



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: Mayo 2024

Junio 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 .....	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 de procesos automáticos*, a través del cual se gestionan los documentos y es propio de la entidad.

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

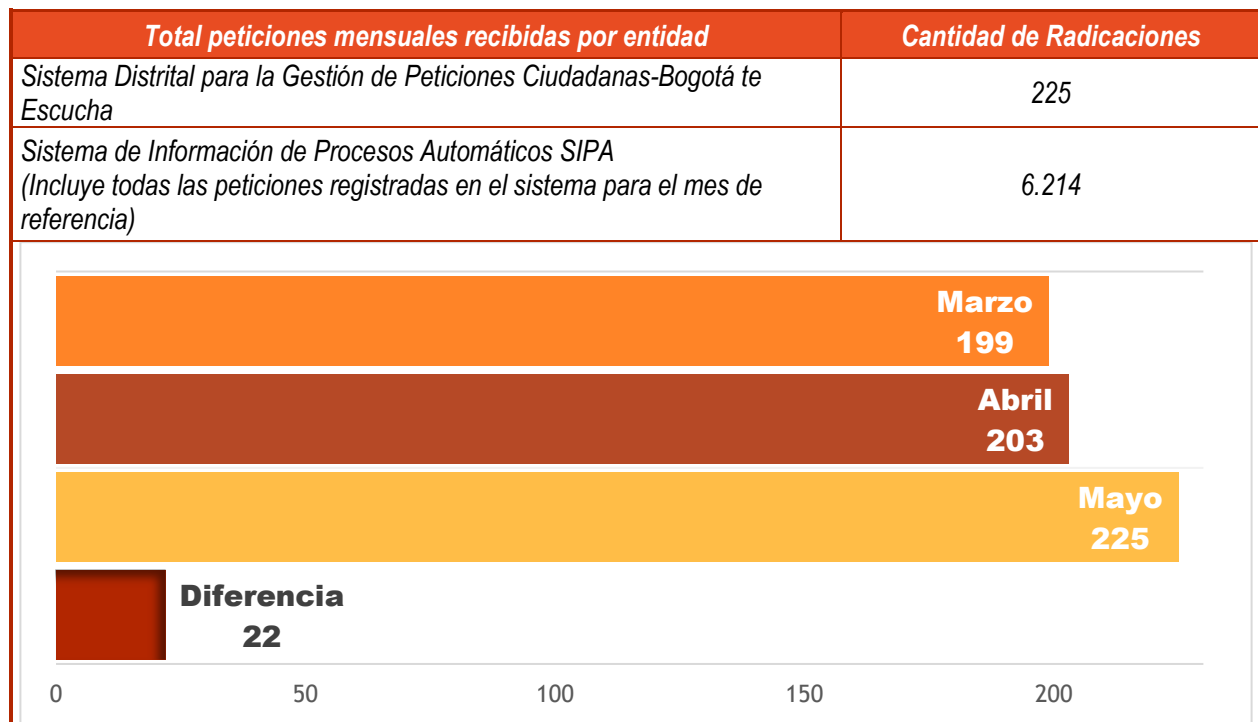
fueron, del presente informe es el **Reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha – mayo 2024**, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, [avisoinformativo\\_sdqs@alcaldiabogota.gov.co](mailto:avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co) con Fecha de generación de reporte del 04 de junio 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 mayo de 2024, en este sistema se registraron 6.214 radicaciones, lo que representa un decrecimiento del 12.82% respecto a las 7.128 radicaciones registradas en el mes de abril 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 mayo al cual se le aplican los filtros Tipo de ingreso: Registrada y Periodo Actual, se registran 225 radicaciones, lo cual representa un crecimiento del 10.84% es decir 22 radicaciones más que las 203 registradas en el mes de abril de 2024 del presente año.

