



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: Julio 2024

Agosto 2024

## Tabla de contenido

---

<b>Introducción</b> .....	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 .....	12
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 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 2010<sup>1</sup>; 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 Secretaría Distrital de Planeación, La fuente del presente informe es el **Reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha – julio 2024**, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, [avisoinformativo\\_sdgs@alcaldiabogota.gov.co](mailto:avisoinformativo_sdgs@alcaldiabogota.gov.co) con fecha de generación de reporte el 01 de agosto 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

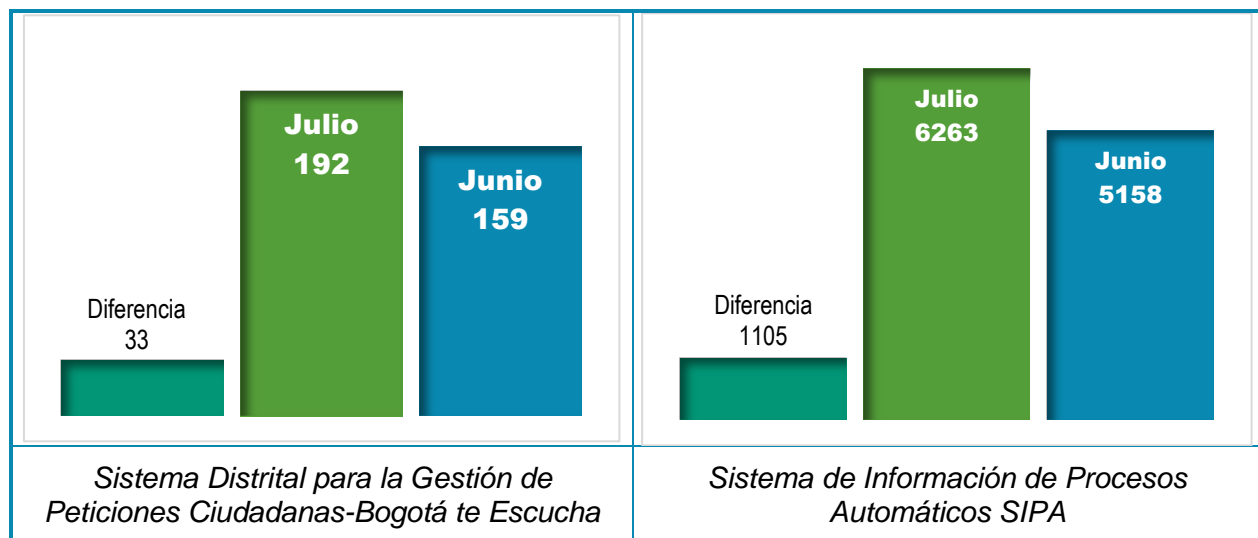
<sup>1</sup> Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital

# 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 julio al cual se le aplican los filtros Tipo de ingreso: Registrada y Periodo Actual, se encuentran 192 radicaciones en el mes de julio, lo cual representa un crecimiento del 20.75%, es decir 33 radicaciones más que las 159 registradas en el mes de junio 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 julio de 2024, en este sistema se registraron 6.263 radicaciones, lo que representa un crecimiento del 21.42% respecto a las 5.158 radicaciones del mes de julio del presente año.

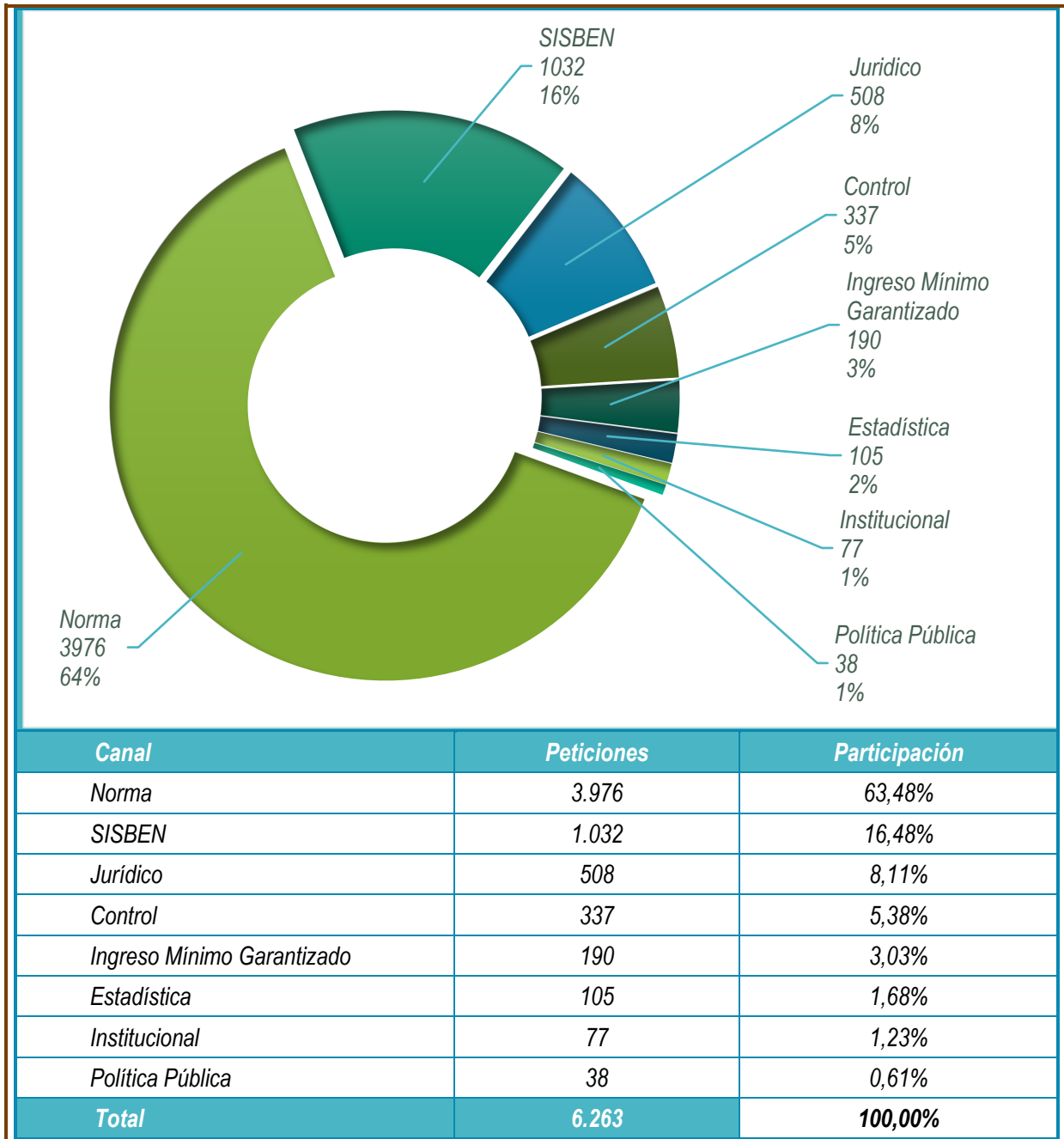
**Gráfica No. 1.** Total de peticiones registradas en Bogotá te escucha y en sistemas propios



