



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: Diciembre 2024

Enero 2025

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	8
5. Peticiones cerradas con respuesta definitiva en el periodo	9
6. Subtemas más reiterados	11
7. Subtemas Veedurías ciudadanas	12
8. Tiempo promedio de respuesta definitiva por tipología y dependencia	12
9. Participación por localidad de los requerimientos registrados durante el período	14
10. Participación por estrato	15
11. Participación por tipo de requirente	16
12. Calidad del requirente	17
13. Recibidas por traslado	18
14. Seguimiento a Pendientes	19
15. Oportunidad	20
16. Conclusiones	20

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 – diciembre 2024**, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, avisoinformativo_sdgs@alcaldiabogota.gov.co con fecha de generación de reporte el 01 de enero de 2025.

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).

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

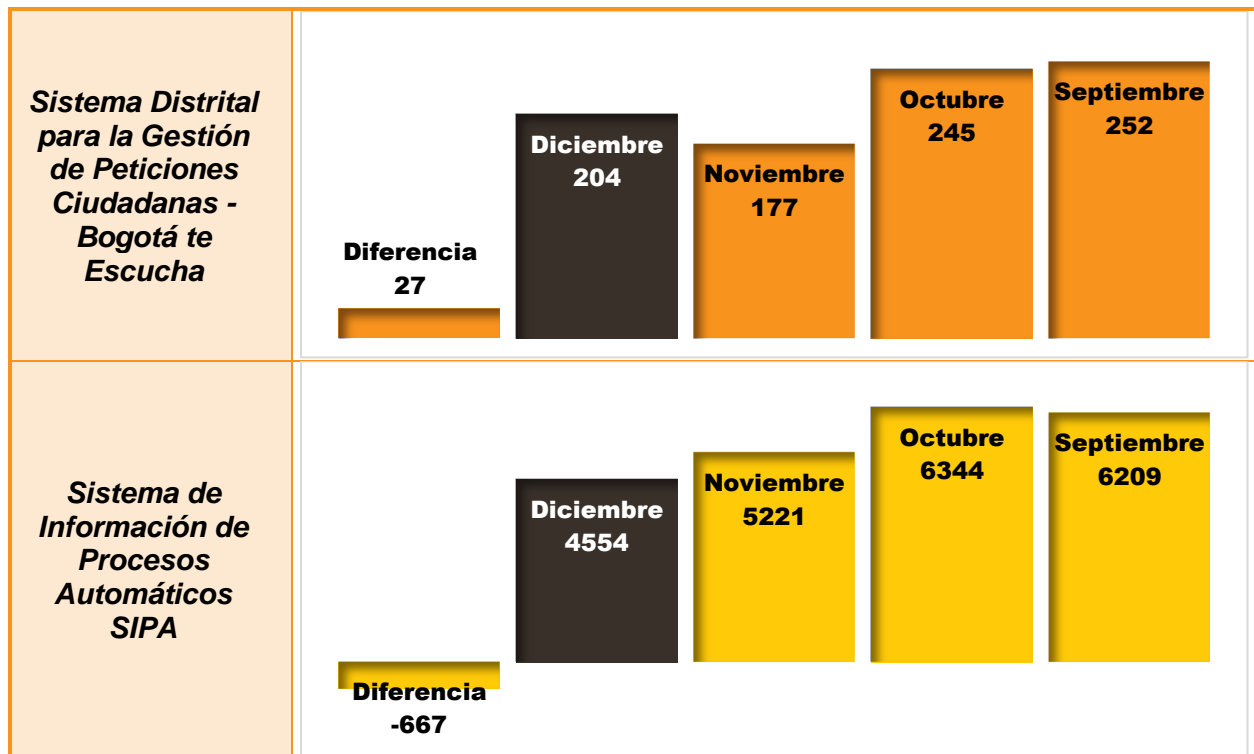
1. Acumulado de peticiones registradas

Para el correcto funcionamiento del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha se 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, no solo las peticiones ciudadanas, si no también no ciudadanas, tramites y OPAS.

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 diciembre al cual se le aplican los filtros Tipo de ingreso: Registrada y Periodo Actual, se encuentran 204 radicaciones, lo cual representa un crecimiento del 15.25% es decir 27 radicaciones mas que las 177 registradas en el mes de noviembre de 2024.

Para el mes de diciembre de 2024, en el Sistema de Información de Procesos Automáticos SIPA, sistema propio de radicación y correspondencia, se registraron 4.554 radicaciones, incluidas las radicaciones que ingresaron por Bogotá te Escucha, lo que representa un decrecimiento del 12.78% respecto a las 5.221 radicaciones registradas en el mes de noviembre del presente año.

