



SECRETARÍA DE
PLANEACIÓN



SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN -SDP-
Subsecretaría de Gestión Institucional
Dirección de Servicio a la Ciudadanía

Informe Estadístico Mensual de Solicitudes Presentadas ante la SDP

Período: Agosto 2024

Septiembre 2024

Tabla de contenido

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

Introducción

La Secretaría Distrital de Planeación, en adelante SDP, elabora el presente informe de peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias, dando cumplimiento a lo establecido en el numeral 3 del Artículo 3, del Decreto 371 de 2010¹; en este informe se puede observar el comportamiento de las peticiones registradas en el Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas –Bogotá te Escucha –BTE-, que es el instrumento de información diseñado e implementado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., como herramienta tecnológica para gestionar las peticiones que tengan origen ciudadano desde su presentación o registro, análisis, clasificación, direccionamiento, traslado y/o asignación para el trámite interno, respuesta y su finalización en el sistema; de igual manera permite realizar el seguimiento detallado de las mismas, además de ofrecer datos cuantitativos y cualitativos frente a la gestión realizada por la SDP.

La fuente del presente informe es el **Reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas emitido a través de Bogotá te Escucha – agosto 2024**, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co con fecha de generación de reporte el 01 de septiembre de 2024.

Los términos de atención de las peticiones en la herramienta Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas son los establecidos por la Ley 1755 del 2015 (regulación del derecho de petición), en el entendido de que las peticiones pueden ser presentadas directamente por el usuario o parte interesada, por un tercero en representación del titular, por un abogado o como grupo de interés y por una entidad (institución, organización o empresa) remitiendo traslado por competencia.

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

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

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

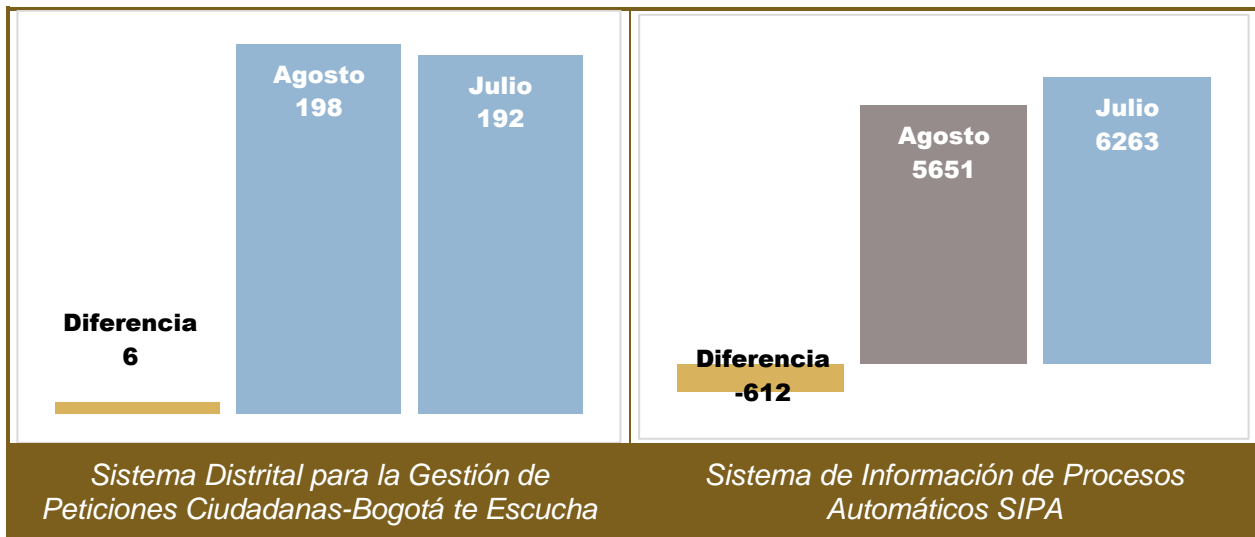
¹ Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital

1. Acumulado de peticiones registradas

Respecto a los datos del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas-Bogotá te Escucha, registrados en el reporte procesado por la Secretaría General correspondiente al mes de agosto al cual se le aplican los filtros Tipo de ingreso: Registrada y Periodo Actual, se encuentran 198 radicaciones para el mes de agosto, lo cual representa un crecimiento del 3.13%, es decir 6 radicaciones más que las 192 registradas en el mes de julio de 2024.

Esta plataforma requiere que la entidad tenga disponible un equipo para la gestión de las solicitudes, el cual se encarga de realizar las actividades requeridas y de registrar aquellas que sean competencia de la Secretaría Distrital de Planeación -SDP-, en el Sistema de Información de Procesos Automáticos SIPA, que es el sistema de información propio de la entidad, utilizado para la gestión interna documental y en el cual se registran todas las radicaciones que recibe la entidad y no solo las peticiones ciudadanas, si no también no ciudadanas, tramites y OPAS, las cifras registradas en este sistema incluyen las radicaciones que ingresan por Bogotá te Escucha, para el mes de agosto de 2024, en este sistema se registraron 5.651 radicaciones, lo que representa un decrecimiento del 9.77% respecto a las 6.263 radicaciones del mes de julio del presente año.

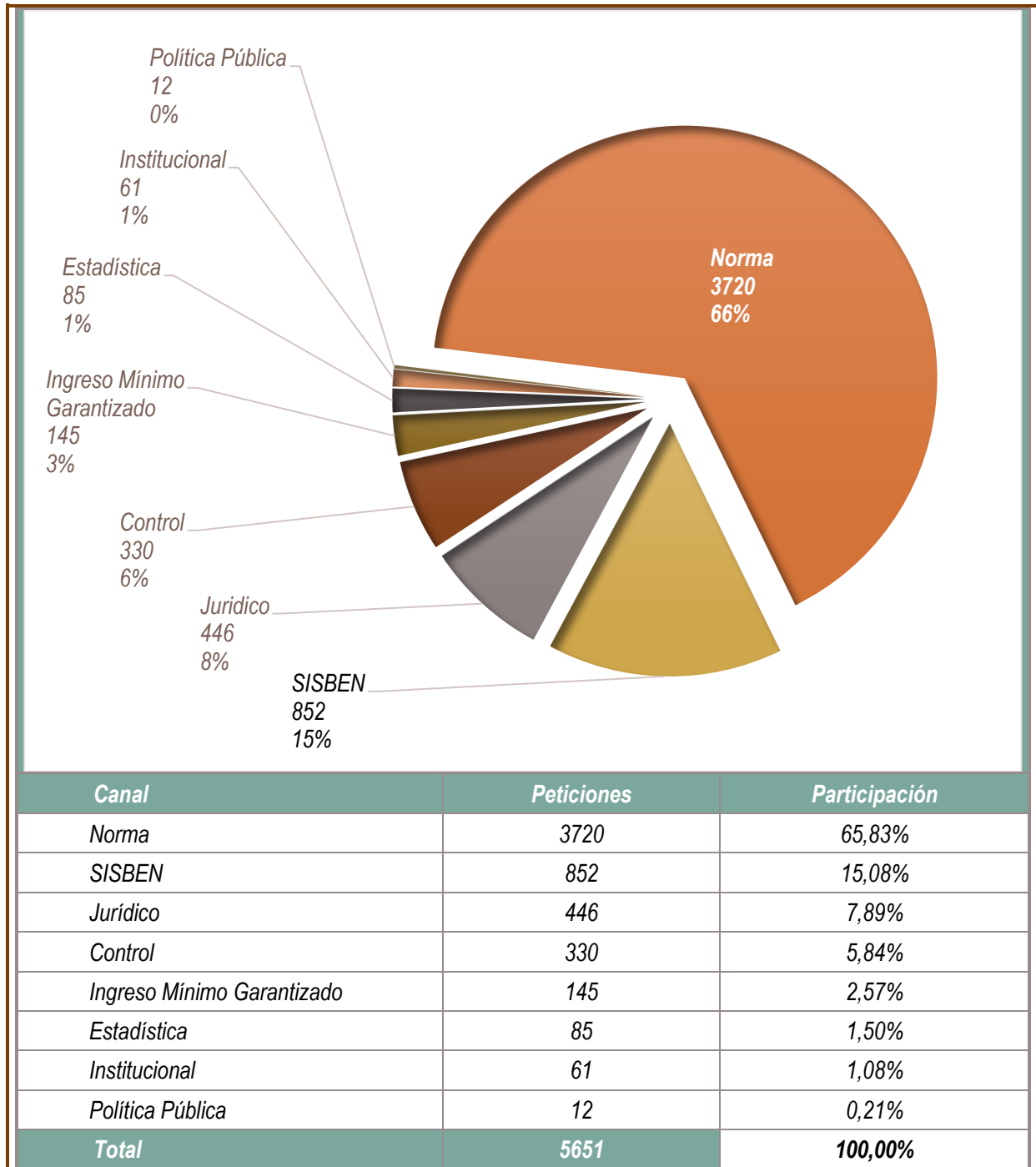
Gráfica No. 1. Total de peticiones registradas en Bogotá te escucha y en sistemas propios



