



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: Octubre 2023

Noviembre 2023

## Tabla de contenido

Introducción .....	3
1. Acumulado de peticiones registradas .....	5
2. Canales de Interacción .....	6
3. Tipología .....	6
4. Participación por tipo de requirente .....	8
5. Calidad del requirente .....	8
6. Participación por localidad de los requerimientos registrados durante el período .....	9
7. Participación por estrato .....	10
8. Peticiones cerradas con respuesta definitiva en el periodo .....	11
9. Subtemas más reiterados .....	12
10. Subtemas Veedurías ciudadanas .....	14
11. Tiempo promedio de respuesta definitiva por tipología y dependencia .....	14
12. Total trasladadas por no competencia .....	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 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. Dichas peticiones, 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



Grafica creada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía

PBX: 335 8000  
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111

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



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

527 de 1999



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

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 –octubre 2023**, 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) con Fecha de generación de reporte del **01 de noviembre de 2023**.

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**

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

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.**

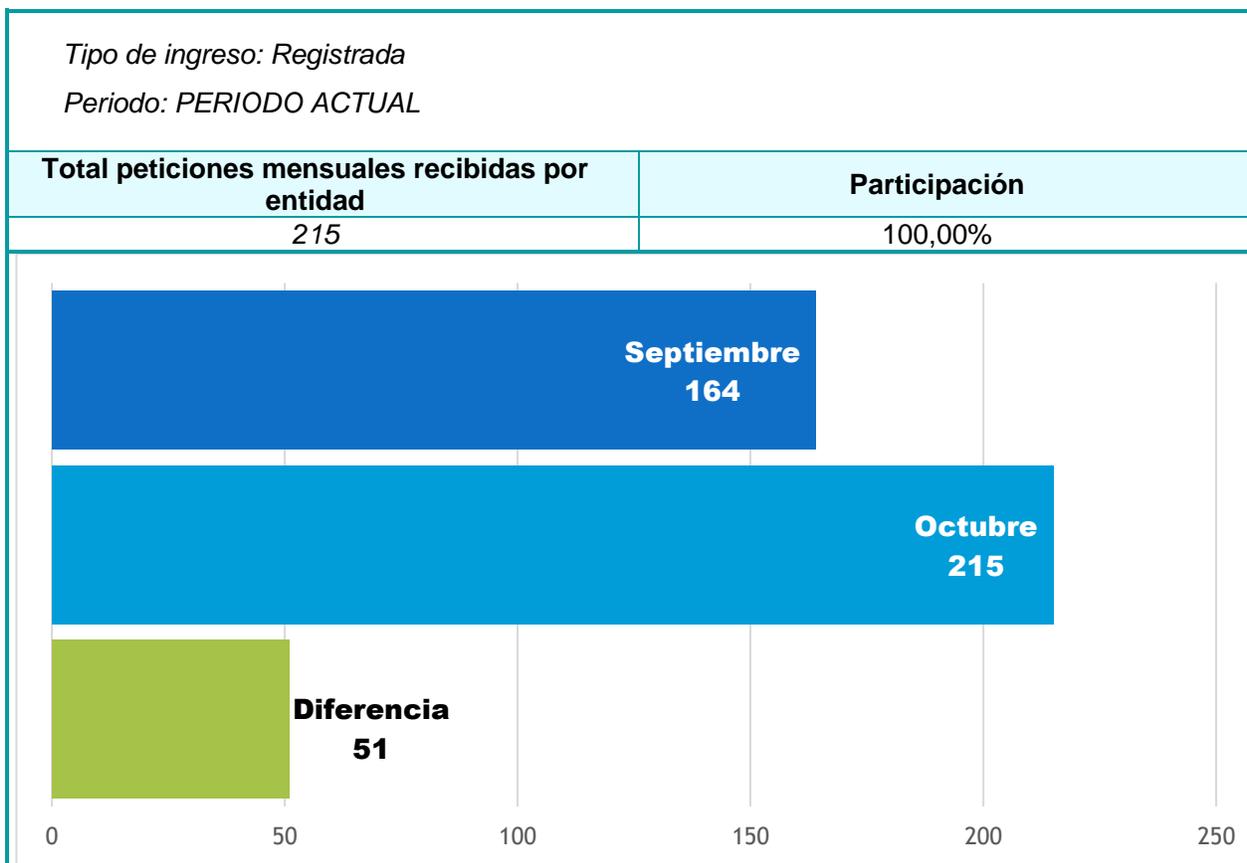
# 1. Acumulado de peticiones registradas

Esta sección es el principal indicador de cumplimiento al Decreto 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 al 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 octubre de 2023 se registran 215 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 crecimiento del 31.1% en el número de radicaciones recibidas es decir 51 solicitudes mas respecto a las 164 registradas en el mes de septiembre de 2023 como se puede observar en la siguiente gráfica:

