron 72 radicaciones que representaron el 12.16% de las solicitudes Solucionadas - Por respuesta definitiva del mes, con el subtema Bogotá solidaria en casa - base de datos maestra de posibles beneficiarios.

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.

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.*

Finalmente por el tema Sectores LGBTI, se recibieron 2 radicaciones que representaron el 0.34% del total de las solicitudes Solucionadas - Por respuesta definitiva del mes.

7. Subtemas Veedurías ciudadanas

Las veedurías ciudadanas tienen como objeto vigilar la gestión pública según lo establecido en el Artículo 270 de la Constitución Política de Colombia y en los Artículos 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 febrero 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. 5**, 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 para el mes de febrero de 2024:

- *Consulta: 14.5 Días Promedio.*
- *Derecho de Petición de Interés General: 11.38 Días Promedio.*
- *Derecho de Petición de Interés Particular: 11.05 Días Promedio.*
- *Felicitación: 12 Días Promedio*
- *Queja: 13.35 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.

- *Reclamo:* 11.38 Días Promedio
- *Solicitud de Acceso a la Información:* 7.72 Días Promedio.
- *Solicitud de Copia:* 8.36 Días Promedio
- *Sugerencia:* 14 Días Promedio
- *Total General:* El promedio de atención de los trámites en general fue de 11.46 días.

La discriminación por dependencia de la información anteriormente registrada se puede observar en la siguiente tabla:

Tabla No. 5. Tiempo promedio de respuesta definitiva por tipología y dependencia

Dependencia	Consulta	Derecho de Petición de Interés	Derecho de Petición de Interés	Felicitación	Queja	Reclamo	Solicitud de Acceso a la	Solicitud de Copia	Sugerencia	Total General
2006 Oficina de Participación y Dialogo de Ciudad			10,00							10,00
2111 Subdirección de Planeamiento Local del Centro Ampliado	14,00						4,00			9,00
2112 Subdirección de Planeamiento Local del Sur Oriente	13,00		28,00							20,50
2114 Subdirección de Planeamiento Local del Occidente		14,00	16,00							14,67
2115 Subdirección de Planeamiento Local del Noroccidente			9,00				9,00			9,00
2117 Subdirección de Planeamiento Rural Sostenible			10,00							10,00
2121 Subdirección de Renovación Urbana y desarrollo	13,00		12,00				10,00			12,29
2123 Subdirección de Mejoramiento Integral					30,00					30,00
2130 Dirección de Estructuras y Sistemas Territoriales	25,00									25,00
2131 Subdirección de Planes Maestros	5,00	11,50	15,00							11,60
2132 Subdirección de Eco Urbanismo y Construcción Sostenible		9,00	19,79							19,25
2133 Subdirección de Economía Urbana Rural y Regional									14,00	14,00
2140 Dirección de Trámites Administrativos Urbanísticos		13,50	18,00				15,00	9,50		15,10
2230 Dirección de Formulación y Seguimiento de Políticas Publicas			13,00							13,00
2250 Dirección de Diversidad Sexual Poblaciones y Géneros		6,60	9,00							7,50
2300 Subsecretaría de Información	9,04	9,33	5,61		2,00	5,00	7,33			7,01

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	Derecho de Petición de Interés	Felicitación	Queja	Reclamo	Solicitud de Acceso a la	Solicitud de Copia	Sugerencia	Total General
2310 Dirección de Cartografía	13,00	16,00	11,75				9,00			12,14
2320 Dirección de Información y Estadísticas							4,00			4,00
2340 Dirección de Registros Sociales	16,73	11,00	10,76		13,52	11,55	5,67		14,00	11,43
2410 Dirección Distrital de Programación Seguimiento a la Inversión y Plan de desarrollo		7,00	12,00							10,33
2420 Dirección de Programación Seguimiento a la Inversión y Planes de desarrollo Locales							9,00			9,00
2600 Subsecretaría de Gestión Institucional			15,00							15,00
2620 Dirección Administrativa	10,00	10,00	11,30				6,50	7,00		9,65
2640 Dirección de Contratación			14,00				10,00	10,00		11,33
2650 Dirección de Talento Humano	6,00		10,29				10,67	9,00		9,36
26701 Entradas Servicio a la Ciudadanía	1,00		1,00							1,00
Salidas Servicio a la Ciudadanía	25,17	14,00	12,95	12,00	12,36	12,00	7,64	8,00		13,90
Total general	14,50	11,38	11,05	12,00	13,35	11,38	7,72	8,36	14,00	11,46

