



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: Junio 2024

Julio 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	12
8. Tiempo promedio de respuesta definitiva por tipología y dependencia.....	12
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	17
13. Recibidas por traslado	18
14. Seguimiento a Pendientes	19
15. Oportunidad	20
16. Conclusiones	21

Introducción

El Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas-Bogotá te Escucha -BTE-, es un 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.

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, a través del cual se gestionan los radicados.

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, 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

La Secretaría Distrital de Planeación elabora el presente informe de peticiones quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias, dando cumplimiento a lo establecido en el Artículo 3, numeral 3 del Decreto 371 de 2010, y en él se puede observar el comportamiento de las peticiones registradas en la herramienta Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas, además de datos cuantitativos y cualitativos frente a la gestión realizada por la Secretaría Distrital de Planeación, la

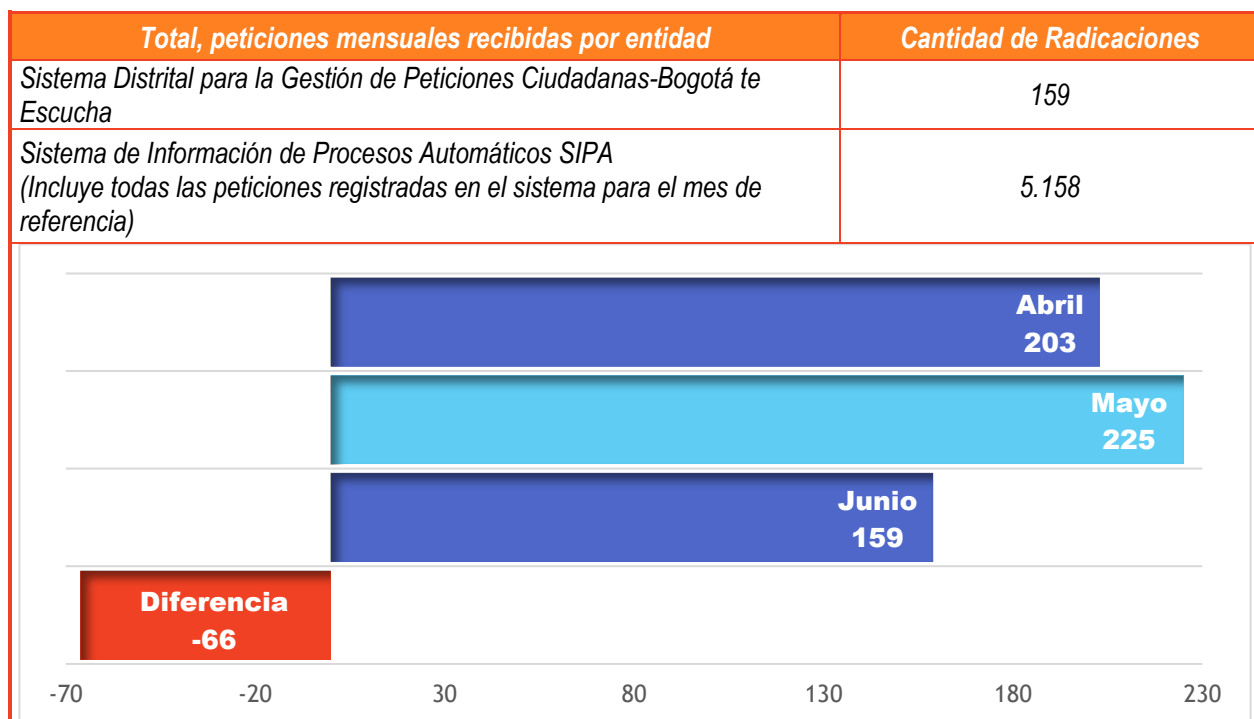
fueron, del presente informe es el **Reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha – junio 2024**, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co con Fecha de generación de reporte del 01 de julio de 2024.

1. Acumulado de peticiones registradas

La Secretaría Distrital de Planeación, utiliza para su gestión interna documental, el Sistema de Información de Procesos Automáticos SIPA, en el cual se registran todas las radicaciones que recibe la entidad y no solo las peticiones ciudadanas, si no también no ciudadanas, tramites ciudadanos y OPAS, las cifras registradas en este sistema incluyen las radicaciones que ingresan por Bogotá te Escucha, para el mes de junio de 2024, en este sistema se registraron 5.158 radicaciones, lo que representa un decrecimiento del 16.99% respecto a las 6.214 radicaciones registradas en el mes de mayo del presente año.

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 junio al cual se le aplican los filtros Tipo de ingreso: Registrada y Periodo Actual, se encuentran 159 radicaciones, lo cual representa un decrecimiento del 29.33% es decir 66 radicaciones menos que las 225 registradas en el mes de mayo de 2024.

