



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: Julio 2023

Agosto 2023

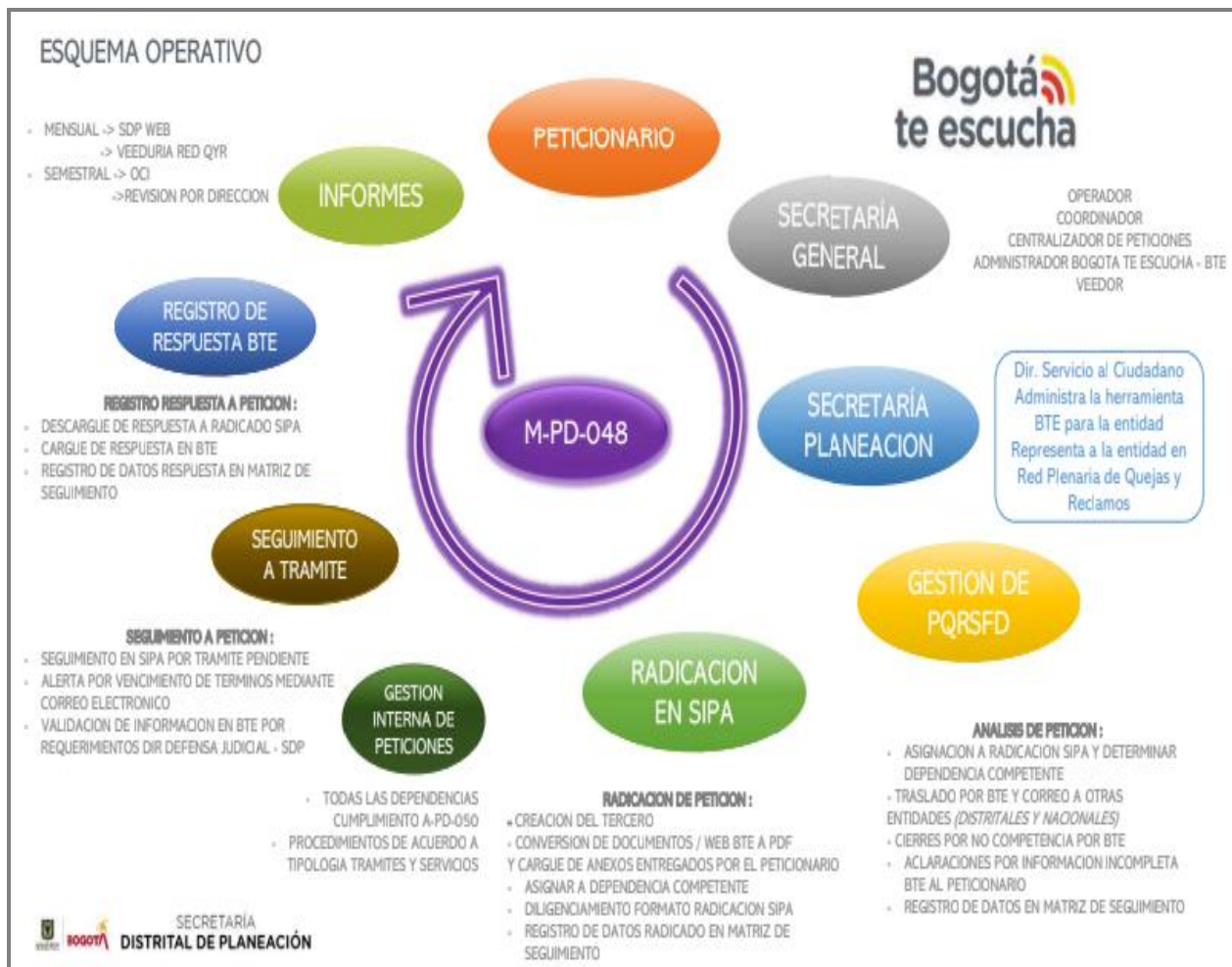
## Tabla de contenido

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

## Introducción

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



527 de 1999

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



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

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 – julio 2023**, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, [avisoinformativo\\_sdgs@alcaldiabogota.gov.co](mailto:avisoinformativo_sdgs@alcaldiabogota.gov.co) con Fecha de generación de reporte del **01 de Agosto 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**

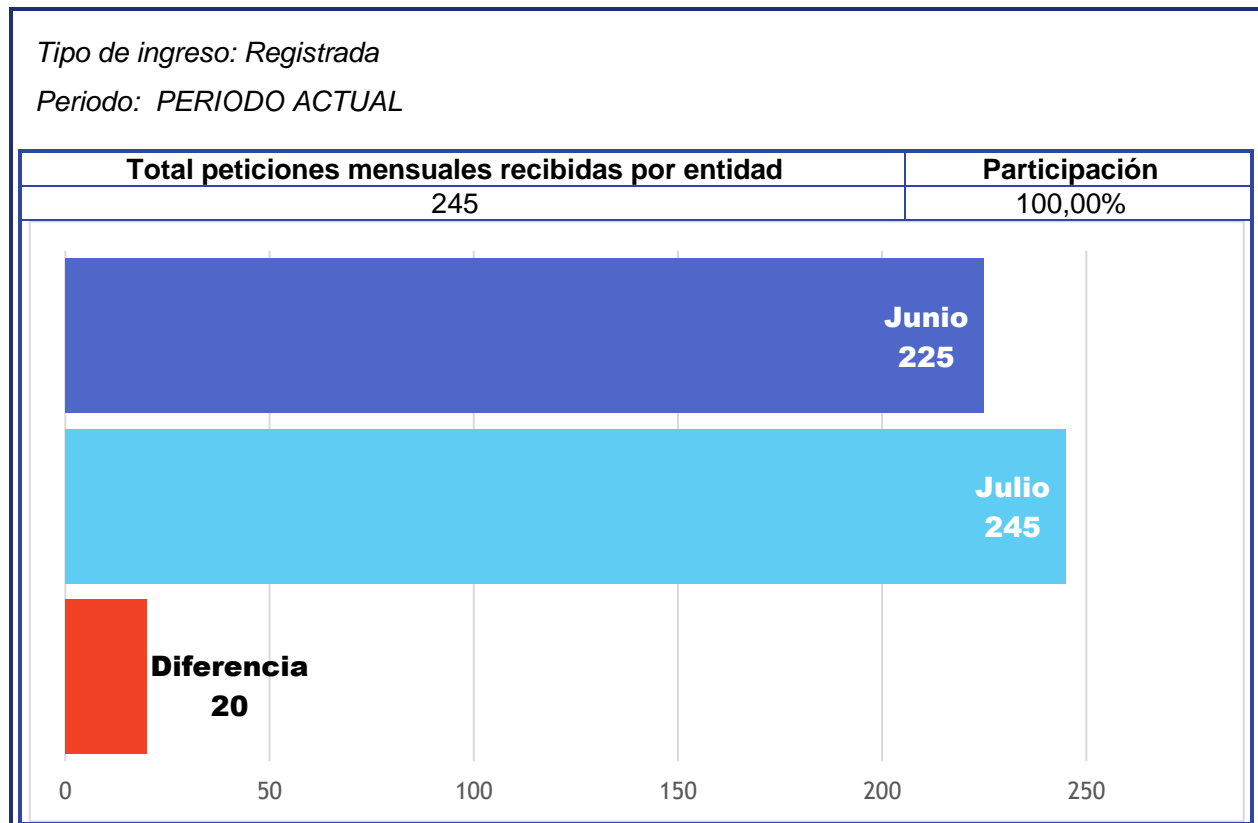
<b>Tipología</b>	<b>A partir del 18 de Mayo de 2022</b>
Consulta	30
Denuncias por actos de corrupción	15
Derecho de petición de interés general	15
Derecho de petición de interés particular	15
Felicitación	15
Queja	15
Reclamo	15
Sugerencia	15
Solicitud de acceso a la información	10
Solicitud de copia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