\* 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\_sdqs@alcaldiabogota.gov.co, 01 de agosto de 2024

Los temas más relevantes para el mes de julio 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 3.976 radicaciones, seguido del tema SISBEN con 1.032 solicitudes, en tercer lugar se ubica el tema Jurídico (Gestión jurídica de la entidad, defensa, análisis de conceptos y revisión normativa) con 508 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**

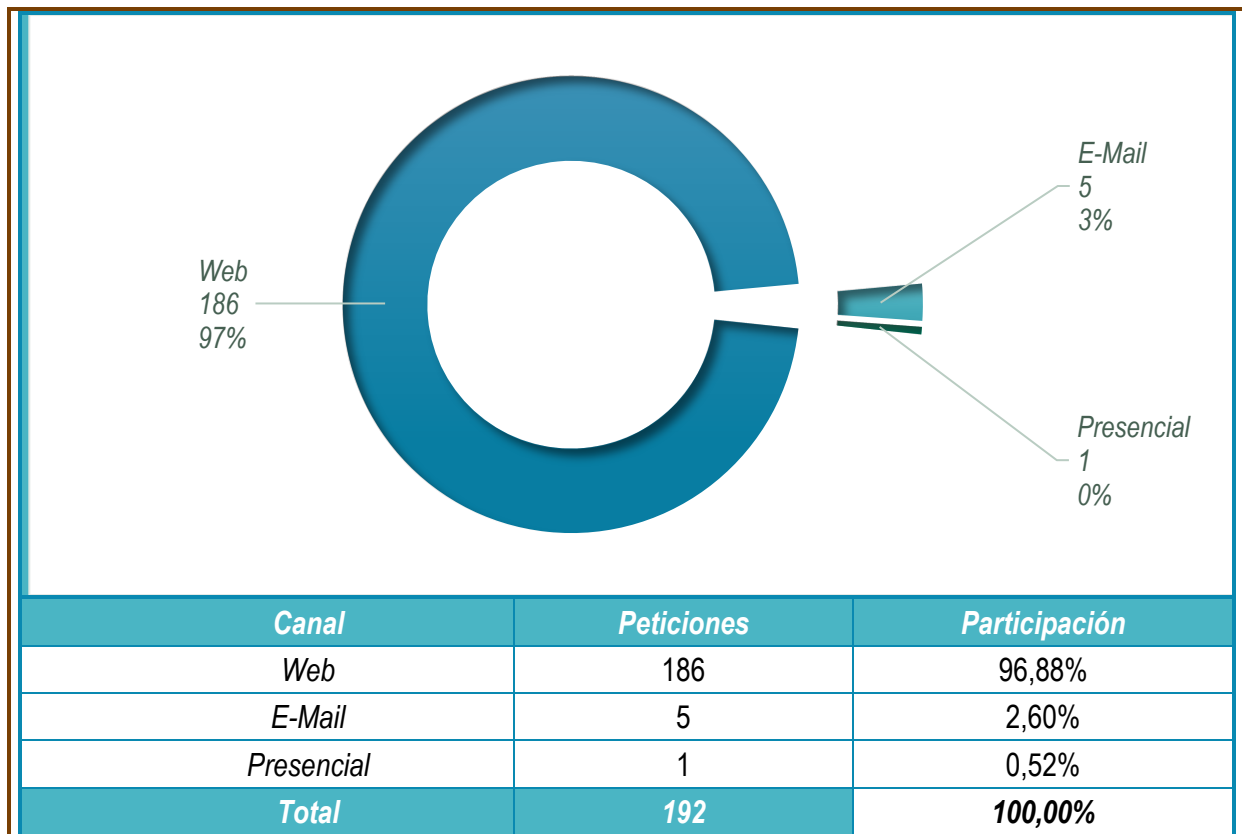


\* Datos obtenidos del reporte SIPA -Sistema de Información de Procesos Automáticos "Seguimiento Peticiones Generales" con fecha de generación 01 de agosto de 2024 – Clasificación y Procesamiento Dirección de Servicio a la Ciudadanía.

## 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 julio de 2024, 186 radicaciones de las 192 registradas a través de BTE, ingresaron por el canal Web que representan el 96.88% del total del mes, mientras que por el canal E-mail se recibieron 5 radicaciones que representaron el 2.6%, por el canal presencial, se recibió una radicación que representa el 0.52%, 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 – Julio 2024**



