



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: Septiembre 2023

Octubre 2023

Tabla de contenido

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

Introducción

El Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas-Bogotá te Escucha, es una herramienta virtual donde la ciudadanía puede interponer sus quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones, denuncias por posibles actos de corrupción, o peticiones en general, que puedan afectar sus intereses o los de la comunidad, con el objeto de que las Entidades Distritales emitan respuesta oportuna o den inicio a una actuación administrativa según sea el caso, contribuyendo a mejorar los índices de satisfacción de la ciudadanía frente a los servicios recibidos.

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

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

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.

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 – septiembre 2023**, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co con Fecha de generación de reporte del **02 de octubre 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

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

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

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111

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



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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

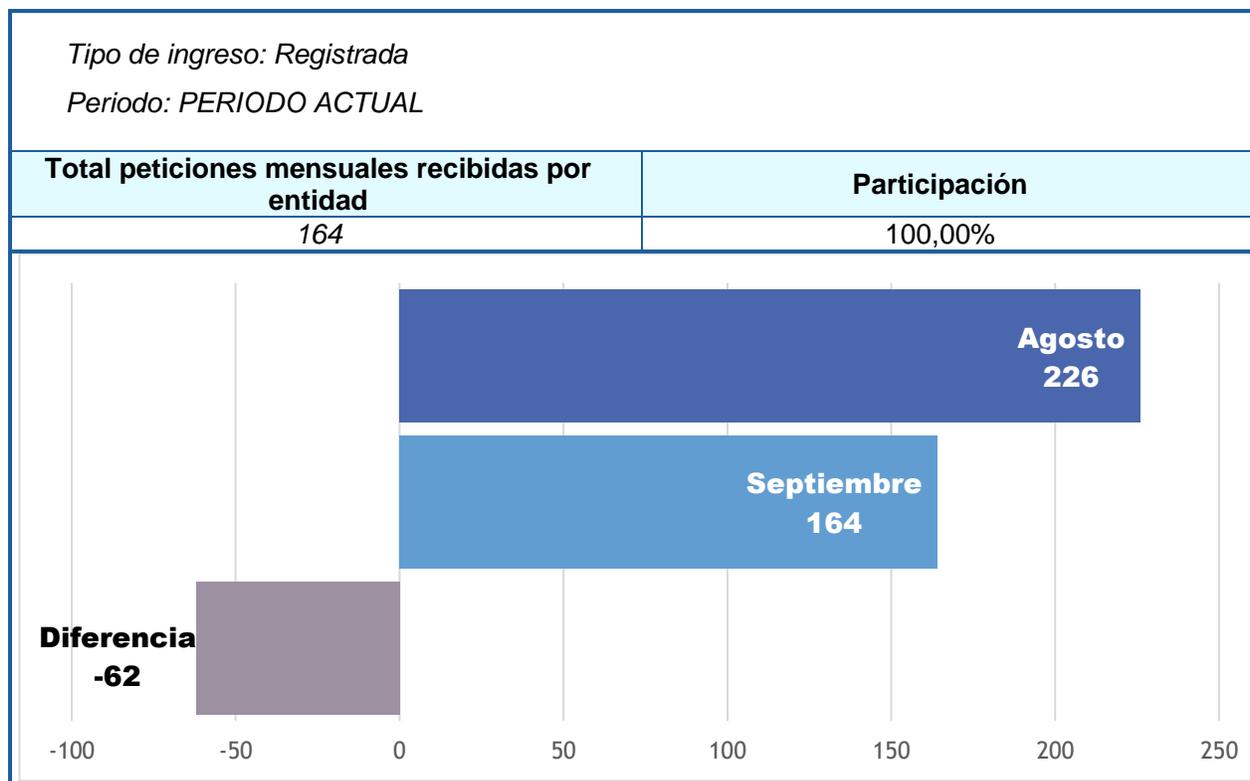
1. Acumulado de peticiones registradas

Esta sección es el principal indicador de cumplimiento al Decreto 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 septiembre de 2023 se registran 164 radicaciones en el reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te Escucha procesado por la Secretaría General radicaciones aplicando el filtro Tipo de ingreso: Registrada y Periodo Actual, lo que representa un decrecimiento del 27.43% en el número de radicaciones recibidas es decir 62 solicitudes menos respecto a las 226 registradas en el mes de agosto de 2023 como se puede observar en la siguiente gráfica:

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



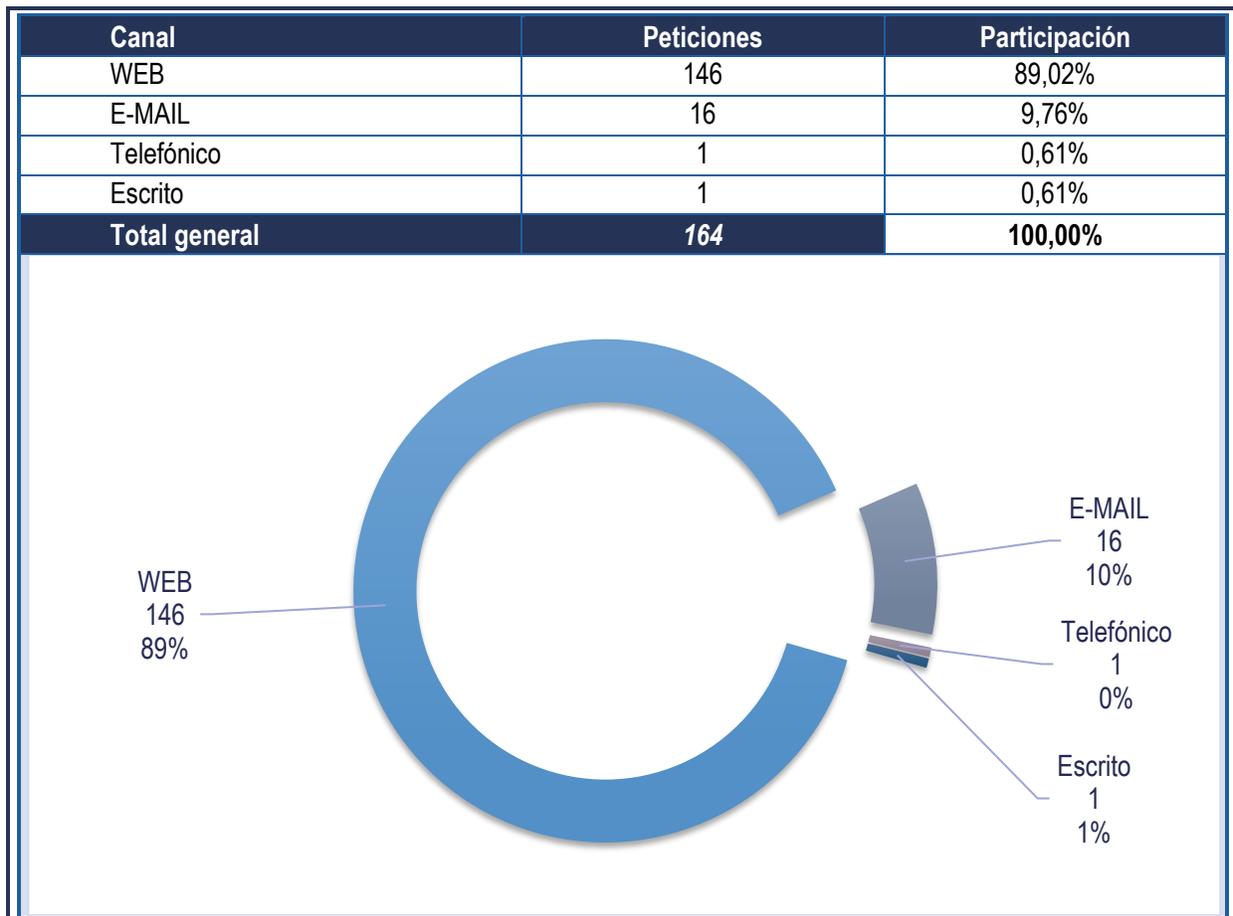
* Datos obtenidos del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co, 02 de Octubre de 2023