# 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 julio de 2023 se registran 245 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 aumento en el número de radicaciones recibidas del 8.89% respecto a las 225 registradas en el mes de junio de 2023 como se puede observar en la siguiente gráfica:

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



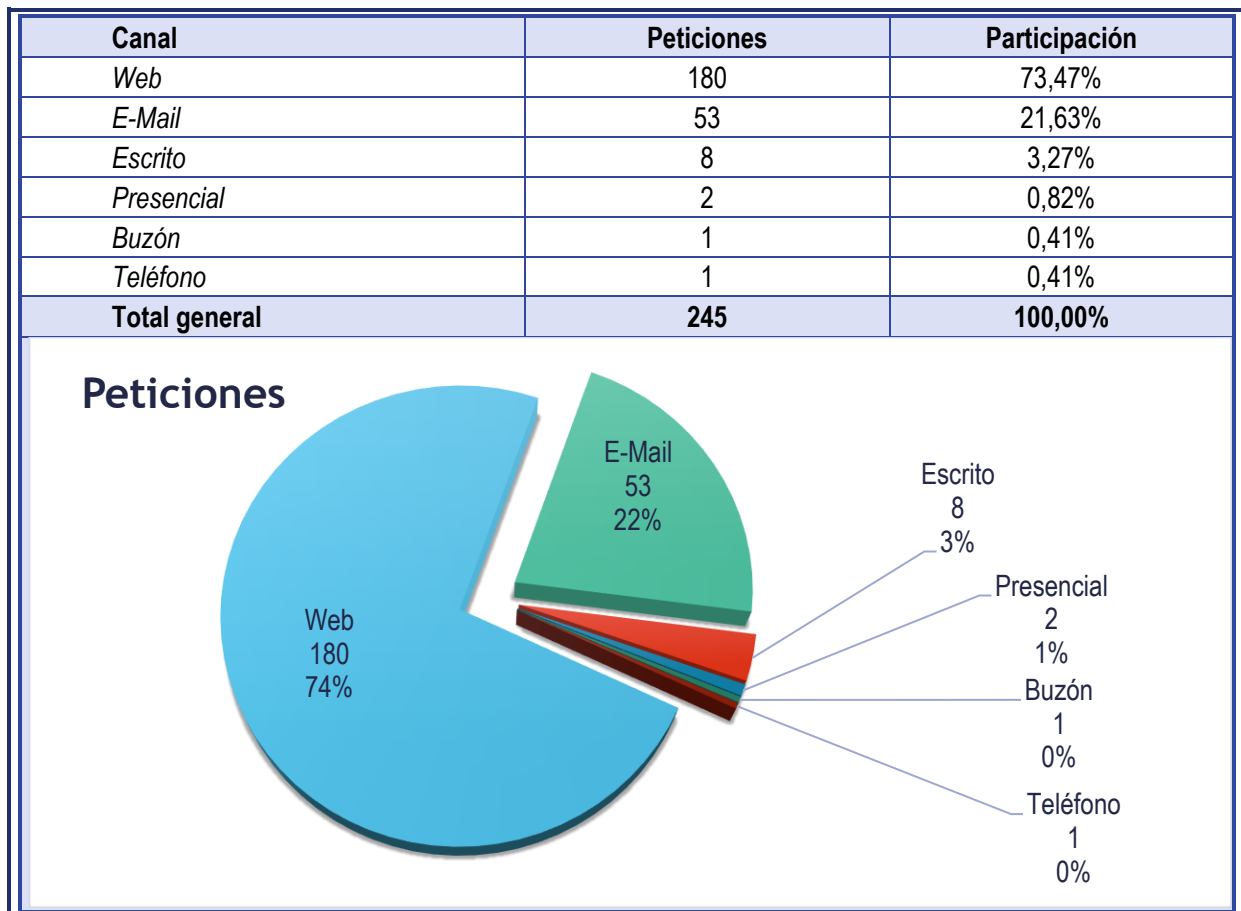
\* Datos obtenidos del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, [avisoinformativo\\_sdqs@alcaldiabogota.gov.co](mailto:avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co), 01 de Agosto de 2023.

## 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 julio de 2023, 180 radicaciones ingresaron por el canal Web que representan el 73.47% del total del mes, mientras que por el canal E-mail se recibieron 53 radicaciones que representaron el 21.63%, por el canal escrito ingresaron 8 peticiones que representan una participación del 3.27%, por el canal presencial ingresaron 2 peticiones con una participación del 0.82% y por los canales Buzón y Telefónico ingreso una petición que representa el 0.41% para cada uno, el comportamiento anteriormente descrito se puede detallar en la siguiente tabla:

**Grafica 2. Canales de Interacción – julio 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 Agosto del 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