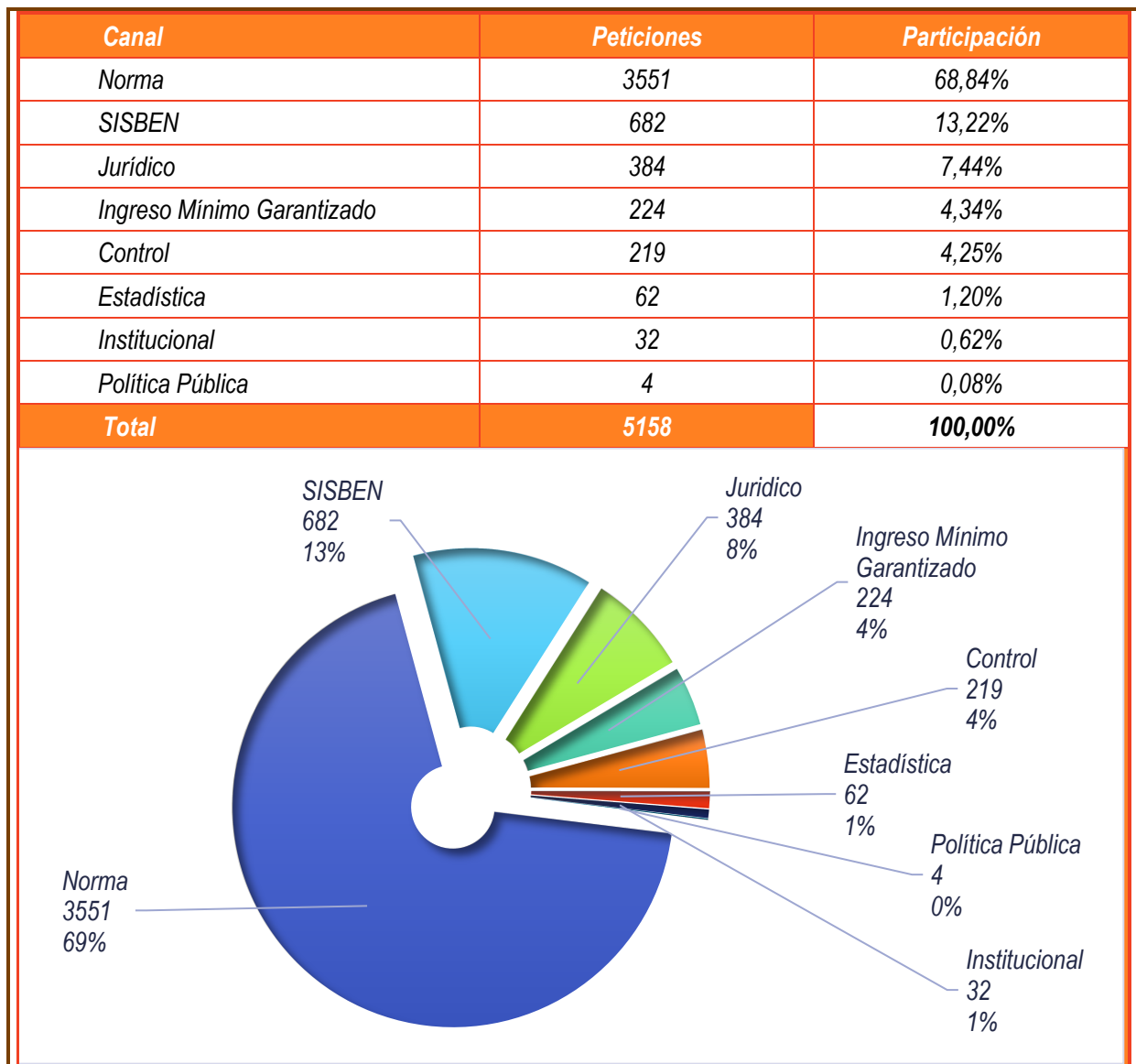
Gráfica 1. Totalidad de PQRS registradas en Bogotá te escucha y en sistemas propios



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

Respecto a los datos del Sistema de Información de Procesos Automáticos SIPA, en el cual se registran todas las radicaciones que recibe la entidad y no solo las peticiones ciudadanas, para el mes de junio de 2024, el tema más relevante fue el de Norma (Solicitudes de conceptos de uso de suelo, edificabilidad y certificaciones para subsidio de vivienda o riesgo, entre otras) con 3.551 radicaciones, seguido del tema SISBEN con 682 solicitudes, en tercer lugar se ubica el tema Jurídico (Gestión jurídica de la entidad, defensa, análisis de conceptos y revisión normativa) con 384 radicaciones, los demás temas participan con menos del 5% del total y su comportamiento se puede observar en la siguiente tabla:

Gráfica 3. Temas SIPA -Sistema de Información de Procesos Automáticos

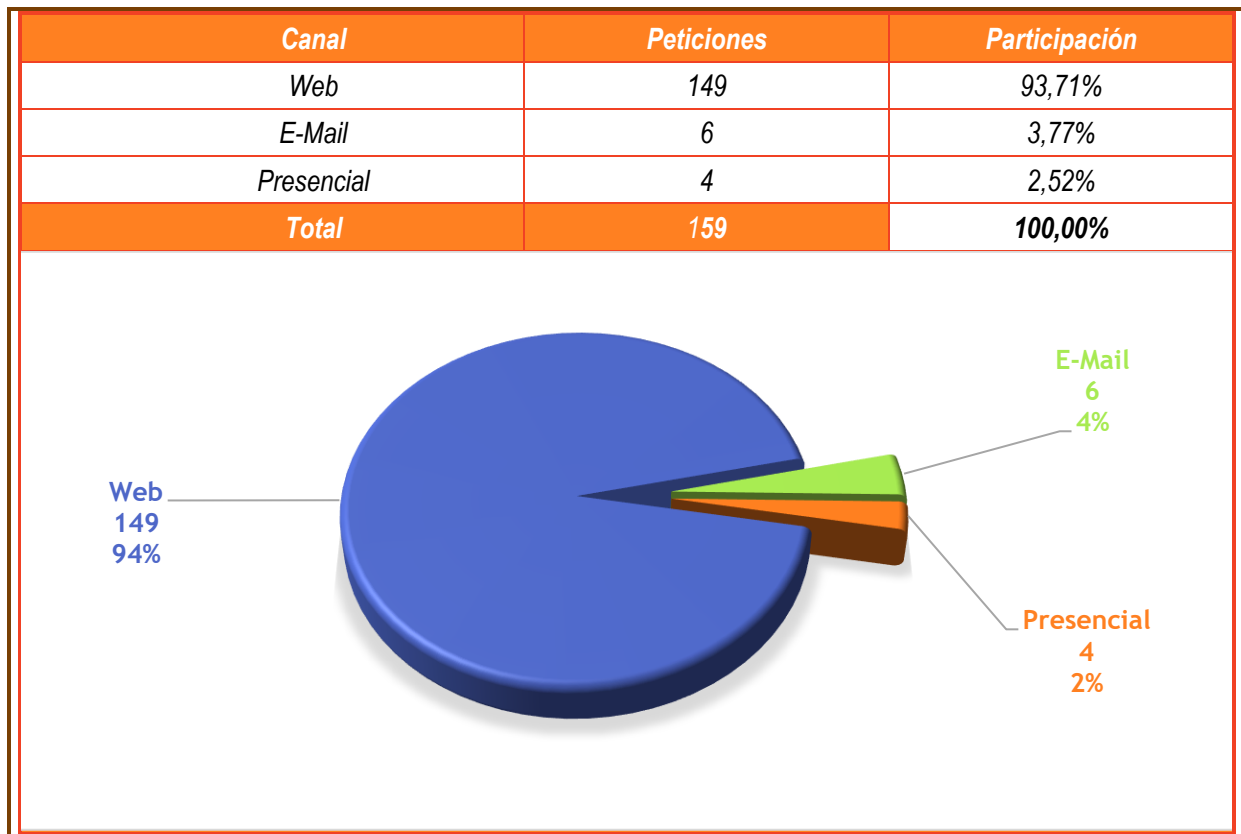


* Datos obtenidos del reporte SIPA -Sistema de Información de Procesos Automáticos "Seguimiento Peticiones Generales" con fecha de generación 01 de julio de 2024 – Clasificación y Procesamiento Dirección de Servicio a la Ciudadanía.