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 septiembre de 2023, 146 radicaciones ingresaron por el canal Web que representan el 89.02% del total del mes, mientras que por el canal E-mail se recibieron 16 radicaciones que representaron el 9.76%, por el canal telefónico y por el canal escrito ingreso una petición que representa el 0.61% cada uno, 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 – septiembre de 2023

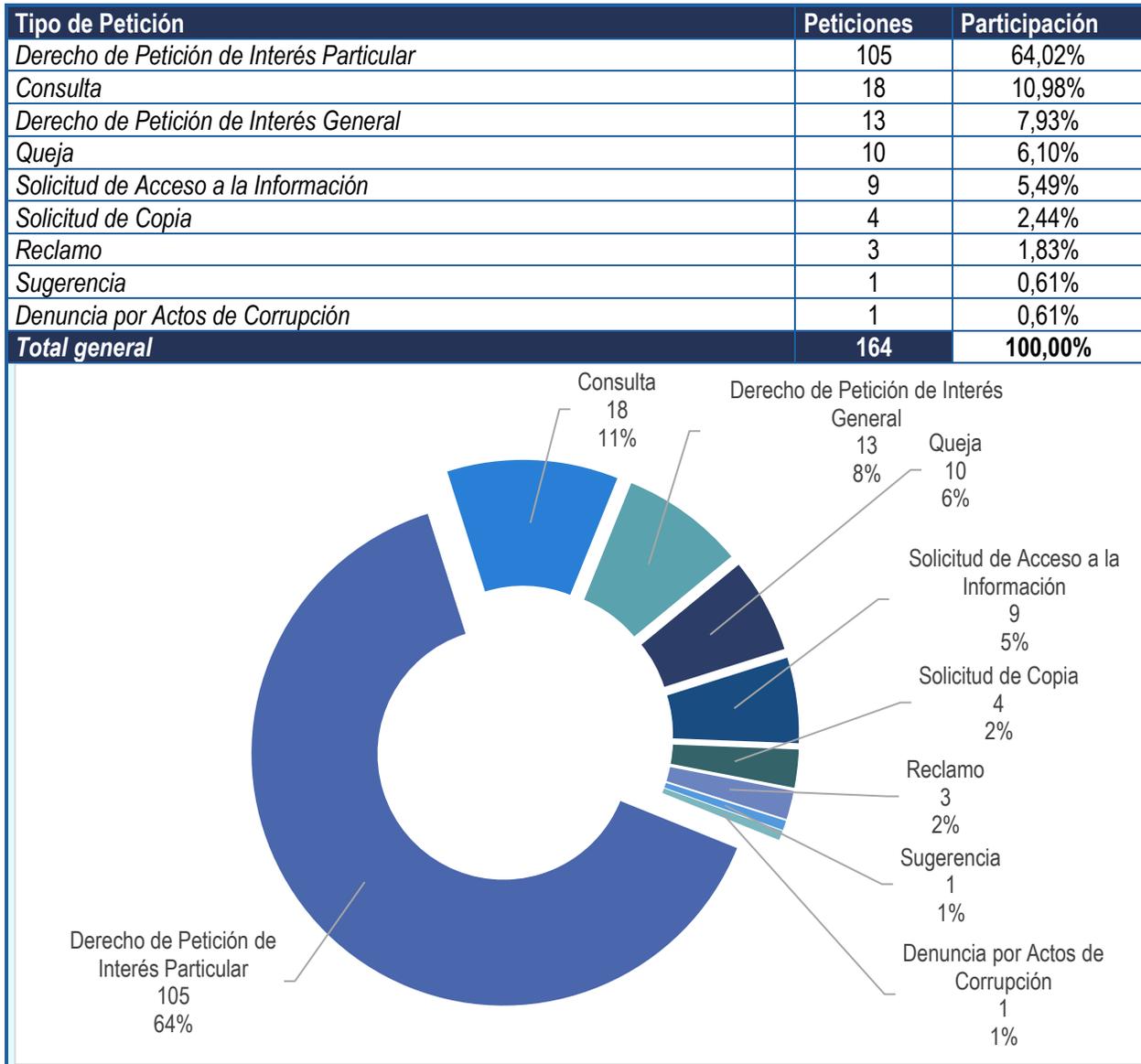


* Datos obtenidos del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co, 02 de Octubre de 2023

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 septiembre de 2023 encontramos que el 64.02% del total de radicaciones son peticiones de interés particular, es decir 105 radicaciones, manteniéndose la tendencia de los meses anteriores.