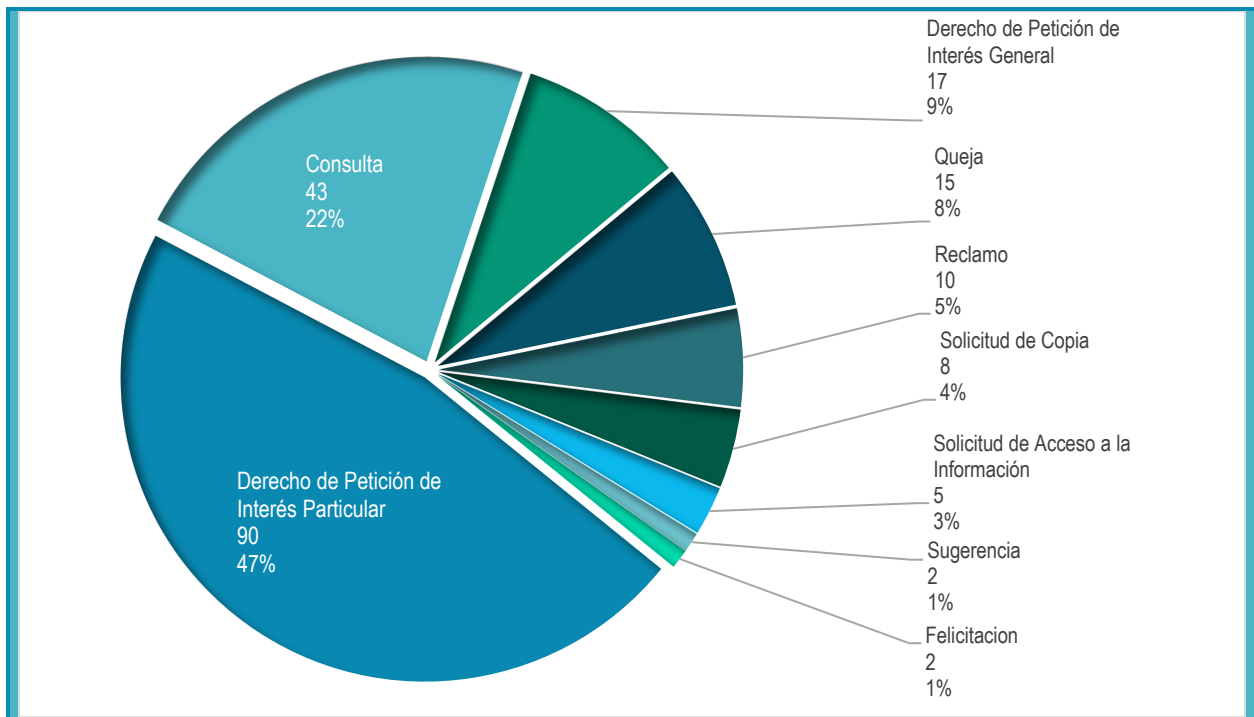
\* Datos obtenidos del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, avisoinformativo\_sdqs@alcaldiabogota.gov.co, 01 de agosto de 2024

## 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 julio, la tipología derechos de petición de interés particular representa el 46.88% del total es decir 90 radicaciones, manteniéndose la tendencia de los meses anteriores, la tipología Consulta registra 43 solicitudes que corresponden al 22.40%, por la tipología derecho de petición de interés general se presentaron 17 solicitudes que corresponden al 8.85% del total, por la tipología Queja ingresaron 15 radicaciones es decir el 7.81%, la tipología reclamo represento el 5.21% que corresponden a 10 solicitudes, la tipología solicitud de acceso a la información represento el 2.60% que corresponden a 5 solicitudes, para el mes de julio, ingresaron 2 sugerencias y 2 felicitaciones que corresponden al 1.04% cada una.