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 junio de 2024, 149 radicaciones de las 159 registradas a través de BTE, ingresaron por el canal Web que representan el 93.71% del total del mes, mientras que por el canal E-mail se recibieron 6 radicaciones que representaron el 3.77%, por el canal presencial, se recibieron 4 radicaciones que representan el 2.52%, no se registran ingresos de peticiones por los demás canales, el comportamiento anteriormente descrito se puede detallar en la siguiente tabla:

Gráfica 4. Canales de Interacción – mayo 2024



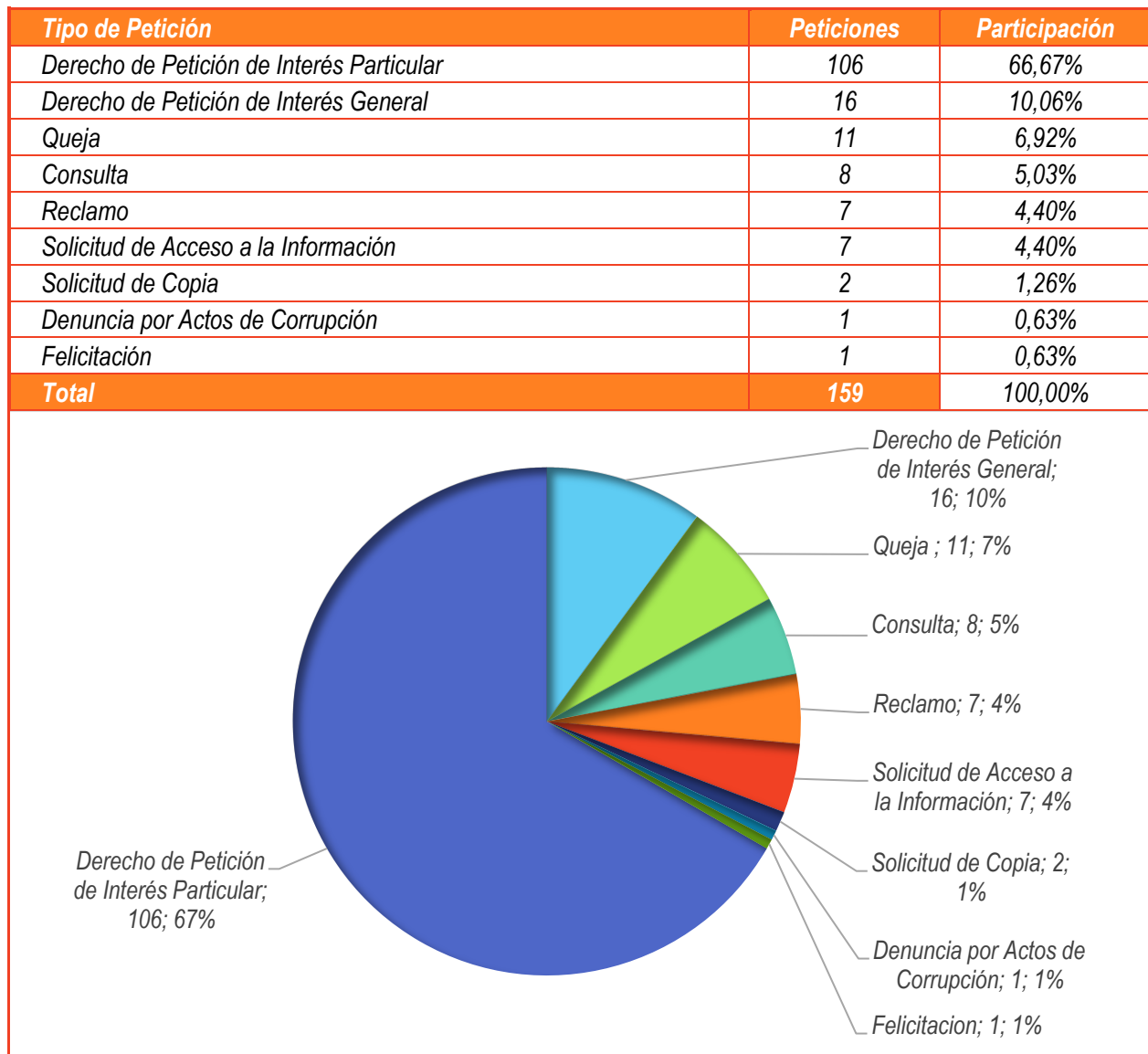
* Datos obtenidos del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co, 01 de julio de 2024

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 5** se puede observar el detalle de las tipologías de las radicaciones para el mes de junio, la tipología derechos de petición de interés particular representa el 66.67% del total es decir 106 radicaciones, manteniéndose la tendencia de los meses anteriores, por la tipología derecho de petición de interés general se presentaron 16 solicitudes que corresponden al 10.06% del total, por la tipología Queja ingresaron 11 radicaciones es decir el 6.92%, la tipología Consulta registro 8 solicitudes que corresponden al 5.03%, la tipología solicitud de acceso a la información represento el 4.40% que corresponden a 7 solicitudes, misma cantidad que la tipología Reclamo, para el mes de junio, ingresaron 2 Solicitudes de Copias que corresponden al 1.26%, una felicitación y una Denuncia por Actos de Corrupción que equivalen al 0.63% cada una.