Grafica 3. Tipología de las radicaciones



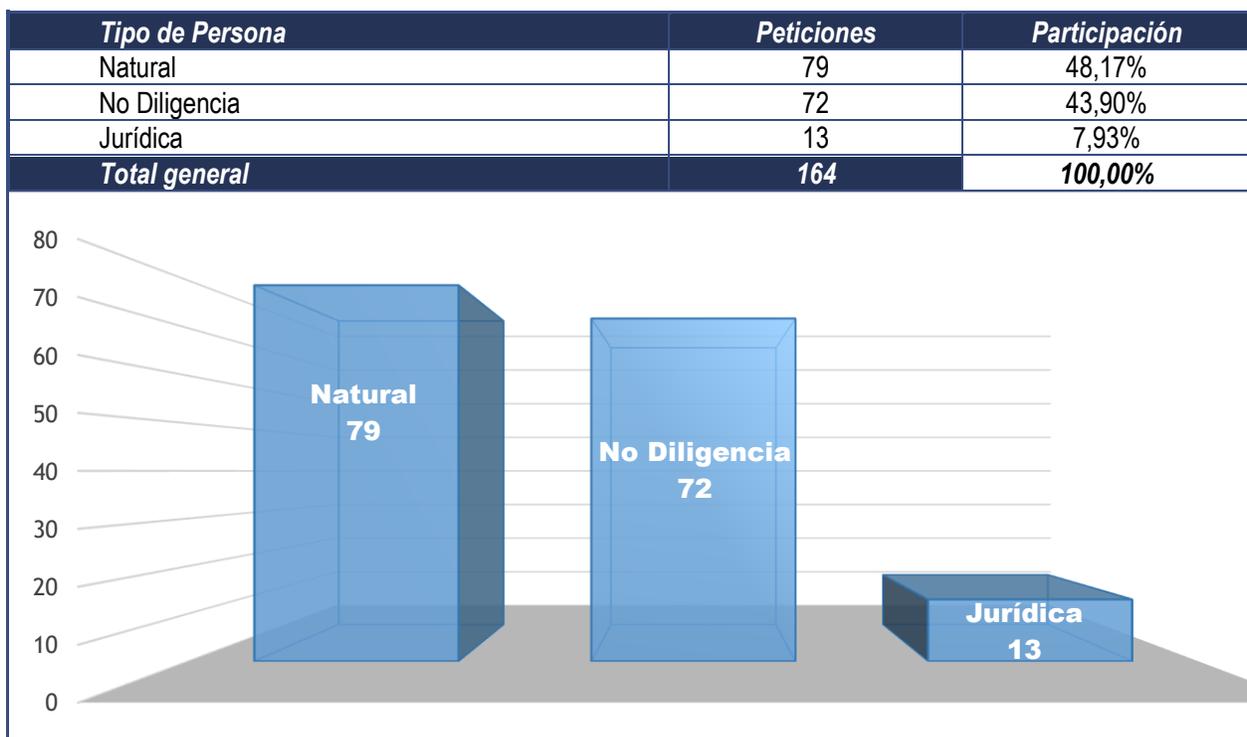
* Datos obtenidos del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, avisoinformativo_sdqs@alcaldíabogota.gov.co, 02 de Octubre de 2023

En la **Grafica 3** se puede observar el detalle de las tipologías de las radicaciones, por la tipología *Consulta* se presentaron 18 radicaciones que corresponden al 10.98% del total de las solicitudes del mes, por la tipología *Derechos de Petición de Interés General* ingresaron 13 peticiones que representan el 7.93% del total, por las tipología *Queja* ingresaron 10 radicaciones es decir el 6.1% del mes, por la tipología *Solicitud de Acceso a la Información* se registraron 9 solicitudes que corresponden al 5.49% del periodo, se presentaron 4 *solicitudes de copia* que corresponden al 2.44%, 3 radicaciones correspondieron a reclamos y se presentó una *Sugerencia* y una *Denuncia por Actos de Corrupción* que corresponden al 0.61% cada una del total de radicados del mes de septiembre.

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 septiembre de 2023, 79 corresponden a personas naturales es decir el 48.17% del total, 13 radicaciones corresponden a personas Jurídicas es decir el 7.93% del mes y 79 ciudadanos no registraron en el diligenciamiento de su solicitud, la información referente al tipo de peticionario que corresponde a una participación del 48.17% del mes de septiembre, en la siguiente tabla podemos observar este comportamiento.

Tabla No. 2. Participación por tipo de requirente



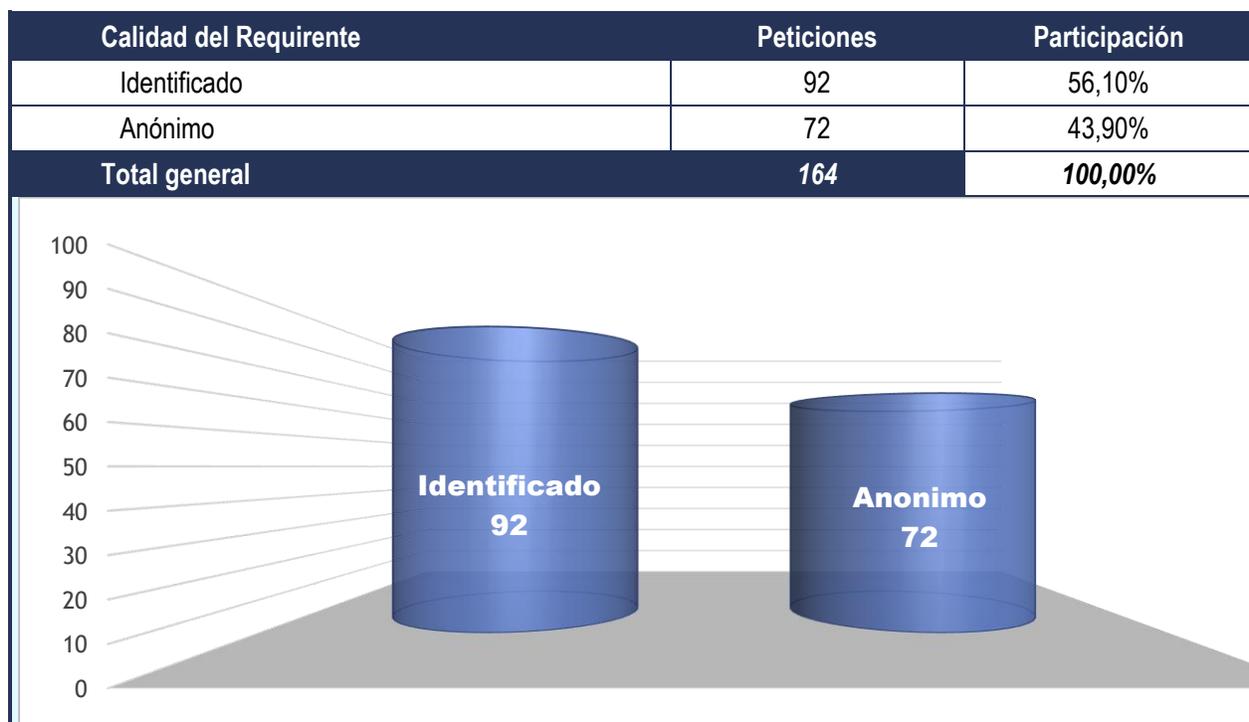
* Datos obtenidos del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co, 02 de octubre de 2023