* 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_sdq@alcaldiabogota.gov.co, 01 de septiembre de 2024

Analizados los temas más relevantes para el mes de agosto de 2024 en el Sistema de Información de Procesos Automáticos SIPA, por cantidad de radicaciones se ubica en primer lugar el de Norma, (Solicitudes de conceptos de uso de suelo, edificabilidad y certificaciones para subsidio de vivienda o riesgo, entre otras) con 3.720 radicaciones, seguido del tema SISBEN con 852 solicitudes, en tercer lugar se ubica el tema Jurídico (Gestión jurídica de la entidad, defensa, análisis de conceptos y revisión normativa) con 446 radicaciones, los demás temas participan con menos del 6% del total y su comportamiento se puede observar en la **Gráfica No. 2.**

Gráfica No. 2. Temas SIPA -Sistema de Información de Procesos Automáticos

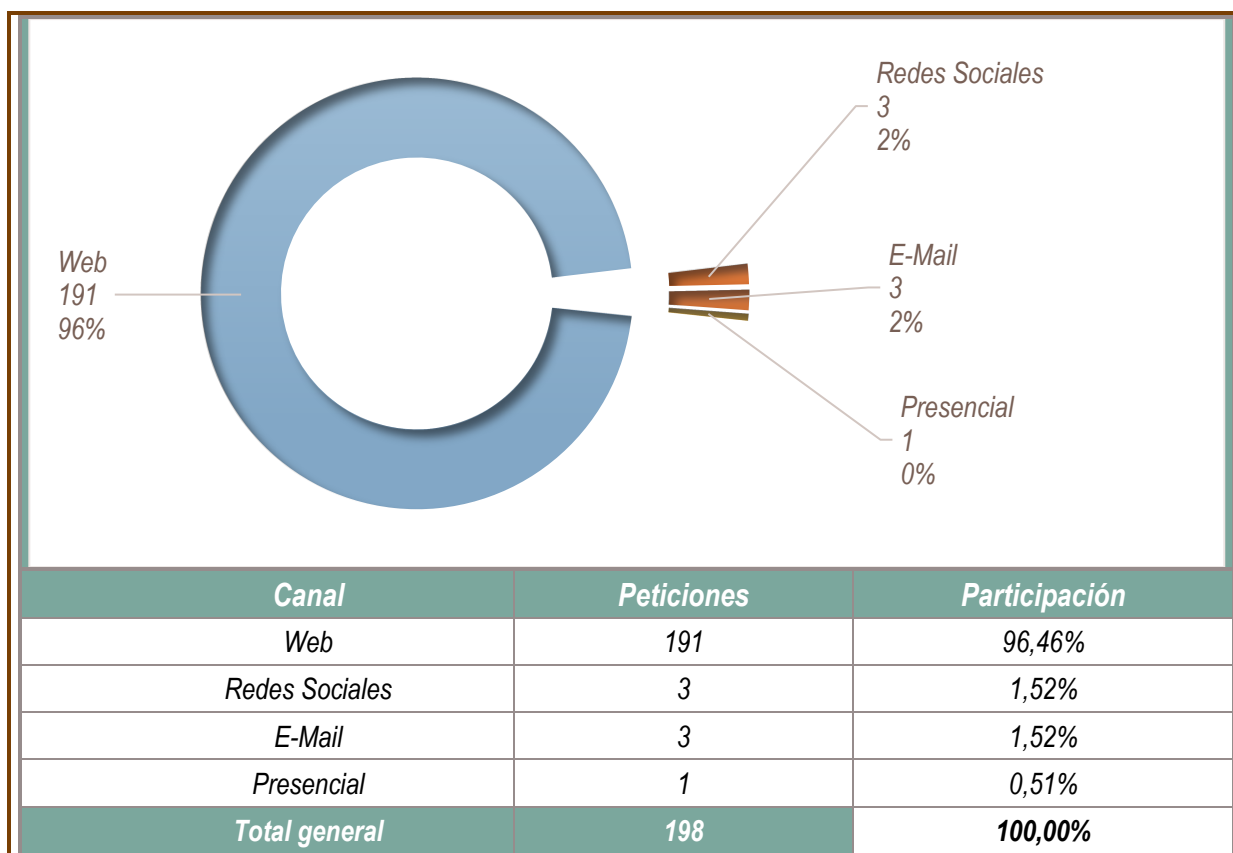


* Datos obtenidos del reporte SIPA -Sistema de Información de Procesos Automáticos "Seguimiento Peticiones Generales" con fecha de generación 01 de septiembre de 2024 – Clasificación y Procesamiento Dirección de Servicio a la Ciudadanía.