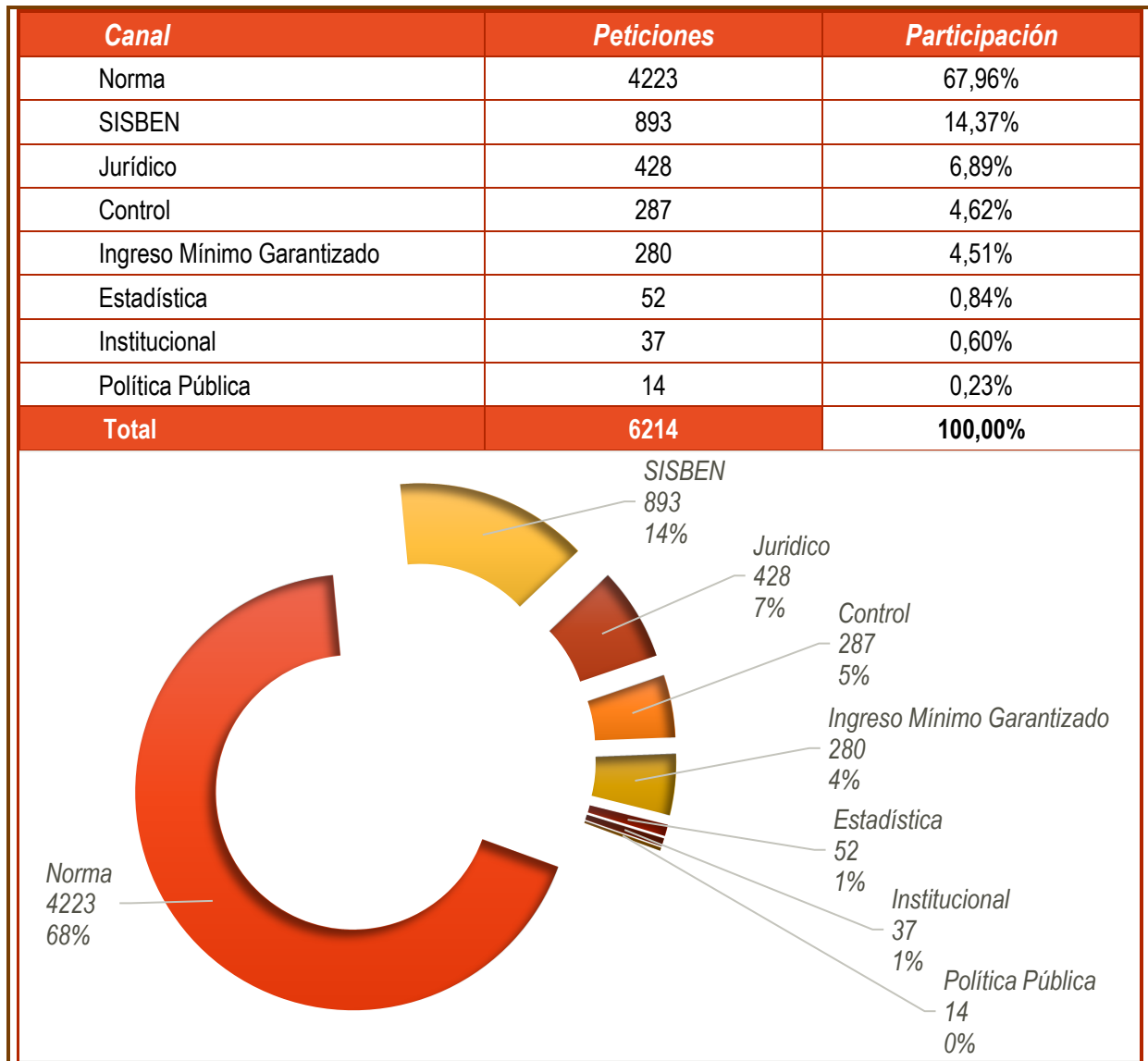
**Gráfica 1.** Totalidad de PQRS registradas en Bogotá te escucha y en sistemas propios



\* 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](mailto:avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co), 04 de junio 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 mayo 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 4.223 radicaciones, seguido del tema SISBEN con 893 solicitudes, en tercer lugar se ubica el tema Jurídico (Gestión jurídica de la entidad, defensa, análisis de conceptos y revisión normativa) con 428 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**