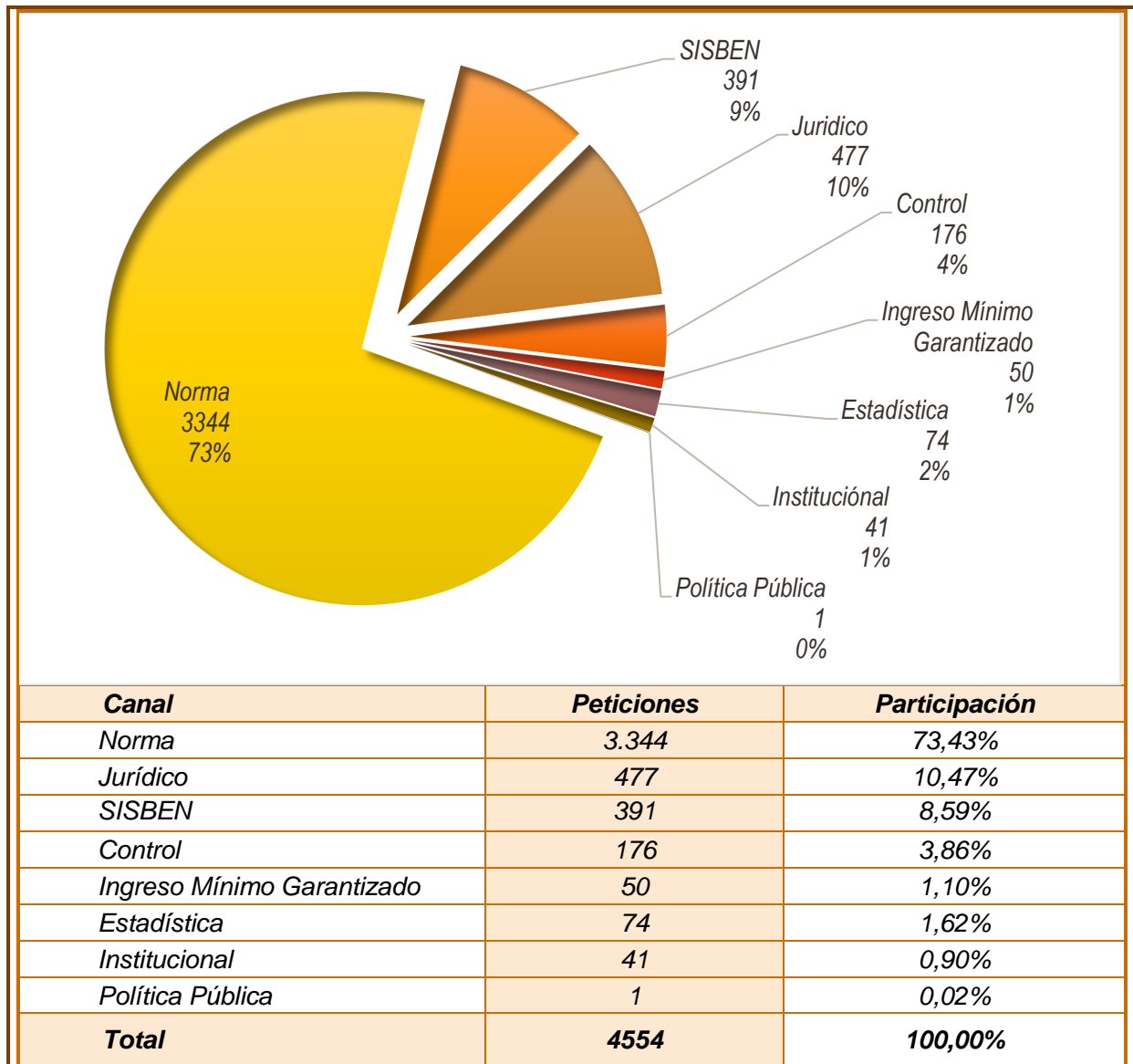
Gráfica No. 1. Total de peticiones registradas en Bogotá te Escucha y en sistemas propios –SIPA-



* 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 enero 2025

Los temas más relevantes para el mes de diciembre de 2024 en el Sistema de Información de Procesos Automáticos SIPA, por cantidad de radicaciones son, 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 **3.344** radicaciones, seguido del el tema Jurídico (Gestión jurídica de la entidad, defensa, análisis de conceptos y revisión normativa) con **477** radicaciones, en tercer lugar se ubica el tema SISBEN con **391** solicitudes, los demás temas participan con menos del 6% del total y su comportamiento se puede observar en la siguiente gráfica:

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

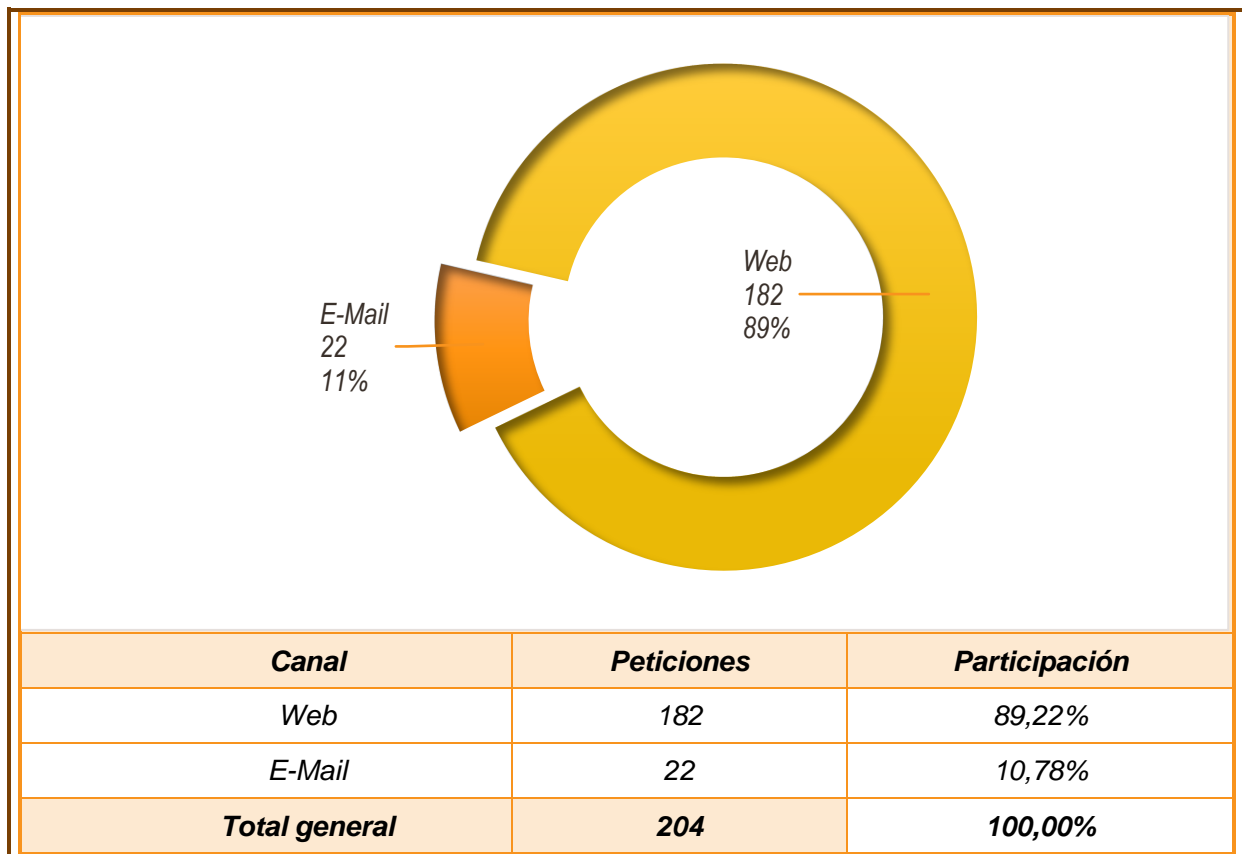


* Datos obtenidos del reporte SIPA -Sistema de Información de Procesos Automáticos "Seguimiento Peticiones Generales" con fecha de generación 01 de enero 2025 – Clasificación y Procesamiento Dirección de Servicio a la Ciudadanía.

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 diciembre de 2024 de las 204 solicitudes registradas en la plataforma BTE, 182 radicaciones ingresaron por el canal Web que representan el 89.22% del total del mes, mientras que por el canal E-mail se recibieron 22 radicaciones que representaron el 10.78%, 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 – diciembre 2024



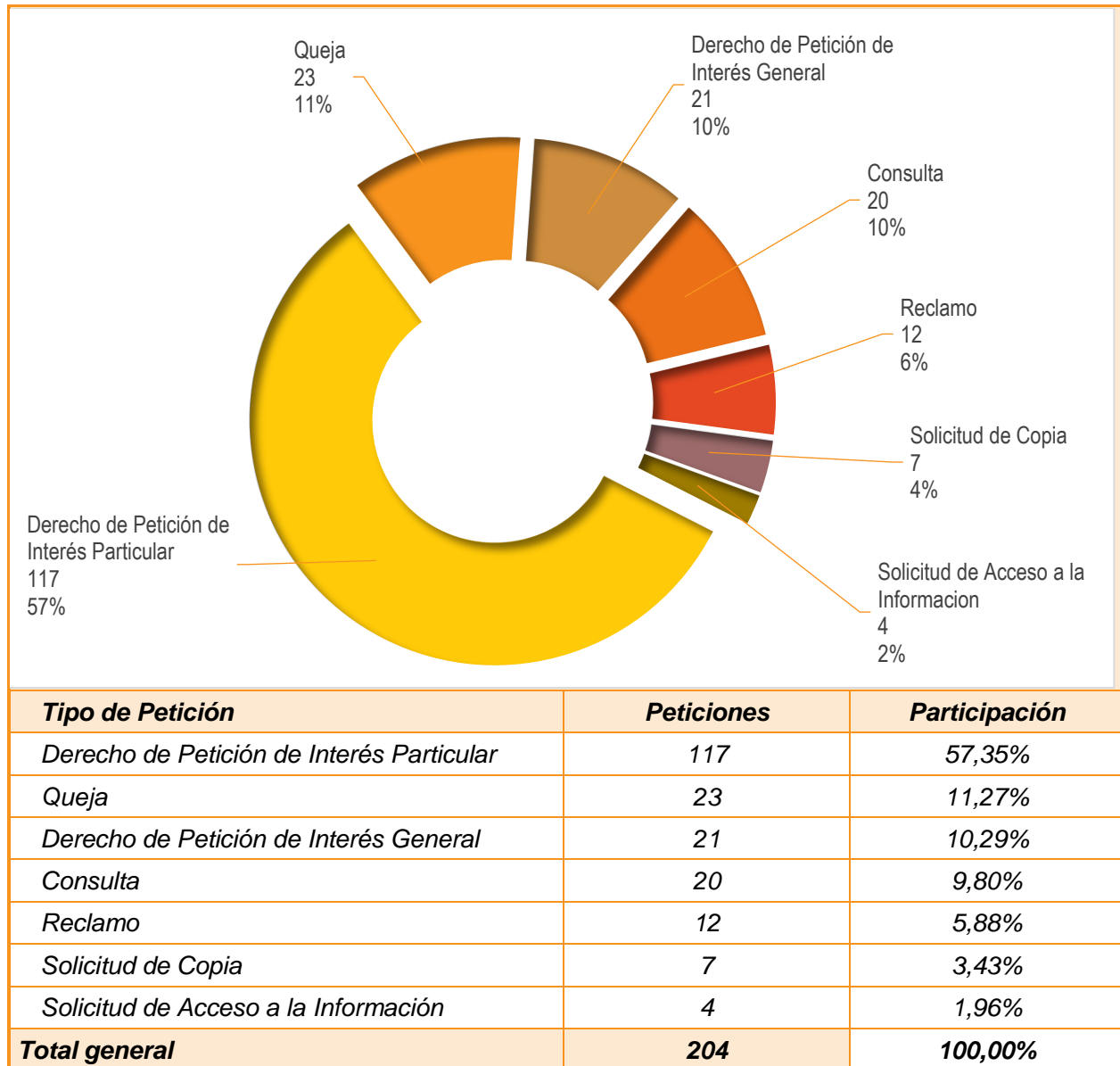
* Datos obtenidos del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co, 01 de enero 2025

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 diciembre, la tipología derechos de petición de interés particular representa el 57.35% del total es decir 117 radicaciones, manteniéndose la tendencia de los meses anteriores, la tipología Queja registra 23 solicitudes que corresponden al 11.27%, por la tipología Derecho de Petición de Interés General ingresaron 21 radicaciones es decir el 10.29%, las Consultas registran 20 solicitudes que corresponden al 9.8% del mes, los reclamos registran 12 solicitudes que corresponden al 5.88%, las demás tipologías participan con menos del 5% del total.