**Gráfica No. 4. Tipología de las radicaciones**

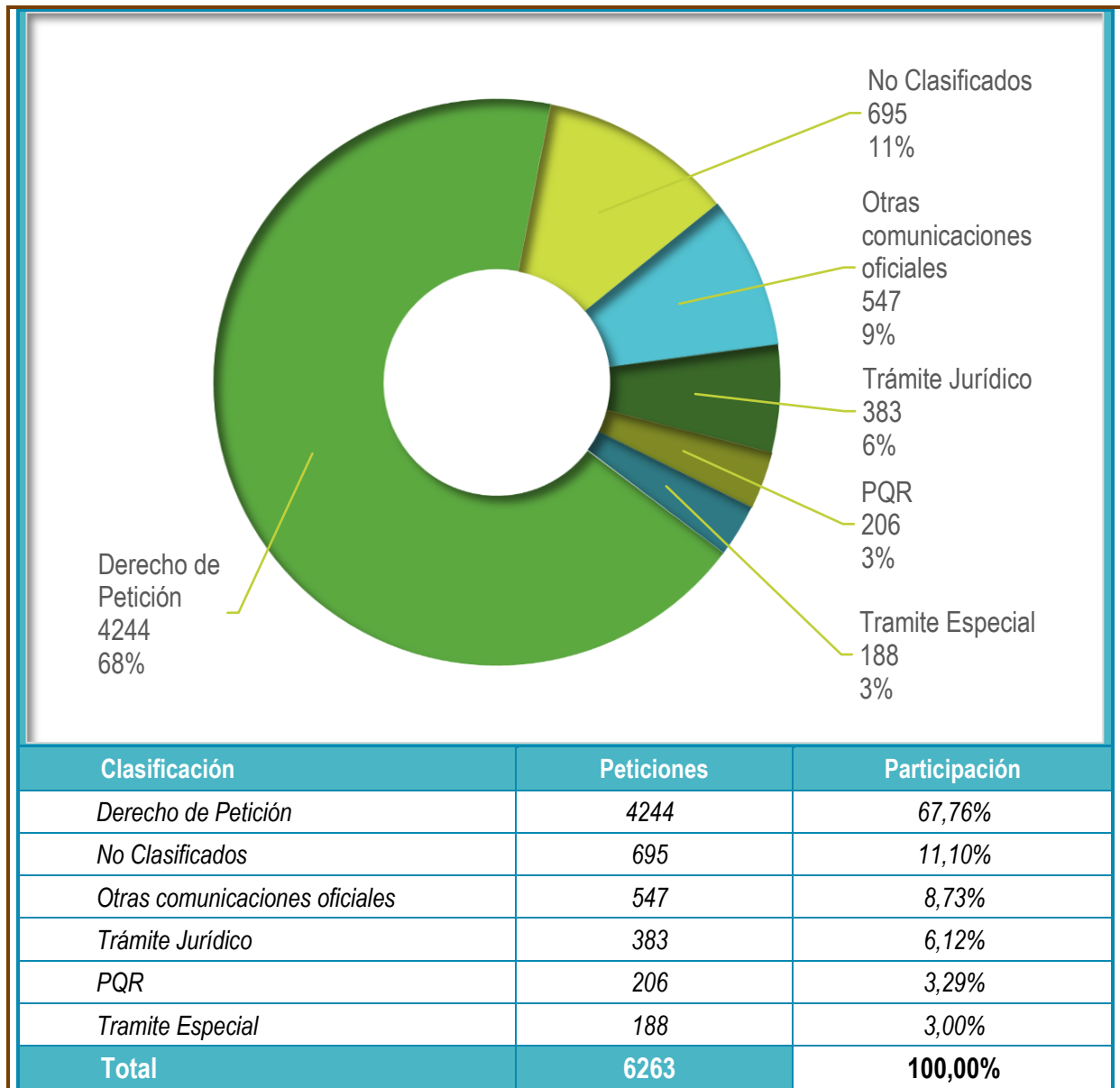


Tipo de Petición	Peticiones	Participación
Derecho de Petición de Interés Particular	90	46,88%
Consulta	43	22,40%
Derecho de Petición de Interés General	17	8,85%
Queja	15	7,81%
Reclamo	10	5,21%
Solicitud de Copia	8	4,17%
Solicitud de Acceso a la Información	5	2,60%
Sugerencia	2	1,04%
Felicitación	2	1,04%
<b>Total</b>	<b>192</b>	<b>100,00%</b>

\* Datos obtenidos del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, [avisoinformativo\\_sdqs@alcaldiabogota.gov.co](mailto:avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co), 01 de agosto de 2024

Respecto a la clasificación en el Sistema de Información de Procesos Automáticos SIPA, para el mes de julio, el 67.76% de las peticiones se clasificaron como *Derecho de Petición* es decir 4.244 peticiones, los radicados no clasificados representan el 11.10% es decir 695 peticiones, 547 solicitudes se clasificaron como *Otras comunicaciones oficiales* que corresponde al 8.73%, las demás clasificaciones participan con menos del 8% del total y su 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 agosto 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
Entidad Nacional	46	32,72%
Secretaria de Gobierno	27	19,55%
Secretaria de Integración Social	7	5,12%
IDIPRON	6	4,29%
Secretaria de Hacienda	5	3,70%
Defensoría del Espacio Publico	5	3,65%
Secretaria del Hábitat	5	3,57%
CATASTRO	5	3,60%
IDU	5	3,59%
Secretaria de Salud	4	2,96%
IDIGER	2	1,46%
Secretaria de Seguridad	2	1,54%
Secretaria General	2	1,45%
IDPAC	2	1,45%
UAESP	2	1,45%
Veeduría Distrital	2	1,39%
Secretaria de Ambiente	2	1,39%
Transmilenio	1	0,70%
IDPYBA	1	0,73%
Personería de Bogotá	1	0,71%
Secretaria de La Mujer	1	0,74%
Secretaria Movilidad	1	0,73%
CVP - Caja de la Vivienda Popular	1	0,70%
CODENSA	1	0,69%
ERU - Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano	1	0,67%
Secretaria de Educación	1	0,70%
Secretaria de Desarrollo Económico	1	0,74%
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100,00%</b>

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

Para el mes de julio, la *entidad nacional* se ubica en primer lugar con 46 radicaciones que representan el 32.72% de las solicitudes trasladadas, la *Secretaría de Gobierno* se ubica en el segundo lugar con 27 traslados, que representa el 19.55% del total, en tercer lugar, se ubica *Secretaría de Integración Social* con 7 solicitudes trasladadas cada una que equivalen al 5.12%, 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 julio de 2024, se observa que la dependencia *Dirección de Registros Sociales* participa con el 51.18% del total del mes con 195 solicitudes, de las cuales 108 corresponden al periodo actual y 87 para el periodo anterior, la dependencia *Salidas Servicio a la Ciudadanía* cuenta con 64 peticiones cerradas con respuesta definitiva que equivalen al 16.8%, de las cuales 32 pertenecen al periodo actual y 32 al periodo anterior, en tercer lugar se ubica la dependencia *Dirección Administrativa* con 17 peticiones cerradas que equivalen al 4.46%, de las cuales 9 pertenecen al periodo actual y 8 al periodo anterior, las demás dependencias participan con menos del 4% y su comportamiento se puede observar en la siguiente tabla:

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

Dependencia	Periodo Actual	Periodo Anterior	Total	
			Cantidad	%.
2340 Dirección de Registros Sociales	108	87	195	51,18%
Salidas Servicio a la Ciudadanía	32	32	64	16,80%
2620 Dirección Administrativa	9	8	17	4,46%
2132 Subdirección de Eco Urbanismo y Construcción Sostenible	3	11	14	3,67%
2330 Dirección de Estratificación	6	2	8	2,10%
2121 Subdirección de Renovación Urbana y Desarrollo	4	3	7	1,84%
2250 Dirección de Diversidad Sexual Poblaciones y Géneros	1	6	7	1,84%
2123 Subdirección de Mejoramiento Integral	4	2	6	1,57%