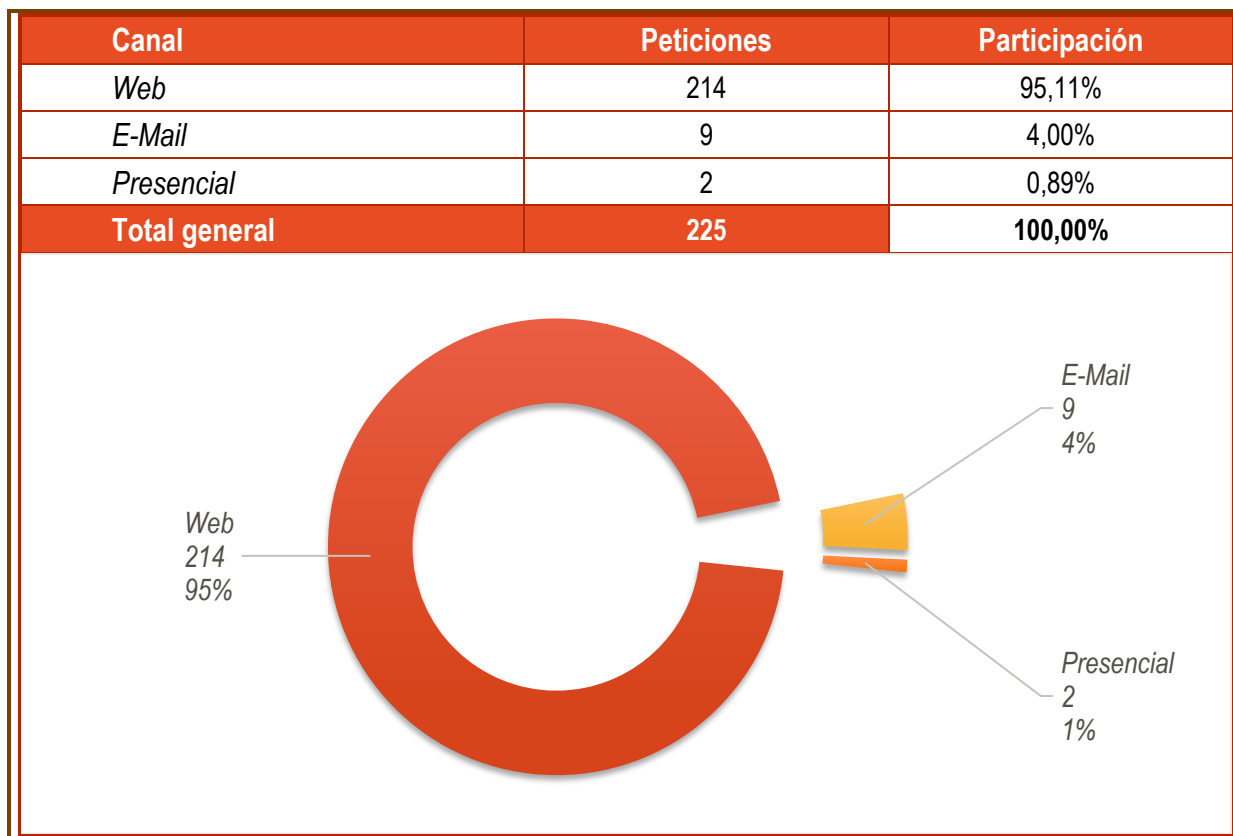


\* Datos obtenidos del reporte SIPA -Sistema de Información de Procesos Automáticos "Seguimiento Peticiones Generales" con fecha de generación 04 de junio de 2024 – Clasificación y Procesamiento Dirección de Servicio a la Ciudadanía.