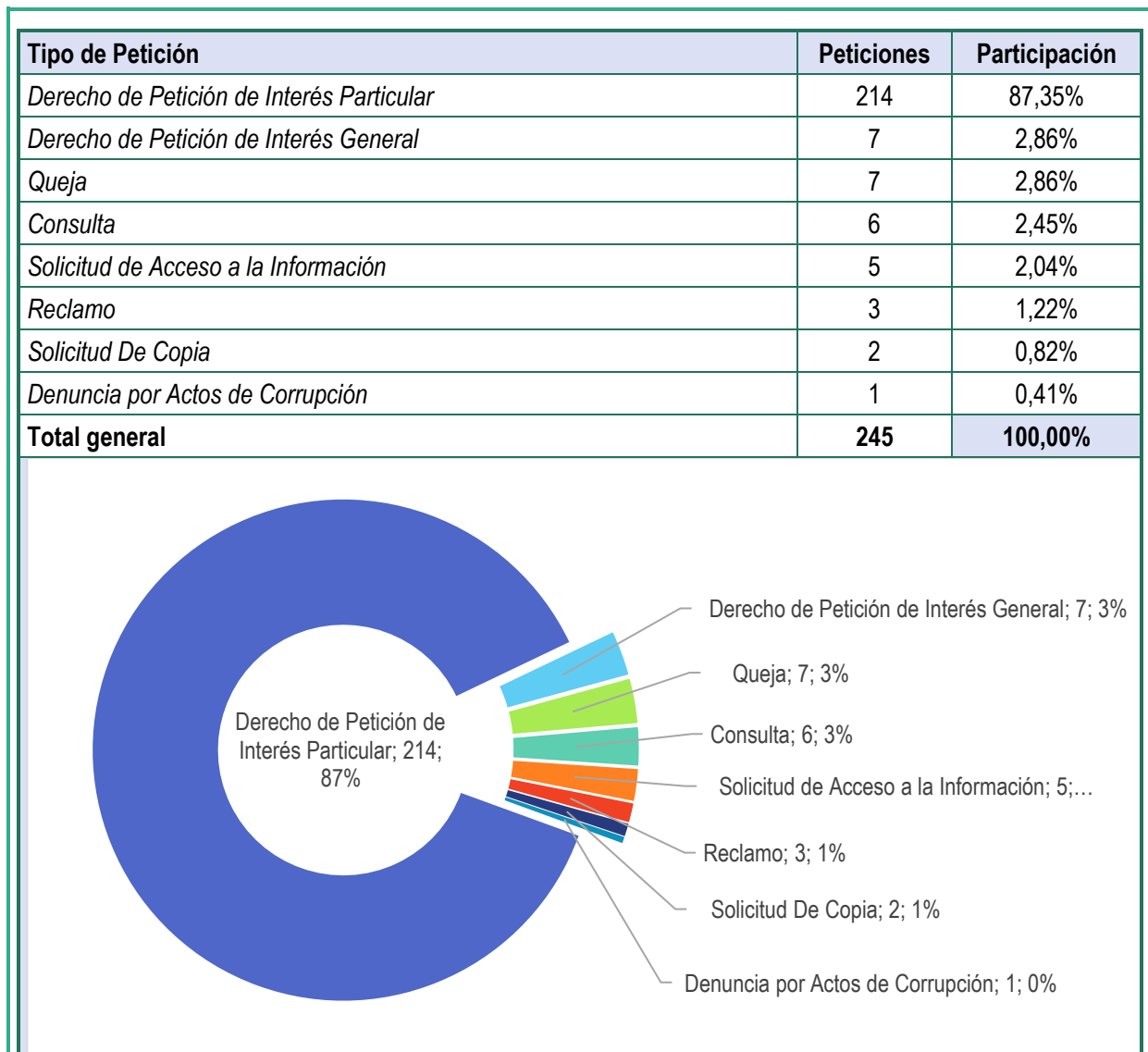


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

### 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 julio de 2023 encontramos que el 87.35% del total de radicaciones son peticiones de interés particular, es decir 214 radicaciones, manteniéndose la tendencia de los meses anteriores.

**Grafica 3. Tipología de las radicaciones**



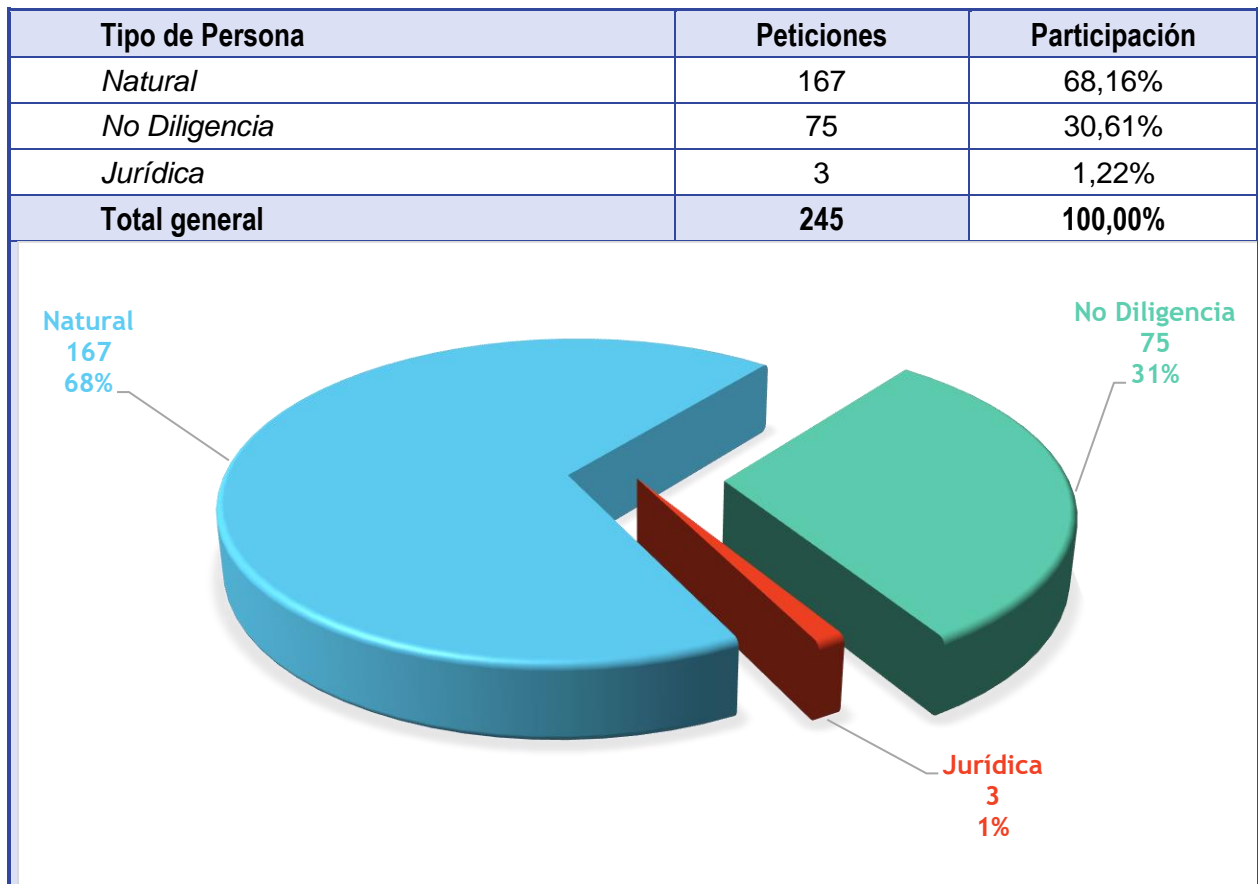
\* Datos obtenidos del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, avisoinformativo\_sdqs@alcaldiabogota.gov.co, 01 de Agosto del 2023.