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



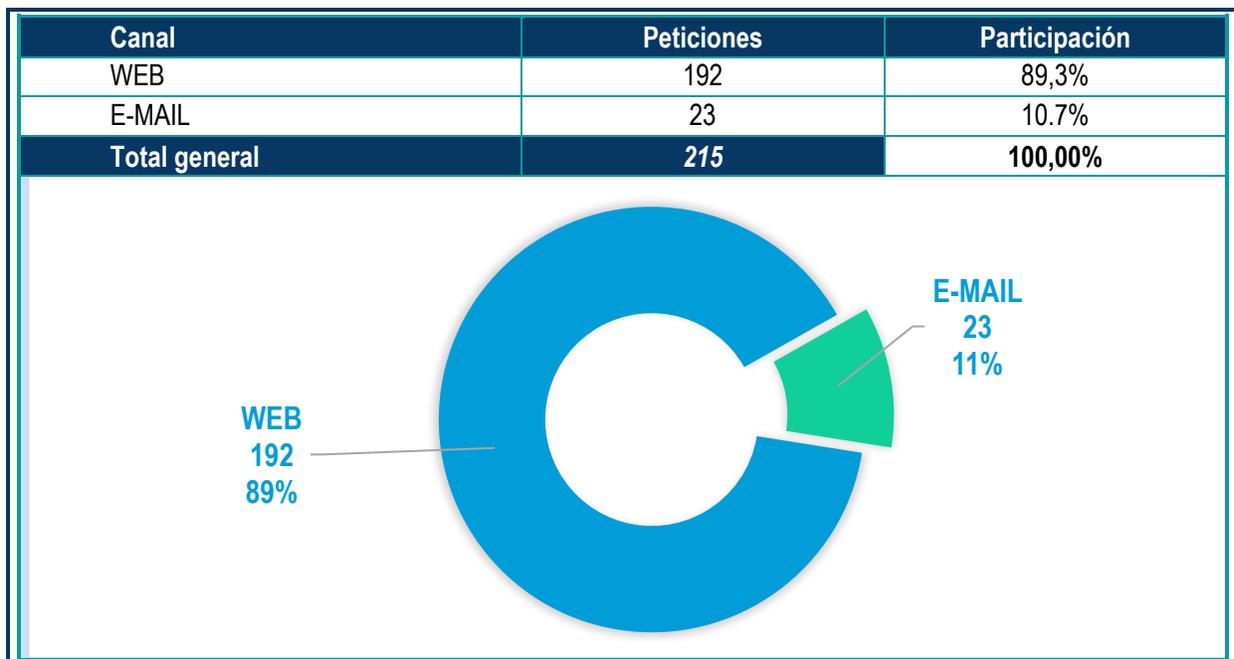
\* Datos obtenidos del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, avisoinformativo\_sdqs@alcaldiabogota.gov.co, 01 de noviembre de 2023

## 2. Canales de Interacción

En esta sección, se discrimina el total de peticiones registradas por la entidad, de acuerdo con el canal de ingreso, 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 octubre de 2023, 192 radicaciones de las 215 registradas, ingresaron por el canal Web que representan el 89.3% del total del mes, mientras que por el canal E-mail se recibieron 23 radicaciones que representaron el 10.7%, no se registran ingresos de peticiones por los demás canales en el periodo, el comportamiento anteriormente descrito se puede detallar en la siguiente tabla:

**Grafica 2. Canales de Interacción – octubre 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 Noviembre de 2023

## 3. Tipología

En esta sección, se discrimina el total de peticiones registradas por la entidad, de acuerdo con la tipología, indicando así una primera caracterización del tipo de petición, no se presenta lo recibido por traslado de otras entidades la gestión realizada con estas peticiones se reflejará en la sección traslados o respuestas, para el mes de octubre de 2023 encontramos que el 53.49% del total de radicaciones son peticiones de interés particular, es decir 115 radicaciones, manteniéndose la tendencia de los meses anteriores.

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

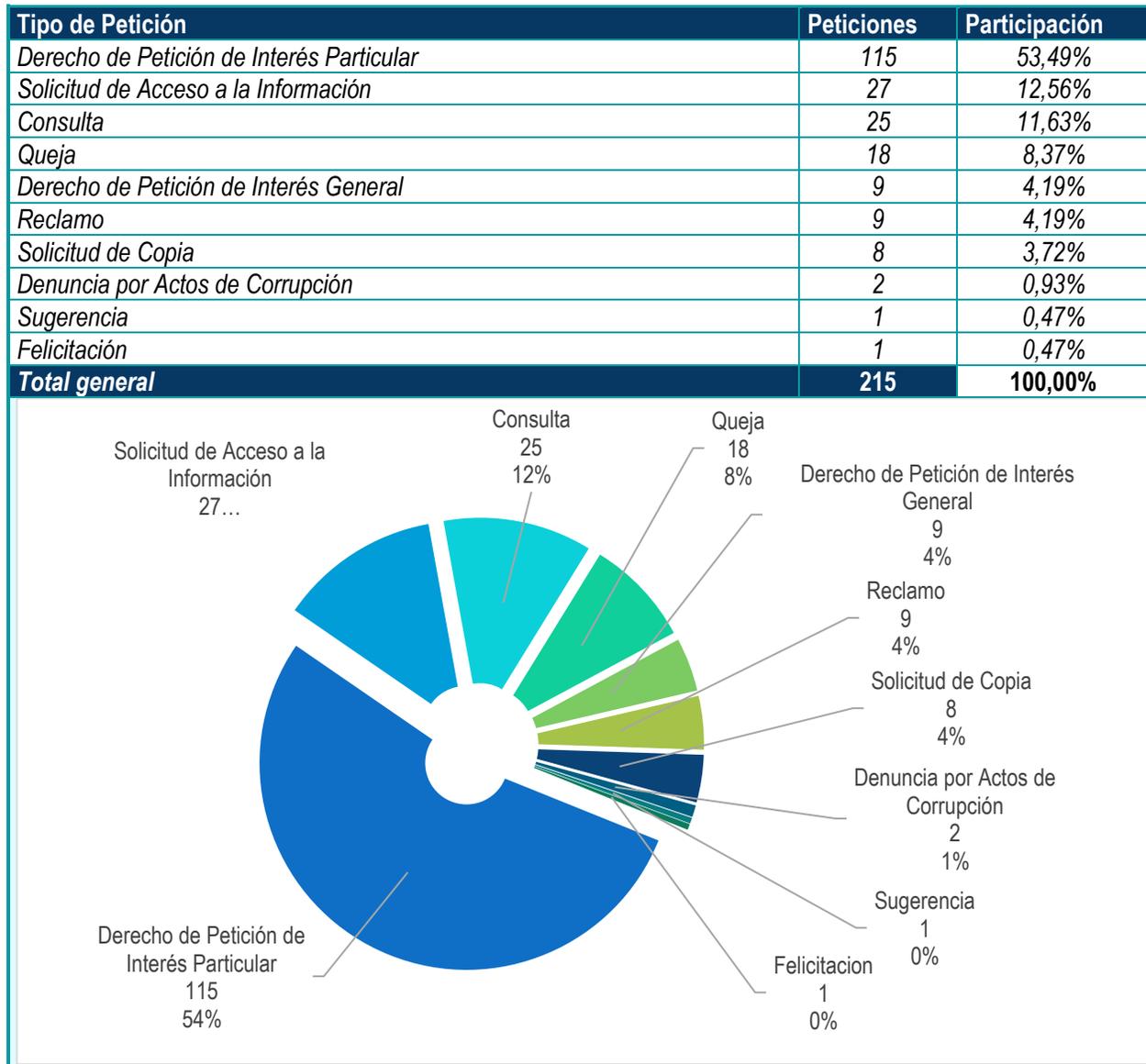


Original que fue generado digitalmente  
Del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