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 enero 2025

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
Secretaría de Gobierno	43	27,92%
UAESP	35	22,73%
Entidad Nacional	24	15,58%
Secretaría de Seguridad	9	5,84%
Secretaría de Salud	6	3,90%
Catastro	5	3,25%
Defensoría del Espacio Público	4	2,60%
Secretaría de Integración Social	4	2,60%
Secretaría de Hacienda	3	1,95%
Secretaría del Hábitat	3	1,95%
IDPAC	3	1,95%
IDIGER	2	1,30%
CODENSA	2	1,30%
Transmilenio	2	1,30%
IDU	2	1,30%
CVP - Caja de la Vivienda Popular	1	0,65%
Secretaría de la Mujer	1	0,65%
UMV - Unidad de Mantenimiento Vial	1	0,65%
Secretaría de Desarrollo Económico	1	0,65%
IDRD	1	0,65%
Acueducto – EAAB - ESP	1	0,65%
Metro De Bogotá S.A.	1	0,65%
Total	154	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 enero 2025

Para el mes de diciembre, los traslados a la Secretaría de Gobierno, se ubican en primer lugar con 43 radicaciones que representan el 27.92% del mes, en el segundo lugar se ubican los traslados a UAESP con 35 registros, que representa el 22.73% del total, en tercer lugar se ubican los traslados a Entidades Nacionales con 24 solicitudes trasladadas cada una que equivalen al 15.58%, en cuarto lugar se ubican los traslados a la Secretaría de Seguridad con 9 solicitudes que equivalen al 5.84%, las demás entidades participan con menos del 5% 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.

Analizando el comportamiento de las peticiones cerradas con respuesta definitiva en el mes de diciembre de 2024, se observa que la dependencia *Dirección de Registros Sociales* participa con el 27.72% del total del mes con 84 solicitudes, de las cuales 63 corresponden al periodo actual y 21 para el periodo anterior.

La dependencia *Entradas Servicio a la ciudadanía* cuenta con 76 peticiones cerradas con respuesta definitiva que equivalen al 25.08%, de las cuales 71 pertenecen al periodo actual y 5 al periodo anterior, en tercer lugar se ubica *Salidas Servicio a la Ciudadanía* con 19 peticiones cerradas que equivalen al 6.27%, de las cuales 8 pertenecen al periodo actual y 11 al periodo anterior, las demás dependencias participan con menos del 5% y su comportamiento se puede observar en la siguiente tabla:

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

Dependencia	Periodo Actual	Periodo Anterior	Total	
			Cantidad	%.
2340 Dirección de Registros Sociales	63	21	84	27,72%
26701 Entradas Servicio a la Ciudadanía	71	5	76	25,08%
Salidas Servicio a la Ciudadanía	8	11	19	6,27%
2620 Dirección Administrativa	9	4	13	4,29%
2113 Subdirección de Planeamiento Local del Sur Occidente	2	8	10	3,30%
2006 Oficina de Participación y Dialogo de Ciudad	3	6	9	2,97%
2131 Subdirección de Planes Maestros	3	6	9	2,97%
2120 Dirección de Desarrollo del Suelo	5	3	8	2,64%
2310 Dirección de Cartografía	5	2	7	2,31%
2112 Subdirección de Planeamiento Local del Sur Oriente	2	5	7	2,31%

Dependencia	Periodo Actual	Periodo Anterior	Total	
			Cantidad	%.
2121 Subdirección de Renovación Urbana y Desarrollo		6	6	1,98%
2123 Subdirección de Mejoramiento Integral	2	3	5	1,65%
2330 Dirección de Estratificación	3	2	5	1,65%
2132 Subdirección de Eco Urbanismo y Construcción Sostenible		4	4	1,32%
2650 Dirección de Talento Humano	2	2	4	1,32%
2116 Subdirección de Planeamiento Local del Norte	1	2	3	0,99%
2430 Dirección de Inversiones Estratégicas		3	3	0,99%
2114 Subdirección de Planeamiento Local del Occidente		3	3	0,99%
2510 Dirección de Análisis y Conceptos Jurídicos	1	2	3	0,99%
2220 Dirección de Planeación del Desarrollo Social	2	1	3	0,99%
2610 Dirección de Planeación Institucional	1	1	2	0,66%
2000 Despacho	2		2	0,66%
2640 Dirección de Contratación		2	2	0,66%
2410 Dirección Distrital de Programación Seguimiento a la Inversión y Plan de Desarrollo	1	1	2	0,66%
2111 Subdirección de Planeamiento Local del Centro Ampliado		2	2	0,66%
2122 Subdirección de Consolidación	1	1	2	0,66%
2660 Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones		1	1	0,33%
2420 Dirección de Programación Seguimiento a la Inversión y Planes de Desarrollo Locales		1	1	0,33%
2500 subsecretaría Jurídica		1	1	0,33%
2250 Dirección de Diversidad Sexual Poblaciones y Géneros		1	1	0,33%
2110 dirección de Planeamiento Local		1	1	0,33%
2117 Subdirección de Planeamiento Rural Sostenible	1		1	0,33%
2230 Dirección de Formulación y Seguimiento de Políticas Públicas	1		1	0,33%
2140 dirección de Trámites Administrativos Urbanísticos		1	1	0,33%
2630 Dirección Financiera	1		1	0,33%
2133 Subdirección de Economía Urbana Rural y Regional		1	1	0,33%
Total General	190	113	303	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 enero 2025

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 diciembre de 2024, se observa que el 100% 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 288 radicaciones que corresponde al 95.05%, en segundo lugar se ubican las Peticiones no precisas - aclaración o ampliación con 6 radicaciones, que corresponden al 1.98%, los demás subtemas de la categoría participan con menos del 1% del total, y su comportamiento se puede detallar en la siguiente tabla:

Tabla No. 4. Subtemas más reiterados

Tema / Subtema	Peticiones	Participación
Urbanismo - Vivienda	347	100,00%
<i>Tramites, servicios o cumplimiento de normas</i>	288	95,05%
<i>Petición no precisa - aclaración o ampliación</i>	6	1,98%
<i>Uso de suelo</i>	3	0,99%
<i>Documentos, planos, archivo, tramites o servicios</i>	2	0,66%
<i>Bodegas de reciclaje - normatividad urbanística</i>	2	0,66%
<i>Normatividad urbanística, riesgo, planes parciales y/o maestros ambientes y ruralidad, plusvalía, patrimonio, legalización y espacio publico</i>	1	0,33%
<i>Políticas públicas sectoriales y/o poblacionales (formulación seguimiento información)</i>	1	0,33%
Total	347	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 enero 2025

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 diciembre 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.