Dependencia	Periodo Actual	Periodo Anterior	Total	
			Cantidad	%.
2112 Subdirección de Planeamiento Local del Sur Oriente		6	6	1,57%
26701 Entradas Servicio a la Ciudadanía	4	1	5	1,31%
2131 Subdirección de Planes Maestros	1	4	5	1,31%
2006 Oficina de Participación Y Dialogo de Ciudad	1	4	5	1,31%
2650 Dirección de Talento Humano	4		4	1,05%
2113 Subdirección de Planeamiento Local del Sur Occidente	2	2	4	1,05%
2420 Dirección de Programación Seguimiento a la Inversión y Planes de Desarrollo Locales	1	3	4	1,05%
2310 Dirección de Cartografía	2	2	4	1,05%
2640 Dirección de Contratación	3		3	0,79%
2115 Subdirección de Planeamiento Local del Noroccidente	1	2	3	0,79%
2410 Dirección Distrital de Programación Seguimiento a la Inversión y Plan de Desarrollo	1	2	3	0,79%
2140 Dirección de Tramites Administrativos Urbanísticos	2	1	3	0,79%
2320 Dirección de Información y Estadísticas		2	2	0,52%
2111 Subdirección de Planeamiento Local del Centro Ampliado		2	2	0,52%
2116 Subdirección de Planeamiento Local del Norte	1	1	2	0,52%
2120 Dirección de Desarrollo del Suelo		2	2	0,52%
2110 Dirección de Planeamiento Local		1	1	0,26%
2133 Subdirección de Economía Urbana Rural y Regional		1	1	0,26%
2430 Dirección de Inversiones Estratégicas		1	1	0,26%
2200 Subsecretaria de Políticas Publicas y Planeación Social Y Económica	1		1	0,26%
2004 Oficina de Integración Regional		1	1	0,26%
2510 Dirección de Análisis y Conceptos Jurídicos		1	1	0,26%
<b>Total general</b>	<b>191</b>	<b>190</b>	<b>381</b>	<b>100,00%</b>

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

## 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.

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



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

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

En la **Tabla No. 4** se encuentra el detalle de las 381 peticiones Solucionadas - Por respuesta definitiva en el mes de julio de 2024 de las cuales el 100% corresponde al tema Urbanismo – Vivienda, respecto a los subtemas de esta categoría, el subtema *Trámites servicios o cumplimiento de normas* se ubica en primer lugar con una participación del 97.9%, es decir 373 radicaciones, en segundo lugar se ubica *las Peticiones No Precisas - Aclaración o Ampliación* y el de *Documentos Planos Archivo Tramites O Servicios* con 2 radicaciones en el mes cada una, que corresponden al 0.52% del total, los demás subtemas de la categoría participan con el 0.26% del total que corresponde a una radicación cada uno y su comportamiento se puede observar en la siguiente tabla:

**Tabla No. 4. Subtemas más reiterados**

Tema / Subtema	Peticiones	Participación
<b>Urbanismo - Vivienda</b>	<b>381</b>	<b>100,00%</b>
<i>Tramites Servicios o Cumplimiento de Normas</i>	373	97,90%
<i>Petición No Precisa - Aclaración o Ampliación</i>	2	0,52%
<i>Documentos Planos Archivo Tramites O Servicios</i>	2	0,52%
<i>Atención Personalizada Y Suministro De Información En Los Puntos De Contacto</i>	1	0,26%
<i>Viales Y De Servicios Públicos</i>	1	0,26%
<i>Inconformidad Con Prestación De Servicios</i>	1	0,26%
<i>Participación</i>	1	0,26%
<b>Total</b>	<b>381</b>	<b>100,00%</b>

\* Datos obtenidos del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, avisoinformativo\_sdqs@alcaldiabogota.gov.co, 01 de agosto 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 julio 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	Derecho de Petición de Interés	Felicitación	Queja	Reclamo	Solicitud de Acceso a la	Solicitud de Copia	Sugerencia	Total General
2004 Oficina de Integración Regional			6,00							6,00
2006 Oficina de Participación y Dialogo de Ciudad		8,50	10,33							9,60
2110 Dirección de Planeamiento Local			15,00							15,00
2111 Subdirección de Planeamiento Local del Centro Ampliado			13,50							13,50
2112 Subdirección de Planeamiento Local del Sur Oriente	14,00	29,00	22,25							22,00
2113 Subdirección de Planeamiento Local del Sur Occidente		14,00	14,67							14,50
2115 Subdirección de Planeamiento Local del Noroccidente		15,00	12,00							13,00
2116 Subdirección de Planeamiento Local del Norte		14,00	12,00							13,00
2120 Dirección de Desarrollo del Suelo		8,00	9,00							8,50
2121 Subdirección de Renovación Urbana y Desarrollo	9,00	11,25	9,00							10,29
2123 Subdirección de Mejoramiento Integral	12,00	13,00	15,00							14,17
2131 Subdirección de Planes Maestros		9,00	11,75							11,20
2132 Subdirección de Eco Urbanismo y Construcción	11,00	6,50	7,45							7,57

Dependencia	Consulta	Derecho de Petición de Interés	Derecho de Petición de Interés	Felicitación	Queja	Reclamo	Solicitud de Acceso a la	Solicitud de Copia	Sugerencia	Total General
Sostenible										
2133 Subdirección de Economía Urbana Rural y Regional			15,00							15,00
2140 Dirección de Trámites Administrativos Urbanísticos	8,00		21,00							16,67
2200 Subsecretaría de Políticas Públicas y Planeación Social y Económica			14,00							14,00
2250 Dirección de Diversidad Sexual Poblaciones y Géneros		12,33	10,25							11,14
2310 Dirección de Cartografía		14,50	14,00						12,00	13,75
2320 Dirección de Información y Estadísticas	14,00						9,00			11,50
2330 Dirección de Estratificación	2,00		4,20			9,00	3,00			4,38
2340 Dirección de Registros Sociales	8,07	7,17	7,48		6,00	6,04	6,50		4,50	7,21
2410 Dirección Distrital de Programación Seguimiento a la Inversión y Plan de Desarrollo			17,33							17,33
2420 Dirección de Programación Seguimiento a la Inversión y Planes de Desarrollo Locales			10,33			12,00				10,75
2430 Dirección de Inversiones Estratégicas			15,00							15,00
2510 Dirección de Análisis y Conceptos Jurídicos			14,00							14,00
2620 Dirección Administrativa	7,00	12,00	10,60		8,00		9,00	9,00		9,65
2640 Dirección de Contratación		10,00	8,00							8,67
2650 Dirección de Talento Humano	2,00		8,67							7,00
26701 Entradas Servicio a la Ciudadanía	1,00	1,00	1,00		1,00					1,00
Salidas Servicio a la Ciudadanía	18,06	8,60	11,16	10,13	10,50	9,50	12,00	6,67		12,50
<b>Total General</b>	<b>11,23</b>	<b>9,71</b>	<b>9,27</b>	<b>10,13</b>	<b>6,29</b>	<b>6,63</b>	<b>8,27</b>	<b>7,60</b>	<b>7,00</b>	<b>9,21</b>

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

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

- **Consulta:** 11,23 Días Promedio.
- **Derecho de Petición de Interés General:** 9,71 Días Promedio.
- **Derecho de Petición de Interés Particular:** 9,27 Días Promedio.
- **Felicitación:** 10,13 Días Promedio.