**Grafica 3. Tipología de las raditaciones**



\* 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 Noviembre de 2023

En la **Grafica 3** se puede observar el detalle de las tipologías de las raditaciones para el mes de octubre, por la tipología *Solicitud de Acceso a la Información* se presentaron 27 raditaciones que corresponden al 12.56% del total, por la tipología *Consulta* ingresaron 15 peticiones que representan el 11.63%, por la tipología *Queja* ingresaron 18 raditaciones es decir el 8.37% del mes, por la tipología *Derechos de Petición de Interés General* se registraron 9 solicitudes que corresponden al 4.19% del periodo al igual que la tipología *Reclamo*, se presentaron 8 *solicitudes de copia* que corresponden al 3.72%, 2 raditaciones correspondieron a *Denuncia por Actos de Corrupción* y se presentó una *Sugerencia* y una *Felicitación* que corresponden al 0.47% cada una del total de raditados del mes de octubre.

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

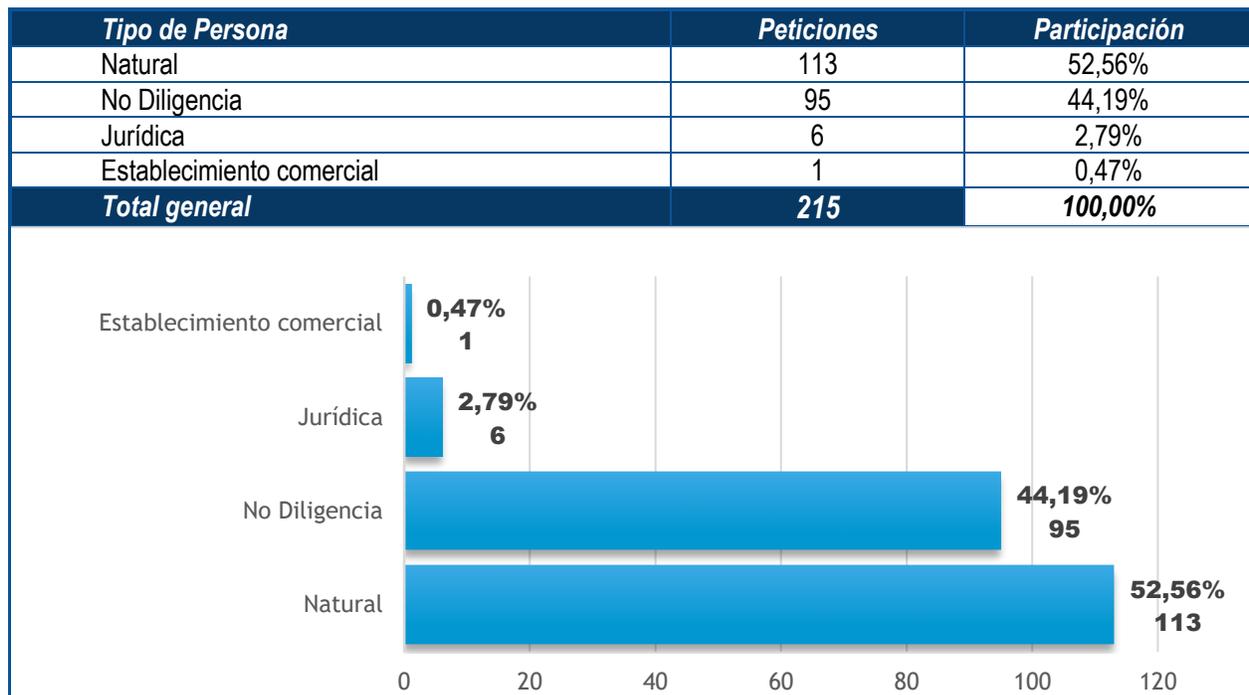


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

## 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 octubre de 2023, 113 corresponden a personas naturales es decir el 52.56%, 6 radicaciones corresponden a personas Jurídicas es decir el 2.79% de las radicaciones del mes, se registra un establecimiento comercial que corresponde al 0.47% y 95 ciudadanos no registraron en el diligenciamiento de su solicitud, la información referente al tipo de peticionario que corresponde a una participación del 44.19%, en la siguiente tabla podemos observar este comportamiento.

**Tabla No. 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](mailto:avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co), 01 de Noviembre de 2023

## 5. Calidad del requirente

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

La clasificación entre requirente identificado o anónimo se realiza a partir de la tipología registrada en la sección anterior quedando de la siguiente manera, de las 215 solicitudes recibidas en el mes de octubre de 2023, en el 55.81% se puede identificar la calidad del requirente es decir en 120 solicitudes y en el 44.19% 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