2. Canales de Interacción

La Secretaría Distrital de Planeación ha dispuesto diversos canales de comunicación que permiten a la ciudadanía presentar sus peticiones, para el mes de agosto de 2024, de las 198 registradas en el periodo actual en la plataforma BTE, 191 radicaciones ingresaron por el canal Web que representan el 96.46% del total del mes, mientras que por el canal E-mail y Redes sociales se recibieron 3 radicaciones cada uno que representaron el 1.52%, por el canal presencial, se recibió una radicación que representa el 0.51%, no se registran ingresos de peticiones por los demás canales, el comportamiento anteriormente descrito se puede detallar en la siguiente gráfica:

Gráfica No. 3. Canales de Interacción – Agosto 2024



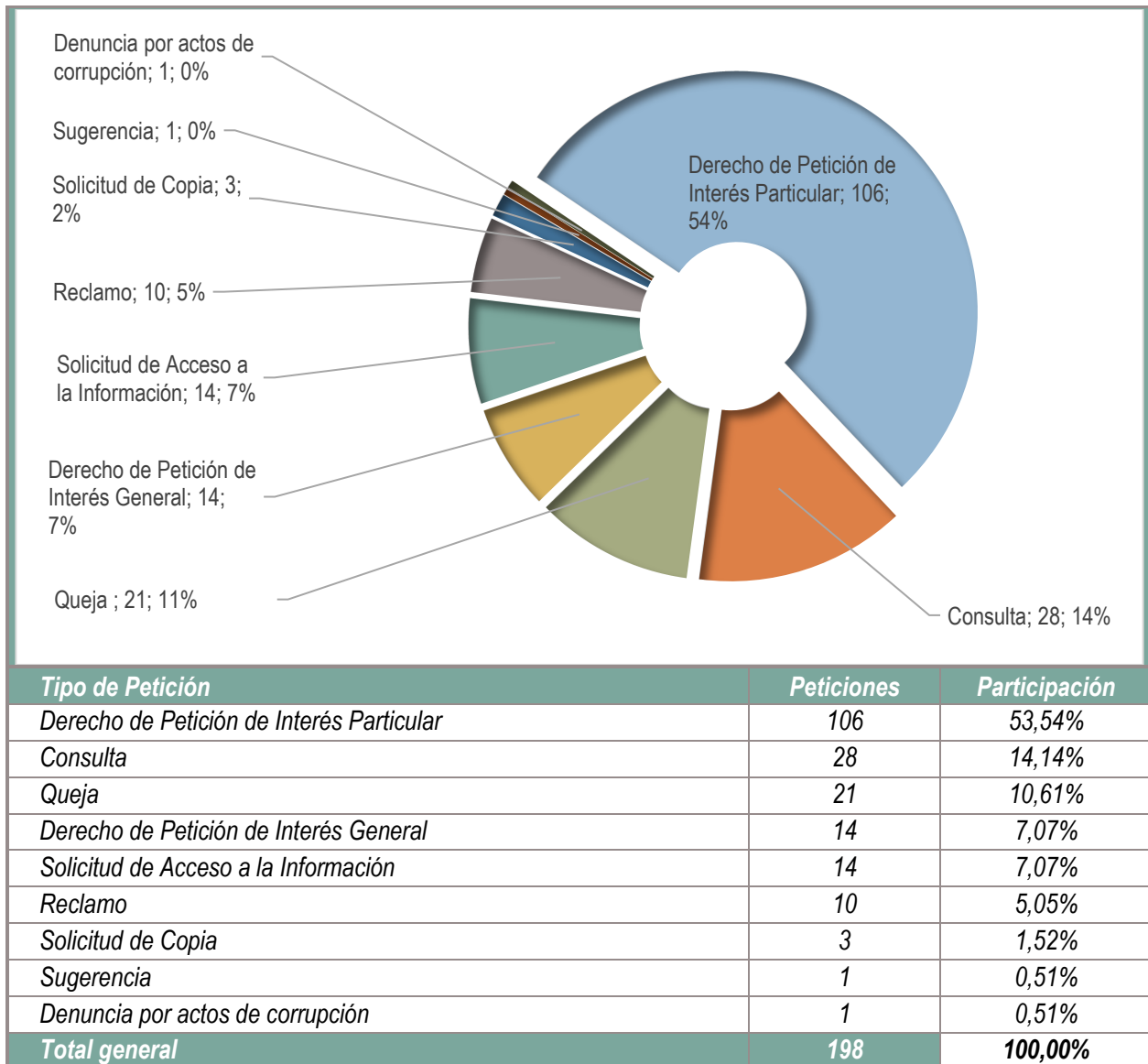
* Datos obtenidos del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co, 01 de septiembre de 2024

3. Tipología

En esta sección, se discrimina el total de peticiones registradas a través de BTE por la Secretaría Distrital de Planeación de acuerdo con la tipología, indicando así una primera caracterización del tipo de petición, no se presenta lo recibido por traslado de otras entidades, la gestión realizada con estas peticiones se reflejará en la sección traslados o respuestas.

En la **Gráfica No. 4** se puede observar el detalle de las tipologías de las radicaciones para el mes de agosto, la tipología derechos de petición de interés particular representa el 53.54% del total es decir 106 radicaciones, manteniéndose la tendencia de los meses anteriores, la tipología Consulta registra 28 solicitudes que corresponden al 14.14%, por la tipología Queja ingresaron 21 radicaciones es decir el 10.61%, los derechos de petición de interés general al igual que las solicitudes de acceso a la información corresponden al 7.07% del total cada uno es decir 14 solicitudes, la tipología reclamo represento el 5.05% que corresponden a 10 solicitudes, las solicitudes de copia representan el 1.52% es decir 3 solicitudes, para el mes de agosto, ingresaron 2 sugerencias y 2 Denuncias por actos de corrupción que corresponden al 0.51% cada una.

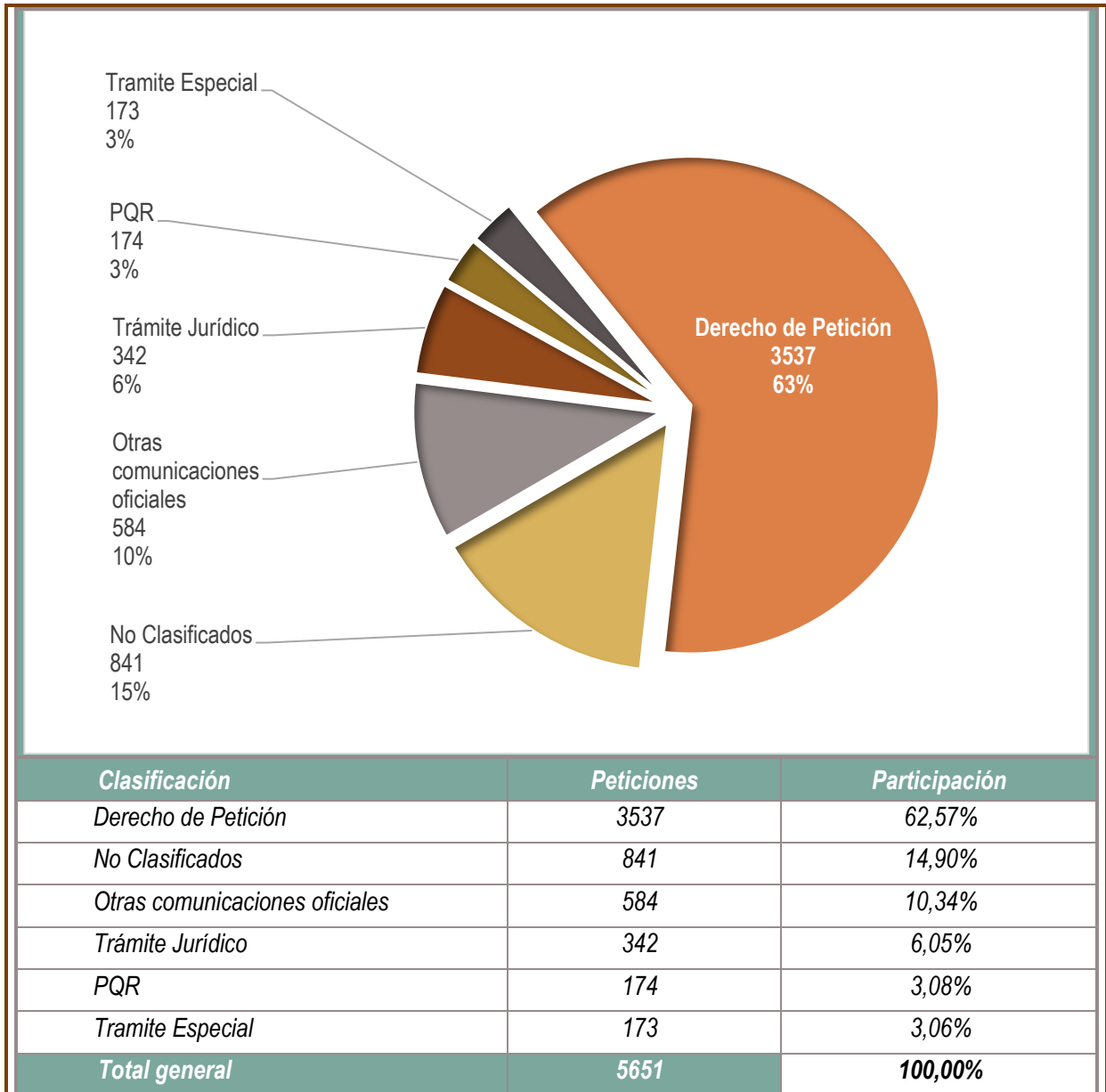
Gráfica No. 4. Tipología de las radicaciones