PBX: 335 8000  
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111

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



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.

- *Queja:* 6,29 Días Promedio.
- *Reclamo:* 6,63 Días Promedio.
- *Solicitud de Acceso a la Información:* 8,27 Días Promedio.
- *Solicitud de Copia:* 7,60 Días Promedio.
- *Sugerencia:* 7 Días Promedio.
- *Total General:* El promedio de atención de los trámites en general fue de 9,21 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 julio de 2024, el 80.73% 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	155	80,73%
10 - Engativá	7	3,65%
11 - Suba	5	2,60%
19 - Ciudad Bolívar	4	2,08%
05 - Usme	4	2,08%
18 - Rafael Uribe Uribe	3	1,56%
09 - Fontibón	3	1,56%
08 - Kennedy	3	1,56%
04 - San Cristóbal	2	1,04%
03 - Santa Fe	2	1,04%
06 - Tunjuelito	1	0,52%
02 - Chapinero	1	0,52%
07 - Bosa	1	0,52%
13 - Teusaquillo	1	0,52%
<b>Total general</b>	<b>192</b>	<b>100,00%</b>

\* Datos obtenidos del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, [avisoinformativo\\_sdqs@alcaldiabogota.gov.co](mailto:avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co), 01 de agosto de 2024

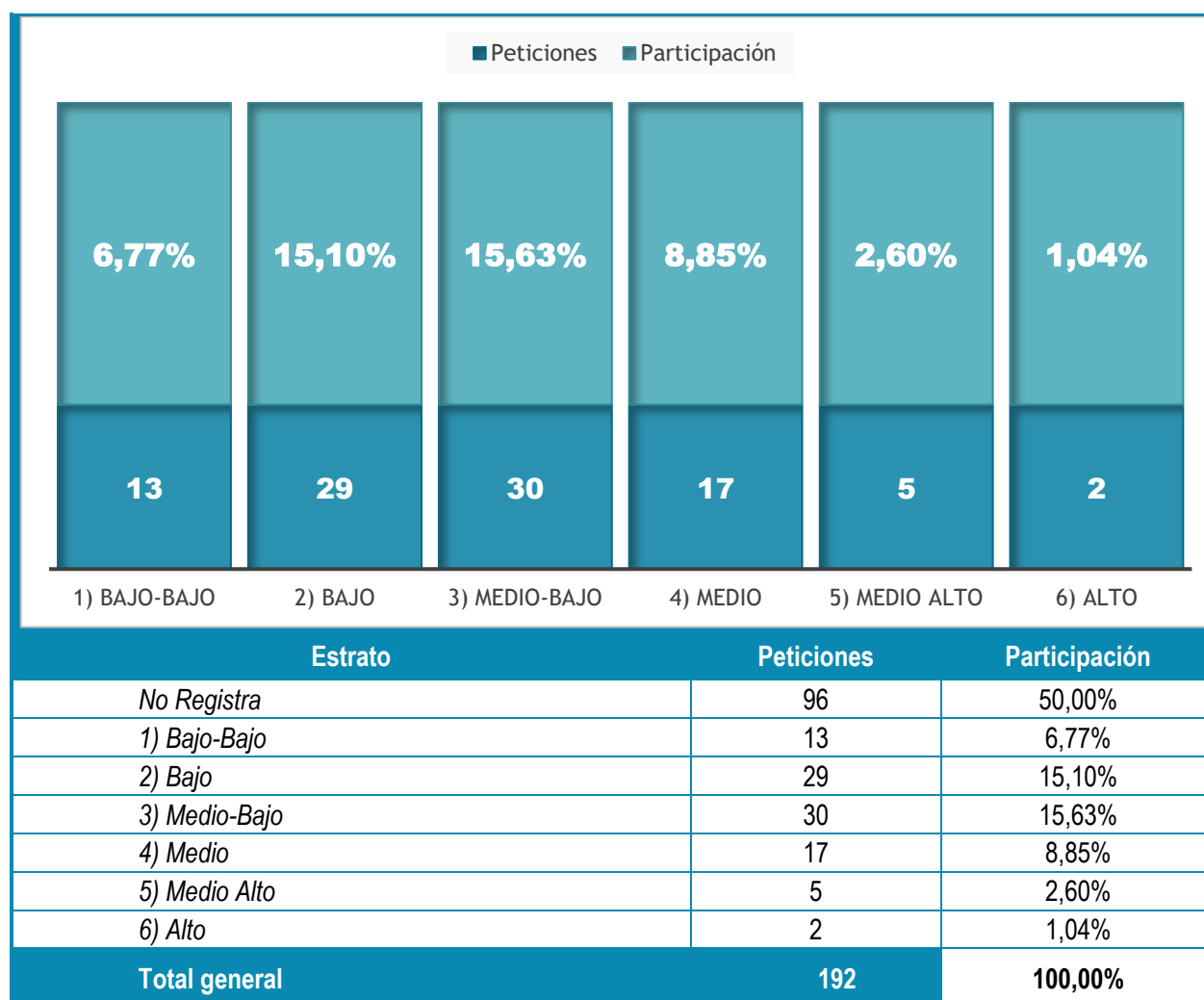
Las localidades con mayor número de radicaciones para el presente mes son Engativá con 7 solicitudes que corresponde a una participación en el periodo del 3.65%, en segundo lugar se ubica

la localidad de Suba con el 2.60 % del mes es decir 5 radicaciones, en tercer lugar se encuentran las localidades de Ciudad Bolívar y Usme con 4 solicitudes cada una que corresponden al 2.08%, en cuarto lugar se encuentra la localidades de Rafael Uribe Uribe, Fontibón y Kennedy con 3 solicitudes cada una que corresponden al 1.56%, en quinto lugar se ubican las localidades de San Cristóbal y Santa Fe con 2 solicitudes cada una que corresponde a una participación del 1.04%, las demás localidades registran una radicación cada una que corresponde al 0.52% 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\_sdq@alcaldiabogota.gov.co, 01 de agosto de 2024