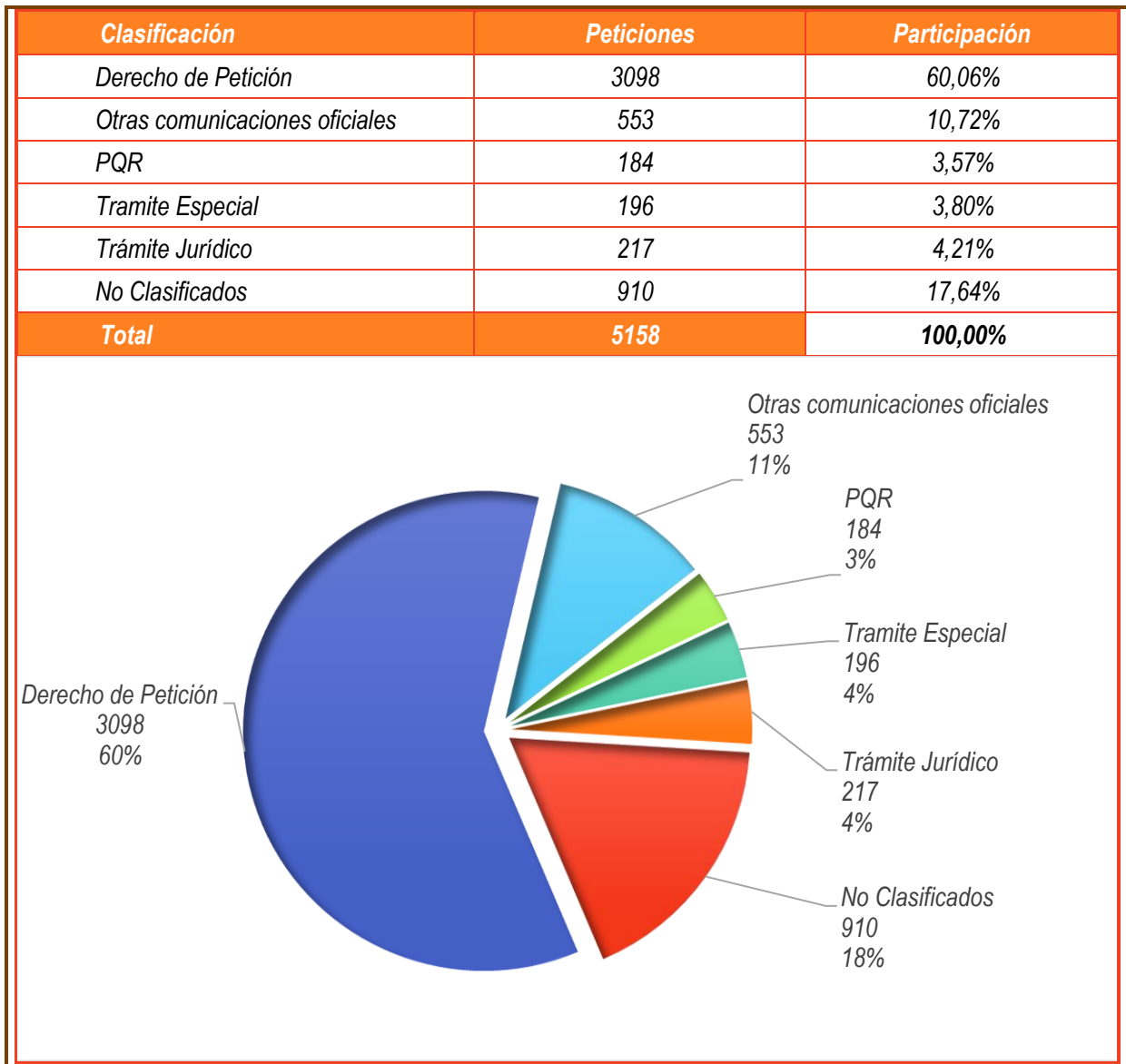
Gráfica 5. Tipología de las radicaciones



* 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 julio de 2024

Respecto a la clasificación en el Sistema de Información de Procesos Automáticos SIPA, para el mes de junio, el 60.06% de las peticiones se clasificaron como *Derecho de Petición* es decir 3.098 peticiones, los radicados no clasificados representan el 17.64% es decir 910 peticiones, 553 solicitudes se clasificaron como *Otras comunicaciones oficiales* que corresponde al 10.72%, las demás clasificaciones participan con menos del 5% del total y su comportamiento se puede observar en la siguiente tabla:

Gráfica 6. 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 julio 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. Total trasladadas por no competencia - Número de Peticiones Trasladas Únicas

Entidad que Recibe	Peticiones	Participación
Secretaría de Gobierno	30	50,00%
Secretaría de Integración Social	7	11,67%
CATASTRO	5	8,33%
Secretaría de Salud	4	6,67%
Defensoría del Espacio Público	3	5,00%
Secretaría de Desarrollo Económico	2	3,33%
IDIGER	2	3,33%
Secretaría del Hábitat	1	1,67%
Secretaría de Educación	1	1,67%
IDPAC	1	1,67%
Secretaría de Hacienda	1	1,67%
IDPC	1	1,67%
IDIPRON	1	1,67%
CVP - Caja de la Vivienda Popular	1	1,67%
Total	60	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 julio de 2024

Para el mes de junio, la *Secretaría de Gobierno* se ubica en primer lugar con 30 radicaciones que representan el 50% de las solicitudes trasladadas, la *Secretaría de Integración Social* se ubica en el segundo lugar con 7 traslados, que representa el 11.67% del total, en tercer lugar, se ubica *Catastro* con 5 solicitudes trasladadas cada una que equivalen al 8,33%.

La Secretaría de Salud se ubica en cuarto lugar con 4 radicaciones trasladadas que corresponden al 6.67%, la *Defensoría del Espacio Público* se ubica en quinto lugar con 3 radicaciones trasladadas que representan el 5% del total, la Secretaría de Desarrollo Económico y el IDIGER presentan 2 traslados cada uno que corresponden al 3.33% y finalmente la Secretaría del Hábitat, la Secretaría de Educación, el IDPAC, la Secretaría de Hacienda, el IDPC, el IDIPRON y la CVP - Caja de la Vivienda Popular registran un traslado cada una que corresponde al 1.67% del total, este 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 cerradas con respuesta definitiva en el periodo

Dependencia	Periodo Actual	Periodo Anterior	Total	
			Cantidad	%.
2340 Dirección de Registros Sociales	117	103	220	49,89%
Salidas Servicio a la Ciudadanía	41	46	87	19,73%
2620 Dirección Administrativa	6	13	19	4,31%
2006 Oficina de Participación y Dialogo de Ciudad	8	11	19	4,31%
2410 Dirección Distrital de Programación Seguimiento a la Inversión y Plan de Desarrollo	1	11	12	2,72%
2132 Subdirección de Eco Urbanismo y Construcción Sostenible	8	3	11	2,49%
2131 Subdirección de Planes Maestros	3	7	10	2,27%
2112 Subdirección de Planeamiento Local del Sur Oriente	1	7	8	1,81%
2650 Dirección de Talento Humano	1	6	7	1,59%
2320 Dirección de Información y Estadísticas	3	2	5	1,13%
2140 Dirección de Tramites Administrativos Urbanísticos		5	5	1,13%
2121 Subdirección de Renovación Urbana y Desarrollo	2	2	4	0,91%
2111 Subdirección de Planeamiento Local del Centro Ampliado	1	3	4	0,91%
2330 Dirección de Estratificación	2	1	3	0,68%
2123 Subdirección de Mejoramiento Integral	1	2	3	0,68%
2310 Dirección de Cartografía		3	3	0,68%
2122 Subdirección de Consolidación		3	3	0,68%
2120 Dirección de Desarrollo del Suelo		2	2	0,45%
2114 Subdirección de Planeamiento Local del Occidente		2	2	0,45%
2113 Subdirección de Planeamiento Local del Sur Occidente		2	2	0,45%
2003 Oficina de Control Disciplinario Interno	2		2	0,45%
2420 Dirección de Programación Seguimiento a la Inversión y Planes de Desarrollo Locales	1	1	2	0,45%