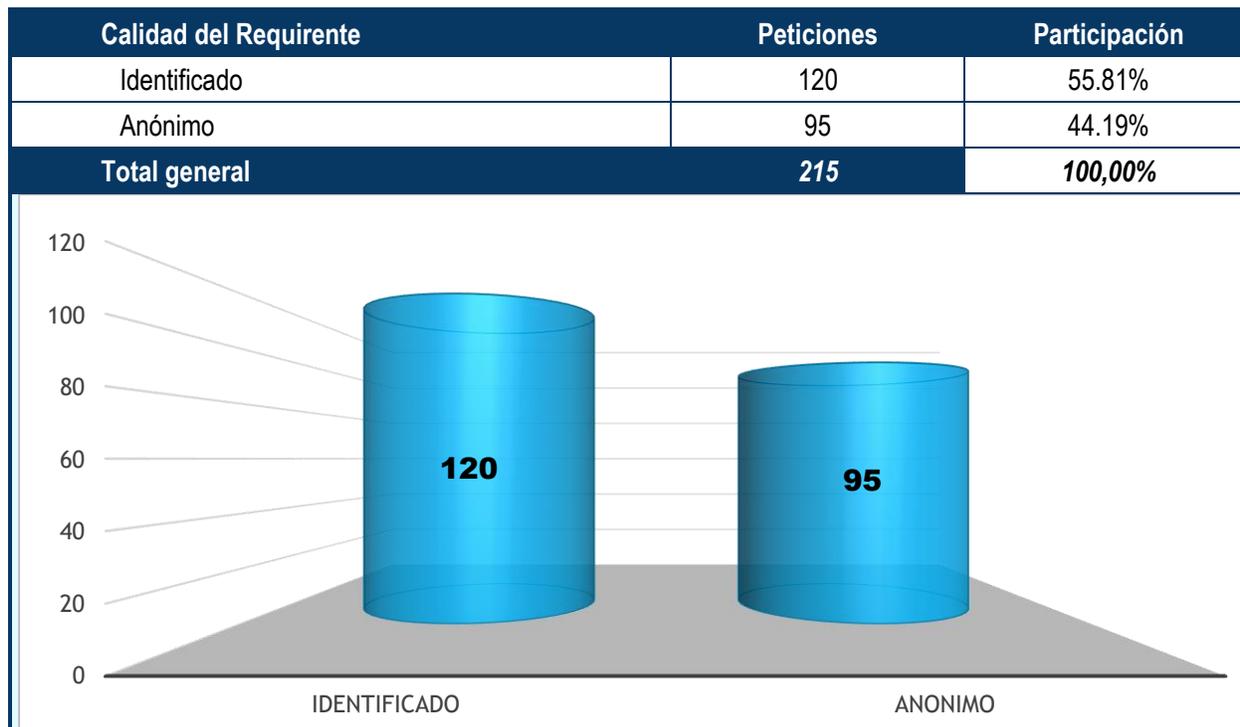


Original que fue generado digitalmente  
Del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

**Tabla No. 3. Calidad del Requirente**



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

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

En esta sección, se discrimina el total de peticiones registradas por la entidad, según la localidad donde se originaron los hechos de la petición, para el mes de octubre de 2023 el 46.51% 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 Usaquén con 15 solicitudes que corresponde a una participación en el periodo del 6.98%, en segundo lugar se ubica la localidad de Engativá con el 6.51% del mes es decir 14 radicaciones, en tercer lugar se encuentra la localidad de Suba con 12 solicitudes que corresponden al 5.58% cada una, en cuarto lugar se ubica la localidad de Fontibón con 10 solicitudes y una participación del 4.65% en quinto lugar se ubica la localidad de Kennedy con 9 solicitudes y una participación del 4.19%.

El sexto lugar, se ubica la localidad de Teusaquillo con el 3.72% del mes es decir 8 radicaciones, en el séptimo lugar se encuentra la localidad de Usme con 7 solicitudes que corresponden al 3.26% cada una, las demás localidades participan con menos del 3% el comportamiento anteriormente descrito 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. 4.** Participación por localidad de los requerimientos registrados durante el período

Localidad de los Hechos	Peticiones	Participación
No Diligencia	100	46,51%
01 - USAQUEN	15	6,98%
10 - ENGATIVA	14	6,51%
11 - SUBA	12	5,58%
09 - FONTIBON	10	4,65%
08 - KENNEDY	9	4,19%
13 - TEUSAQUILLO	8	3,72%
05 - USME	7	3,26%
04 - SAN CRISTOBAL	5	2,33%
07 - BOSA	5	2,33%
12 - BARRIOS UNIDOS	5	2,33%
18 - RAFAEL URIBE URIBE	4	1,86%
19 - CIUDAD BOLIVAR	3	1,40%
02 - CHAPINERO	3	1,40%
14 - LOS MARTIRES	3	1,40%
15 - ANTONIO NARINO	3	1,40%
16 - PUENTE ARANDA	3	1,40%
06 - TUNJUELITO	2	0,93%
03 - SANTA FE	2	0,93%
<b>Total general</b>	<b>215</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 Noviembre de 2023

## 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 octubre de 2023 se encuentra que el 64.19% de la ciudadanía no registro la información correspondiente al estrato es decir 138 ciudadanos, el estrato 1 participa con el 3.72% del total del mes con 8 solicitudes, el estrato 2 registra 22 radicaciones que corresponde al 10.23%, el estrato 3 participa con el 11.16% es decir 24 radicaciones, siendo el estrato que mayor número de peticiones registra en el presente mes, el estrato 4 presenta 14 radiaciones que equivalen al 6.51% del total, el estrato 5 registra 7 radicaciones que corresponden al 3.26% y el estrato 6 registra dos solicitudes que equivalen al 0.93%, 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



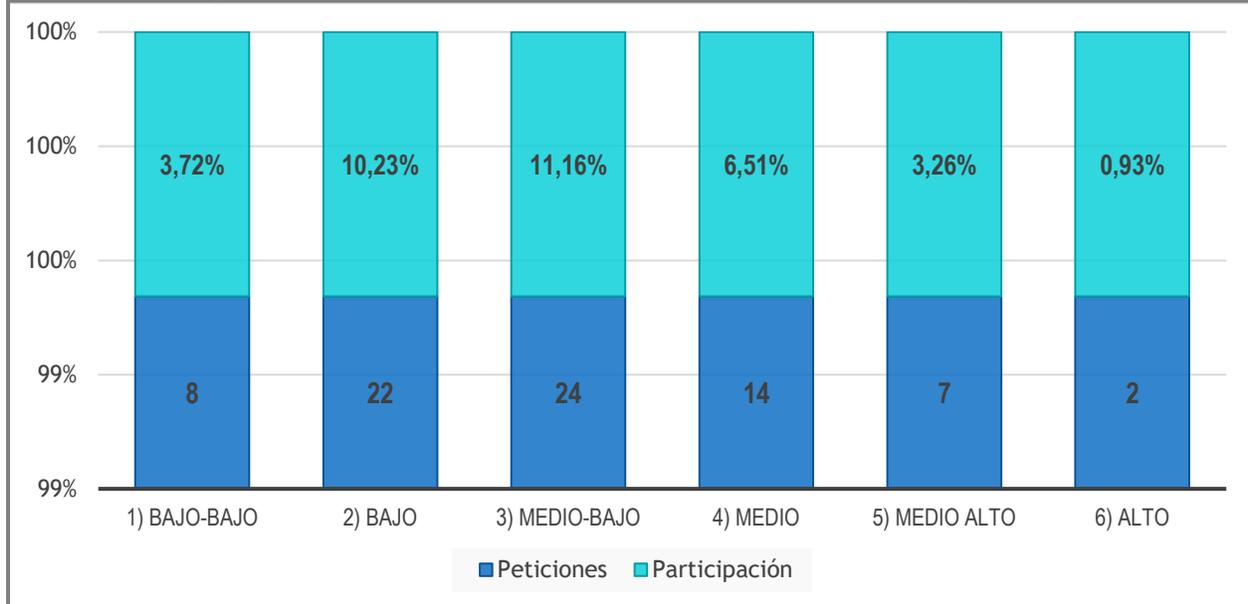
Original que fue generado digitalmente  
Del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