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	Felicitación	Queja	Reclamo	Solicitud de acceso a la información	Solicitud de copia	Total General
2000 Despacho			6,00				1,00		3,50
2006 Oficina de Participación y Diálogo de Ciudad		14,00	10,50						10,89
2110 Dirección de Planeamiento Local			15,00						15,00
2111 Subdirección de Planeamiento Local del Centro Ampliado			15,00			11,00			13,00
2112 Subdirección de Planeamiento Local del Sur Oriente	29,00	12,50	12,67						17,29
2113 Subdirección de Planeamiento Local del Sur Occidente		14,00	13,00				8,67		11,80
2114 Subdirección de Planeamiento Local del Occidente	25,00								25,00
2116 Subdirección de Planeamiento Local del Norte	12,00	13,00	14,00						13,00
2117 Subdirección de Planeamiento Rural Sostenible			10,00						10,00
2120 Dirección de Desarrollo del	9,50	15,00	8,25			12,00			9,88

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	Total General
Suelo									
2121 Subdirección de Renovación Urbana y Desarrollo	28,00	24,00	11,75						16,50
2122 Subdirección de Consolidación	15,00		11,00						13,00
2123 Subdirección de Mejoramiento Integral		15,00	7,33						10,40
2131 Subdirección de Planes Maestros	27,00		15,43						18,00
2132 Subdirección de Eco Urbanismo y Construcción Sostenible	26,00		6,33						11,25
2133 Subdirección de Economía Urbana Rural y Regional			5,00						5,00
2140 Dirección de Trámites Administrativos Urbanísticos			11,00						11,00
2220 Dirección de Planeación del Desarrollo Social			9,00						9,00
2230 Dirección de Formulación y Seguimiento de Políticas Públicas			14,00						14,00
2250 Dirección de Diversidad Sexual Poblaciones y Géneros		8,00							8,00
2310 Dirección de Cartografía		8,00	8,67						8,57
2330 Dirección de Estratificación		4,00	16,67		5,00				11,80
2340 Dirección de Registros Sociales	5,00	5,86	6,84		5,75	6,83			6,56
2410 Dirección Distrital de Programación Seguimiento a la Inversión y Plan de Desarrollo			9,50						9,50
2420 Dirección de Programación Seguimiento a la Inversión y Planes de Desarrollo Locales					14,00				14,00
2430 Dirección de Inversiones Estratégicas		12,00					8,00		9,33
2500 Subsecretaría Jurídica			10,00						10,00
2510 Dirección de Análisis y Conceptos Jurídicos	14,00	13,50							13,67
2610 Dirección de Planeación Institucional	20,00						7,00		13,50
2620 Dirección Administrativa	7,00	6,00	11,50		8,00			4,00	8,85

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	Total General
2630 Dirección Financiera			9,00						9,00
2640 Dirección de Contratación			14,00		6,00				10,00
2650 Dirección de Talento Humano	4,00		14,00		3,00		7,00		7,00
2660 Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones			15,00						15,00
26701 Entradas Servicio a la ciudadanía	1,25	1,00	1,06		1,00	1,00	1,00	1,00	1,05
Salidas Servicio a la ciudadanía	16,00		22,50	4,00	8,69				9,79
Total general	14,22	9,38	7,11	4,00	6,70	7,07	5,45	1,27	7,59

* 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 enero 2025

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, para el mes de diciembre de 2024 la atención de las peticiones registró el siguiente promedio de días, es importante informar que en la tabla descrita a continuación se toman días totales de gestión teniendo en cuenta las ampliaciones de términos:

- *Consulta: 14.22 Días Promedio.*
- *Derecho de Petición de Interés General: 9.38 Días Promedio.*
- *Derecho de Petición de Interés Particular: 7.11 Días promedio*
- *Felicitación: 4 Días Promedio.*
- *Queja: 6.7 Días Promedio.*
- *Reclamo: 7.07 Días Promedio.*
- *Solicitud de Acceso a la Información: 5.45 Días Promedio.*
- *Solicitud de Copia: 1.27 Días Promedio.*
- *El promedio de atención de las peticiones en general fue de 7.59 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 diciembre de 2024, el 83,82% 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	171	83,82%
11 - Suba	6	2,94%
10 - Engativá	5	2,45%
13 - Teusaquillo	4	1,96%
16 - Puente Aranda	4	1,96%
05 - Usme	4	1,96%
08 - Kennedy	3	1,47%
18 - Rafael Uribe Uribe	2	0,98%
07 - Bosa	2	0,98%
02 - Chapinero	1	0,49%
09 - Fontibón	1	0,49%
12 - Barrios Unidos	1	0,49%
Total general	177	100,00%