La tipología *Derechos de Petición de Interés General* y la tipología *Quejas* registran 7 radicaciones cada una que representan el 2.86 % de las solicitudes del mes de julio, por la tipología *Consultas* ingresaron 6 peticiones que corresponden al 2.45%, por la tipología *Solicitudes de Acceso a la Información* ingresaron 5 radicaciones que representan el 2.04%, los Reclamos representaron el 1.22% es decir 3 radicaciones, las *Solicitudes de Copias* participaron con el 0.82% con 2 radicaciones, y finalmente se presentó una *Denuncia por Actos de Corrupción* que representa el 0.41% del total de radicados del mes de julio, 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 julio de 2023, 167 corresponden a personas naturales es decir el 68.16% del total, 3 radicaciones corresponden a personas Jurídicas es decir el 1.33% y 75 ciudadanos no registraron en el diligenciamiento de su solicitud la información correspondiente al tipo de peticionario, 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 Agosto del 2023.

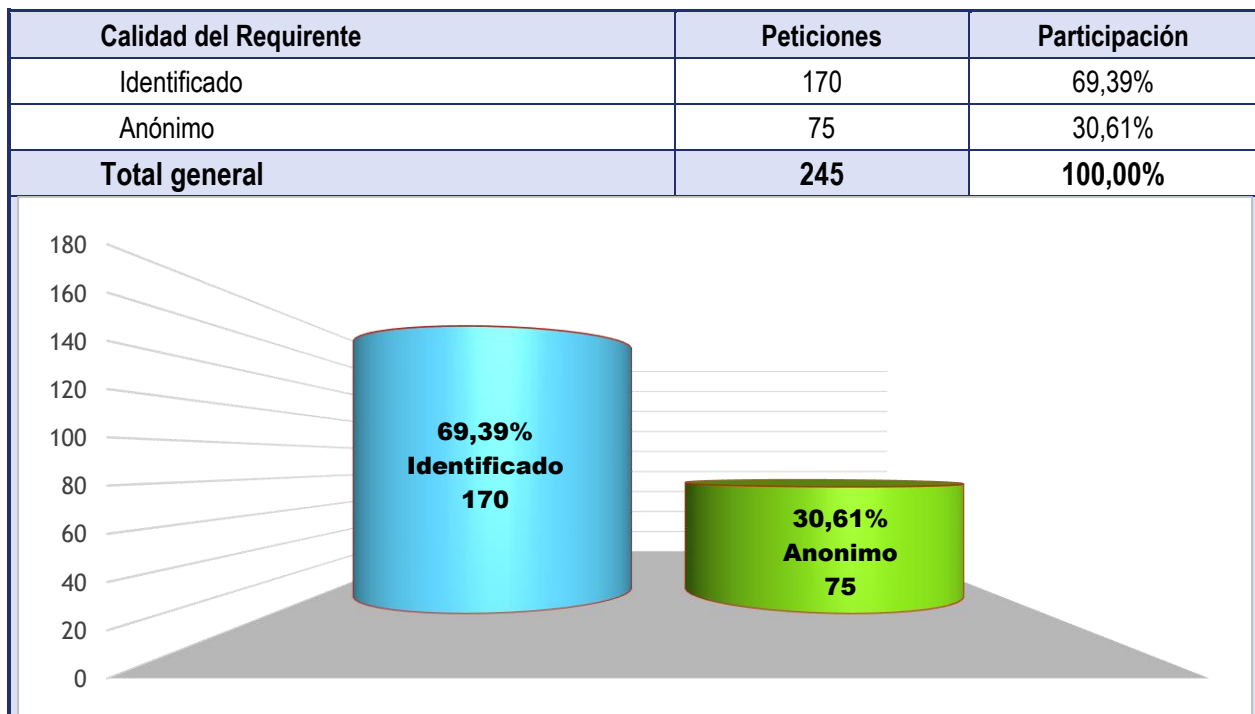


## 5. Calidad del requirente

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 245 solicitudes del mes de julio de 2023, el 69.39% es decir en 170 solicitudes se puede identificar la calidad del requirente y en el 30.61% 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](mailto:avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co), 01 de Agosto del 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 julio de 2023 el 59.59% 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](http://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	146	59,59%
13 - TEUSAQUILLO	15	6,12%
08 - KENNEDY	12	4,90%
01 - USAQUEN	11	4,49%
10 - ENGATIVA	11	4,49%
11 - SUBA	9	3,67%
03 - SANTA FE	6	2,45%
07 - BOSA	6	2,45%
19 - CIUDAD BOLIVAR	6	2,45%
16 - PUENTE ARANDA	5	2,04%
09 - FONTIBON	4	1,63%
18 - RAFAEL URIBE URIBE	3	1,22%
12 - BARRIOS UNIDOS	3	1,22%
05 - USME	3	1,22%
15 - ANTONIO NARINO	2	0,82%
06 - TUNJUELITO	1	0,41%
04 - SAN CRISTOBAL	1	0,41%
14 - LOS MARTIRES	1	0,41%
<b>Total General</b>	<b>245</b>	<b>100,00%</b>

\* 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 Agosto del 2023.

Las localidades con mayor número de radicaciones para el mes de julio son Teusaquillo con 15 solicitudes que corresponde a una participación en el periodo del 6.12%, en segundo lugar se ubica la localidad de Kennedy con el 4.9% del mes es decir 12 radicaciones, en tercer lugar se encuentran las localidades de Usaquén y Engativá con 11 solicitudes que corresponden al 4.49% cada una, en cuarto lugar se ubica la localidad de Suba con 9 radicaciones que representan el 3.67% del total.