**Tabla No. 5. Participación por estrato**

Estrato	Peticiones	Participación
No Registra	138	64,19%
1) Bajo-Bajo	8	3,72%
2) Bajo	22	10,23%
3) Medio-Bajo	24	11,16%
4) Medio	14	6,51%
5) Medio Alto	7	3,26%
6) Alto	2	0,93%
<b>Total general</b>	<b>215</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 Noviembre de 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.

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.

Analizando el comportamiento de las de peticiones cerradas con respuesta definitiva en el mes de octubre, se observa que BS.IMG. Servicio al Ciudadano participa con el 66.67% del total del mes con 93 solicitudes para el periodo actual y 285 para el periodo anterior para un total de 378 radicaciones, la Subsecretaria de Información cuenta con 148 Peticiones cerradas con respuesta definitiva que equivalen al 26.1%, de las cuales 72 pertenecen al periodo actual y 76 al periodo anterior.

La dependencia Atención Dirección Servicio a la Ciudadanía registra 28 radicaciones que equivalen al 4.94% del mes de las cuales 22 pertenece al periodo actual y 6 al anterior, La *Oficina de Control Disciplinario Interno* participa con el 0.53% es decir 3 solicitudes 2 para el periodo actual y una para el periodo anterior, la *Subdirección de Planeamiento Local del Sur Oriente* registra 3 radicados en el periodo anterior que equivalen al 0.53% del mes al igual que la Subdirección de Planeamiento Local del Norte , las demás dependencias participan con menos del 0.5% del mes y su comportamiento se puede detallar en la **Tabla No. 6**.

**Tabla No. 6. Peticiones cerradas con respuesta definitiva en el periodo**

Dependencia	Periodo Actual	Periodo Anterior	Total General	
			Cantidad	%.
BS.IMG. Servicio al Ciudadano	93	285	378	66,67%
2300 Subsecretaria de Información	72	76	148	26,10%
26701 Atención Dirección Servicio a la Ciudadanía	22	6	28	4,94%
2112 Subdirección de Planeamiento Local del Sur Oriente		3	3	0,53%
2116 Subdirección de Planeamiento Local del Norte		3	3	0,53%
2003 Oficina de Control Disciplinario Interno	2	1	3	0,53%
2117 Subdirección de Planeamiento Rural Sostenible		1	1	0,18%
2113 Subdirección de Planeamiento Local del Sur Occidente		1	1	0,18%
2110 Dirección de Planeamiento Local		1	1	0,18%
2114 Subdirección de Planeamiento Local del Occidente		1	1	0,18%
<b>Total general</b>	<b>189</b>	<b>378</b>	<b>567</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 Noviembre de 2023

## 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.

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 encuentra el detalle de las 567 peticiones Solucionadas - Por respuesta definitiva en el mes de octubre de las cuales el 79.19% corresponde al tema Urbanismo – Vivienda es decir 449 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 70.02% es decir 397 radicaciones, en segundo lugar se ubican los subtemas *Uso de Suelo* y *Bodegas de Reciclaje - Normatividad Urbanística* por cada uno se presentaron 8 radicaciones en el mes que corresponden al 1.41% del total y en el tercer lugar se encuentra el subtema *Viales y de Servicios Públicos* con 7 peticiones que corresponden al 1.23% del total del periodo.

**Tabla No. 7. Subtemas más reiterados**

Tema / Subtema	Peticiones	Participación
<b>Urbanismo - Vivienda</b>	<b>449</b>	<b>79,19%</b>
<i>Tramites Servicios o Cumplimiento de Normas</i>	397	70,02%
<i>Uso de Suelo</i>	8	1,41%
<i>Bodegas de Reciclaje - Normatividad Urbanística</i>	8	1,41%
<i>Viales y de Servicios Públicos</i>	7	1,23%
<i>Documentos, Planos, Archivo, Tramites o Servicios</i>	6	1,06%
<i>Inconformidad con Prestación De Servicios</i>	4	0,71%
<i>Administración Del Recurso Humano</i>	3	0,53%
<i>Citación a Reunión u Otros Eventos</i>	3	0,53%
<i>Normatividad Urbanística, Riesgo, Planes Parciales y/o Maestros, Ambiente y Ruralidad, Plusvalía, Patrimonio, Legalización, Espacio Publico</i>	3	0,53%
<i>Presunta Actuación Indebida de Servidores o Funcionarios</i>	2	0,35%
<i>Participación</i>	1	0,18%
<i>POT Reglamentación, Ejecución y Evaluación del Plan de Ordenamiento Territorial</i>	1	0,18%
<i>Traslado a Entidades Distritales</i>	1	0,18%
<i>Traslado a Entidades Nacionales y/o Territoriales</i>	1	0,18%
<i>Antenas de Telecomunicaciones (Licencias Normatividad O Presunta Infracción a la Norma Urbanística)</i>	1	0,18%
<i>El Incumplimiento de los Deberes, El Abuso de los Derechos la Extralimitación de las Funciones</i>	1	0,18%
<i>Procesos Contractuales</i>	1	0,18%
<i>Estratificación Inmuebles Residenciales</i>	1	0,18%
<b>Asistencia Social</b>	<b>118</b>	<b>20,81%</b>
<i>Bogotá Solidaria en Casa - Base de Datos Maestra de Posibles Beneficiarios</i>	72	12,70%
<i>SISBEN - Tramites y/o Servicios</i>	46	8,11%
<b>Total general</b>	<b>567</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 Noviembre de 2023

PBX: 335 8000  
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111

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



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



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

Por el tema Asistencia Social se recibieron 118 radicaciones que representaron el 20.81% de las solicitudes Solucionadas - Por respuesta definitiva del mes, por el subtema *Bogotá solidaria en casa - base de datos maestra de posibles beneficiarios* se registraron 72 radicaciones que correspondió al 12.7% del total de radicaciones del mes y por el subtema *Sisbén - tramites y/o servicios* represento el 8.11% del total del mes con 46 solicitudes.