## 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 mayo de 2024, 214 radicaciones de las 225 registradas a través de BTE, ingresaron por el canal Web que representan el 95.11% del total del mes, mientras que por el canal E-mail se recibieron 9 radicaciones que representaron el 4%, por el canal presencial, se recibieron 2 radicaciones que representan el 0.89%, 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**



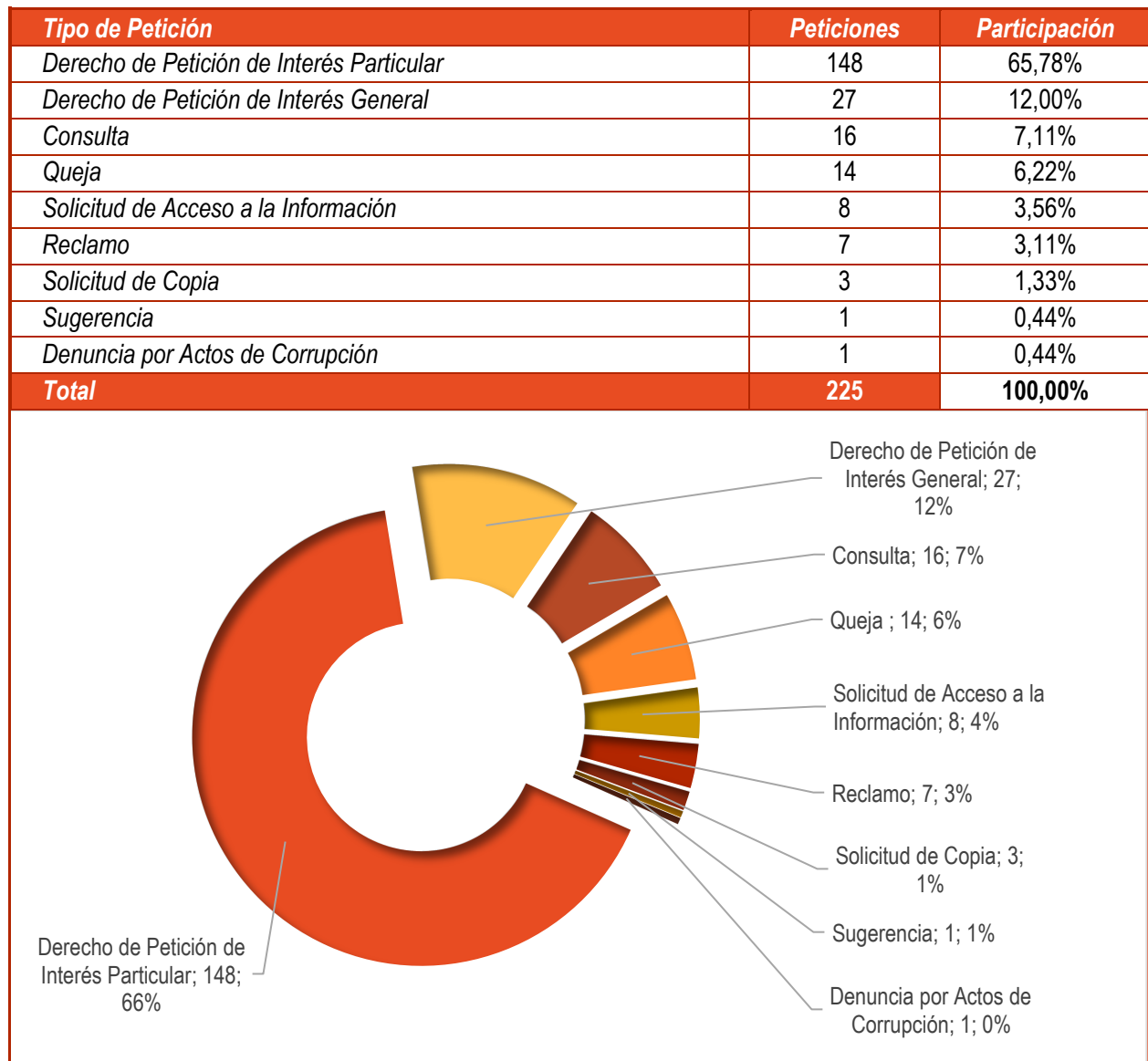
\* Datos obtenidos del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, avisoinformativo\_sdqs@alcaldiabogota.gov.co, 04 de junio de 2024