* 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 marzo 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 febrero de 2024, el 43.6% 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 22 solicitudes que corresponde a una participación en el periodo del 8.8%, en segundo lugar se ubica la localidad de Kennedy con el 7.2% del mes es decir 18 radicaciones, en tercer lugar se encuentra la localidad de Ciudad Bolívar con 13 solicitudes que corresponden al 5.2%, en cuarto lugar se ubica la localidad de Engativá con 12 solicitudes cada una que corresponde a una participación del 4.8%, la localidad de Rafael Uribe Uribe se ubica en el quinto lugar con 9 radicaciones que representa el 3.6% del mes, las localidades de Usaquén y Santa Fe se ubican en el sexto lugar con 8 radicaciones cada una que representan el 3.2%, las demás localidades participan con menos del 3% y su comportamiento se puede observar 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 No. 6. Participación por localidad de los requerimientos registrados durante el período

Localidad de los Hechos	Peticiones	Participación
No Diligencia	109	43,60%
11 - Suba	22	8,80%
08 - Kennedy	18	7,20%
19 - Ciudad Bolívar	13	5,20%
10 - Engativá	12	4,80%
18 - Rafael Uribe Uribe	9	3,60%
01 - Usaquén	8	3,20%
03 - Santa Fe	8	3,20%
02 - Chapinero	7	2,80%
09 - Fontibón	7	2,80%
16 - Puente Aranda	6	2,40%
12 - Barrios Unidos	5	2,00%
04 - San Cristóbal	4	1,60%
15 - Antonio Nariño	4	1,60%
06 - Tunjuelito	4	1,60%
13 - Teusaquillo	4	1,60%
17 - La Candelaria	3	1,20%
14 - Los Mártires	3	1,20%
07 - Bosa	3	1,20%
05 - Usme	1	0,40%
Total General	250	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 marzo 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 febrero de 2024, se encuentra que el 60% de la ciudadanía no registró la información correspondiente al estrato, es decir 150 ciudadanos, el estrato 1 participa con el 5.6% del total del mes con 14 solicitudes, el estrato 2 registra 29 radicaciones que corresponde al 11.6%, el estrato 3 participa con el 12.8% es decir 32 radicaciones, siendo el estrato que mayor número de peticiones registra en el presente mes, el estrato 4 presenta 12 radicaciones que equivalen al 4.8% del total, el estrato 5 participa con el 4% es decir 10 radicaciones, y el estrato 6 registra tres solicitudes que equivalen al 1.2%, el comportamiento anteriormente descrito puede detallarse 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