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

Respecto a la clasificación en el Sistema de Información de Procesos Automáticos SIPA, para el mes de agosto, el 62.57% de las peticiones se clasificaron como *Derecho de Petición* es decir 3.537 peticiones, los radicados no clasificados representan el 14.9% es decir 841 peticiones, 584 solicitudes se clasificaron como *Otras comunicaciones oficiales* que corresponde al 10.34%, los tramites jurídicos representaron el 6.05% con 342 radicaciones, la clasificación PQR registra 174 peticiones que equivalen al 3.08% y finalmente los Trámites especiales representaron el 3.06% del total con 173 solicitudes, este comportamiento se puede observar en la siguiente gráfica:

Gráfica No. 5. Clasificación en el Sistema de Información de Procesos Automáticos SIPA



* Datos obtenidos del reporte SIPA -Sistema de Información de Procesos Automáticos "Seguimiento Peticiones Generales" con fecha de generación 01 de septiembre de 2024 – Clasificación y Procesamiento Dirección de Servicio a la Ciudadanía.

4. Total trasladadas por no competencia

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

Tabla No. 2. Número de Peticiones Trasladas Únicas

Entidad que Recibe	Peticiones	Participación
Secretaria de Gobierno	53	31,72%
Entidad Nacional	22	12,62%
Secretaria de Integración Social	13	7,57%
IDU	11	6,60%
UAESP	9	5,36%
Defensoría del Espacio Publico	8	4,68%
Secretaria De Ambiente	7	4,25%
IDIGER	6	3,48%
CATASTRO	6	3,59%
IDIPRON	5	2,88%
Secretaria General	4	2,35%
Secretaria de Salud	3	1,79%
Secretaria del Hábitat	2	1,18%
Secretaria de Educación	2	1,18%
Servicio Civil	2	1,21%
IDPAC	2	1,23%
Secretaria de Hacienda	2	1,18%
Personería de Bogotá	2	1,23%
Transmilenio	1	0,59%
Concejo de Bogotá	1	0,58%
UMV - Unidad De Mantenimiento Vial	1	0,63%
Secretaria De Planeación	1	0,55%
IDPYBA	1	0,62%
Capital Salud EPS	1	0,57%
CVP - Caja De La Vivienda Popular	1	0,58%
Secretaria De Seguridad	1	0,60%
IPES	1	0,57%
CODENSA	1	0,61%
Total general	169	100,00%

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

Para el mes de agosto, la *Secretaría de Gobierno* se ubica en primer lugar con 53 radicaciones trasladadas que representan el 31.72% del mes, los traslados a una *entidad nacional* se ubican en el segundo lugar con 22 registros, que representa el 12.62% del total, en tercer lugar, se ubica *Secretaría de Integración Social* con 13 solicitudes trasladadas que equivalen al 7.57%, las demás entidades participan con menos del 7% del total y su comportamiento se puede detallar en la **Tabla No. 2**.

5. Peticiones cerradas con respuesta definitiva en el periodo

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

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

Tabla No. 3. Peticiones únicas cerradas con respuesta definitiva en el periodo

Dependencia	Periodo Actual	Periodo Anterior	Total	
			Cantidad	%.
2340 Dirección de Registros Sociales	134	121	255	63,75%
Salidas Servicio a la Ciudadanía	6	9	15	3,75%
2330 Dirección de Estratificación	3	11	14	3,50%
2620 Dirección Administrativa	6	8	14	3,50%
2132 Subdirección de Ecourbanismo y Construcción Sostenible	11	1	12	3,00%
2131 Subdirección de Planes Maestros	4	7	11	2,75%
2123 Subdirección de Mejoramiento Integral	1	10	11	2,75%
2006 Oficina de Participación y Dialogo de Ciudad	2	8	10	2,50%
2122 Subdirección de Consolidación	2	4	6	1,50%
2121 Subdirección de Renovación Urbana y Desarrollo	1	5	6	1,50%
2650 Dirección de Talento Humano	3	2	5	1,25%
2112 Subdirección de Planeamiento Local del Sur Oriente		4	4	1,00%
26701 Entradas Servicio a la Ciudadanía	4		4	1,00%
2140 Dirección de Trámites Administrativos urbanísticos	4		4	1,00%
2630 Dirección Financiera	2	1	3	0,75%
2310 Dirección de Cartografía	1	2	3	0,75%
2420 Dirección de Programación Seguimiento a la Inversión y		3	3	0,75%

Dependencia	Periodo Actual	Periodo Anterior	Total	
			Cantidad	%.
<i>Planes de Desarrollo Locales</i>				
2250 Dirección de Diversidad Sexual Poblaciones y Géneros		2	2	0,50%
2114 Subdirección de Planeamiento Local del Occidente		2	2	0,50%
2640 Dirección de Contratación	2		2	0,50%
2510 Dirección de Análisis y Conceptos Jurídicos	2		2	0,50%
2500 Subsecretaría Jurídica		2	2	0,50%
2120 Dirección de Desarrollo del Suelo		2	2	0,50%
2117 Subdirección de Planeamiento Rural Sostenible	2		2	0,50%
2111 Subdirección de Planeamiento Local del Centro Ampliado		1	1	0,25%
2410 Dirección Distrital de Programación Seguimiento a la Inversión y Plan de Desarrollo		1	1	0,25%
2610 Dirección de Planeación Institucional	1		1	0,25%
2110 Dirección de Planeamiento Local	1		1	0,25%
2116 Subdirección de Planeamiento Local del Norte	1		1	0,25%
2200 Subsecretaría de Políticas Públicas y Planeación Social y Económica	1		1	0,25%
Total General	194	206	400	100,00%

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

Analizando el comportamiento de las peticiones cerradas con respuesta definitiva en el mes de agosto de 2024, se observa que la dependencia *Dirección de Registros Sociales* participa con el 63.75% del total del mes con 255 solicitudes, de las cuales 134 corresponden al periodo actual y 121 para el periodo anterior.