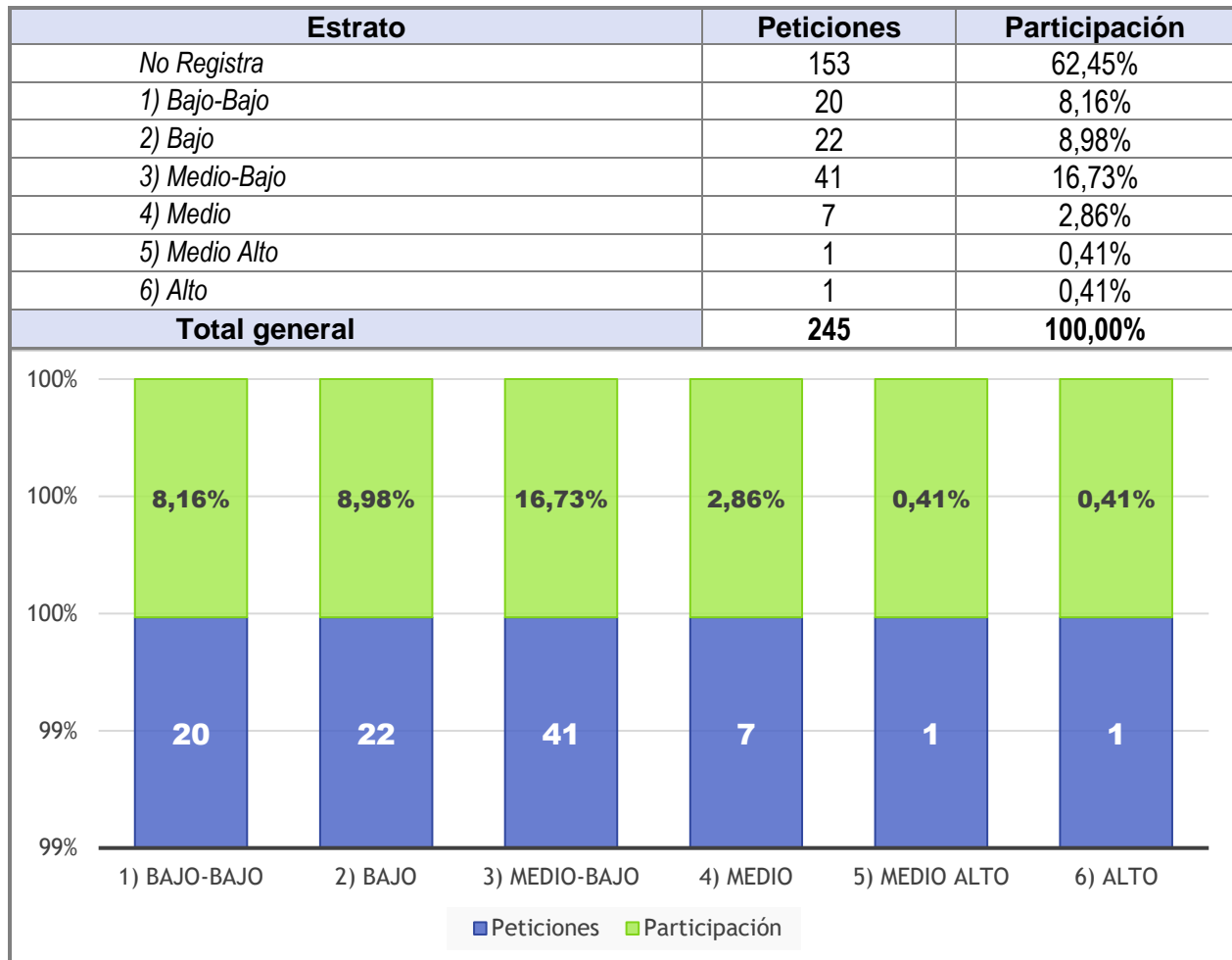
Las localidades de Santa Fe, Bosa y Ciudad Bolívar se ubican en quinto lugar con 6 radicaciones cada una que corresponden al 2.45% del mes, en el sexto lugar se ubica la localidad de Puente Aranda con una participación del 2.04% es decir 5 radicaciones, en el séptimo lugar se ubica la localidad de Fontibón con 4 radicaciones que representa el 1.63%, en octavo lugar se ubican las localidades de Rafael Uribe Uribe, Barrios Unidos y Usme con 3 radicaciones cada una que corresponde al 1.22% del total de solicitudes del mes, con 2 radicaciones y una participación del 0.82% se ubica la localidad de Antonio Nariño y con 1 radicación y una participación del 0.41% se ubican las localidades Tunjuelito, San Cristóbal y Los Mártires, su comportamiento se puede observar en la **Tabla No. 4.**

## 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 julio de 2023 se encuentra que el 62.45% de la ciudadanía no registraron en el diligenciamiento de su solicitud la información correspondiente al estrato, el estrato 1 participa con el 8.16% del total del mes es decir 20 radicaciones, el estrato 2 registra 22 radicaciones que corresponde al 8.98% del total de radicaciones, el estrato 3 participa con el 16.73% es decir 41 radicaciones siendo la cifra más alta del periodo, el estrato 4 presenta 7 radiaciones que equivalen al 2.86% del total, el estrato 5 y el 6 registran 1 solicitud cada una que equivalen al 0.41% 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](mailto:avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co), 01 de Agosto del 2023.

## 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	
			No.	%.
BS.IMG. Servicio al Ciudadano	114	389	503	76,21%
26701 Atención Dirección Servicio a la Ciudadanía	93	63	156	23,64%
2670 Dirección de Servicio a la Ciudadanía		1	1	0,15%
<b>Total general</b>	<b>207</b>	<b>453</b>	<b>660</b>	<b>100,00%</b>

\* 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](mailto:avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co), 01 de Agosto del 2023.

Analizando el comportamiento de las de las 660 Peticiones cerradas con respuesta definitiva en el mes de julio, se observa que BS.IMG. Servicio al Ciudadano participa con el 76.21% del total del mes con 114 solicitudes para el periodo actual y 389 para el periodo anterior para un total de 503 radicaciones.

La dependencia Atención Dirección Servicio a la Ciudadanía cuenta con 156 Peticiones cerradas con respuesta definitiva en el mes de julio que equivalen al 23.64%, de las cuales 63 pertenecen al periodo anterior y 93 al periodo actual, la dependencia Dirección Servicio a la Ciudadanía solo registra una petición cerrada con respuesta definitiva en el periodo anterior que equivale al 0.15%, este 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.

**Tabla 7. Subtemas más reiterados**

Tema / Subtema	Peticiones	Participación
<b>Asistencia Social</b>	<b>409</b>	<b>61,97%</b>
SISBEN - Tramites y/o Servicios	280	42,42%
Bogotá Solidaria en Casa - Base de Datos Maestra de Posibles Beneficiarios	129	19,55%
<b>Urbanismo - Vivienda</b>	<b>245</b>	<b>37,12%</b>
Tramites, Servicios o Cumplimiento de Normas	177	26,82%
Documentos, Planos, Archivo, Tramites o Servicios	20	3,03%
Uso de Suelo	16	2,42%
Traslado a Entidades Distritales	7	1,06%
Atención Personalizada y Suministro de Información en los Puntos de Contacto	4	0,61%
Normatividad, Urbanística, Riesgo, Planes Parciales y/o Maestros Ambiente y Ruralidad, Plusvalía, Patrimonio, Legalización, Espacio Publico	4	0,61%
Administración del Recurso Humano	4	0,61%
Procesos Contractuales	3	0,45%
POT - Reglamentación Ejecución y Evaluación del Plan de Ordenamiento Territorial	3	0,45%
Viales y de Servicios Públicos	2	0,30%
Estadísticas	2	0,30%
Estratificación Inmuebles Residenciales	1	0,15%
Reconocimiento a la Gestión	1	0,15%
Participación	1	0,15%
<b>Sectores LGBTI</b>	<b>6</b>	<b>0,91%</b>
Comunidad LGBTI	6	0,91%
<b>Total General</b>	<b>660</b>	<b>100,00%</b>

\* 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 Agosto del 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.