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 164 solicitudes recibidas en el mes de septiembre de 2023, en el 56.1% se puede identificar la calidad del requirente es decir en 92 solicitudes y en el 43.9% restante no se identifica la calidad del requirente.

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, 02 de octubre 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 septiembre de 2023 el 51.22% de las peticiones corresponde a ciudadanos que no registraron en el diligenciamiento de su solicitud la información correspondiente a la localidad donde se originaron los hechos de la petición.

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111

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



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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Las localidades con mayor número de radicaciones para el mes de septiembre son Suba con 11 solicitudes que corresponde a una participación en el periodo del 6.71%, en segundo lugar se ubica la localidad de Usaquén con el 4.88% del mes es decir 8 radicaciones, en tercer lugar se encuentran las localidades de Bosa, Kennedy y Engativá con 7 solicitudes que corresponden al 4.27% cada una, en cuarto lugar se ubica la localidad de Ciudad Bolívar con 6 solicitudes y una participación del 3.66% en quinto lugar se ubican las localidades de Puente Aranda y Tunjuelito con 5 radicaciones cada una que representan el 3.05% del total del mes.

El sexto lugar, lo comparten las localidades de San Cristóbal y Fontibón con una participación del 2.44% es decir 4 radicaciones cada una, en el séptimo lugar se ubican las localidades de Rafael Uribe Uribe, Antonio Nariño, Teusaquillo y Chapinero con 2 radicaciones cada una que representa el 1.22% de total y finalmente en octavo lugar se ubican las localidades de Usme y Santa Fe con una radicación cada una que equivale al 0.61% del total del mes de septiembre, el comportamiento anteriormente descrito se puede observar en la siguiente tabla:

Tabla No. 4. Participación por localidad de los requerimientos registrados durante el período

Localidad de los Hechos	Peticiones	Participación
No Diligencia	84	51,22%
11 - SUBA	11	6,71%
01 - USAQUEN	8	4,88%
07 - BOSA	7	4,27%
08 - KENNEDY	7	4,27%
10 - ENGATIVA	7	4,27%
19 - CIUDAD BOLIVAR	6	3,66%
16 - PUENTE ARANDA	5	3,05%
06 - TUNJUELITO	5	3,05%
04 - SAN CRISTOBAL	4	2,44%
09 - FONTIBON	4	2,44%
12 - BARRIOS UNIDOS	3	1,83%
14 - LOS MARTIRES	3	1,83%
18 - RAFAEL URIBE URIBE	2	1,22%
15 - ANTONIO NARINO	2	1,22%
02 - CHAPINERO	2	1,22%
13 - TEUSAQUILLO	2	1,22%
05 - USME	1	0,61%
03 - SANTA FE	1	0,61%
Total general	164	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, 02 de octubre 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



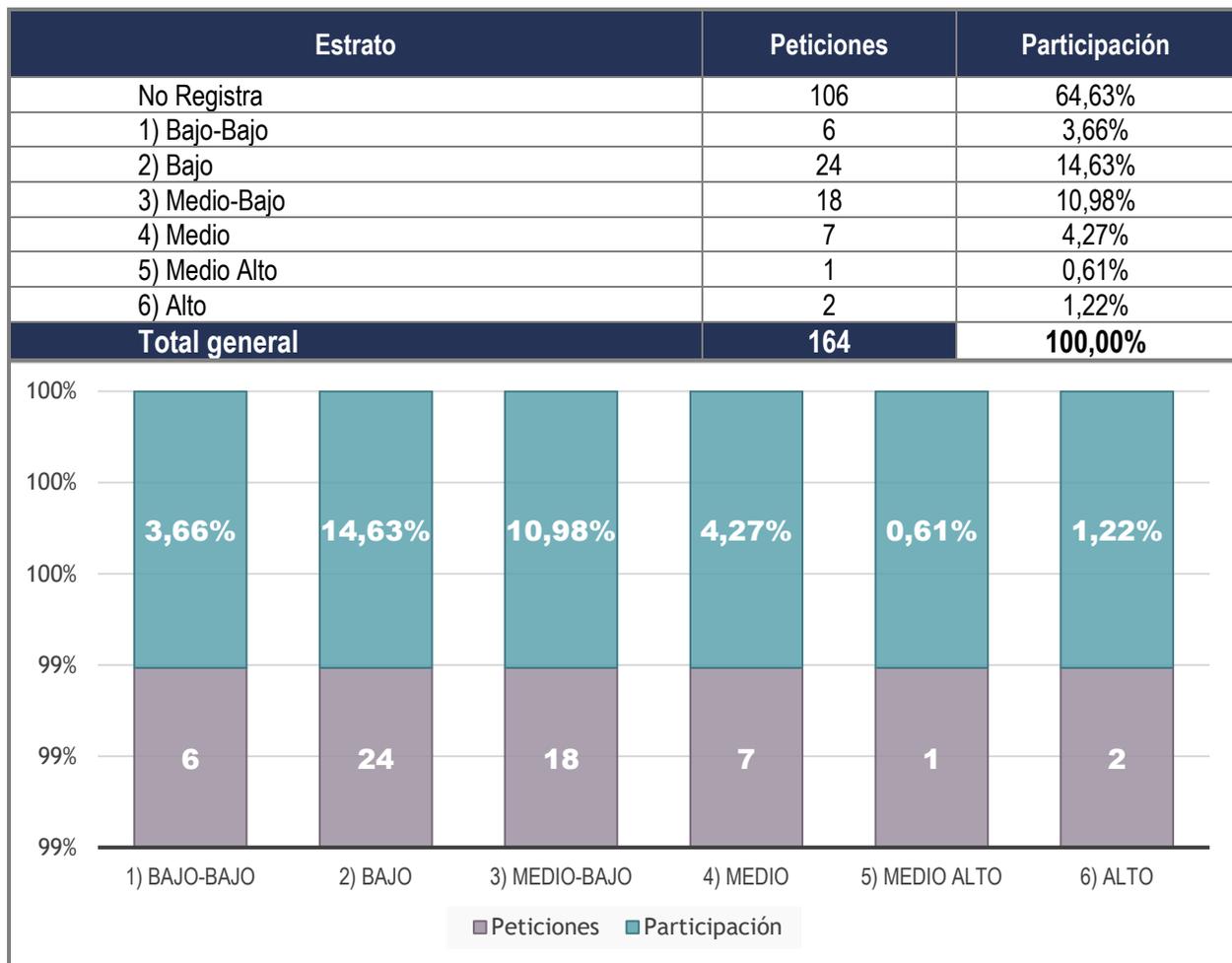
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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 septiembre de 2023 se encuentra que el 64.63% de la ciudadanía no registro la información correspondiente al estrato es decir 106 ciudadanos, el estrato 1 participa con el 3.66% del total del mes con 6 solicitudes, el estrato 2 registra 24 radicaciones que corresponde al 14.63% siendo el estrato que mayor número de peticiones registra para el mes de septiembre, el estrato 3 participa con el 10.98% es decir 18 radicaciones, el estrato 4 presenta 7 radiaciones que equivalen al 4.27% del total, el estrato 5 registra una radicación que corresponde al 0.61% y el estrato 6 registra dos solicitudes que equivalen al 1.22% de las radicaciones del mes, el comportamiento anteriormente descrito puede detallarse en la siguiente tabla:

Tabla No. 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, 02 de octubre de 2023

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111

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



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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

8. Peticiones cerradas con respuesta definitiva en el periodo

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

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

Analizando el comportamiento de las de peticiones cerradas con respuesta definitiva en el mes de septiembre, se observa que BS.IMG. Servicio al Ciudadano participa con el 69.31% del total del mes con 92 solicitudes para el periodo actual y 328 para el periodo anterior para un total de 420 radicaciones, la Subsecretaria de Información cuenta con 119 Peticiones cerradas con respuesta definitiva que equivalen al 19.64%, de las cuales 64 pertenecen al periodo actual y 55 al periodo anterior.

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

Dependencia	Periodo Actual	Periodo Anterior	Total General	
			Cantidad	%.
BS.IMG. Servicio al Ciudadano	92	328	420	69,31%
2300 Subsecretaria de Información	64	55	119	19,64%
26701 Atención Dirección Servicio a la Ciudadanía	39	5	44	7,26%
2003 Oficina de Control Disciplinario Interno	0	6	6	0,99%
2113 Subdirección de Planeamiento Local del Sur Occidente	0	3	3	0,50%
2250 Dirección de Diversidad Sexual Poblaciones y Géneros	1	1	2	0,33%
2112 Subdirección de Planeamiento Local del Sur Oriente	0	2	2	0,33%
2116 Subdirección de Planeamiento Local del Norte	2	0	2	0,33%
2100 Subsecretaria de Planeación Territorial	0	2	2	0,33%
2117 Subdirección de Planeamiento Rural Sostenible	0	2	2	0,33%
2114 Subdirección de Planeamiento Local del Occidente	2	0	2	0,33%
2110 Dirección de Planeamiento Local	1	0	1	0,17%
2111 Subdirección de Planeamiento Local del Centro Ampliado	1	0	1	0,17%
Total general	202	404	606	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, 02 de octubre 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.

La dependencia Atención Dirección Servicio a la Ciudadanía registra 44 radicaciones que equivalen al 7.26% del mes de las cuales 39 pertenece al periodo actual y 5 al anterior, La *Oficina de Control Disciplinario Interno* participa con el 0.99% es decir 6 solicitudes que se registran en el periodo anterior, la *Subdirección de Planeamiento Local del Sur Occidente* registra 3 radicados en el periodo anterior que equivalen al 0.5% del mes, las demás dependencias participan con menos del 0.5% del mes y su comportamiento se puede detallar en la **Tabla No. 6**.

9. Subtemas más reiterados

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

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

En la **Tabla No. 7** se encuentra el detalle de las 606 peticiones Solucionadas - Por respuesta definitiva en el mes de septiembre de las cuales el 62.54% corresponde al tema Urbanismo – Vivienda es decir 379 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 46.04% es decir 279 radicaciones, en segundo lugar se ubica el subtema *Uso de Suelo* por el cual se presentaron 22 radicaciones en el mes de septiembre que corresponden al 3.63% del total y en el tercer lugar se encuentra el subtema *Normatividad urbanística, riesgo planes parciales y/o maestros ambiente y ruralidad, plusvalía, patrimonio legalización, espacio público* con 18 peticiones que corresponden al 2.97% del total del periodo.

Por el tema Asistencia Social se recibieron 224 radicaciones que representaron el 36.96% de las solicitudes Solucionadas - Por respuesta definitiva del mes, el subtema *Sisbén - tramites y/o servicios* represento el 18.65% del total del mes con 113 solicitudes y por el subtema *Bogotá solidaria en casa - base de datos maestra de posibles beneficiarios* se registraron 111 radicaciones que correspondió al 18.32% del total de radicaciones del mes.

Respecto a este subtema la Alcaldía Mayor de Bogotá frente a las necesidades de informar a la ciudadanía y especialmente a los beneficiarios sobre las ayudas económicas ofrecidas, se le asignó a la Secretaría Distrital de Planeación la actividad de consolidar la base de datos maestra del canal de transferencias monetarias del Sistema Distrital Bogotá Solidaria, insumo necesario para consolidar respuestas relacionadas con:

- *Potenciales beneficiarios del canal de transferencias monetarias del Sistema.*
- *Datos de transferencias monetarias asignadas.*
- *Requerimientos de población que desee acceder al canal de transferencias monetarias.*

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.