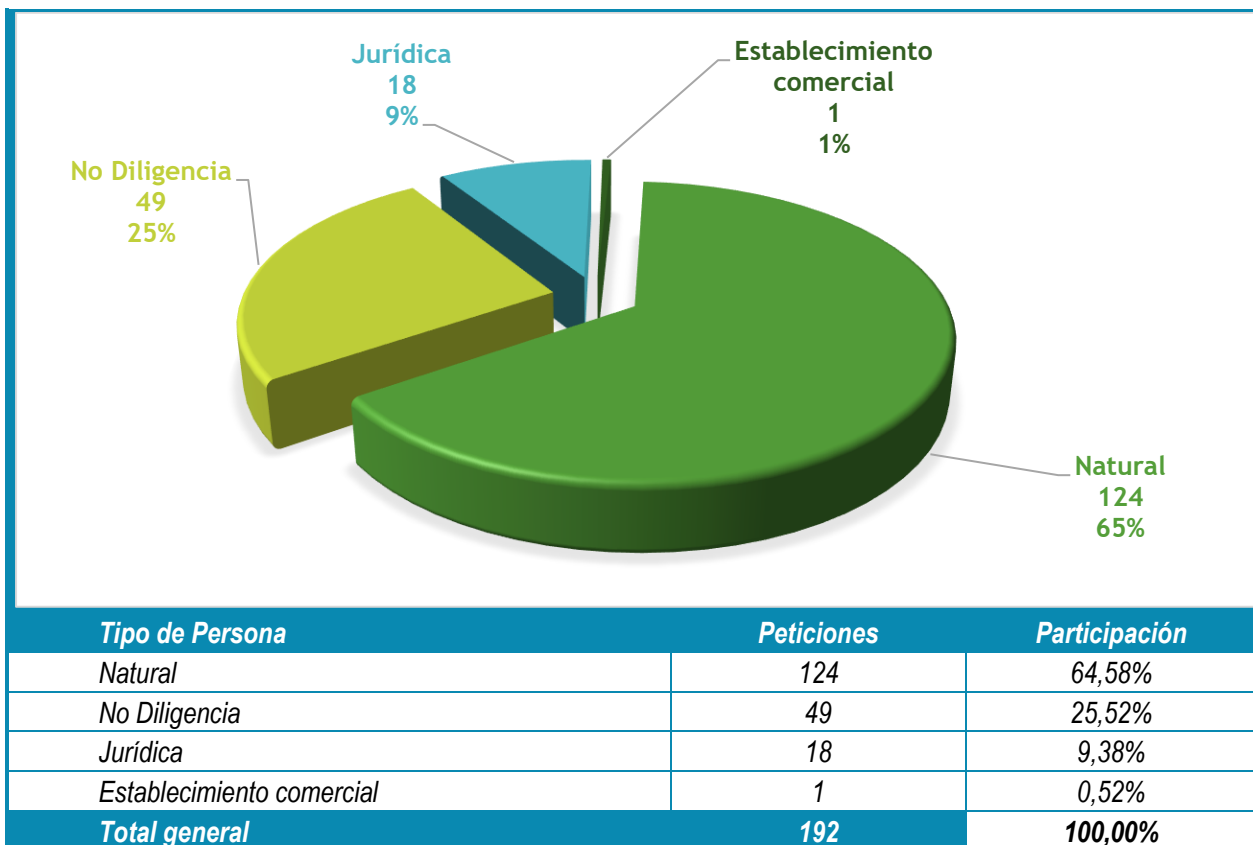


Para el mes de julio de 2024, se encuentra que el 50% de la ciudadanía no registró la información correspondiente al estrato, es decir 96 ciudadanos, sin embargo de los datos registros se estableció que el estrato 1 participa con el 6.77% del total del mes con 13 solicitudes, el estrato 2 registra 29 radicaciones que corresponde al 15.10%, el estrato 3 participa con el 15.63% es decir 30 radicaciones, siendo el estrato que mayor número de peticiones registradas en el presente mes, el estrato 4 presenta 17 radicaciones que equivalen al 8.85% del total, el estrato 5 presenta 5 radicaciones que equivalen al 2.60% del total y el estrato 6 registra dos solicitudes que equivale al 1.04%.

## 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 julio de 2024, el 64.58% corresponde a personas naturales, es decir 124 radicaciones, 49 solicitudes corresponden a ciudadanos que no registraron en el diligenciamiento de su solicitud, la información referente al tipo de peticionario es decir el 25.52% y finalmente el 9.38% de las solicitudes del mes es decir 18 radicaciones corresponden a personas jurídicas, se registra una radicación como establecimiento comercial que corresponde al 0.52% en la siguiente tabla podemos observar este comportamiento.