La dependencia *Salidas Servicio a la Ciudadanía* cuenta con 15 peticiones cerradas con respuesta definitiva que equivalen al 3.75%, de las cuales 6 pertenecen al periodo actual y 9 al periodo anterior, en tercer lugar se ubica la dependencia *Dirección de Estratificación y la Dirección Administrativa* con 14 peticiones cerradas cada una que equivalen al 3.5%, la *Subdirección de Ecourbanismo y Construcción Sostenible* cuenta con 12 peticiones cerradas con respuesta definitiva que equivalen al 3% de las cuales 11 pertenecen al periodo actual y una al periodo anterior, las demás dependencias participan con menos del 3% y su comportamiento se puede observar en la **Tabla No. 3**.

6. Subtemas más reiterados

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

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

Analizando el detalle de las peticiones Solucionadas - Por respuesta definitiva del mes de agosto de 2024, se observa que el 97.51% corresponde al tema Urbanismo – Vivienda, y detallando los subtemas de esta categoría, se encuentra que el subtema *Trámites servicios o cumplimiento de normas* se ubica en primer lugar con 365 radicaciones que corresponde al 91.02%, en segundo lugar se ubica el subtema *Uso de Suelo* con 10 radicaciones, que corresponden al 2.49% del total, *Bodegas de Reciclaje - Normatividad Urbanística* se ubica en tercer lugar con 8 solicitudes que corresponden al 2%, los demás subtemas de la categoría participan con menos del 2% del total.

Por el tema Asistencia social con su subtema SISBEN se registran 9 solicitudes que equivalen al 2.24% del mes y por el tema Ambiente con su subtema Contaminación ambiental se encuentra una solicitud que representa el 0.25% del total de peticiones Solucionadas - Por respuesta definitiva en el mes de agosto de 2024, el comportamiento anteriormente descrito se puede detallar en la siguiente tabla:

Tabla No. 4. Subtemas más reiterados

Tema / Subtema	Peticiones	Participación
Urbanismo - Vivienda	391	97,51%
<i>Tramites Servicios o Cumplimiento de Normas</i>	365	91,02%
<i>Uso de Suelo</i>	10	2,49%
<i>Bodegas de Reciclaje - Normatividad Urbanística</i>	8	2,00%
<i>Normatividad Urbanística Riesgo Planes Parciales y/o Maestros Ambiente Y Ruralidad Plusvalía Patrimonio Legalización Espacio Publico</i>	4	1,00%
<i>Traslado a Entidades Distritales</i>	1	0,25%
<i>Petición No Precisa - Aclaración o Ampliación</i>	1	0,25%
<i>Atención Personalizada y Suministro de Información En Los Puntos De Contacto</i>	1	0,25%
<i>Participación</i>	1	0,25%
Asistencia Social	9	2,24%
<i>SISBEN - Tramites Y/O Servicios</i>	9	2,24%
Ambiente	1	0,25%
<i>Contaminación Ambiental</i>	1	0,25%
Total	401	100,00%

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

7. Subtemas Veedurías ciudadanas

Las veedurías ciudadanas tienen como objeto vigilar la gestión pública según lo establecido en el artículo 270 de la Constitución Política de Colombia, en el artículo 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 agosto de 2024, no se encuentran peticiones referentes a veedurías ciudadanas.

8. Tiempo promedio de respuesta definitiva por tipología y dependencia

En esta sección se presenta el tiempo promedio de respuestas definitivas de la Secretaría Distrital de Planeación, a través de la plataforma BTE, discriminado por la dependencia que emitió la respuesta.

La información presentada en los totales de la **Tabla No. 5**, corresponde a promedios según el número de peticiones que se atienden por cada dependencia.

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

Dependencia	Consulta	Derecho de Petición de Interés General	Derecho de Petición de Interés Particular	Queja	Reclamo	Solicitud de Acceso a la Información	Solicitud de Copia	Sugerencia	Total General
2006 Oficina de Participación y Dialogo de Ciudad	19,00	9,50	7,67						10,30
2110 Dirección de Planeamiento Local				5,00					5,00
2111 Subdirección de Planeamiento Local del Centro Ampliado						15,00			15,00
2112 Subdirección de Planeamiento Local del Sur Oriente	28,00	18,00	19,00						21,00
2114 Subdirección de Planeamiento Local del Occidente	25,00		19,00						22,00
2116 Subdirección de Planeamiento Local del Norte		15,00							15,00

Dependencia	Consulta	Derecho de Petición de Interés General	Derecho de Petición de Interés Particular	Queja	Reclamo	Solicitud de Acceso a la Información	Solicitud de Copia	Sugerencia	Total General
2117 Subdirección de Planeamiento Rural Sostenible			11,00						11,00
2120 Dirección de Desarrollo del Suelo	23,00		11,00						17,00
2121 Subdirección de Renovación Urbana y Desarrollo	13,00		14,50						14,00
2122 Subdirección de Consolidación	17,00		12,50			11,00			13,00
2123 Subdirección de Mejoramiento Integral			26,00						26,00
2131 Subdirección de Planes Maestros	9,00	23,00	10,67						13,73
2132 Subdirección de Ecourbanismo y Construcción Sostenible	6,00		8,45						8,25
2140 Dirección de Trámites Administrativos urbanísticos		7,00	8,67						8,25
2200 Subsecretaría de Políticas Públicas y Planeación Social y Económica			2,00						2,00
2250 Dirección de Diversidad Sexual Poblaciones y Géneros			9,50						9,50
2310 Dirección de Cartografía	15,00		15,00			8,00			12,67
2330 Dirección de Estratificación	9,60	4,00	6,33				3,50		6,93
2340 Dirección de Registros Sociales	12,12	8,00	9,55	7,97	9,38	7,00		10,00	9,40
2410 Dirección Distrital de Programación Seguimiento a la Inversión y Plan de Desarrollo		13,00	9,00						11,00
2420 Dirección de Programación Seguimiento a la Inversión y Planes de Desarrollo Locales		16,50						13,00	15,33
2500 Subsecretaría Jurídica			28,00			17,00			22,50
2510 Dirección de Análisis y Conceptos Jurídicos		9,00	15,00						12,00
2610 Dirección de Planeación Institucional						5,00			5,00
2620 Dirección Administrativa	8,67		11,17			1,00	6,00		8,43
2630 Dirección Financiera	11,00		11,00						11,00
2640 Dirección de Contratación			6,50						6,50
2650 Dirección de Talento Humano		7,00	7,50			7,00			7,20
26701 Entradas Servicio a la Ciudadanía	1,00		1,00						1,00
Salidas Servicio a la Ciudadanía	23,00	16,50	14,75	9,00		7,00			14,67
Total general	12,88	10,51	10,69	7,91	9,38	8,15	5,17	11,00	10,40

* 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 septiembre de 2024

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111

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



527 de 1999

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

La atención de las peticiones registró el siguiente promedio de días para el mes de agosto de 2024:

- *Consulta:* 12.88 Días Promedio.
- *Derecho de Petición de Interés General:* 10.51 Días Promedio.
- *Derecho de Petición de Interés Particular:* 10.69 Días Promedio.
- *Felicitación:* 7.91 Días Promedio.
- *Queja:* 9.38 Días Promedio.
- *Reclamo:* 8.15 Días Promedio.
- *Solicitud de Acceso a la Información:* 5.17 Días Promedio.
- *Solicitud de Copia:* 11 Días Promedio.
- *Total General:* El promedio de atención de los trámites en general fue de 10.4 días.