Tema / Subtema	Peticiones	Participación
Urbanismo - Vivienda	379	62,54%
Tramites servicios o cumplimiento de normas	279	46,04%
Uso de suelo	22	3,63%
Normatividad urbanística, riesgo planes parciales y/o maestros ambiente y ruralidad, plusvalía, patrimonio legalización, espacio publico	18	2,97%
Documentos, planos, archivo, tramites o servicios	11	1,82%
Inconformidad con prestación de servicios	10	1,65%
Viales y de servicios públicos	7	1,16%
Citación a reunión u otros eventos	6	0,99%
Presunta actuación indebida de servidores o funcionarios	6	0,99%
Antenas de telecomunicaciones (licencias, normatividad o presunta infracción a la norma urbanística)	4	0,66%
Administración del recurso humano	4	0,66%
Traslado a entidades distritales	3	0,50%
POT Reglamentación, ejecución y evaluación del plan de ordenamiento territorial	3	0,50%
Bodegas de reciclaje - normatividad urbanística	2	0,33%
Procesos Contractuales	2	0,33%
Políticas públicas sectoriales y/o poblacionales (formulación seguimiento información)	1	0,17%
Petición no precisa - aclaración o ampliación	1	0,17%
Asistencia social	224	36,96%
Sisbén - tramites y/o servicios	113	18,65%
Bogotá solidaria en casa - base de datos maestra de posibles beneficiarios	111	18,32%
Sectores LGBTI	3	0,50%
Comunidad LGBTI	3	0,50%
Total general	606	100%

* 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, 02 de octubre de 2023

Por el Tema Sectores LGBTI con su subtema *Comunidad LGBTI* se registraron 3 radicciones que corresponden al 0.5% del total de peticiones Solucionadas - Por respuesta definitiva en el mes de septiembre.

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

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.

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 septiembre 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.

Tabla No. 8. Tiempo promedio de respuesta definitiva por tipología y dependencia

Dependencia	Consulta	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		4,50	13,67		3,00					8,83
2100 Subsecretaria de Planeación Territorial		9,00	15,00							12,00
2110 Dirección de Planeamiento Local			4,00							4,00
2111 Subdirección de Planeamiento Local del Centro Ampliado		6,00								6,00
2112 Subdirección de Planeamiento Local del Sur Oriente	33,00		14,00							23,50
2113 Subdirección de Planeamiento Local del Sur Occidente		9,00	10,50							10,00
2114 Subdirección de Planeamiento Local Del Occidente			11,50							11,50
2116 Subdirección De Planeamiento Local Del Norte			12,00							12,00
2117 Subdirección De Planeamiento Rural Sostenible			24,00							24,00
2250 Dirección De Diversidad Sexual Poblaciones Y Géneros		7,00				14,00				10,50
2300 Subsecretaria De Información	11,40	7,33	9,42		9,00	11,50	6,75			9,39

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111

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



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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Dependencia	Consulta	Derecho de Petición de Interés General	Derecho de Petición de Interés Particular	Felicitación	Queja	Reclamo	Solicitud De Acceso A La Información	Solicitud De Copia	Sugerencia	Total General
26701 Atención Dirección Servicio A La Ciudadanía	1,00	1,00	2,47			1,00	2,00	1,00		2,16
BS.IMG. Servicio Al Ciudadano	27,58	17,13	17,39	16,50	15,14	18,40	14,67	12,29	26,00	17,39
Total General	20,19	14,98	14,38	16,50	14,35	14,44	11,50	8,90	26,00	14,51

* 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, 02 de octubre de 2023

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

- *Consulta:* 20 Días Promedio.
- *Derecho de Petición de Interés General:* 14 Días Promedio.
- *Derecho de Petición de Interés Particular:* 14 Días Promedio.
- *Felicitación:* 16 Días Promedio
- *Queja:* 14 Días Promedio
- *Reclamo:* 14 Días Promedio
- *Solicitud de Acceso a la Información:* 11 Días Promedio.
- *Solicitud de Copia:* 8 Días Promedio
- *Sugerencia:* 26 Días Promedio
- *Total General:* El promedio de atención de los trámites para el mes de septiembre fue de 14 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 septiembre, se puede observar que la *Secretaría de Gobierno* se ubica en primer lugar con 32 radicaciones que representan el 17.98% de las solicitudes trasladadas en el periodo de estudio.

La *Secretaría de Integración Social* se ubica en el segundo lugar con 23 traslados que representaron el 12.92% del total, en tercer lugar se ubica la *Defensoría del Espacio Público* a la cual se trasladaron 22 solicitudes que equivalen al 12.36%, Catastro se ubica en cuarto lugar con 14 radicaciones trasladadas que corresponden al 7.87%.

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 quinto lugar se ubican la *Secretaría de Salud*, la *Secretaría de Seguridad* y la *Personería de Bogotá* con 10 radicaciones cada una que equivalen al 5.62% del periodo, las demás entidades participan con menos del 5% del total de Peticiones Trasladas Únicas del mes y su comportamiento se puede detallar en la siguiente tabla:

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

Entidad que Recibe	Peticiones	Participación
Secretaría de Gobierno	32	17,98%
Secretaría de Integración Social	23	12,92%
Defensoría del Espacio Público	22	12,36%
Catastro	14	7,87%
Secretaría de Salud	10	5,62%
Secretaría de Seguridad	10	5,62%
Personería de Bogotá	10	5,62%
Secretaría de Ambiente	8	4,49%
IDU	6	3,37%
Secretaría de Desarrollo Económico	6	3,37%
Secretaría de la Mujer	4	2,25%
Secretaría del Hábitat	3	1,69%
UAESP	3	1,69%
Secretaría Movilidad	3	1,69%
Secretaría de Hacienda	3	1,69%
IDPAC	3	1,69%
IDRD	3	1,69%
Acueducto - EAAB-ESP	2	1,12%
Veeduría Distrital	2	1,12%
Entidad Nacional	2	1,12%
Secretaría de Educación	2	1,12%
Secretaría General	1	0,56%
UMV - Unidad de Mantenimiento Vial	1	0,56%
CVP - Caja de la Vivienda Popular	1	0,56%
JBB - Jardín Botánico	1	0,56%
Capital Salud EPS	1	0,56%
Subred Norte	1	0,56%
Transmilenio	1	0,56%
Total general	178	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, 02 de octubre de 2023

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111

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



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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

13. Recibidas por traslado

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

En la **Tabla No. 10** se observa que solo dos dependencias recibieron traslados en el mes de septiembre, la dependencia Atención Dirección Servicio a la Ciudadanía que recibió 508 solicitudes que equivalen al 99.41% del total y la Oficina de Control Disciplinario Interno que recibió 3 solicitudes que equivalen al 0.59% del total del mes.