**Gráfica No. 7. Participación por tipo de requirente**



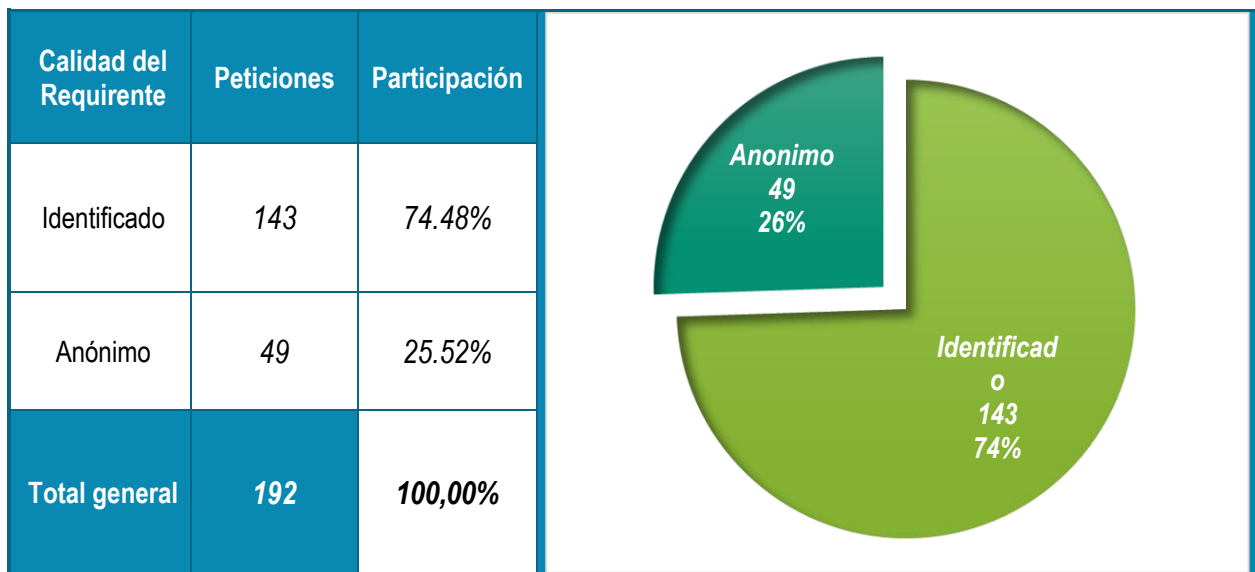
\* Datos obtenidos del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, [avisoinformativo\\_sdqs@alcaldiabogota.gov.co](mailto:avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co), 01 de agosto de 2024

## 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 192 solicitudes recibidas en el mes de julio de 2024, en 143 solicitudes se puede identificar la calidad del requirente es decir en el 74.48% del total y en el 25.52% 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 agosto 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 julio de 2024, la dependencia *Entradas Servicio a la Ciudadanía* que recibió 396 solicitudes que equivalen al 99.25% del total y la Oficina de Control Disciplinario Interno recibió tres solicitudes que equivalen al 0.75% del total del mes

Dependencia	Peticiones	Participación
26701 Entradas Servicio a la ciudadanía	396	99.25%
2003 Oficina de Control Disciplinario Interno	3	0.75%
<b>Total General</b>	<b>406</b>	<b>100,00%</b>

\* Datos obtenidos del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, avisoinformativo\_sdqs@alcaldiabogota.gov.co, 01 de agosto 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 53.59% que equivale a 112 peticiones, la dependencia Servicio a la Ciudadanía participa con el 10.53% es decir 22 solicitudes pendientes, la dependencia Oficina de Participación y Dialogo de Ciudad registra 11 solicitudes que equivalen al 5.26% 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
2340 Dirección de Registros Sociales	112	53,59%
Salidas Servicio a la Ciudadanía	22	10,53%
2006 Oficina de Participación y Dialogo de Ciudad	11	5,26%
2330 Dirección de Estratificación	10	4,78%
2123 Subdirección de Mejoramiento Integral	10	4,78%
2620 Dirección Administrativa	7	3,35%
2121 Subdirección de Renovación Urbana y Desarrollo	5	2,39%
2112 Subdirección de Planeamiento Local del Sur Oriente	4	1,91%
2131 Subdirección de Planes Maestros	4	1,91%
2500 Subsecretaria Jurídica	3	1,44%
2122 Subdirección de Consolidación	3	1,44%
2116 Subdirección de Planeamiento Local del Norte	2	0,96%
2114 Subdirección de Planeamiento Local del Occidente	2	0,96%
2650 Dirección de Talento Humano	2	0,96%
2250 Dirección de Diversidad Sexual Poblaciones y Géneros	2	0,96%
2310 Dirección de Cartografía	2	0,96%
2120 Dirección de Desarrollo del Suelo	2	0,96%

Dependencia	Peticiones	Participación
2410 Dirección Distrital de Programación Seguimiento a la Inversión Y Plan de Desarrollo	1	0,48%
2630 Dirección Financiera	1	0,48%
26701 Entradas Servicio a la Ciudadanía	1	0,48%
2117 Subdirección de Planeamiento Rural Sostenible	1	0,48%
2110 Dirección de Planeamiento Local	1	0,48%
2132 Subdirección de Eco Urbanismo y Construcción Sostenible	1	0,48%
<b>Total general</b>	<b>209</b>	<b>100,00%</b>

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

## 15. Oportunidad

Respecto a la oportunidad de las radicaciones, encontramos que el 100% de los radicados se encuentran en Gestión oportuna (Dentro de Términos Legales) es decir 192 solicitudes registradas.

Si se toman los datos de la columna Tipo de reporte por entidad encontramos que 68.91% de las radicaciones se encuentran gestionadas y el 31.09% 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	28	65,12%	15	34,88%	43	22,40%
Felicitación	2	0,00%	0	0,00%	2	1,04%
Derecho de petición de interés general	16	94,12%	1	5,88%	17	8,85%
Derecho de petición de interés particular	60	66,67%	30	33,33%	90	46,88%
Queja	12	80,00%	3	20,00%	15	7,81%
Reclamo	6	60,00%	4	40,00%	10	5,21%
Solicitud de acceso a la información	4	80,00%	1	20,00%	5	2,60%
Solicitud de copia	4	50,00%	4	50,00%	8	4,17%
Sugerencia	1	50,00%	1	50,00%	2	1,04%
<b>Total general</b>	<b>133</b>	<b>68,91%</b>	<b>59</b>	<b>31,09%</b>	<b>192</b>	<b>100,00%</b>

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

Analizando la oportunidad en el Sistema de Información de Procesos Automáticos SIPA, para el mes de julio de 2024, el 59.24% del total de radicaciones se encuentran en términos, es decir 3.710 solicitudes, el 40.43% 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 0.34% de los radicados del mes registran oportunidad fuera de términos es decir 21 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 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 julio de 2024, no se registraron peticiones vencidas.
- El día 23 de julio se realizó reunión con el grupo de los enlaces de BTE de la SDP, con el fin de tener comunicación constante y retroalimentar sobre como debe hacerse el trámite de traslados a entidades nacionales, distritales, privadas y aquellas no creadas en BTE, con la finalidad de dar cumplimiento al criterio de manejo del sistema y oportunidad específicamente.

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