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

En esta sección, se discrimina el total de peticiones registradas por la Secretaría Distrital de Planeación, a través de la plataforma BTE, según la localidad donde se originaron los hechos de la petición, para el mes de agosto de 2024, el 80.3% 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.

Tabla No. 6. Participación por localidad de los requerimientos registrados durante el período

Localidad de los Hechos	Peticiones	Participación
No Diligencia	159	80,30%
10 - Engativá	8	4,04%
11 - Suba	8	4,04%
04 - San Cristóbal	5	2,53%
09 - Fontibón	4	2,02%
05 - Usme	3	1,52%
18 - Rafael Uribe Uribe	2	1,01%
19 - Ciudad Bolívar	2	1,01%
02 - Chapinero	2	1,01%
01 - Usaquén	1	0,51%
03 - Santa Fe	1	0,51%
06 - Tunjuelito	1	0,51%
16 - Puente Aranda	1	0,51%
15 - Antonio Nariño	1	0,51%
Total general	198	100,00%

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

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111

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



527 de 1999

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



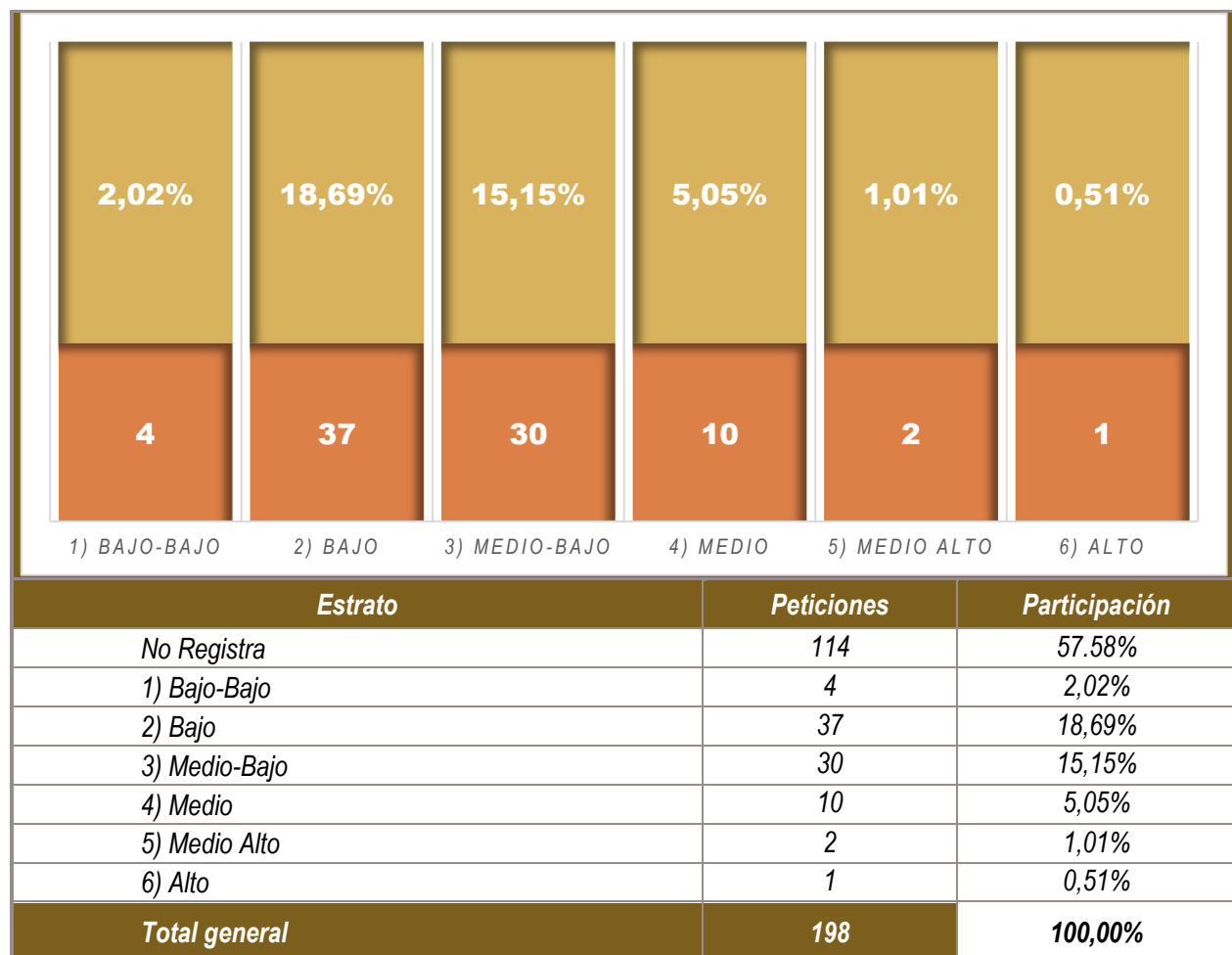
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Las localidades con mayor número de radicaciones para el presente mes son Engativá y suba con 8 solicitudes cada una que corresponde al 4.04% del total, en segundo lugar se ubica la localidad de San Cristóbal con el 2.53 % del mes es decir 5 radicaciones, en tercer lugar se encuentra la localidad de Fontibón con 4 solicitudes que corresponden al 2.02%, en cuarto lugar se encuentra la localidad de Usme con 3 solicitudes que corresponden al 1.52%, en quinto lugar se ubican las localidades de Rafael Uribe Uribe, Ciudad Bolívar y Chapinero con 2 solicitudes cada una que corresponde a una participación del 1.01%, las demás localidades registran una radicación cada una que corresponde al 0.51% y su comportamiento se puede observar en la **Tabla No. 6**.

10. Participación por estrato

En esta sección, se discrimina el total de peticiones registradas por la entidad, a través de la plataforma BTE, según el estrato del peticionario, caracterizando así los usuarios.