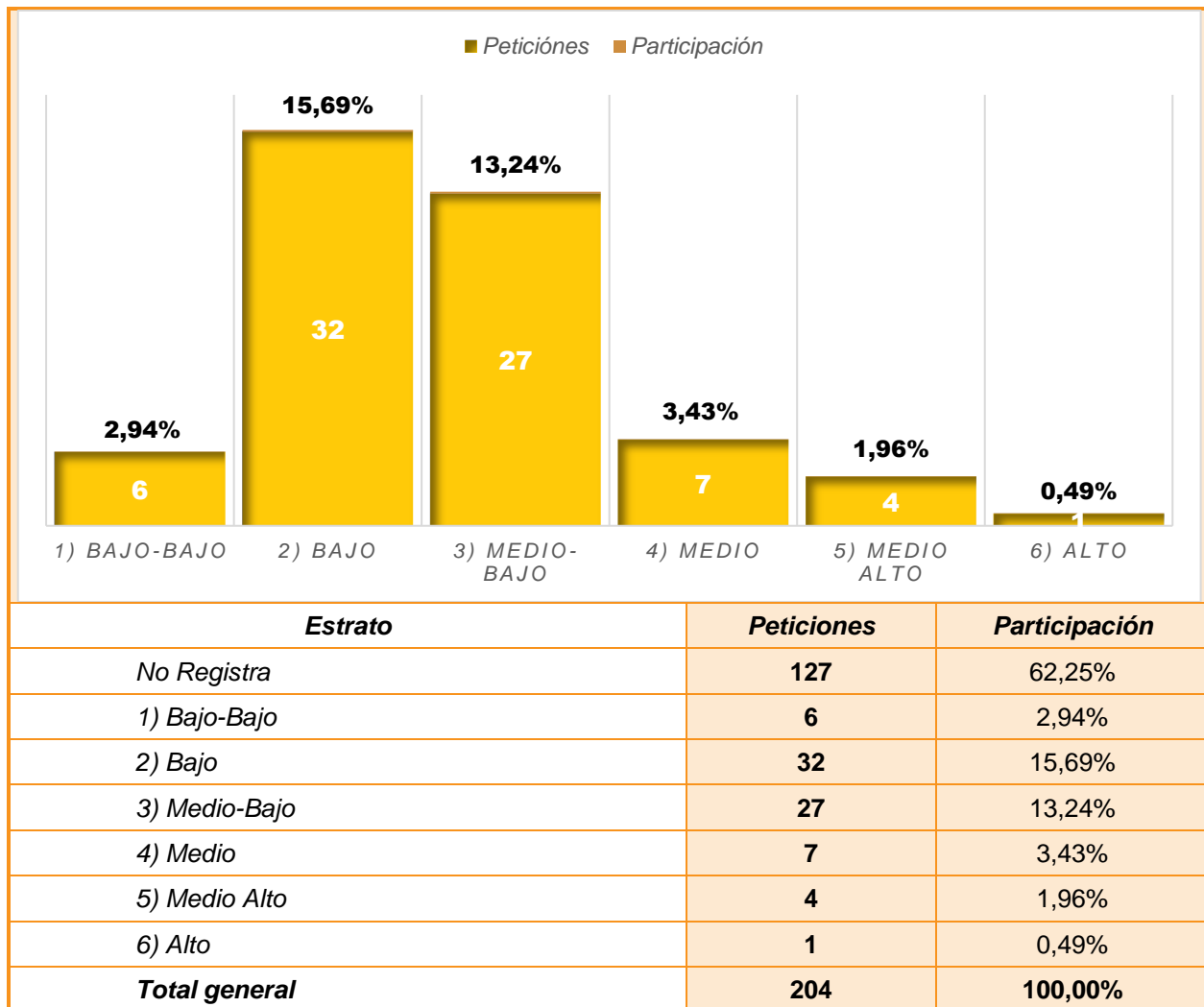
* Datos obtenidos del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co, 01 de enero 2025

Las localidades con mayor número de radicaciones para el mes de diciembre de 2024 son Suba con 6 solicitudes que corresponde al 2.94% del total, en segundo lugar se ubica la localidad de Engativá con el 2.45 % del mes es decir 5 radicaciones, en tercer lugar se encuentran las localidades de Teusaquillo, Puente Aranda y Usme con 4 solicitudes cada una que corresponde al 1.96%, en cuarto lugar se encuentra la localidad de Kennedy con 3 solicitudes que corresponde al 1.47% en quinto lugar se ubican las localidades de Rafael Uribe Uribe y Bosa con 2 solicitudes cada una que corresponde a una participación del 0.98%, las demás localidades registran una radicación cada una que corresponde al 0.49% 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.

Para el mes de diciembre de 2024, se encuentra que 127 ciudadanos no registraron la información correspondiente al estrato, es decir el 62.25%, el estrato 1 participa con el 2.94% del total del mes con 6 solicitudes, el estrato 2 registra 32 radicaciones que corresponde al 15.69%, siendo el estrato que mayor número de peticiones registra en el presente mes, el estrato 3 participa con el 13.24% es decir 27 radicaciones, el estrato 4 presenta 7 radicaciones que equivalen al 3.43% del total, el estrato 5 presenta 4 radicaciones que equivalen al 1.96% del total y finalmente el estrato 6 registra una solicitud que equivale al 0.49%, el comportamiento anteriormente descrito se puede observar en la siguiente gráfica:

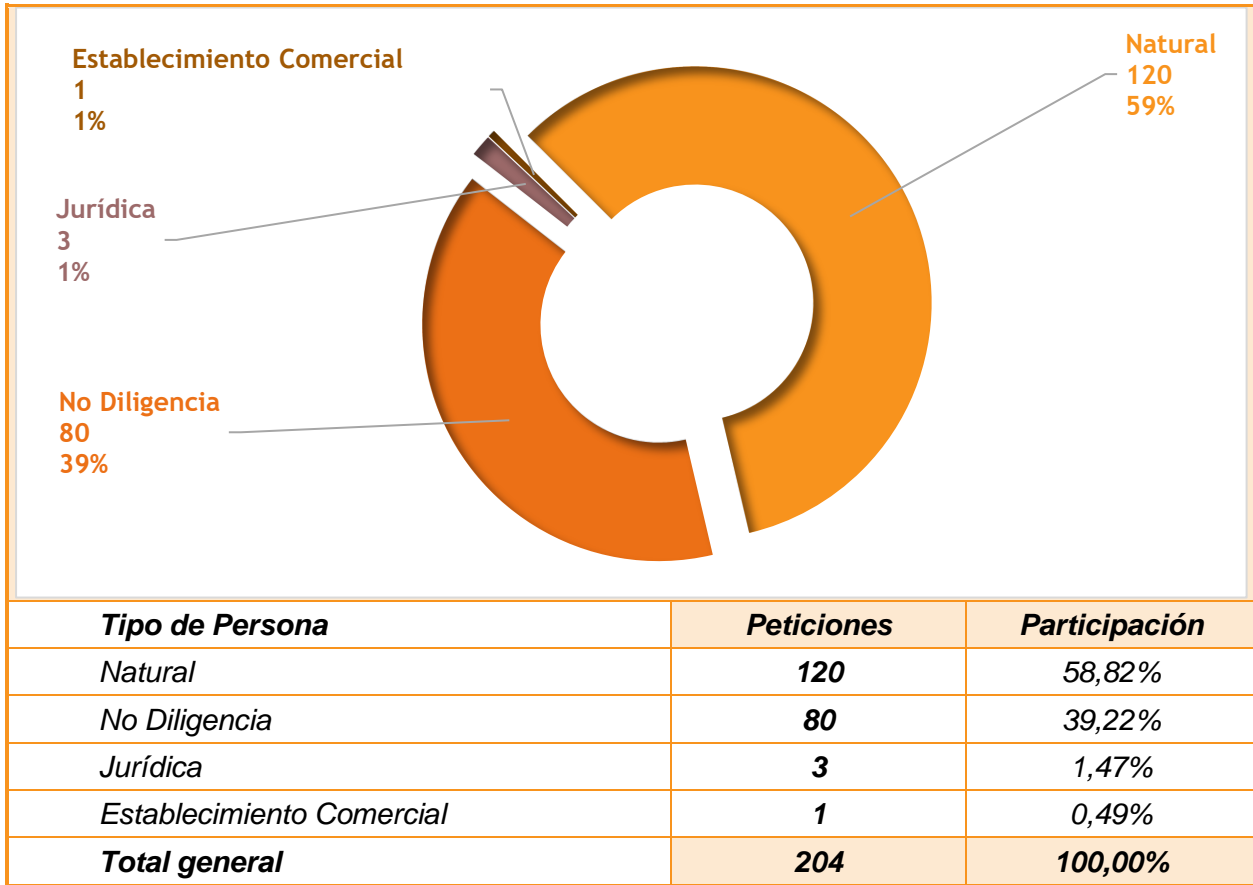


* Datos obtenidos del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co, 01 de enero 2025

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 diciembre de 2024, el 58.82% corresponde a personas naturales, es decir 120 solicitudes, en 80 radicaciones los ciudadanos no registraron en el diligenciamiento de su solicitud, la información referente al tipo de peticionario es decir el 39.22%, 3 radicaciones corresponden a personas jurídicas es decir el 1.47% de las solicitudes del mes y finalmente se registra una solicitud registrada como establecimiento comercial que corresponde al 0.49%, en la siguiente grafica podemos analizar este comportamiento.

Gráfica No. 7. Participación por tipo de requirente



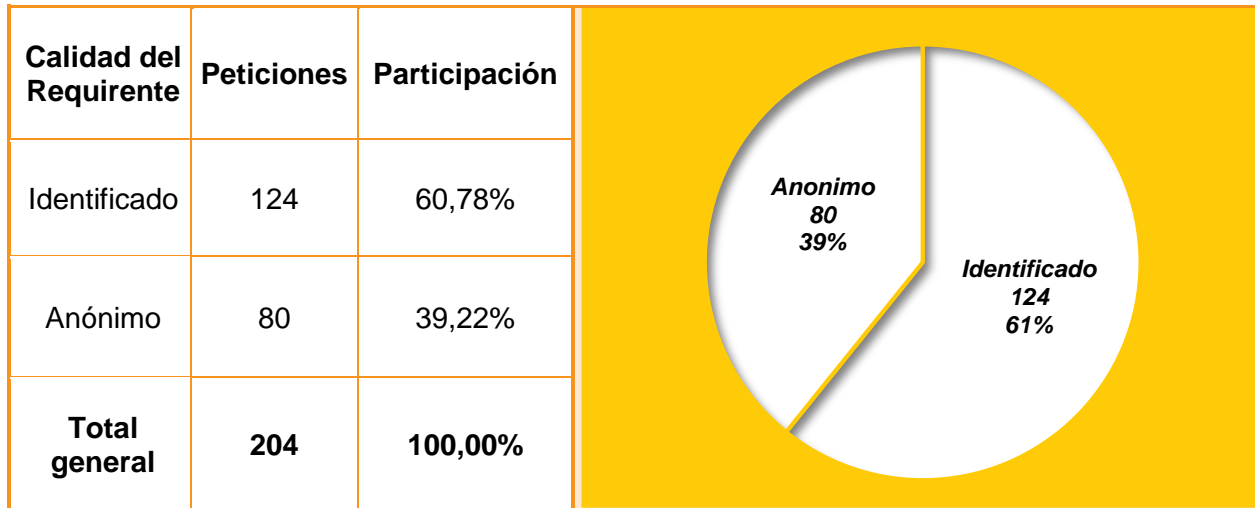
* Datos obtenidos del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co, 01 de enero 2025

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 204 solicitudes recibidas en el mes de diciembre de 2024, en 124 solicitudes se puede identificar la calidad del requirente es decir en el 60.78% del total y en el 39.22% restante no se identifica la calidad del requirente.

Gráfica No. 8. Calidad del Requiriente



* Datos obtenidos del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co, 01 de enero 2025

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 diciembre de 2024 y Tipo de ingreso: Recibida.

Se observa que solo tres dependencias recibieron traslados en el mes de diciembre de 2024, Entradas Servicio a la Ciudadanía que recibió 238 solicitudes que equivalen al 97.94% del total, la dependencia Salidas Servicio a la ciudadanía que recibió 4 solicitudes que corresponde al 1.65% y la Oficina de Control Disciplinario Interno recibió una solicitud que equivale al 0.41% del total del mes, este comportamiento se puede observar en la siguiente tabla:

Tabla No. 7. Recibidas por traslado

Dependencia	Peticiones	Participación
26701 Entradas Servicio a la Ciudadanía	238	97,94%
Salidas Servicio a la ciudadanía	4	1,65%
2003 Oficina de Control Disciplinario Interno	1	0,41%
Total general	243	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 enero 2025

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: Pendientes Responsable actividad: funcionario.