Tabla No. 10. Recibidas por traslado

Dependencia	Peticiones	Participación
26701 Atención Dirección Servicio a la Ciudadanía	508	99,41%
2003 Oficina de Control Disciplinario Interno	3	0,59%
Total general	511	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, 02 de octubre de 2023

14. Seguimiento a Pendientes

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

En la **Tabla No. 11** del presente informe se observa que el 54.05% de las peticiones corresponden a la *BS.IMG. Servicio al Ciudadano* es decir 180 peticiones, la dependencia *Atención Dirección Servicio a la Ciudadanía* participa con el 29.13% es decir 97 solicitudes, la *Subsecretaría de Información* registra el 13.81% de las solicitudes es decir 46 radicaciones, la *Subdirección de Planeamiento Local del Sur Oriente* registra 3 solicitudes que equivalen al 0.9% del total, *Oficina de Control Disciplinario Interno* participa con el 0.6% del total de peticiones pendientes del periodo es decir 2 peticiones, las dependencias de *Subdirección de Planeamiento Rural Sostenible*, *Subdirección de Planeamiento Local Del Occidente*, *Subdirección de Planeamiento Local Del Norte*, *Subdirección de Planeamiento Local Del Sur Occidente* y la *Dirección de Planeamiento Local* participan con una radicación cada una que corresponde al 0.3%, este comportamiento se puede detallar en la siguiente tabla:

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111

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



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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Tabla No. 11. Seguimiento a Pendientes

Dependencia	Peticiones	Participación
BS.IMG. Servicio al Ciudadano	180	54,05%
26701 Atención Dirección Servicio a la Ciudadanía	97	29,13%
2300 Subsecretaría de Información	46	13,81%
2112 Subdirección de Planeamiento Local del Sur Oriente	3	0,90%
2003 Oficina de Control Disciplinario Interno	2	0,60%
2117 Subdirección de Planeamiento Rural Sostenible	1	0,30%
2114 Subdirección de Planeamiento Local Del Occidente	1	0,30%
2116 Subdirección de Planeamiento Local Del Norte	1	0,30%
2113 Subdirección de Planeamiento Local Del Sur Occidente	1	0,30%
2110 Dirección de Planeamiento Local	1	0,30%
Total general	333	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, 02 de octubre de 2023

15. Oportunidad

Respecto a la oportunidad de las radicaciones, encontramos que el 57.32% de los radicados se encuentran pendientes es decir 94 solicitudes, mientras que 70 radicaciones se encuentran gestionadas que equivalen al 42.68% del total de radicaciones de mes de septiembre.

Observando la oportunidad de los requerimientos por tipo de petición se puede encontrar que la tipología Derecho de petición de interés particular que es la que mayor cantidad de radicaciones registro en el mes con una participación del 64.02% es decir 105 solicitudes, de las cuales 48 están gestionadas es decir el 45.71% y 57 se encuentran pendientes que corresponde al 54.29%.

La tipología Consulta que registra 18 radicaciones que representaron el 10.98% del total de las solicitudes del mes, 14 se encuentran pendientes es decir el 77.78% y el 22.22% se encuentran gestionadas es decir 4 peticiones, por la tipología *Derechos de Petición de Interés General* ingresaron 13 peticiones que corresponden al 7.93% del total de las cuales 8 se encuentran pendientes es decir el 61.54% y 5 se encuentran gestionadas es decir el 38.46%, este comportamiento se puede detallar en la Tabla No. 12.

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



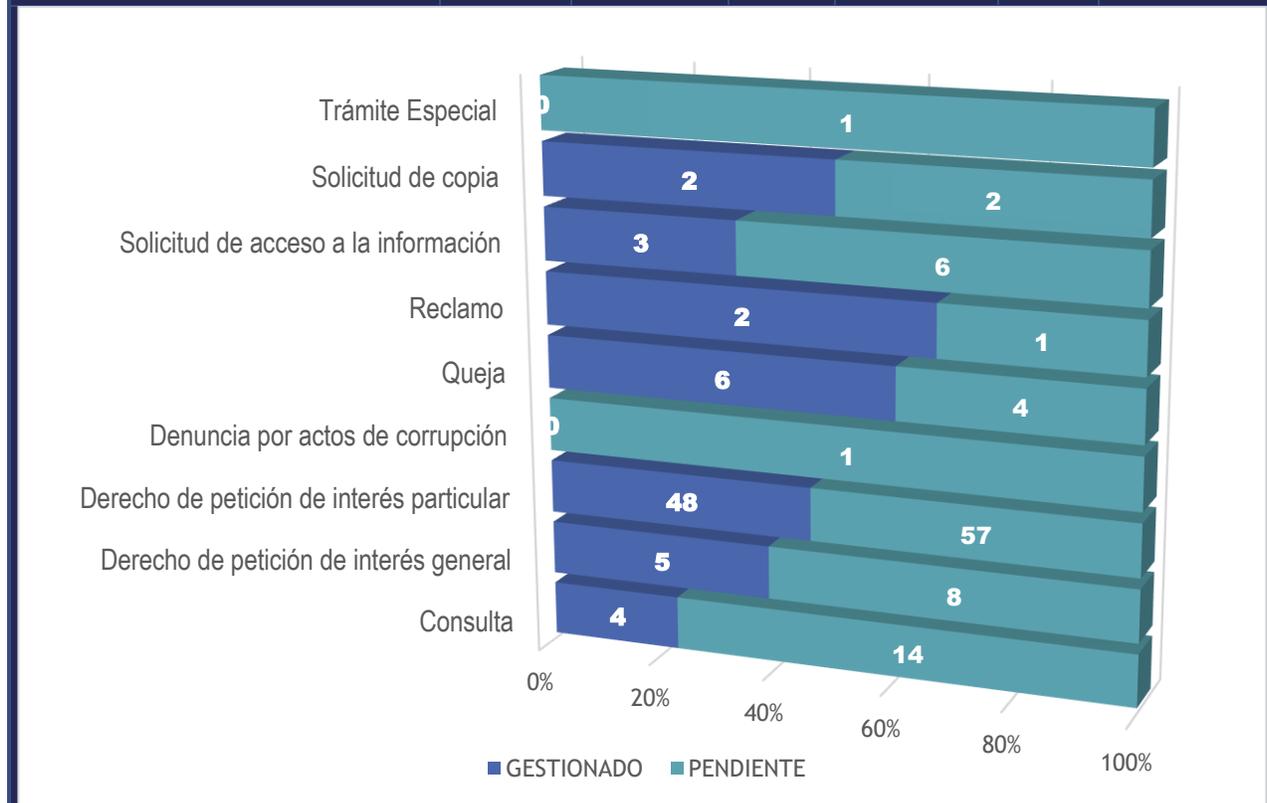
Original que fue generado digitalmente
 Del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley



ALCALDÍA MAYOR
 DE BOGOTÁ D.C.