Dependencia	Periodo Actual	Periodo Anterior	Total	
			Cantidad	%.
2670 Traslados Servicio a la ciudadanía		1	1	0,23%
26701 Entradas Servicio a la ciudadanía	1		1	0,23%
2660 Dirección de Tecnologías de la Información y Las Comunicaciones	1		1	0,23%
2250 Dirección de Diversidad Sexual Poblaciones y Géneros		1	1	0,23%
2640 Dirección de Contratación		1	1	0,23%
2610 Dirección de Planeación Institucional	1		1	0,23%
2116 Subdirección de Planeamiento Local del Norte	1		1	0,23%
2117 Subdirección de Planeamiento Rural Sostenible		1	1	0,23%
Total	202	239	441	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 julio de 2024

Analizando el comportamiento de las peticiones cerradas con respuesta definitiva en el mes de junio de 2024, se observa que la dependencia *Dirección de Registros Sociales* participa con el 49.89% del total del mes con 220 solicitudes, de las cuales 117 corresponden al periodo actual y 103 para el periodo anterior, la dependencia *Salidas Servicio a la Ciudadanía* cuenta con 87 Peticiones cerradas con respuesta definitiva que equivalen al 19.73%, de las cuales 41 pertenecen al periodo actual y 46 al periodo anterior, en tercer lugar se ubica la dependencia *Dirección Administrativa* con 19 Peticiones cerradas que equivalen al 4.31%, de las cuales 6 pertenecen al periodo actual y 6 al periodo anterior, con igual número de peticiones cerradas se encuentra la *Oficina de Participación y Dialogo de Ciudad* de las cuales 8 pertenecen al periodo actual y 11 al periodo anterior las demás dependencias participan con menos del 4% 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.

En la **Tabla No. 4** se encuentra el detalle de las 441 peticiones Solucionadas - Por respuesta definitiva en el mes de junio de 2024 de las cuales el 99.77% corresponde al tema Urbanismo – Vivienda es decir 440 peticiones, cifra que lo ubica como el tema con mayor cantidad de radicaciones Solucionadas - Por respuesta definitiva del periodo, respecto a los subtemas de esta categoría, el subtema *Trámites servicios o cumplimiento de normas* se ubica en primer lugar con una participación del 94.56%, es decir 417 radicaciones, en segundo lugar se ubica *el Traslado a Entidades Privadas* con 20 radicaciones en el mes, que corresponden al 4.54% del total, los demás subtemas de la categoría participan con el 0.23% del total que corresponde a una radicación cada uno.

Por el tema Ambiente se recibió una radicación que representaron el 0.23% de las solicitudes Solucionadas - Por respuesta definitiva del mes, con el subtema Contaminación Ambiental, el detalle de esta información se puede observar en la siguiente tabla:

Tabla No. 4. Subtemas más reiterados

Tema / Subtema	Peticiones	Participación
Urbanismo – Vivienda	440	99,77%
Tramites Servicios o Cumplimiento de Normas	417	94,56%
Traslado a Entidades Privadas	20	4,54%
Traslado a Entidades Nacionales y/o Territoriales	1	0,23%
Reconocimiento a la Gestión	1	0,23%
Administración del Recurso Humano	1	0,23%
Ambiente	1	0,23%
Contaminación Ambiental	1	0,23%
Total	441	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 julio 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 y en los artículos 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 junio 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	Felicitación	Queja	Reclamo	Solicitud de Acceso a La Información	Solicitud De Copia	Sugerencia	Total General
2003 Oficina de Control Disciplinario Interno			11,50							11,50
2006 Oficina de Participación y Dialogo de Ciudad	17,00	9,00	8,79		13,00					9,47
2111 Subdirección de Planeamiento Local del Centro Ampliado		15,00	13,67							14,00
2112 Subdirección de Planeamiento Local del Sur Oriente	11,00		11,43							11,38
2113 Subdirección de Planeamiento Local del Sur Occidente			13,00							13,00
2114 Subdirección de Planeamiento Local del Occidente		14,00	13,00							13,50
2116 Subdirección de Planeamiento Local del Norte		7,00								7,00
2117 Subdirección de Planeamiento Rural Sostenible	16,00									16,00
2120 Dirección de Desarrollo del Suelo	14,00									14,00
2121 Subdirección de Renovación Urbana y Desarrollo		12,00	10,00				16,00			12,00
2122 Subdirección de Consolidación	60,00	15,00	15,00							30,00
2123 Subdirección de Mejoramiento Integral		15,00	17,50							16,67
2131 Subdirección de Planes Maestros	24,00		11,00		14,00					13,20
2132 Subdirección de Eco Urbanismo y Construcción Sostenible		20,50	5,22							8,00
2140 Dirección de Tramites Administrativos Urbanísticos		7,50	16,00		4,00					10,20
2250 Dirección de Diversidad Sexual Poblaciones y Géneros			9,00							9,00
2310 Dirección de Cartografía	20,00		9,50							13,00
2320 Dirección de Información y Estadísticas			10,00				7,00			8,80
2330 Dirección de Estratificación			6,00				7,00			6,33
2340 Dirección de Registros	11,40	8,85	8,76		7,83	10,21	3,00			8,90

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	Consulta	Derecho de Petición De Interés General	Derecho de Petición De Interés Particular	Felicitación	Queja	Reclamo	Solicitud de Acceso a La Información	Solicitud De Copia	Sugerencia	Total General
Sociales										
2410 Dirección Distrital de Programación Seguimiento a la Inversión y Plan de Desarrollo	19,00	8,00	10,67					10,50		10,67
2420 Dirección de Programación Seguimiento a la Inversión y Planes de Desarrollo Locales			6,00							6,00
2610 Dirección de Planeación Institucional			14,00							14,00
2620 Dirección Administrativa	15,50	11,00	11,82				8,00	2,50		10,00
2640 Dirección de Contratación			8,00							8,00
2650 Dirección de Talento Humano	16,00		8,50							9,57
2660 Dirección de Tecnologías de La Información y Las Comunicaciones									14,00	14,00
2670 Traslados Servicio a la ciudadanía		11,00								11,00
26701 Entradas Servicio a la ciudadanía					2,00					2,00
Salidas Servicio a la ciudadanía	15,50	11,42	9,16	9,00	10,75	11,00	7,00			9,62
Total General	16,13	10,67	9,21	9,00	9,00	10,35	7,55	5,17	14,00	9,67