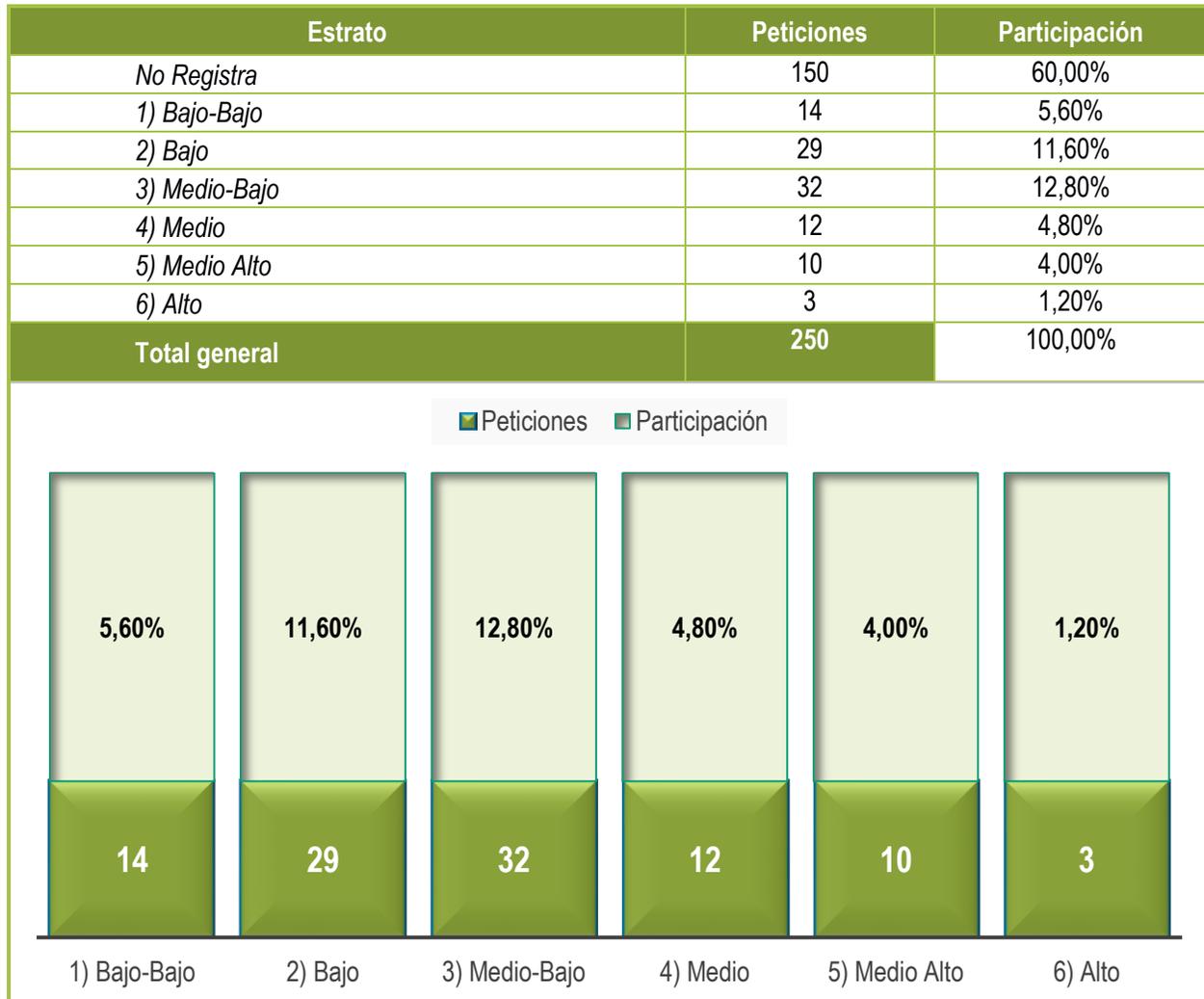


Original que fue generado digitalmente
Del decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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 marzo de 2024

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.

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111

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



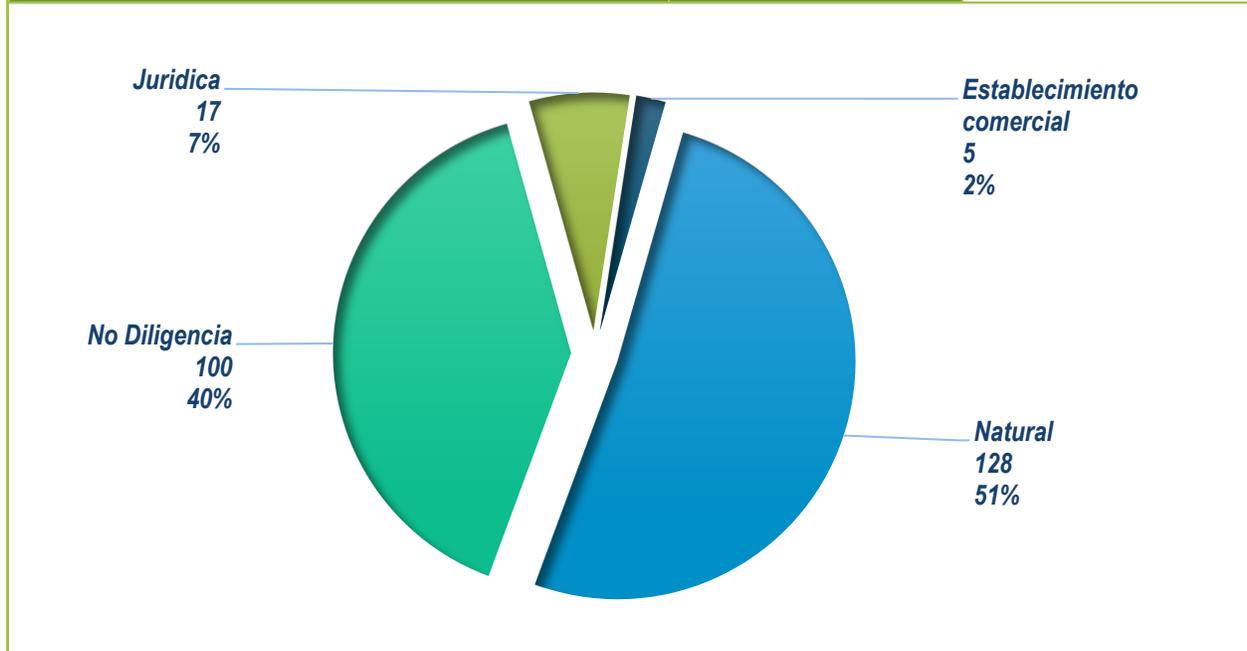
Original que fue generado digitalmente
Del decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Grafica No. 5. Participación por tipo de requirente