La Subdirección de Eco Urbanismo y Construcción Sostenible es la dependencia que más radicados pendientes tiene en el periodo con 37 peticiones que equivalen al 44.58%, la Dirección de Registros Sociales participa con el 10.84% es decir 9 solicitudes pendientes, la Subdirección de Planes Maestros registra 6 solicitudes que equivalen al 7.23% y la dependencia Salidas Servicio a la ciudadanía registra 5 solicitudes pendientes que equivalen al 6.02% del total, las demás dependencias participan con menos del 5% del total del mes y su comportamiento se puede detallar en la siguiente tabla:

Tabla No. 8. Seguimiento a Pendientes

Dependencia	Peticiones	Participación
2132 Subdirección de Eco Urbanismo y Construcción Sostenible	37	44,58%
2340 Dirección de Registros Sociales	9	10,84%
2131 Subdirección de Planes Maestros	6	7,23%
Salidas Servicio a la ciudadanía	5	6,02%
2114 Subdirección de Planeamiento Local del Occidente	4	4,82%
2006 Oficina de Participación y Dialogo de Ciudad	2	2,41%
2110 Dirección de Planeamiento Local	2	2,41%
2113 Subdirección de Planeamiento Local del Sur Occidente	2	2,41%
2123 Subdirección de Mejoramiento Integral	2	2,41%
2620 Dirección Administrativa	2	2,41%
2002 Oficina de Control Interno	1	1,20%
2003 Oficina de Control Disciplinario Interno	1	1,20%
2112 Subdirección de Planeamiento Local del Sur Oriente	1	1,20%
2115 Subdirección de Planeamiento Local del Noroccidente	1	1,20%
2120 Dirección de Desarrollo del Suelo	1	1,20%
2121 Subdirección de Renovación Urbana y Desarrollo	1	1,20%
2330 Dirección de Estratificación	1	1,20%
2510 Dirección de Análisis y Conceptos Jurídicos	1	1,20%
2600 Subsecretaria de Gestión Institucional	1	1,20%
2650 Dirección de Talento Humano	1	1,20%
2660 Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	1	1,20%
26702 SIPA- Servicio a la ciudadanía	1	1,20%
Total general	83	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 enero 2025

15. Oportunidad

Respecto a la oportunidad de las radicaciones, encontramos que el 100% de los radicados se encuentran en Gestión oportuna y cerradas (Dentro de Términos Legales) es decir las 204 solicitudes del mes.

Si se toman los datos de la columna Tipo de reporte por entidad encontramos que 75.98% de las radicaciones se encuentran gestionadas y el 24.02% se encuentran pendientes, sin embargo en oportunidad, 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	
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	Participación
Consulta	16	80,00%	4	1,96%	20	9,80%
Derecho de petición de interés general	17	80,95%	4	1,96%	21	10,29%
Derecho de petición de interés particular	78	66,67%	39	19,12%	117	57,35%
Queja	22	95,65%	1	0,49%	23	11,27%
Reclamo	11	91,67%	1	0,49%	12	5,88%
Solicitud de acceso a la información	4	100,00%		0,00%	4	1,96%
Solicitud de copia	7	100,00%		0,00%	7	3,43%
Total general	155	75,98%	49	24,02%	204	100,00%

* Datos obtenidos del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, avisoinformativo_sdq@alcaldiabogota.gov.co, 01 de enero 2025

Analizando la oportunidad en el Sistema de Información de Procesos Automáticos SIPA, para el mes de diciembre de 2024, el 54.92% del total de radicaciones se encuentran en términos, es decir 2.501 solicitudes, el 44.84% 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 0.24% de los radicados del mes registran oportunidad fuera de términos es decir 11 solicitudes.

16. Conclusiones

- Desde la Dirección de Servicio a la Ciudadanía de la SDP, se continúa desarrollando acciones con la finalidad de minimizar el incumplimiento de criterios de calidad (coherencia, calidez, claridad, oportunidad y manejo del sistema) en las respuestas a las peticiones ciudadanas emitidas a través del sistema BTE, tales como:
- Plan de sensibilizaciones o cualificaciones: 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 y de acuerdo a los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.

- Alertas Preventivas: elaboración de reportes para identificar peticiones próximas a vencer en la Plataforma de Bogotá te Escucha y remisión de estas alertas a través de correo electrónico, para informar a los Subsecretarios, Directores, Subdirectores, Jefes de Oficina y enlaces, con el fin de priorizar la gestión de las peticiones ciudadanas identificadas y evitar el vencimiento.
- Memorando registro de peticiones vencidas: elaboración de reportes para identificar las peticiones vencidas o con gestión extemporáneas en la Plataforma de Bogotá te Escucha, socializados a los Subsecretarios, Directores, Subdirectores y Jefes de Oficina a través de memorandos semanalmente, en los cuales se solicita además la gestión inmediata de estas peticiones de ser el caso.
- Reportes diarios dirigidos a los enlaces BTE, respecto de las peticiones ciudadanas a vencer el mismo día o máximo el día siguiente, con el fin de evitar la gestión extemporánea de estas.
- En diciembre se realizó cualificación y reunión de cierre de gestión con el grupo de enlaces de la plataforma Bogotá te Escucha de la SDP, anunciando además las nuevas actividades programas para el año 2025, e individualmente se realizó cualificación a la Dirección de Desarrollo del Suelo, y algunos enlaces con rol suplentes de la SDP, con el fin de gestionar adecuadamente a través de la plataforma, los traslados, y de instruir en el adecuado manejo del Sistema BTE.
- Durante el mes de diciembre de 2024, se continuo con el 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.
- Como resultado de las acciones en desarrollo en el mes de diciembre de 2024, no se registraron peticiones vencidas y nuestro Índice de Calidad se mantuvo en el 100%.

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