* 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 julio de 2024

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

- *Consulta:* 16,13 Días Promedio.
- *Derecho de Petición de Interés General:* 10,67 Días Promedio.
- *Derecho de Petición de Interés Particular:* 9,21 Días Promedio.
- *Felicitación:* 9 Días Promedio.
- *Queja:* 9 Días Promedio.
- *Reclamo:* 10,35 Días Promedio.
- *Solicitud de Acceso a la Información:* 7,55 Días Promedio.
- *Solicitud de Copia:* 5,17 Días Promedio.
- *Sugerencia:* 14 Días Promedio.
- *Total General:* El promedio de atención de los trámites en general fue de 9,67 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 junio de 2024, el 82.39% de las peticiones corresponde a ciudadanos que no registraron en el diligenciamiento de su solicitud la información correspondiente a la localidad donde se originaron los hechos de la petición.

Las localidades con mayor número de radicaciones para el presente mes son Engativá con 6 solicitudes que corresponde a una participación en el periodo del 3.77%, en segundo lugar se ubica la localidad de Suba con el 3.14% del mes es decir 5 radicaciones, en tercer lugar se encuentra la localidad de Kennedy con 4 solicitudes que corresponden al 2.52%, en cuarto lugar se encuentra la localidad de Chapinero con 3 solicitudes que corresponden al 1.89%, en quinto lugar se ubican las localidades de Rafael Uribe Uribe, Ciudad Bolívar y Usme con 2 solicitudes cada una que corresponde a una participación del 1.26% y finalmente las localidades de Antonio Nariño, Bosa, Usaquén y Teusaquillo se ubican en el quinto lugar con una radicación cada una que equivale al 0.63% y su comportamiento se puede observar en la siguiente tabla:

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

Localidad de los Hechos	Peticiones	Participación
No Diligencia	131	82,39%
10 - Engativá	6	3,77%
11 - Suba	5	3,14%
08 - Kennedy	4	2,52%
02 - Chapinero	3	1,89%
18 - Rafael Uribe Uribe	2	1,26%
19 - Ciudad Bolívar	2	1,26%
05 - Usme	2	1,26%
15 - Antonio Nariño	1	0,63%
07 - Bosa	1	0,63%
01 - Usaquén	1	0,63%
13 - Teusaquillo	1	0,63%
Total general	159	100,00%

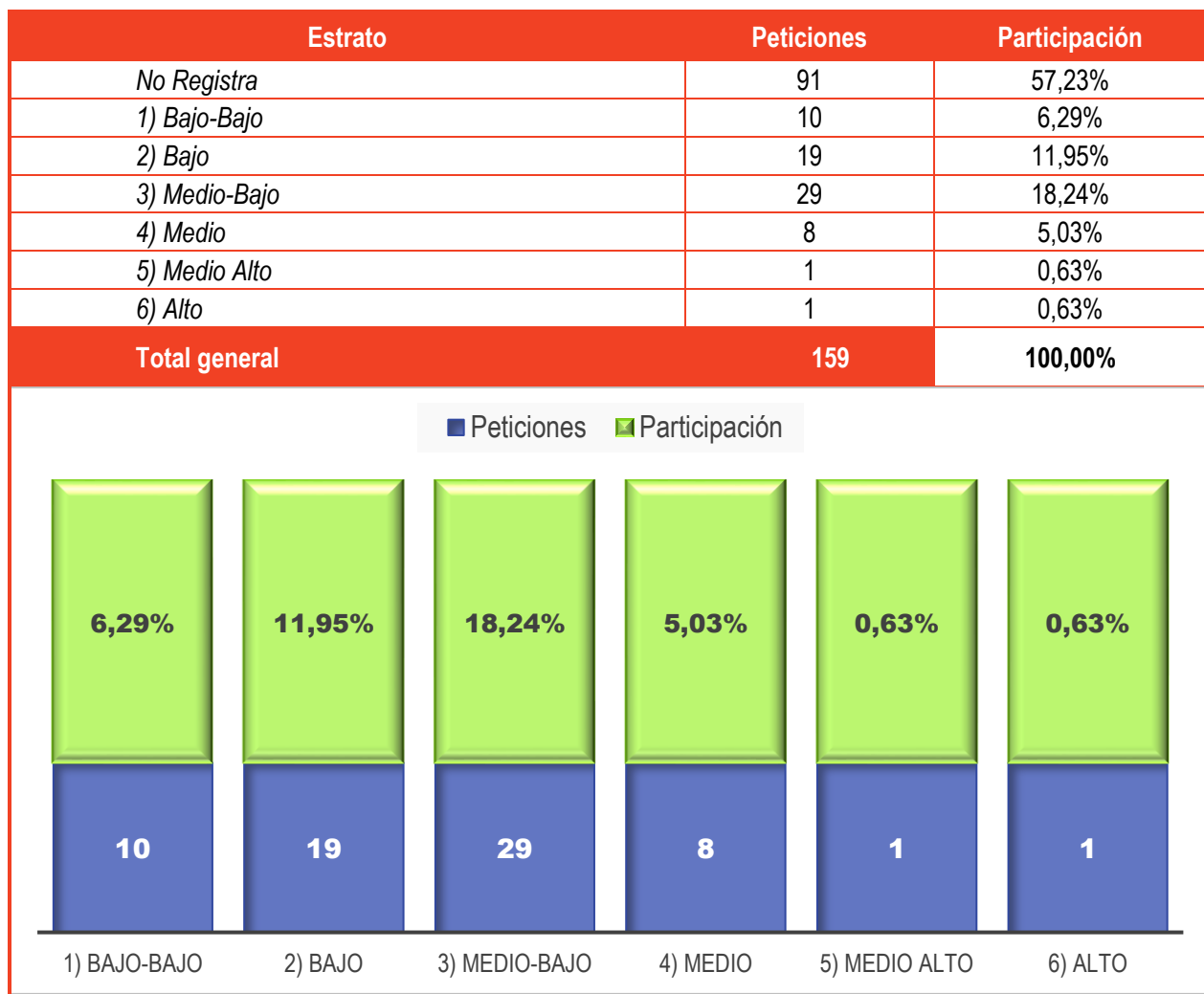
* Datos obtenidos del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co, 01 de julio de 2024