Gráfica No. 6 Participación por estrato



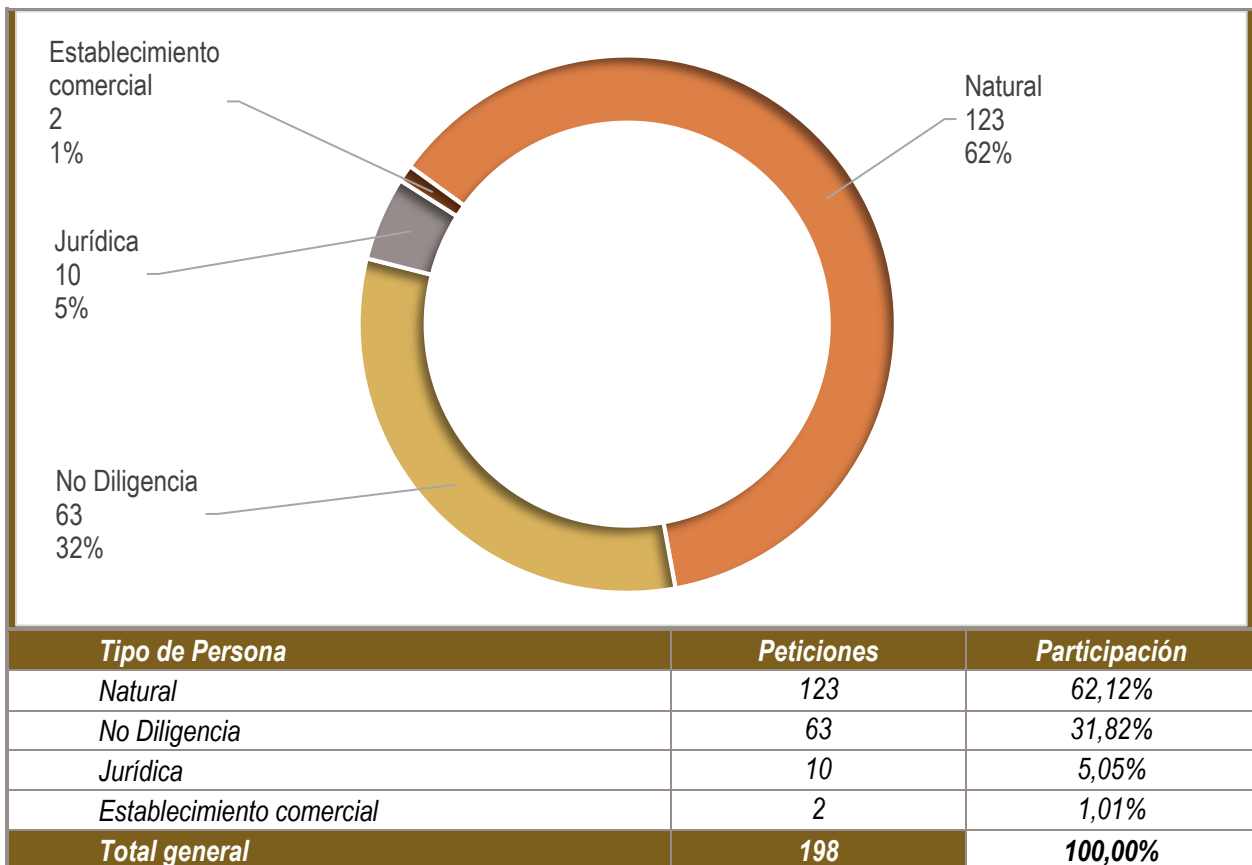
* Datos obtenidos del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co, 01 de septiembre de 2024

Para el mes de agosto de 2024, se encuentra que el 57.58% de la ciudadanía no registró la información correspondiente al estrato, es decir 114 ciudadanos, sin embargo de los datos registrados se estableció que el estrato 1 participa con el 2.02% del total del mes con 4 solicitudes, el estrato 2 registra 37 radicaciones que corresponde al 18.69%, siendo el estrato que mayor número de peticiones registradas en el presente mes, el estrato 3 participa con el 15.15% es decir 30 radicaciones, el estrato 4 presenta 10 radicaciones que equivalen al 5.05% del total, el estrato 5 presenta 2 radicaciones que equivalen al 1.01% del total y el estrato 6 registra una solicitud que equivale al 0.51%.

11. Participación por tipo de requirente

Analizando la participación por tipo de requirente en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te Escucha para el mes de agosto de 2024, el 62.12% corresponde a personas naturales, es decir 123 radicaciones, 63 solicitudes corresponden a ciudadanos que no registraron en el diligenciamiento de su solicitud, la información referente al tipo de peticionario es decir el 31.82% ,10 radicaciones corresponden a personas jurídicas es decir el 5.05% de las solicitudes del mes y se registran dos radicaciones como establecimiento comercial que corresponde al 1.01% en la siguiente grafica podemos analizar este comportamiento.

Gráfica No. 7. Participación por tipo de requirente



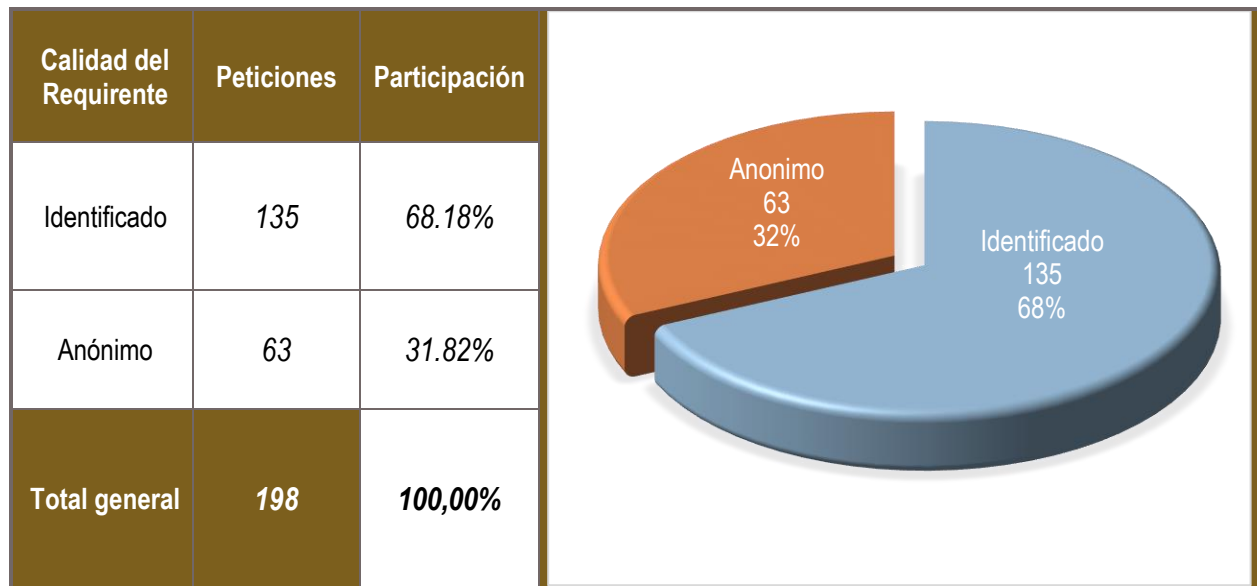
* Datos obtenidos del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha, el cual fue procesado por la Secretaría General y

12. Calidad del requirente

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

La clasificación entre requirente identificado o anónimo se realiza a partir de la tipología registrada en la sección anterior quedando de la siguiente manera, de las 198 solicitudes recibidas en el mes de agosto de 2024, en 135 solicitudes se puede identificar la calidad del requirente es decir en el 68.18% del total y en el 31.82% restante no se identifica la calidad del requirente.

Gráfica No. 8. 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 septiembre de 2024

13. Recibidas por traslado

En esta sección, se registra la clasificación de las peticiones recibidas por traslado en el sistema Bogotá te Escucha, se aplican los siguientes filtros: Estado: petición inicial, “En trámite Por traslado” y “En trámite por asignar trasladar”, Fecha asignación: Rango de fechas del mes de julio 2024 y Tipo de ingreso: Recibida.

En la **Tabla No. 7** se observa que solo dos dependencias recibieron traslados en el mes de agosto de 2024, la dependencia *Entradas Servicio a la Ciudadanía* que recibió 382 solicitudes que equivalen al 98.95% del total y la Oficina de Control Disciplinario Interno recibió 4 solicitudes que

equivalen al 1.05% del total del mes.