## 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 raditaciones para el mes de mayo, la tipología derechos de petición de interés particular representa el 65.78% del total es decir 148 raditaciones, manteniéndose la tendencia de los meses anteriores, por la tipología derecho de petición de interés general se presentaron 27 solicitudes que corresponden al 12% del total, por la tipología Consulta ingresaron 16 raditaciones es decir el 7.11%, por la tipología Queja se registraron 14 solicitudes que corresponden al 6.22%, por la tipología solicitud de acceso a la información se presentaron 8 solicitudes que corresponden al 3.56%, los Reclamos equivalen al 3.11% es decir 7 raditaciones, ingresaron 3 Solicitudes de Copias que corresponden al 1.33% y una sugerencia y una Denuncia por Actos de Corrupción que equivalen al 0.44% cada una.

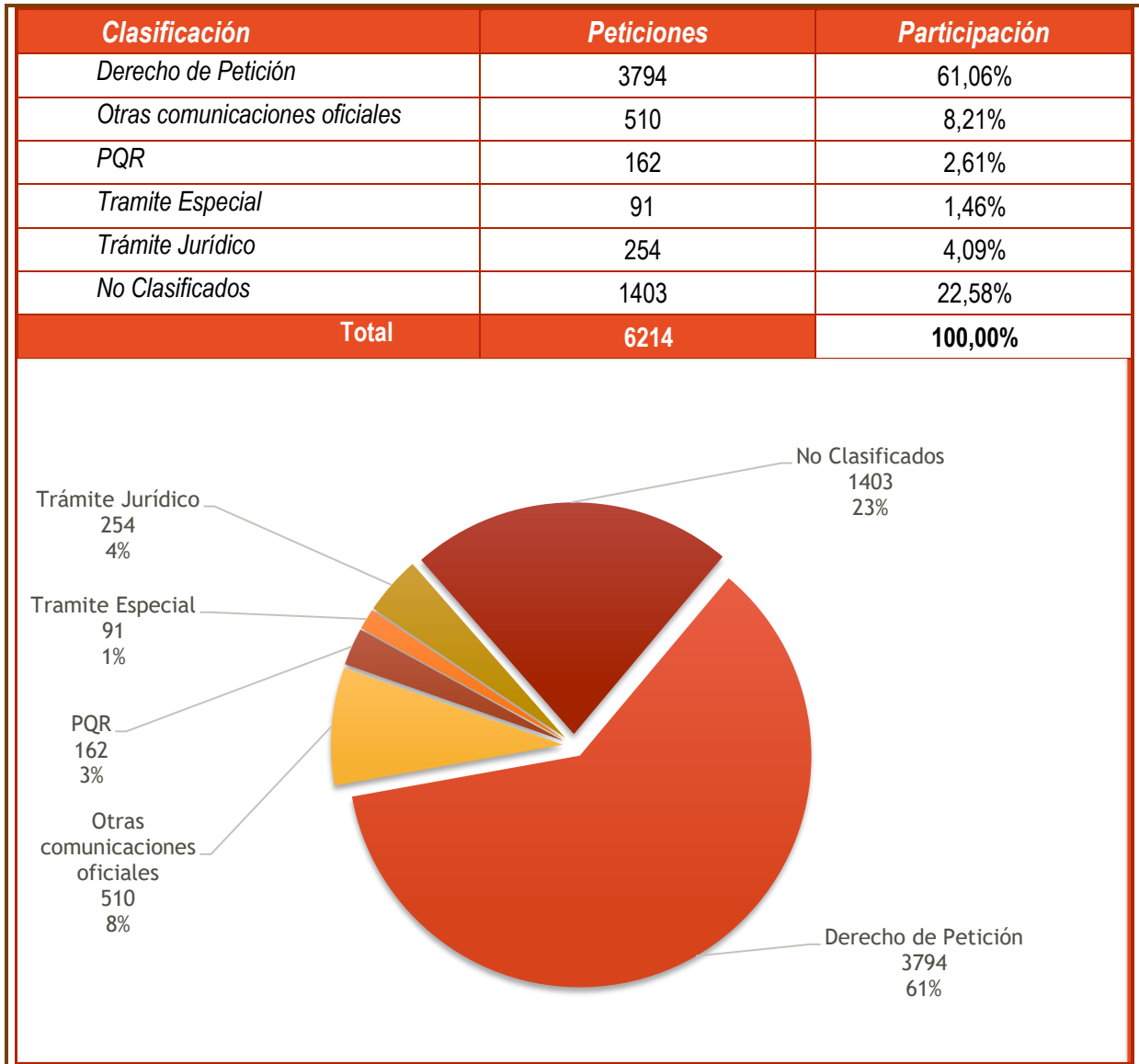
**Gráfica 5. Tipología de las raditaciones**