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.*

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

## 11. Tiempo promedio de respuesta definitiva por tipología y dependencia

---

En esta sección se presenta el tiempo promedio de respuestas definitivas de la Secretaría Distrital de Planeación, discriminado por la dependencia que emitió la respuesta, La información presentada en los totales de la Tabla No. 8, corresponde a promedios según el número de peticiones que se atienden por cada dependencia.

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

Dependencia	Consulta	Denuncia por Actos de Corrupción	Derecho de Petición de Interés General	Derecho de Petición de Interés Particular	Felicitación	Queja	Reclamo	Solicitud de Acceso a la Información	Solicitud de Copia	Sugerencia	Total general
2003 Oficina de Control Disciplinario Interno		6,50		14,00							9,00
2110 Dirección de Planeamiento Local	30,00										30,00
2112 Subdirección de Planeamiento Local del Sur Oriente			23,00	14,00							17,00
2113 Subdirección de Planeamiento Local del Sur Occidente				25,00							25,00
2114 Subdirección de Planeamiento Local del Occidente				12,00							12,00
2116 Subdirección de Planeamiento Local del Norte			13,00	29,50							24,00
2117 Subdirección de Planeamiento Rural Sostenible			15,00								15,00
2300 Subsecretaría de Información	11,60		10,63	10,17		12,83	10,78	12,50		9,00	10,54
26701 Atención Dirección Servicio a la Ciudadanía	1,50		1,67	1,38			1,50	1,00	1,00		1,36
BS.IMG. Servicio al Ciudadano	22,42		19,00	17,52	13,50	14,00	15,38	13,58	12,20	29,50	17,77
<b>Total general</b>	<b>18,57</b>	<b>6,50</b>	<b>17,38</b>	<b>14,68</b>	<b>13,50</b>	<b>13,77</b>	<b>11,74</b>	<b>11,37</b>	<b>9,00</b>	<b>22,67</b>	<b>15,07</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 Noviembre de 2023

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

- **Consulta:** 18.57 Días Promedio.
- **Denuncia por Actos de Corrupción:** 6.5 Días Promedio.
- **Derecho de Petición de Interés General:** 17.38 Días Promedio.
- **Derecho de Petición de Interés Particular:** 14.68 Días Promedio.
- **Felicitación:** 13.5 Días Promedio
- **Queja:** 13.77 Días Promedio
- **Reclamo:** 11.74 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.

- *Solicitud de Acceso a la Información:* 11.37 Días Promedio.
- *Solicitud de Copia:* 9 Días Promedio
- *Sugerencia:* 22.67 Días Promedio
- *Total General:* El promedio de atención de los trámites para el mes de octubre fue de 15.07 días.

## 12. Total trasladadas por no competencia

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

Respecto a los radicados trasladados por no competencia registrados en el mes de octubre se puede observar que la *Secretaría de Gobierno* se ubica en primer lugar con 42 radicaciones que representan el 22.46% de las solicitudes trasladadas en el periodo de estudio.

La *Defensoría del Espacio Público* se ubica en el segundo lugar con 22 traslados que representaron el 11.76% del total, en tercer lugar se ubica la *Secretaría de Ambiente* a la cual se trasladaron 18 solicitudes que equivalen al 9.63%, Catastro se ubica en cuarto lugar con 17 radicaciones trasladadas que corresponden al 9.09%.

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

Entidad que Recibe	Peticiones	Participación
<i>Secretaría de Gobierno</i>	42	22,46%
<i>Defensoría del Espacio Público</i>	22	11,76%
<i>Secretaría de Ambiente</i>	18	9,63%
<i>Catastro</i>	17	9,09%
<i>Secretaría de Integración Social</i>	16	8,56%
<i>IDPAC</i>	10	5,35%
<i>IDU</i>	9	4,81%
<i>Secretaría de Seguridad</i>	7	3,74%
<i>Secretaría de Hacienda</i>	7	3,74%
<i>Secretaría de Salud</i>	6	3,21%
<i>Capital Salud EPS</i>	4	2,14%
<i>Secretaría del Hábitat</i>	4	2,14%
<i>IDIGER</i>	4	2,14%

PBX: 335 8000  
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111

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



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



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

Entidad que Recibe	Peticiones	Participación
Secretaría de la Mujer	4	2,14%
Secretaría Movilidad	3	1,60%
ERU - Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano	2	1,07%
Secretaría General	2	1,07%
UAESP	2	1,07%
Secretaría de Educación	2	1,07%
CVP - Caja De La Vivienda Popular	2	1,07%
Personería de Bogotá	1	0,53%
Transmilenio	1	0,53%
Entidad Nacional	1	0,53%
IDIPRON	1	0,53%
<b>Total general</b>	<b>187</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 Noviembre de 2023

En quinto lugar se ubica la *Secretaría de Integración Social* con 16 radicaciones que equivalen al 8.56% del periodo, en sexto lugar se ubica el IDPAC a la cual se trasladaron 10 solicitudes que equivalen al 5.35%, en primer séptimo con 9 radicaciones que representan el 4.81% de las solicitudes trasladadas en el periodo de estudio.

La *Secretaría de Seguridad* y *Secretaría de Hacienda* se ubican en octavo lugar con 7 radicaciones cada una que equivalen al 3.74% del periodo, en noveno lugar se ubica la *Secretaría de Salud* a la cual se trasladaron 6 solicitudes que equivalen al 3.21% del total del periodo de estudio, las demás entidades participan con menos del 3% del total de Peticiones Trasladas Únicas del mes y su comportamiento se puede detallar en la siguiente tabla:

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

En la **Tabla No. 10** se observa que solo dos dependencias recibieron traslados en el mes de octubre, la dependencia Atención Dirección Servicio a la Ciudadanía que recibió 666 solicitudes que equivalen al 99.4% del total, la Oficina de Control Disciplinario Interno que recibió 3 solicitudes que equivalen al 0.45% del total del mes y la dependencia BS.IMG. Servicio al Ciudadano que recibió 1 solicitud que equivale al 0.15% del total del mes de octubre.