Tabla No. 7. Recibidas por traslado

Dependencia	Peticiones	Participación
26701 Entradas Servicio a la ciudadanía	382	98.95%
2003 Oficina de Control Disciplinario Interno	4	1.05%
Total General	396	100,00%

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

14. Seguimiento a Pendientes

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

La *Dirección de Registros Sociales* es la que más radicados pendientes tiene en el periodo con el 35.18% que equivale a 89 peticiones, la dependencia *Servicio a la Ciudadanía* participa con el 31.23% es decir 79 solicitudes pendientes, la dependencia *Entradas Servicio a la Ciudadanía* registra 8 solicitudes que equivalen al 3.16% del total, las demás dependencias participan con menos del 3% del total del mes y su comportamiento se puede detallar en la siguiente tabla:

Tabla No. 8. Seguimiento a Pendientes

Dependencia	Peticiones	Participación
2340 Dirección de Registros Sociales	89	35,18%
Salidas Servicio a la Ciudadanía	79	31,23%
26701 Entradas Servicio a la Ciudadanía	8	3,16%
2132 Subdirección de Eco Urbanismo y Construcción Sostenible	7	2,77%
2620 Dirección Administrativa	6	2,37%
2131 Subdirección de Planes Maestros	5	1,98%
2112 Subdirección de Planeamiento Local del Sur Oriente	4	1,58%
2117 Subdirección de Planeamiento Rural Sostenible	4	1,58%
2330 Dirección de Estratificación	4	1,58%
2114 Subdirección de Planeamiento Local del Occidente	4	1,58%
2122 Subdirección de Consolidación	4	1,58%
2116 Subdirección de Planeamiento Local del Norte	4	1,58%
2310 Dirección de Cartografía	4	1,58%
2006 Oficina de Participación y Dialogo de Ciudad	4	1,58%
2520 Dirección de Defensa Judicial	3	1,19%
2121 Subdirección de Renovación Urbana y Desarrollo	3	1,19%

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111

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



527 de 1999

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Dependencia	Peticiones	Participación
2420 Dirección de Programación Seguimiento a la Inversión y Planes de Desarrollo Locales	3	1,19%
2123 Subdirección de Mejoramiento Integral	3	1,19%
2250 Dirección de Diversidad Sexual Poblaciones y Géneros	2	0,79%
2650 Dirección de Talento Humano	2	0,79%
2430 Dirección de Inversiones Estratégicas	2	0,79%
2133 Subdirección de Economía Urbana Rural y Regional	1	0,40%
2640 Dirección de Contratación	1	0,40%
2111 Subdirección de Planeamiento Local del Centro Ampliado	1	0,40%
2500 Subsecretaría Jurídica	1	0,40%
2115 Subdirección de Planeamiento Local del Noroccidente	1	0,40%
2510 Dirección de Análisis y Conceptos Jurídicos	1	0,40%
2110 Dirección de Planeamiento Local	1	0,40%
2410 Dirección Distrital de Programación Seguimiento a la Inversión y Plan de Desarrollo	1	0,40%
2200 Subsecretaría de Políticas Públicas y Planeación Social y Económica	1	0,40%
Total general	209	100,00%

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

15. Oportunidad

Respecto a la oportunidad de las radicaciones, encontramos que el 98.48% de los radicados se encuentran en Gestión oportuna (Dentro de Términos Legales) es decir 195 solicitudes registradas.

Si se toman los datos de la columna Tipo de reporte por entidad encontramos que 57.58% de las radicaciones se encuentran gestionadas y el 42,42% se encuentran pendientes, este comportamiento se detalla en la siguiente tabla:

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

Tipo de Petición	Gestionado		Pendiente		Total general	
	No.	%	No.	%	No.	Participación
Consulta	10	35,71%	18	9,09%	28	14,14%
Derecho de petición de interés general	11	78,57%	3	1,52%	14	7,07%
Derecho de petición de interés particular	61	57,55%	45	22,73%	106	53,54%
Denuncia por actos de corrupción	1	100,00%	0	0,00%	1	0,51%
Queja	18	85,71%	3	1,52%	21	10,61%

Reclamo	6	60,00%	4	2,02%	10	5,05%
Solicitud de acceso a la información	6	42,86%	8	4,04%	14	7,07%
Solicitud de copia	1	33,33%	2	1,01%	3	1,52%
Sugerencia	0	0,00%	1	0,51%	1	0,51%
Total general	114	57.58%	84	42.42%	198	100,00%

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

Analizando la oportunidad en el Sistema de Información de Procesos Automáticos SIPA, para el mes de agosto de 2024, el 57.1% del total de radicaciones se encuentran en términos, es decir 3.227 solicitudes, el 42.63% no reportan oportunidad en el sistema por estar en gestión o porque los encargados de su trámite las clasificaron como “no requiere respuesta”, finalmente el 0.27% de los radicados del mes registran oportunidad fuera de términos es decir 15 solicitudes.

16. Conclusiones

- Desde la Dirección de Servicio a la Ciudadanía de la SDP, se continúa desarrollando acciones con la finalidad de minimizar el vencimiento en los términos de respuesta a las peticiones ciudadanas, tales como:
- Plan de Capacitaciones: cualificación a los colaboradores y enlaces de BTE que realizan el análisis y radicación de las peticiones que ingresan por medio del Sistema de Información de Bogotá Te Escucha, sobre cumplimiento de criterios de calidad y buenas prácticas para el trámite oportuno según la tipología documental correspondiente.
- Alertas Preventivas: elaboración de reportes para identificar peticiones próximas a vencer en la Plataforma de Bogotá te Escucha y remisión de alerta a través de correo electrónico, para informar a los directores y enlaces, con el fin de priorizar el trámite de las peticiones ciudadanas identificadas y evitar el vencimiento.
- Memorando registro de peticiones vencidas: elaboración de reportes para identificar las peticiones vencidas o extemporáneas en la Plataforma de Bogotá te Escucha, socializados a los directivos a través de memorandos semanalmente, en los cuales se solicita además la gestión inmediata de estas peticiones de ser el caso.
- Como resultado de las acciones en desarrollo en el mes de agosto de 2024, se registró una solo una (1) petición vencida.
- Se dio inicio al desarrollo del Plan de Mejora construido por sugerencia de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Alcaldía Mayor de Bogotá, el cual consiste en: *“Realizar mesas de trabajo con las dependencias identificadas con mayor número de incumplimientos de criterios de calidad en las respuestas a las peticiones ciudadanas en el sistema Bogotá Te Escucha, en el periodo comprendido entre marzo y abril de 2024, con el fin de suscribir*

"Acuerdos de Nivel de Servicio", con compromisos a cargo de las áreas involucradas, orientados al cumplimiento del total de los criterios de calidad.", acción que busca minimizar o erradicar el incumplimiento de los criterios de calidad en la gestión de peticiones a través de dicho sistema.

Aprobó	Juan Sebastián Gacharná Bello	Director Dirección de Servicio a la Ciudadanía Secretaría Distrital de Planeación - SDP
Revisó	Leidy Milena Moreno Roa	Profesional Especializado- Dirección de Servicio a la Ciudadanía
Elaboró	Luis Eduardo Daniels Campos	Profesional Universitario - Dirección de Servicio a la Ciudadanía