En la **Tabla No. 7** se puede encontrar que de las 660 peticiones Solucionadas - Por respuesta definitiva en el periodo el tema Asistencia Social participa con el 61.97% del total con 409 peticiones, de las cuales por el subtema SISBEN - Trámites y/o Servicios se presentaron 280 radicaciones que representaron el 42.42% del total. y por el subtema Bogotá Solidaria en Casa - Base de Datos Maestra de Posibles Beneficiarios se presentaron 129 radicaciones que representaron el 19.55% del total.

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.*

Por el tema Urbanismo – Vivienda se recibieron 245 radicaciones que representaron el 37.12% de las solicitudes del mes, el subtema con mayor número de radicaciones de este ítem es el de Trámites Servicios o Cumplimiento de Normas con el 26.82% del total es decir 177 radicaciones, el subtema Documentos, Planos, Archivo, Trámites o Servicios participa con el 3.03% es decir 20 radicaciones y el subtema Uso de Suelo registra 16 radicaciones que corresponde a una participación del 2.42% y los Traslados a Entidades Distritales participan con el 1.06% es decir 7 radicaciones, los demás subtemas participan con menos del 1% del total de radicaciones del periodo.

Por el Tema Sectores LGBTI con su subtema Comunidad LGBTI se registraron 6 radicaciones que corresponden al 0.91% del total del periodo.

## 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 julio de 2023, se encuentra que no se atendieron peticiones referentes a veedurías ciudadanas.

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. 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	2670 Dirección de Servicio A La Ciudadanía	26701 Atención Dirección Servicio a la Ciudadanía	BS.IMG. Servicio al Ciudadano	Total General
Consulta		2,00	33,50	<b>29,56</b>
Derecho de Petición de Interés General		8,62	21,03	<b>17,19</b>
Derecho de Petición de Interés Particular	19,00	7,78	18,87	<b>16,42</b>
Felicitación			9,00	<b>9,00</b>
Queja		10,57	16,54	<b>15,19</b>
Reclamo		3,40	23,25	<b>9,07</b>
Solicitud de Acceso a la Información		1,33	10,33	<b>7,33</b>
Solicitud De Copia		2,00	13,25	<b>11,00</b>
<b>Total General</b>	<b>19,00</b>	<b>7,46</b>	<b>19,16</b>	<b>16,40</b>

\* 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](mailto:avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co), 01 de Agosto del 2023

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

- *Consulta:* 29 Días Promedio.
- *Derecho de Petición de Interés General:* 17 Días Promedio.
- *Derecho de Petición de Interés Particular:* 16 Días Promedio.
- *Felicitación:* 9 Días Promedio
- *Queja:* 15 Días Promedio
- *Reclamo:* 9 Días Promedio
- *Solicitud de Acceso a la Información:* 7 Días Promedio.
- *Solicitud de Copia:* 11 Días Promedio
- *Total General:* El promedio de atención de los tramites para el mes de julio fue de 16 días.

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.

## 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 julio, se puede observar que en el primer lugar se ubica la Secretaria de Integración Social con el 25.55% de las solicitudes que se trasladaron a es decir 82 radicaciones para el periodo de estudio.

La Secretaria de Gobierno se ubica en el segundo lugar con 71 traslados que representaron el 22.12%, a la Defensoría del Espacio Público se trasladaron 18 solicitudes que corresponde al 5.61% del periodo a CATASTRO se trasladaron el 4.67% de las radicaciones del mes es decir 15 solicitudes, a la Secretaria del Hábitat se trasladaron 13 radicaciones que representaron el 4.05%, a la Secretaria de Salud se trasladaron 12 radicaciones que equivalen al 3.74% del periodo y se enviaron 11 radicaciones a la Secretaria de Seguridad y a la UAESP que corresponde a una participación del 3.43% del total del periodo cada una, las demás entidades participan con menos del 3% del total de radicaciones del mes de julio 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	82	25,55%
Secretaria de Gobierno	71	22,12%
Defensoría del Espacio Publico	18	5,61%
Catastro	15	4,67%
Secretaria del Hábitat	13	4,05%
Secretaria de Salud	12	3,74%
Secretaria de Seguridad	11	3,43%
UAESP	11	3,43%
Personería de Bogotá	9	2,80%
Secretaria de Ambiente	9	2,80%
Secretaria de Hacienda	8	2,49%
Secretaria Movilidad	7	2,18%
Secretaria de Desarrollo Económico	7	2,18%
Transmilenio	5	1,56%
Secretaria de la Mujer	5	1,56%
IDU	4	1,25%
Secretaria Jurídica	4	1,25%
Acueducto - EAAB-ESP	4	1,25%
Secretaria de Educación	4	1,25%

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
IDRD	3	0,93%
IDIPRON	3	0,93%
Veeduría Distrital	2	0,62%
Entidad Nacional	2	0,62%
Secretaría General	2	0,62%
CODENSA	2	0,62%
IPES	1	0,31%
UMV - Unidad de Mantenimiento Vial	1	0,31%
Metro de Bogotá S.A.	1	0,31%
ETB - Empresa de Teléfonos	1	0,31%
VANTI	1	0,31%
Subred Centro Oriente	1	0,31%
IDPAC	1	0,31%
IDIGER	1	0,31%
<b>Total general</b>	<b>321</b>	<b>100,00%</b>

\* 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 Agosto del 2023

### 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 julio de 2023 y *Tipo de ingreso* Recibida.

**Tabla 10. Recibidas por traslado**

Dependencia	Peticiones	Participación
26701 Atención Dirección Servicio a la Ciudadanía	603	99,34%
2003 Oficina de Control Disciplinario Interno	3	0,49%
2670 Dirección de Servicio a la Ciudadanía	1	0,16%
<b>Total general</b>	<b>607</b>	<b>100,00%</b>

\* 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 Agosto del 2023

Como se observa en la tabla anterior, La dependencia Atención Dirección Servicio a la Ciudadanía recibió 603 solicitudes que equivalen al 99.34% del total, la Oficina de Control Disciplinario Interno recibió 3 radicaciones que equivalen al 0.49% y la dependencia Dirección de Servicio a la Ciudadanía recibió una radicación que equivale al 0.16% del total de peticiones recibidas por traslado del mes de julio.