**Tabla No. 10. Recibidas por traslado**

Dependencia	Peticiones	Participación
26701 Atención Dirección Servicio a la Ciudadanía	666	99,40%
2003 Oficina de Control Disciplinario Interno	3	0,45%
BS.IMG. Servicio al Ciudadano	1	0,15%
<b>Total general</b>	<b>670</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 Noviembre de 2023

## 14. Seguimiento a Pendientes

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

La dependencia *BS.IMG. Servicio al Ciudadano* es la que más radicados pendientes registra en el periodo con el 53.41% es decir 243 peticiones, la dependencia, la *Subsecretaria de Información* registra el 37.36% de las solicitudes es decir 170 radicaciones, la dependencia *Atención Dirección Servicio a la Ciudadanía* registra 37 solicitudes que equivalen al 8.13% del total, la *Dirección de Planeamiento Local* participa con el 0.66% del total de peticiones pendientes del periodo es decir 3 peticiones, las dependencias *Oficina de Control Disciplinario Interno* y *Dirección de Diversidad Sexual Poblaciones y Géneros* participan con una radicación cada una que corresponde al 0.22%, este comportamiento se puede detallar en la siguiente tabla:

**Tabla No. 11. Seguimiento a Pendientes**

Dependencia	Peticiones	Participación
<i>BS.IMG. Servicio al Ciudadano</i>	243	53,41%
<i>2300 Subsecretaria de Información</i>	170	37,36%
<i>26701 Atención Dirección Servicio a la Ciudadanía</i>	37	8,13%
<i>2110 Dirección de Planeamiento Local</i>	3	0,66%
<i>2003 Oficina de Control Disciplinario Interno</i>	1	0,22%
<i>2250 Dirección de Diversidad Sexual Poblaciones y Géneros</i>	1	0,22%
<b>Total general</b>	<b>455</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 Noviembre de 2023

PBX: 335 8000  
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111

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



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



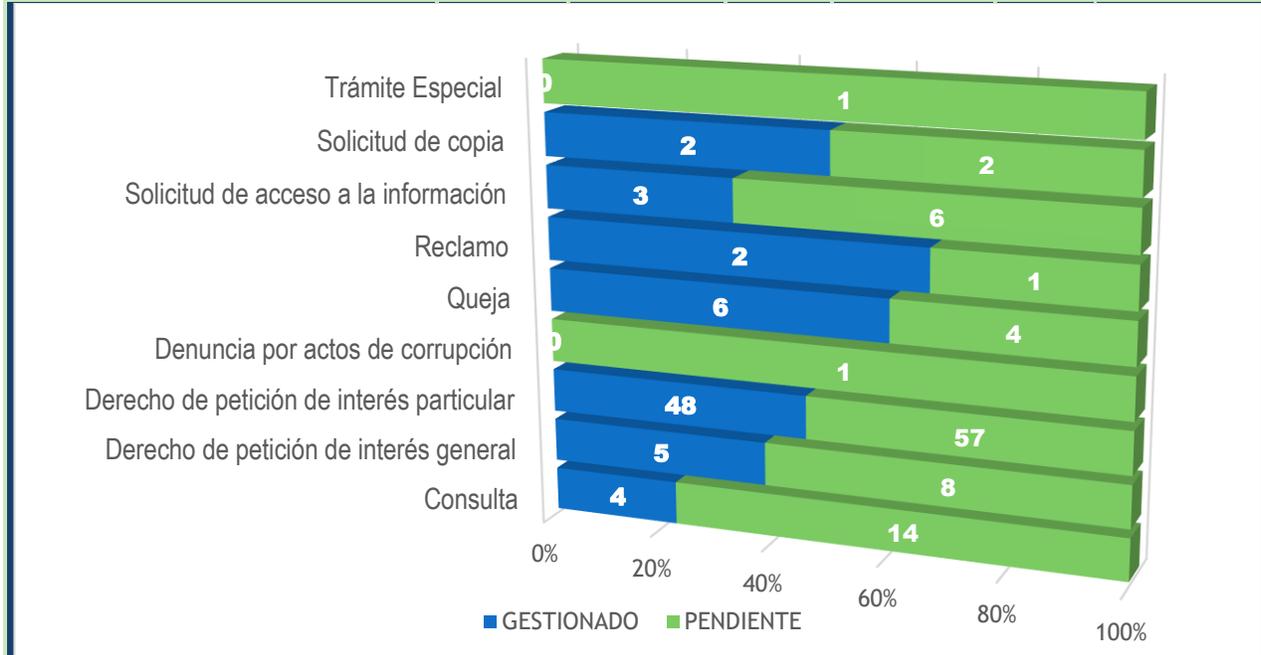
ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

## 15. Oportunidad

Respecto a la oportunidad de las radicaciones, encontramos que el 95.81% de los radicados se encuentran en Gestión oportuna (DTL) es decir 206 solicitudes, mientras que 9 radicaciones se encuentran pendientes que equivalen al 4.19% del total de radicaciones de mes de octubre

**Tabla No. 12.** Oportunidad de los requerimientos registrados durante el período

Tipo de Petición	GESTIONADO		PENDIENTE		Total general	
	No.	%	No.	%	No.	Participación
Consulta	25	100,00%	0	0,00%	25	11,63%
Felicitación	1	0,00%	0	0,00%	1	0,47%
Derecho de petición de interés general	8	88,89%	1	11,11%	9	4,19%
Derecho de petición de interés particular	110	95,65%	5	4,35%	115	53,49%
Denuncia por actos de corrupción	1	50,00%	1	50,00%	2	0,93%
Queja	17	94,44%	1	5,56%	18	8,37%
Reclamo	9	100,00%	0	0,00%	9	4,19%
Solicitud de acceso a la información	27	100,00%	0	0,00%	27	12,56%
Solicitud de copia	8	100,00%	0	0,00%	8	3,72%
Sugerencia	0	0,00%	1	100,00%	1	0,47%
<b>Total general</b>	<b>206</b>	<b>95,81%</b>	<b>9</b>	<b>4,19%</b>	<b>215</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 Noviembre de 2023

PBX: 335 8000  
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111

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



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



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

Con el propósito de fortalecer institucionalmente la entidad, la Secretaria de Planeación Distrital a partir del mes de septiembre de 2023 coloco en funcionamiento la herramienta denominada interoperabilidad, esta herramienta permite la integración funcional de la herramienta Bogotá te escucha y el SIPA (Sistema de Información de Procesos Automáticos) con el objetivo de realizar de una forma más eficiente y ágil los procesos en relación a la gestión que se realiza a las diversas solicitudes ciudadanas que competen a sus procesos misionales.