Tipo de Persona	Peticiones	Participación
Natural	128	51,20%
No Diligencia	100	40,00%
Jurídica	17	6,80%
Establecimiento comercial	5	2,00%
Total general	250	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 marzo 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.

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 250 solicitudes recibidas en el mes de febrero de 2024, en el 60% se puede identificar la calidad del requirente es decir en 150 solicitudes y en el 40% restante no se identifica la calidad del requirente.

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111

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

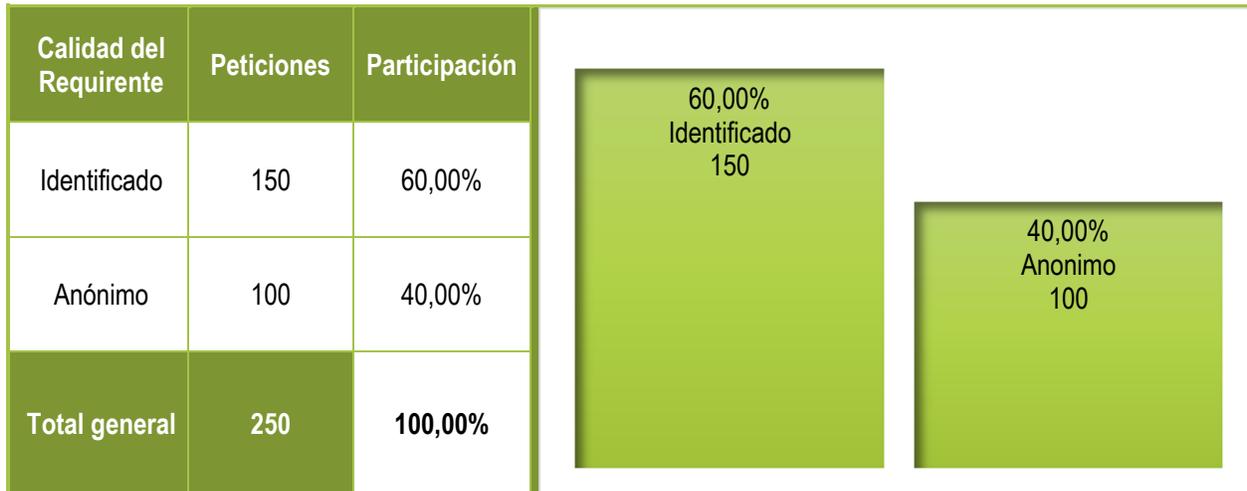


Original que fue generado digitalmente
Del decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Grafica No. 6. Calidad del Requiriente



* 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 marzo 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 febrero 2024 y Tipo de ingreso: Recibida.

En la **Tabla No. 7** se observa que solo dos dependencias recibieron traslados en el mes de febrero de 2024, la dependencia *Entradas Servicio a la Ciudadanía* que recibió 573 solicitudes que equivalen al 99.65% del total y la Oficina de Control Disciplinario Interno que recibió dos solicitudes que equivalen al 0.35% del total del mes.