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 junio de 2024, se encuentra que el 57.23% de la ciudadanía no registró la información correspondiente al estrato, es decir 91 ciudadanos, el estrato 1 participa con el 6.29% del total del mes con 10 solicitudes, el estrato 2 registra 19 radicaciones que corresponde al 11.95%, el estrato 3 participa con el 18.24% es decir 29 radicaciones, siendo el estrato que mayor número de peticiones registra en el presente mes, el estrato 4 presenta 8 radicaciones que equivalen al 5.03% del total, el estrato 5 y el estrato 6 registran una solicitud cada uno que equivale al 0.63%, el comportamiento anteriormente descrito puede detallarse en la siguiente tabla:

Gráfica No. 7 Participación por estrato



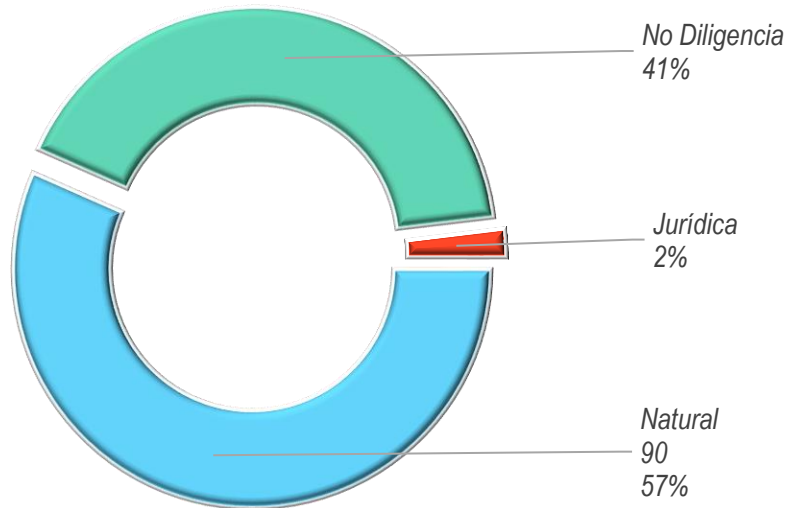
* Datos obtenidos del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co, 01 de julio de 2024

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 junio de 2024, el 56.60% corresponde a personas naturales es decir 90 radicaciones, 66 solicitudes corresponden a ciudadanos que no registraron en el diligenciamiento de su solicitud, la información referente al tipo de peticionario es decir el 41.51% y finalmente el 1.89% de las solicitudes del mes es decir tres radicaciones corresponden a personas jurídicas, en la siguiente tabla podemos observar este comportamiento.

Gráfica No. 8. Participación por tipo de requirente

Tipo de Persona	Peticiones	Participación
Natural	90	56,60%
No Diligencia	66	41,51%
Jurídica	3	1,89%
Total general	159	100,00%



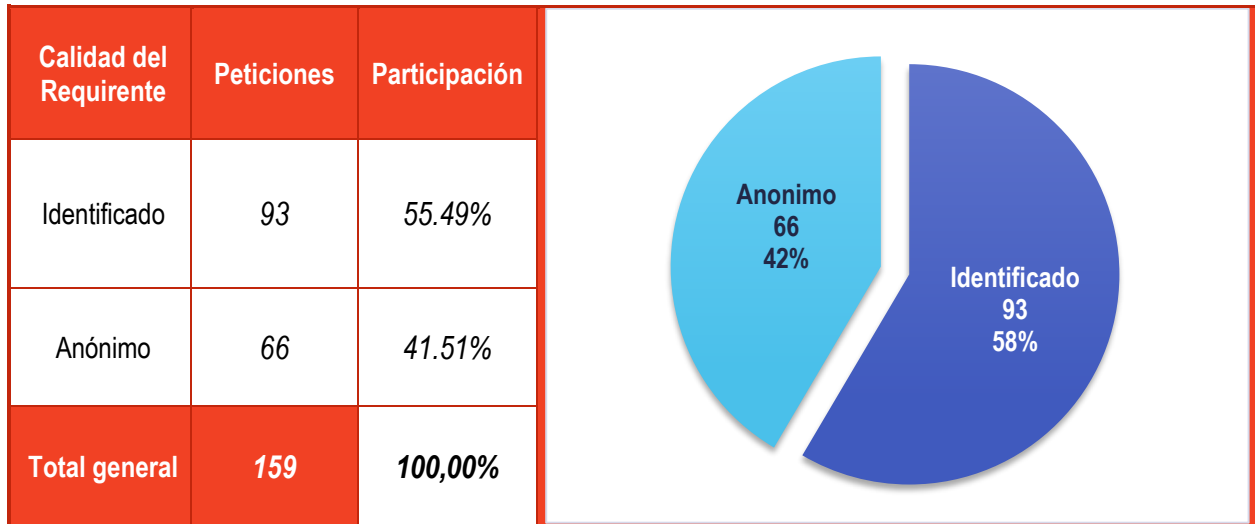
* Datos obtenidos del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co, 01 de julio de 2024

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 159 solicitudes recibidas en el mes de junio de 2024, en 93 solicitudes se puede identificar la calidad del requirente es decir en el 55.49% del total y en el 41.51% restante no se identifica la calidad del requirente.

Gráfica No. 9. 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 julio de 2024

13. Recibidas por traslado

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

En la **Tabla No. 7** se observa que solo dos dependencias recibieron traslados en el mes de junio de 2024, la dependencia *Entradas Servicio a la Ciudadanía* que recibió 373 solicitudes que equivalen al 98.68% del total y la Oficina de Control Disciplinario Interno recibió cinco solicitudes que equivalen al 1.32% del total del mes

Tabla No. 7. Recibidas por traslado

Dependencia	Peticiones	Participación
26701 Entradas Servicio a la ciudadanía	373	98,68%
2003 Oficina de Control Disciplinario Interno	5	1,32%
Total General	378	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 julio 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.