Esta interoperabilidad se encuentra en una fase de prueba, por lo cual no migran en su totalidad las peticiones al SIPA, se ha requerido la utilización de la radicación manual para garantizar los tiempos de respuesta a la ciudadanía, los traslados a otras entidades distritales, los cierres por no competencia, las solicitudes de ampliación, respuestas parciales y cierres con actos administrativos los cuales se deben realizar a través de la herramienta Bogotá te escucha.

De manera conjunta la Secretaria de Planeación Distrital explora alternativas de ajuste, para garantizar la migración total de las peticiones el mismo día de ingreso al sistema Bogotá te escucha, de esta forma se optimizan los tiempos en relación a la operación y oportunidad con la ciudadanía.

## 16. Conclusiones

- Se evidencia un aumento en el número de radicaciones recibidas del 31.1% respecto a las cifras registradas en el mes de septiembre de 2023, pasando de 164 a 215 radicaciones en el mes de octubre de 2023, es importante recordar que en el mes de Agosto se registraron 226 radicaciones, en el mes de julio 245 y en junio 225, lo que indica que el mes de septiembre presento una disminución inusual en el numero de radicaciones principalmente por el cambio en los tramites de Norma Urbana y uso del suelo.
- En el mes de octubre de 2023, 192 radicaciones de las 215 registradas, ingresaron por el canal Web que representan el 89.3% del total del mes, mientras que por el canal E-mail se recibieron 23 radicaciones que representaron el 10.7%, no se registran ingresos de peticiones por los demás canales en el periodo.
- El 53.49% del total de radicaciones son peticiones de interés particular, es decir 115 radicaciones, manteniéndose la tendencia de los meses anteriores, por la tipología Solicitud de Acceso a la Información se presentaron 27 radicaciones que corresponden al 12.56%, por la tipología Consulta ingresaron 15 peticiones que representan el 11.63%, por la tipología Queja ingresaron 18 radicaciones es decir el 8.37% del mes, por la tipología Derechos de Petición de Interés General se registraron 9 solicitudes que corresponden al 4.19% del periodo al igual que la tipología Reclamo, se presentaron 8 solicitudes de copia que corresponden al 3.72%, 2 radicaciones correspondieron a Denuncia por Actos de Corrupción y se presentó una Sugerencia y una Felicitación que corresponden al 0.47% cada una del total de radicados del mes de octubre.
- Las localidades con mayor número de radicaciones para el presente mes son Usaquén con 15 solicitudes que corresponde a una participación en el periodo del 6.98%, en segundo lugar se ubica la localidad de Engativá con el 6.51% del mes es decir 14 radicaciones, en tercer

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.

lugar se encuentra la localidad de Suba con 12 solicitudes que corresponden al 5.58% cada una, en cuarto lugar se ubica la localidad de Fontibón con 10 solicitudes y una participación del 4.65% en quinto lugar se ubica la localidad de Kennedy con 9 solicitudes y una participación del 4.19%..

- Analizando el número de radicaciones por el estrato el peticionario se observa que el estrato 1 participa con el 3.72% del total del mes con 8 solicitudes, el estrato 2 registra 22 radicaciones que corresponde al 10.23%, el estrato 3 participa con el 11.16% es decir 24 radicaciones, siendo el estrato que mayor número de peticiones registra para el presente mes, el estrato 4 presenta 14 radiaciones que equivalen al 6.51% del total, el estrato 5 registra 7 radicaciones que corresponden al 3.26% y el estrato 6 registra dos solicitudes que equivalen al 0.93% de las radicaciones del mes.
- Respecto a los Subtemas más reiterados para el mes de octubre el 79.19% corresponde al tema Urbanismo – Vivienda es decir 449 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 Trámites servicios o cumplimiento de normas se ubica en primer lugar con una participación del 70.02% es decir 397 radicaciones, en segundo lugar se ubican los subtemas Uso de Suelo y Bodegas de Reciclaje - Normatividad Urbanística por cada uno se presentaron 8 radicaciones en el mes que corresponden al 1.41% del total y en el tercer lugar se encuentra el subtema Viales y de Servicios Públicos con 7 peticiones que corresponden al 1.23% del total del periodo.

Por el tema Asistencia Social se recibieron 118 radicaciones que representaron el 20.81% de las solicitudes Solucionadas - Por respuesta definitiva del mes, por el subtema *Bogotá solidaria en casa - base de datos maestra de posibles beneficiarios* se registraron 72 radicaciones que correspondió al 12.7% del total de radicaciones del mes y por el subtema *Sisbén - trámites y/o servicios* represento el 8.11% del total del mes con 46 solicitudes.

- Respecto a los radicados trasladados por no competencia registrados en el mes de octubre, se puede observar que la Secretaria de Gobierno se ubica en primer lugar con 42 radicaciones que representan el 22.46% de las solicitudes trasladadas en el periodo de estudio, la Defensoría del Espacio Público se ubica en el segundo lugar con 22 traslados que representaron el 11.76% del total, en tercer lugar se ubica la Secretaria de Ambiente a la cual se trasladaron 18 solicitudes que equivalen al 9.63%, Catastro se ubica en cuarto lugar con 17 radicaciones trasladadas que corresponden al 9.09%.

<b>Aprobó</b>	Jennyfert Johana Martínez Aranda	Directora Dirección de Servicio a la Ciudadanía Secretaría Distrital de Planeación - SDP
<b>Revisó</b>	Juan Manuel Patino Ruiz	Dirección de Servicio a la Ciudadanía
<b>Elaboró</b>	Luis Eduardo Daniels Campos	Profesional Universitario - 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*



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**