\* 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), 04 de junio de 2024

Respecto a la clasificación en el Sistema de Información de Procesos Automáticos SIPA, para el mes de mayo, el 61.06% de las peticiones se clasificaron como *Derecho de Petición* es decir 3.794 peticiones, los radicados no clasificados representan el 22.58% es decir 1.403 peticiones y 510 solicitudes se clasificaron como *Otras comunicaciones oficiales* que corresponde al 8.21%, 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 04 de junio 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	47	45,19%
IDIPRON	8	7,69%
Catastro	8	7,69%
Secretaría de Integración Social	6	5,77%
Secretaría del Hábitat	6	5,77%
Defensoría del Espacio Público	4	3,85%
IDU	3	2,88%
Secretaría Movilidad	3	2,88%
Secretaría de Ambiente	3	2,88%
Secretaría de Educación	3	2,88%
Secretaría de Hacienda	3	2,88%
Transmilenio	2	1,92%
Secretaría de La Mujer	2	1,92%
Secretaría General	1	0,96%
Secretaría Jurídica	1	0,96%
ERU - Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano	1	0,96%
Secretaría de Salud	1	0,96%
IDPC	1	0,96%
Secretaría de Desarrollo Económico	1	0,96%
<b>Total</b>	<b>104</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, 04 de junio de 2024

Para el mes de mayo, la *Secretaría de Gobierno* se ubica en primer lugar con 47 radicaciones que representan el 45.19% de las solicitudes trasladadas, CATASTRO e *IDIPRON* se ubican en el segundo lugar con 8 traslados cada una, que representan el 7.69% del total, en tercer lugar, se ubica la *Secretaría de Integración Social* y la *Secretaría del Hábitat* con 6 solicitudes trasladadas cada una que equivalen al 5.77%.

La *Defensoría del Espacio Público* se ubica en cuarto lugar con 4 radicaciones trasladadas cada una que corresponden al 3.85%, el *IDU*, la *Secretaría Movilidad*, la *Secretaría de Ambiente*, la *Secretaría*

de Educación y la Secretaría de Hacienda se ubican en quinto lugar con tres radicaciones trasladadas cada una que representan el 2.88% del total, *Transmilenio* y la *Secretaría de La Mujer* se ubican en sexto lugar con dos radicaciones trasladadas cada una que corresponden al 1.92% del total del mes, las demás entidades participan con una radicación trasladada cada una que equivale al 0.96% 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 mayo de 2024, se observa que la dependencia *Dirección de Registros Sociales* participa con el 45.11% del total del mes con 249 solicitudes, de las cuales 120 corresponden al periodo actual y 129 para el periodo anterior, la dependencia *Salidas Servicio a la Ciudadanía* cuenta con 88 Peticiones cerradas con respuesta definitiva que equivalen al 15.94%, de las cuales 46 pertenecen al periodo actual y 42 al periodo anterior, en tercer lugar se ubica la dependencia *Subsecretaría de Información* con 54 Peticiones cerradas que equivalen al 9.78%, de las cuales 15 pertenecen al periodo actual y 39 al periodo anterior, en cuarto lugar se ubica la dependencia *Dirección Distrital de Programación Seguimiento a la Inversión y Plan de Desarrollo* con 29 Peticiones cerradas que equivalen al 5.25%, de las cuales 18 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 cerradas con respuesta definitiva en el periodo**