Tabla No. 8. Seguimiento a Pendientes

Dependencia	Peticiones	Participación
2340 Dirección de Registros Sociales	83	42,78%
Salidas Servicio a la ciudadanía	49	25,26%
2132 Subdirección de Eco Urbanismo y Construcción Sostenible	9	4,64%
2620 Dirección Administrativa	7	3,61%
2112 Subdirección de Planeamiento Local del Sur Oriente	6	3,09%
2250 Dirección de Diversidad Sexual Poblaciones y Géneros	5	2,58%
2113 Subdirección de Planeamiento Local del Sur Occidente	3	1,55%
2121 Subdirección de Renovación Urbana y Desarrollo	3	1,55%
2420 Dirección de Programación Seguimiento a la Inversión y Planes de Desarrollo Locales	3	1,55%
2111 Subdirección de Planeamiento Local del Centro Ampliado	2	1,03%
2320 Dirección de Información y estadísticas	2	1,03%
2131 Subdirección de Planes Maestros	2	1,03%
2116 Subdirección de Planeamiento Local del Norte	2	1,03%
2330 Dirección de Estratificación	2	1,03%
2120 Dirección de Desarrollo del Suelo	2	1,03%
2410 Dirección Distrital de Programación Seguimiento a la Inversión y Plan de Desarrollo	2	1,03%
2115 Subdirección de Planeamiento Local del Noroccidente	2	1,03%
2310 Dirección de Cartografía	2	1,03%
26701 Entradas Servicio a la ciudadanía	2	1,03%
2006 Oficina de Participación y Dialogo de Ciudad	1	0,52%
2510 Dirección de Análisis y Conceptos Jurídicos	1	0,52%
2123 Subdirección de Mejoramiento Integral	1	0,52%
2003 Oficina de Control Disciplinario Interno	1	0,52%
2230 Dirección de Formulación y Seguimiento de Políticas Publicas	1	0,52%
2140 Dirección de Tramites Administrativos Urbanísticos	1	0,52%
Total general	194	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@alcaldíabogota.gov.co, 01 de julio de 2024

La Dirección de Registros Sociales es la que más radicados pendientes tiene en el periodo con el 42.78% que equivale a 83 peticiones, la dependencia *Servicio a la Ciudadanía* participa con el 25.26% es decir 49 solicitudes pendientes, la dependencia *subdirección de Eco Urbanismo y Construcción Sostenible* registra 9 solicitudes que equivalen al 4.64% del total, las demás dependencias participan con menos del 4% del total del mes y su comportamiento se puede detallar en la **tabla No. 8**.

15. Oportunidad

Respecto a la oportunidad de las radicaciones, encontramos que el 98.74% de los radicados se encuentran en Gestión oportuna (Dentro de Términos Legales) es decir 157 solicitudes de las 159 registradas.

Si se toman los datos de la columna Tipo de reporte por entidad encontramos que 72.96% de las radicaciones se encuentran gestionadas y el 27.04% 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	5	62,50%	3	37,50%	8	5,03%
Felicitación	0	0,00%	1	0,00%	1	0,63%
Derecho de petición de interés general	12	75,00%	4	25,00%	16	10,06%
Derecho de petición de interés particular	77	72,64%	29	27,36%	106	66,67%
Denuncia por actos de corrupción	0	0,00%	1	100,00%	1	0,63%
Queja	11	100,00%	0	0,00%	11	6,92%
Reclamo	5	71,43%	2	28,57%	7	4,40%
Solicitud de acceso a la información	4	57,14%	3	42,86%	7	4,40%
Solicitud de copia	2	100,00%	0	0,00%	2	1,26%
Total general	116	72.96%	43	27.04%	159	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 julio de 2024

Analizando la oportunidad en el Sistema de Información de Procesos Automáticos SIPA, para el mes de junio de 2024, el 54.34% del total de radicaciones se encuentran en términos, es decir 2.803 solicitudes, el 45.54% 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 0.12% de los radicados del mes registran oportunidad fuera de términos es decir 6 solicitudes.

16. Conclusiones

- Durante el mes de junio de 2024, en el Sistema de Información de Procesos Automáticos SIPA, se registraron 5.158 radicaciones, lo que representa un decrecimiento del 16.99% respecto a las 6.214 radicaciones registradas en el mes de mayo del presente año, para los datos del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas-Bogotá Te Escucha, se registran 159 radicaciones, aplicando los filtros Tipo de ingreso: Registrada y Periodo Actual, lo cual representa un decrecimiento del 29.33% es decir 66 radicaciones menos que las 225 registradas en el mes de mayo de 2024.
- Respecto a los canales de interacción, para el mes de junio de 2024, 149 radicaciones de las 159 registradas a través de BTE, ingresaron por el canal Web que representan el 93.71% del total del mes, mientras que por el canal E-mail se recibieron 6 radicaciones que representaron el 3.77%, por el canal presencial, se recibieron 4 radicaciones que representan el 2.52%, no se registran ingresos de peticiones por los demás canales.
- Para el mes de junio, la tipología derechos de petición de interés particular representa el 66.67% del total es decir 106 radicaciones, manteniéndose la tendencia de los meses anteriores, por la tipología derecho de petición de interés general se presentaron 16 solicitudes que corresponden al 10.06% del total, por la tipología Queja ingresaron 11 radicaciones es decir el 6.92%, la tipología Consulta registro 8 solicitudes que corresponden al 5.03%, la tipología solicitud de acceso a la información represento el 4.40% que corresponden a 7 solicitudes, misma cantidad que la tipología Reclamo, para el mes de junio, ingresaron 2 Solicitudes de Copias que corresponden al 1.26%, una felicitación y una Denuncia por Actos de Corrupción que equivalen al 0.63% cada una.
- Analizando el comportamiento de las peticiones cerradas con respuesta definitiva en el mes de junio de 2024, se observa que la dependencia Dirección de Registros Sociales participa con el 49.89% del total del mes con 220 solicitudes, de las cuales 117 corresponden al periodo actual y 103 para el periodo anterior, la dependencia Salidas Servicio a la Ciudadanía cuenta con 87 Peticiones cerradas con respuesta definitiva que equivalen al 19.73%, de las cuales 41 pertenecen al periodo actual y 46 al periodo anterior, en tercer lugar se ubica la dependencia Dirección Administrativa con 19 Peticiones cerradas que equivalen al 4.31%, de las cuales 6 pertenecen al periodo actual y 6 al periodo anterior, con igual número de peticiones cerradas se encuentra la Oficina de Participación y Dialogo de Ciudad de las cuales 8 pertenecen al periodo actual y 11 al periodo anterior las demás dependencias participan con menos del 4% del total del mes.
- Desde la Dirección de Servicio a la Ciudadanía de la SDP, se están desarrollando acciones con la finalidad de minimizar el vencimiento en los términos de respuesta a las peticiones ciudadanas, tales como:
 - Plan de Capacitaciones: cualificación de los colaboradores 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, 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 en la Plataforma de Bogotá Te Escucha, socializados a los directivos a través de memorandos, en los cuales se solicita además la gestión inmediata de estas peticiones.
- Como resultado de las acciones en desarrollo en el mes de junio de 2024, no se registraron peticiones vencidas.

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