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

Tipo de Petición	GESTIONADO		PENDIENTE		Total general	
	No.	%	No.	%	No.	Participación
Consulta	4	22,22%	14	77,78%	18	10,98%
Derecho de petición de interés general	5	38,46%	8	61,54%	13	7,93%
Derecho de petición de interés particular	48	45,71%	57	54,29%	105	64,02%
Denuncia por actos de corrupción	0	0,00%	1	100,00%	1	0,61%
Queja	6	60,00%	4	40,00%	10	6,10%
Reclamo	2	66,67%	1	33,33%	3	1,83%
Solicitud de acceso a la información	3	33,33%	6	66,67%	9	5,49%
Solicitud de copia	2	50,00%	2	50,00%	4	2,44%
Trámite Especial	0	0,00%	1	0,00%	1	0,61%
Total general	70	42.68%	94	57.32%	164	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, 02 de octubre de 2023

Con el propósito de fortalecer institucionalmente la entidad, la Secretaría de Planeación Distrital a partir del mes de septiembre coloca en funcionamiento la herramienta denominada interoperabilidad, esta herramienta permite la integración funcional de la herramienta Bogotá te escucha y 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, donde no migran en su totalidad las peticiones al SIPA, por lo que 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 Secretaría 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 una disminución en el número de radicaciones recibidas del 27.43% respecto a las cifras registradas en el mes de agosto de 2023, pasando de 226 a 164 radicaciones en el mes de septiembre de 2023.
- En el mes de septiembre de 2023, 146 radicaciones ingresaron por el canal Web que representan el 89.02% del total del mes, mientras que por el canal E-mail se recibieron 16 radicaciones que representaron el 9.76%, por el canal telefónico ingreso 1 petición que representa el 0.61% del mes de septiembre al igual que por el canal escrito, no se registran ingresos de peticiones por los demás canales en el periodo.
- Las localidades con mayor número de radicaciones para el mes de septiembre son Suba con 11 solicitudes que corresponde a una participación en el periodo del 6.71%, en segundo lugar se ubica la localidad de Usaquén con el 4.88% del mes es decir 8 radicaciones, en tercer lugar se encuentran las localidades de Bosa, Kennedy y Engativá con 7 solicitudes que corresponden al 4.27% cada una, en cuarto lugar se ubica la localidad de Ciudad Bolívar con 6 solicitudes y una participación del 3.66% en quinto lugar se ubican las localidades de Puente Aranda y Tunjuelito con 5 radicaciones cada una que representan el 3.05% del total del mes.
- Analizando el número de radicaciones por el estrato el peticionario se observa que el estrato 1 participa con el 3.66% del total del mes es decir 6 radicaciones, el estrato 2 registra 24 radicaciones que corresponde al 14.63% del total de radicaciones siendo el estrato que mayor número de peticiones registra para el mes de septiembre, el estrato 3 participa con el 10.98% es decir 18 radicaciones, el estrato 4 presenta 7 radiaciones que equivalen al 4.27% del total, el estrato 5 registra una radicación que corresponde al 0.61% y el estrato 6 registra dos solicitudes que equivalen al 1.22% de las radicaciones del mes

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111

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



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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

- Respecto a la Tipología de las Radicaciones encontramos el 64.02% del total de radicaciones son peticiones de interés particular, es decir 105 radicaciones, manteniéndose la tendencia de los meses anteriores, por la tipología Consulta se presentaron 18 radicaciones que representaron el 10.98% del total de las solicitudes del mes, por la tipología Derechos de Petición de Interés General ingresaron 13 peticiones que corresponden al 7.93% del total, por las tipología Queja ingresaron 10 radicaciones que representan el 6.1% del mes, por la tipología Solicitud de Acceso a la Información se registraron 9 solicitudes que corresponden al 5.49% del periodo, se presentaron 4 solicitudes de copia que corresponden al 2.44%, 3 radicaciones correspondieron a reclamos y se presentaron una Sugerencia y una Denuncia por Actos de Corrupción que corresponden al 0.61% cada una del total de radicados del mes de septiembre.
- El subtema Tramites servicios o cumplimiento de normas se encuentra nuevamente como el que mayor número de peticiones registra con 279 que representan el 46.04% del total de peticiones de mes de septiembre, en el mes de agosto este subtema registro el 30.62% de las radiaciones con 173 solicitudes, es decir se presentó un aumento en la cantidad de solicitudes por este subtema del 61.27%, el segundo tema en relevancia del periodo es el de SISBEN-tramites y/o servicios con el 18.65% en el mes de agosto este subtema registro una participación del 24.78% es decir se presenta un decrecimiento del 19.29% en la cantidad de radicaciones registradas en este subtema.
- Respecto a los radicados trasladados por no competencia registrados en el mes de septiembre, se puede observar que la Secretaria de Gobierno se ubica en primer lugar con 32 radicaciones que representan el 17.98% de las solicitudes trasladadas en el periodo de estudio, La Secretaria de Integración Social se ubica en el segundo lugar con 23 traslados que representaron el 12.92% del total, en tercer lugar se ubica la Defensoría del Espacio Público a la cual se trasladaron 22 solicitudes que equivalen al 12.36%, Catastro se ubica en cuarto lugar con 14 radicaciones trasladadas que corresponden al 7.87% y en quinto lugar se ubican la Secretaria de Salud, la Secretaria de Seguridad y la Personería de Bogotá con 10 radicaciones cada una que equivalen al 5.62% del periodo, las demás entidades participan con menos del 5% del total de Peticiones Trasladas Únicas 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

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.