Dependencia	Periodo Actual	Periodo Anterior	Total	
			Cantidad	%.
2340 Dirección de Registros Sociales	120	129	249	45,11%
Salidas Servicio a la Ciudadanía	46	42	88	15,94%
2300 Sub Secretaría de Información	15	39	54	9,78%
2410 Dirección Distrital de Programación Seguimiento a la Inversión y Plan de Desarrollo	18	11	29	5,25%
2132 Subdirección de Eco Urbanismo y Construcción Sostenible	22	3	25	4,53%
2620 Dirección Administrativa	5	14	19	3,44%
2006 Oficina de Participación y Dialogo de Ciudad	8	8	16	2,90%
2131 Subdirección de Planes Maestros	2	11	13	2,36%

Dependencia	Periodo Actual	Periodo Anterior	Total	
			Cantidad	%.
2112 Subdirección de Planeamiento Local del Sur Oriente	5	4	9	1,63%
26701 Entradas Servicio a la Ciudadanía	8		8	1,45%
2310 Dirección de Cartografía	2	4	6	1,09%
2330 Dirección de Estratificación	2	3	5	0,91%
2140 Dirección de Trámites Administrativos Urbanísticos		4	4	0,72%
2250 Dirección de Diversidad Sexual Poblaciones y Géneros		4	4	0,72%
2003 Oficina de Control Disciplinario Interno	1	2	3	0,54%
2116 Subdirección de Planeamiento Local del Norte	1	2	3	0,54%
2650 Dirección de Talento Humano	3		3	0,54%
2121 Subdirección de Renovación Urbana y Desarrollo	2		2	0,36%
2114 Subdirección de Planeamiento Local del Occidente	2		2	0,36%
2122 Subdirección de Consolidación		2	2	0,36%
2230 Dirección de Formulación y Seguimiento de Políticas Públicas	2		2	0,36%
2123 Subdirección de Mejoramiento Integral	1	1	2	0,36%
2113 Subdirección de Planeamiento Local del Sur Occidente		1	1	0,18%
2117 Subdirección de Planeamiento Rural Sostenible	1		1	0,18%
2115 Subdirección de Planeamiento Local del Noroccidente		1	1	0,18%
2320 Dirección de Información y Estadísticas		1	1	0,18%
<b>Total</b>	<b>266</b>	<b>286</b>	<b>552</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, 04 de junio 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.

En la **Tabla No. 4** se encuentra el detalle de las 552 peticiones Solucionadas - Por respuesta definitiva en el mes de mayo de 2024 de las cuales el 90.22% corresponde al tema Urbanismo – Vivienda es decir 498 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 87.32%, es decir 482 radicaciones, en segundo lugar se ubica *el Traslado a Entidades Privadas* con 7 radicaciones en el mes, que corresponden al 1.27% del total, los demás subtemas de la categoría participan con menos del 1% del total.

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

Por el tema Asistencia Social se recibieron 54 radicaciones que representaron el 9.78% de las solicitudes Solucionadas - Por respuesta definitiva del mes, con el subtema Bogotá solidaria en casa - base de datos maestra de posibles beneficiarios.

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

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

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

Tema / Subtema	Peticiones	Participación
<b>Urbanismo – Vivienda</b>	<b>498</b>	<b>90,22%</b>
Tramites Servicios o Cumplimiento de Normas	482	87,32%
Traslado a Entidades Privadas	7	1,27%
Bodegas de Reciclaje - Normatividad Urbanística	2	0,36%
Uso de Suelo	2	0,36%
Documentos, Planos, Archivo, Tramites o Servicios	1	0,18%
Traslado a Entidades Distritales	1	0,18%
Conflicto de Intereses	1	0,18%
Estudios	1	0,18%
Reconocimiento a la Gestión	1	0,18%
<b>Asistencia Social</b>	<b>54</b>	<b>9,78%</b>
Bogotá Solidaria en Casa - Base de Datos Maestra de Posibles Beneficiarios	54	9,78%
<b>Total</b>	<b>552</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, 04 de junio 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

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.