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.

## 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 85.91% de las peticiones corresponden a la BS.IMG. Servicio al Ciudadano es decir 250 peticiones, la dependencia Atención Dirección Servicio a la Ciudadanía participa con el 9.62% que corresponde a 28 solicitudes y las Subdirecciones de Planeamiento Local del Sur Oriente, Planeamiento Local del Occidente, Planeamiento Local del Noroccidente y la Dirección de Planeamiento Local participan con el 0.69% cada una es decir 2 peticiones, las Subsecretarías de Información, Planeamiento Rural Sostenible, Planeación Territorial, Planeamiento Local del sur Occidente y la de Planeamiento Local del Centro Ampliado cada una registra una petición pendiente que corresponde al 0.34% cada una, este comportamiento se puede detallar en la siguiente tabla:

**Tabla 11. Seguimiento a Pendientes**

<b>Dependencia</b>	<b>Peticiones</b>	<b>Participación</b>
BS.IMG. Servicio al Ciudadano	250	85,91%
26701 Atención Dirección Servicio a la Ciudadanía	28	9,62%
2112 Subdirección de Planeamiento Local del Sur Oriente	2	0,69%
2114 Subdirección de Planeamiento Local del Occidente	2	0,69%
2115 Subdirección de Planeamiento Local del Noroccidente	2	0,69%
2110 Dirección de Planeamiento Local	2	0,69%
2300 Subsecretaria de Información	1	0,34%
2117 Subdirección de Planeamiento Rural Sostenible	1	0,34%
2100 Subsecretaria de Planeación Territorial	1	0,34%
2113 Subdirección de Planeamiento Local del sur Occidente	1	0,34%
2111 Subdirección de Planeamiento Local del Centro Ampliado	1	0,34%
<b>Total general</b>	<b>291</b>	<b>100,00%</b>

\* 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](mailto:avisoinformativo_sdq@alcaldiabogota.gov.co), 01 de Agosto del 2023

## 15. Oportunidad

Respecto a la oportunidad de las radicaciones, encontramos que el 53.06% de los radicados se encuentran gestionados es decir 130 solicitudes, mientras que 115 radicaciones se encuentran pendientes que equivalen al 46.94% del total de radicaciones de mes de julio.

PBX: 335 8000  
[www.sdp.gov.co](http://www.sdp.gov.co)

Código Postal: 1113111

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



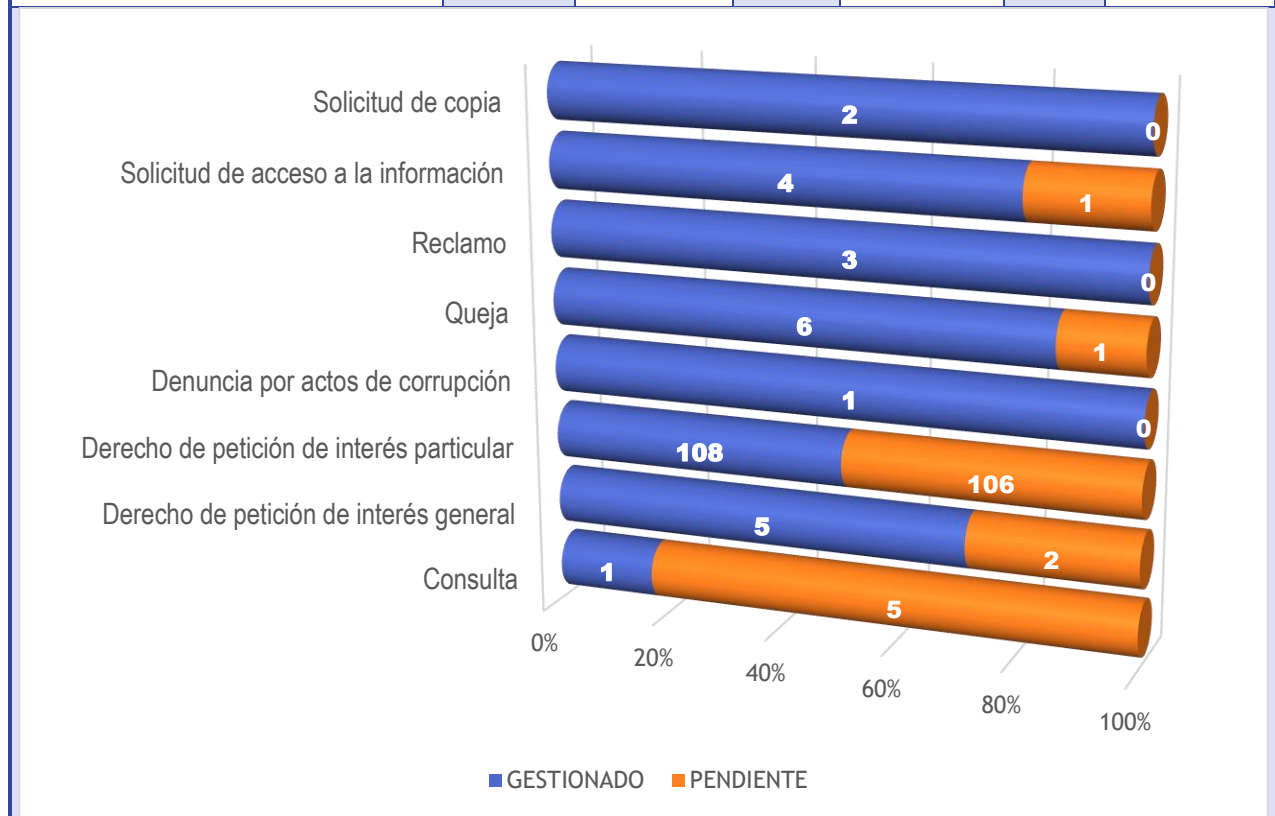
Original que fue generado digitalmente  
Del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley



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	1	16,67%	5	83,33%	6	2,45%
Derecho de Petición de Interés General	5	71,43%	2	28,57%	7	2,86%
Derecho de Petición de Interés Particular	108	50,47%	106	49,53%	214	87,35%
Denuncia por Actos de Corrupción	1	0,00%	0	0,00%	1	0,41%
Queja	6	85,71%	1	14,29%	7	2,86%
Reclamo	3	100,00%	0	0,00%	3	1,22%
Solicitud de Acceso a la Información	4	80,00%	1	20,00%	5	2,04%
Solicitud de Copia	2	100,00%	0	0,00%	2	0,82%
<b>Total general</b>	<b>130</b>	<b>56.06%</b>	<b>115</b>	<b>46.94%</b>	<b>245</b>	<b>100,00%</b>



\* 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](mailto:avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co), 01 de Agosto del 2023

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 87.35% del total del periodo es decir 214 solicitudes, de las cuales 108 están gestionadas es decir el 50.47% y 106 se encuentran pendientes que corresponde al 49.53%, las tipologías con radicados pendientes son: Consultas con el 83.33% de radicaciones pendientes es decir 5 solicitudes de 6, las Quejas y las Solicitudes de acceso a la información cuentan con una radicación pendiente cada una que corresponde la participación del 14.29% y 20% respectivamente.