Tabla No. 7. Recibidas por traslado

Dependencia	Peticiones	Participación
26701 Entradas Servicio a la Ciudadanía	573	99,65%
2003 Oficina de Control Disciplinario Interno	2	0,35%
Total General	575	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 marzo 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 *Salidas Servicio a la Ciudadanía* es la que más radicados pendientes registra en el periodo con el 44.65% es decir 142 peticiones, la dependencia, la *Dirección de Registros Sociales* registra el 31.13% de las solicitudes es decir 99 radicaciones, la *Subsecretaría de Información* registra 21 solicitudes que equivalen al 6.6% del total, la *Oficina de Participación y Dialogo de Ciudad* participa con el 3.14% del total de peticiones pendientes del periodo es decir 10 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. 8. Seguimiento a Pendientes

Dependencia	Peticiones	Participación
<i>Salidas Servicio a la Ciudadanía</i>	142	44,65%
2340 <i>Dirección de Registros Sociales</i>	99	31,13%
2300 <i>Subsecretaría de Información</i>	21	6,60%
2006 <i>Oficina de Participación y Dialogo de Ciudad</i>	10	3,14%
2250 <i>Dirección de Diversidad Sexual Poblaciones y Géneros</i>	5	1,57%
2114 <i>Subdirección de Planeamiento Local del Occidente</i>	4	1,26%
2620 <i>Dirección Administrativa</i>	4	1,26%
2132 <i>Subdirección de Eco Urbanismo y Construcción Sostenible</i>	4	1,26%
2131 <i>Subdirección de Planes Maestros</i>	4	1,26%
2121 <i>Subdirección de Renovación Urbana y desarrollo</i>	3	0,94%
2122 <i>Subdirección de Consolidación</i>	2	0,63%
2117 <i>Subdirección de Planeamiento Rural Sostenible</i>	2	0,63%
2320 <i>Dirección de Información y Estadísticas</i>	2	0,63%
2140 <i>Dirección de Trámites Administrativos Urbanísticos</i>	2	0,63%
2420 <i>Dirección de Programación Seguimiento a la Inversión y Planes de desarrollo Locales</i>	1	0,31%
2650 <i>Dirección de Talento Humano</i>	1	0,31%
2110 <i>Dirección de Planeamiento Local</i>	1	0,31%
2111 <i>Subdirección de Planeamiento Local del Centro Ampliado</i>	1	0,31%
2003 <i>Oficina de Control Disciplinario Interno</i>	1	0,31%
2004 <i>Oficina de Integración Regional</i>	1	0,31%
2510 <i>Dirección de Análisis y Conceptos Jurídicos</i>	1	0,31%
2123 <i>Subdirección de Mejoramiento Integral</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
2330 Dirección de Estratificación	1	0,31%
26701 Entradas Servicio a la Ciudadanía	1	0,31%
2115 Subdirección de Planeamiento Local del Noroccidente	1	0,31%
2230 Dirección de Formulación y Seguimiento de Políticas Públicas	1	0,31%
2410 Dirección Distrital de Programación Seguimiento a la Inversión y Plan de desarrollo	1	0,31%
Total General	318	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 marzo de 2024

15. Oportunidad

Respecto a la oportunidad de las radicaciones, encontramos que el 99.2% de los radicados se encuentran en Gestión oportuna (DTL) es decir 248 solicitudes, Si se toman los datos de la columna Tipo de reporte por entidad encontramos que 64.8% de las radicaciones se encuentran gestionadas y el 35.2% se encuentran pendientes, este comportamiento se detalla en la siguiente tabla:

Tabla No. 9. Oportunidad de los requerimientos registrados durante el período

Tipo de Petición	Gestionado		Pendiente		Total general	
	No.	%	No.	%	No.	Participación
Consulta	15	34,09%	29	65,91%	44	17,60%
Felicitación	1	0,00%	0	0,00%	1	0,40%
Derecho de petición de interés general	20	86,96%	3	13,04%	23	9,20%
Derecho de petición de interés particular	79	64,75%	43	35,25%	122	48,80%
Denuncia por actos de corrupción	0	0,00%	1	100,00%	1	0,40%
Queja	21	91,30%	2	8,70%	23	9,20%
Reclamo	4	50,00%	4	50,00%	8	3,20%
Solicitud de acceso a la información	15	88,24%	2	11,76%	17	6,80%
Solicitud de copia	5	55,56%	4	44,44%	9	3,60%
Sugerencia	2	100,00%	0	0,00%	2	0,80%
Total general	162	64,80%	88	35,20%	250	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 marzo 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 febrero de 2024 se presenta un crecimiento del 25.63% en el número de radicaciones, pasando de 199 registradas en el mes de enero a 250 en el presente mes.
- El canal Web representa el 94.4% de los ingresos del mes de febrero, mientras que por el canal E-mail se recibieron 9 radicaciones que representaron el 3.6%, no se registran ingresos de peticiones por los demás canales.
- La tipología derechos de Petición de Interés Particular con 122 peticiones, se ubica en primer lugar por cantidad de solicitudes con el 48.8% del mes de febrero, en segundo lugar se ubicó la tipología *Consulta* que corresponde al 17.6% del total es decir 44 solicitudes y en tercer lugar se ubicaron las tipologías *Derecho de Petición de Interés General* y *Queja* con 23 radicaciones cada una, es decir el 9.2% del total del mes.
- Respecto a los radicados trasladados por no competencia registrados en el mes de febrero se puede observar que la Secretaría de Gobierno se ubica en primer lugar con 44 radicaciones que representan el 25.73% de las solicitudes trasladadas en el periodo de estudio, la Secretaría de Integración Social se ubica en el segundo lugar con 26 traslados, que representan el 15.2% del total, en tercer lugar se ubica CATASTRO, al cual se trasladaron 14 solicitudes que equivalen al 8.19%, la Secretaría de Ambiente se ubica en cuarto lugar con 12 radicaciones trasladadas que corresponden al 7.02%, la Secretaría de la Mujer y la Secretaría de Seguridad se ubican en quinto lugar con 7 radicaciones trasladadas cada una que corresponden al 4.09%, las demás entidades participan con menos de 4% del total del mes de febrero.
- Analizando el comportamiento de las peticiones cerradas con respuesta definitiva en el mes de febrero de 2024, se observa que la *Dirección de Registros Sociales* participa con el 44.9% del total del mes con 261 solicitudes, de las cuales 126 corresponden al periodo actual y 135 para el periodo anterior, la dependencia *Salidas Servicio a la Ciudadanía* cuenta con 130 Peticiones cerradas con respuesta definitiva que equivalen al 21.96%, de las cuales 60 pertenecen al periodo actual y 70 al periodo anterior, en tercer lugar se ubica la dependencia *Subsecretaría de Información* con 72 Peticiones cerradas que equivalen al 12.16%, de las cuales 16 pertenecen al periodo actual y 56 al periodo anterior, las demás dependencias participan con menos del 5%
- Las localidades con mayor número de radicaciones para el presente mes son Suba con 22 solicitudes que corresponde a una participación en el periodo del 8.8%, en segundo lugar se ubica la localidad de Kennedy con el 7.2% del mes es decir 18 radicaciones, en tercer lugar se encuentra la localidad de Ciudad Bolívar con 13 solicitudes que corresponden al 5.2%, en cuarto lugar se ubica la localidad de Engativá con 12 solicitudes cada una que corresponde a una participación del 4.8%, la localidad de Rafael Uribe Uribe se ubica en el quinto lugar con 9 radicaciones que representa el 3.6% del mes, las localidades de Usaquén y Santa Fe se ubican en el sexto lugar con 8 radicaciones cada una que representan el 3.2%, las demás localidades participan con menos del 3%

- Para el mes de febrero de 2024, se encuentra que el 60% de la ciudadanía no registró la información correspondiente al estrato, es decir 150 ciudadanos, el estrato 1 participa con el 5.6% del total del mes con 14 solicitudes, el estrato 2 registra 29 radicaciones que corresponde al 11.6%, el estrato 3 participa con el 12.8% es decir 32 radicaciones, siendo el estrato que mayor número de peticiones registra en el presente mes, el estrato 4 presenta 12 radicaciones que equivalen al 4.8% del total, el estrato 5 participa con el 4% es decir 10 radicaciones, y el estrato 6 registra tres solicitudes que equivalen al 1.2%
- Respecto a las peticiones pendientes, la dependencia Salidas Servicio a la Ciudadanía es la que más radicados pendientes registra en el periodo con el 44.65% es decir 142 peticiones, la dependencia, la Dirección de Registros Sociales registra el 31.13% de las solicitudes es decir 99 radicaciones, la Subsecretaría de Información registra 21 solicitudes que equivalen al 6.6% del total, la Oficina de Participación y Dialogo de Ciudad participa con el 3.14% del total de peticiones pendientes del periodo es decir 10 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
Revisó	Juan Manuel Patino Ruiz	Dirección de Servicio a la Ciudadanía
Elaboró	Luis Eduardo Daniels Campos	Profesional Universitario - Dirección de Servicio a la Ciudadanía