## 16. Conclusiones

- Se evidencia un aumento en el número de radicaciones recibidas del 8.89% respecto a las cifras registradas en el mes de junio de 2023, pasando de 225 a 245 radicaciones en el mes de julio de 2023.
- Para el mes de julio, 180 radicaciones ingresaron por el canal Web que representan el 73.47% del total del mes, mientras que por el canal E-mail se recibieron 53 radicaciones que representaron el 21.63%, por el canal escrito ingresaron 8 peticiones que representan una participación del 3.27%, por el canal presencial ingresaron 2 peticiones con una participación del 0.82%, por los canales Buzón y Telefónico ingreso una petición que representa el 0.41% para cada uno.
- Respecto a la Tipología de las Radicaciones encontramos que el 87.35% del total de radicaciones son peticiones de interés particular, es decir 214 radicaciones, manteniéndose la tendencia de los meses anteriores, la tipología Derechos de Petición de Interés General y la tipología Quejas registran 7 radicaciones cada una que representan el 2.86 % de las solicitudes del mes de julio, por la tipología Consultas ingresaron 6 peticiones que corresponden al 2.45%, por la tipología Solicitudes de Acceso a la Información ingresaron 5 radicaciones que representan el 2.04%, los Reclamos representaron el 1.22% es decir 3 radicaciones, las Solicitudes de Copias participaron con el 0.82% con 2 radicaciones, y finalmente se presentó una Denuncia por Actos de Corrupción que representa el 0.41% del total de radicados del mes de julio.
- Las localidades con mayor número de radicaciones para el mes de julio son Teusaquillo con 15 solicitudes que corresponde a una participación en el periodo del al 6.12%, en segundo lugar se ubica la localidad de Kennedy con el 4.9% del mes es decir 12 radicaciones, en tercer lugar se encuentran las localidades de Usaquén y Engativá con 11 solicitudes que corresponden al 4.49% del total, en cuarto lugar se ubica la localidad de Suba con 9 radicaciones que representan el 3.67%, las localidades de Santa Fe, Bosa y Ciudad Bolívar se ubican en quinto lugar con 6 radicaciones cada una que corresponden al 2.45% del mes, en el sexto lugar se ubica la localidad de Puente Aranda con una participación del 2.04% es decir 5 radicaciones, en el séptimo lugar se ubica la localidad de Fontibón con 4 radicaciones que representa el 1.63%, en octavo lugar se ubican las localidades de Rafael Uribe Uribe, Barrios Unidos y Usme con 3 radicaciones cada una que corresponde al 1.22% del total de solicitudes del mes, con 2 radicaciones y una participación del 0.82% se ubica la localidad de

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.**

Antonio Nariño y con 1 radicación y una participación del 0.41% se ubican las localidades Tunjuelito, San Cristóbal y Los Mártires.

- Respecto a la participación por estrato se encuentra que el 62.45% de la ciudadanía no registraron en el diligenciamiento de su solicitud la información correspondiente al estrato, el estrato 1 participa con el 8.16% del total del mes es decir 20 radicaciones, el estrato 2 registra 22 radicaciones que corresponde al 8.98% del total de radicaciones, el estrato 3 participa con el 16.73% es decir 41 radicaciones siendo la cifra más alta del periodo, el estrato 4 presenta 7 radiaciones que equivalen al 2.86% del total, el estrato 5 y el 6 registran 1 solicitud cada una que equivalen al 0.41% de las radicaciones del mes
- Se puede encontrar que de las de las 660 Peticiones cerradas con respuesta definitiva en el mes de julio, se observa que BS.IMG. Servicio al Ciudadano participa con el 76.21% del total del mes con 114 solicitudes para el periodo actual y 389 para el periodo anterior para un total de 503 radicaciones, la dependencia Atención Dirección Servicio a la Ciudadanía cuenta con 156 Peticiones cerradas con respuesta definitiva en el mes de julio que equivalen al 23.64%, de las cuales 63 pertenecen al periodo anterior y 93 al periodo actual, la dependencia Dirección Servicio a la Ciudadanía solo registra una petición cerrada con respuesta definitiva en el periodo anterior que equivale al 0.15%.
- De las 660 peticiones Solucionadas - Por respuesta definitiva en el periodo el tema Asistencia Social participa con el 61.97% del total con 409 peticiones, de las cuales por el subtema SISBEN - Trámites y/o Servicios se presentaron 280 radicaciones que representaron el 42.42% del total. y por el subtema Bogotá Solidaria en Casa - Base de Datos Maestra de Posibles Beneficiarios se presentaron 129 radicaciones que representaron el 19.55% del total, por el tema Urbanismo – Vivienda se recibieron 245 radicaciones que representaron el 37.12% de las solicitudes del mes, el subtema con mayor número de radicaciones de este ítem es el de Tramites Servicios o Cumplimiento de Normas con el 26.82% del total es decir 177 radicaciones, el subtema Documentos, Planos, Archivo, Tramites o Servicios participa con el 3.03% es decir 20 radicaciones y el subtema Uso de Suelo registra 16 radicaciones que corresponde a una participación del 2.42% y los Traslados a Entidades Distritales participan con el 1.06% es decir 7 radicaciones, los demás subtemas participan con menos del 1% del total de radicaciones del periodo.
- Respecto a los radicados trasladados por no competencia registrados en el mes de julio, se puede observar que el 25.55% de las solicitudes se trasladaron a la Secretaria de Integración Social es decir 82 radicaciones, la Secretaria de Gobierno se ubica en el segundo lugar con 71 traslados que representaron el 22.12%, a la Defensoría del Espacio Público se trasladaron 18 solicitudes que corresponde al 5.61% del periodo a CATASTRO se trasladaron el 4.67% de las radicaciones del mes es decir 15 solicitudes, a la Secretaria del Hábitat se trasladaron 13 radicaciones que representaron el 4.05%, a la Secretaria de Salud se trasladaron 12 radicaciones que equivalen al 3.74% del periodo y se enviaron 11 radicaciones a la Secretaria de Seguridad y a la UAESP que corresponde a una participación del 3.43% del total del periodo cada una, las demás entidades participan con menos del 3% del total de radicaciones del mes de julio.