mes de mayo 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	Denuncia Por Actos de Corrupción	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		7,50		3,00							6,00
2006 Oficina de Participación y Dialogo de Ciudad			11,67	10,73	29,00			12,00			12,13
2112 subdirección de Planeamiento Local Del Sur Oriente			14,00	10,25							10,67
2113 Subdirección de Planeamiento Local Del Sur Occidente				10,00							10,00
2114 Subdirección de Planeamiento Local Del Occidente				10,50							10,50
2115 Subdirección de Planeamiento Local Del Noroccidente				12,00							12,00
2116 Subdirección de Planeamiento Local Del Norte			12,00	13,00							12,67
2117 Subdirección de Planeamiento Rural Sostenible								9,00			9,00
2121 Subdirección de Renovación Urbana y Desarrollo				8,00							8,00
2122 Subdirección de Consolidación				13,00							13,00
2123 Subdirección de Mejoramiento Integral			14,00								14,00
2131 Subdirección de Planes Maestros	28,50		12,67	14,38							16,15
2132 Subdirección de Eco Urbanismo y construcción			8,00	5,71							5,80

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	Denuncia Por Actos de Corrupción	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
<i>Sostenible</i>											
2140 Dirección de Trámites Administrativos Urbanísticos				15,00							15,00
2230 Dirección de Formulación y Seguimiento de Políticas Públicas			7,50								7,50
2250 Dirección de Diversidad Sexual Poblaciones y Géneros			12,33	13,00							12,50
2300 Sub Secretaría de Información	28,00			12,14		13,00					12,76
2310 Dirección de Cartografía				11,20		12,00					11,33
2320 Dirección de Información y Estadísticas				15,00							15,00
2330 Dirección de Estratificación				8,67				10,00	10,00		9,20
2340 Dirección de Registros Sociales	7,33		7,00	8,57		8,66	8,00	5,00	6,00		8,43
2410 Dirección Distrital de Programación Seguimiento A La inversión y Plan de Desarrollo			11,23	10,43						11,50	10,86
2620 Dirección Administrativa				12,71			13,00		10,25		12,21
2650 Dirección de Talento Humano				4,33							4,33
26701 Entradas Servicio a la Ciudadanía			1,00	2,83	1,00						2,38
Salidas Servicio a la Ciudadanía	14,25		6,00	8,24		9,71	13,00	5,80	7,50		8,65
<b>Total</b>	<b>15,06</b>	<b>7,50</b>	<b>10,03</b>	<b>9,28</b>	<b>15,00</b>	<b>9,09</b>	<b>8,31</b>	<b>7,00</b>	<b>9,00</b>	<b>11,50</b>	<b>9,43</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, 04 de junio de 2024

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

- *Consulta:* 15,06 Días Promedio.
- *Denuncia por Actos de Corrupción:* 7,5 Días Promedio.
- *Derecho de Petición de Interés General:* 10,03 Días Promedio.
- *Derecho de Petición de Interés Particular:* 9,28 Días Promedio.
- *Felicitación:* 15 Días Promedio.
- *Queja:* 9,09 Días Promedio.
- *Reclamo:* 8,31 Días Promedio.
- *Solicitud de Acceso a la Información:* 7 Días Promedio.
- *Solicitud de Copia:* 9 Días Promedio.
- *Sugerencia:* 11,5 Días Promedio.
- *Total General:* El promedio de atención de los trámites en general fue de 9,43 días.

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.

## 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 mayo de 2024, el 84% 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 y Kennedy con 6 solicitudes que corresponde a una participación en el periodo del 2.67%, en segundo lugar se ubica la localidad de Usaquén con el 2.22% del mes es decir 5 radicaciones, en tercer lugar se encuentra la localidad de Rafael Uribe Uribe con 4 solicitudes que corresponden al 1.78%, en cuarto lugar se ubica la localidad de Bosa y Barrios Unidos con 3 solicitudes cada una que corresponde a una participación del 1.33%, las localidades de Ciudad Bolívar y Usme se ubican en el quinto lugar con 2 radicaciones cada una que representa el 0.89% del mes, las demás localidades participan con una radicación cada una que equivale al 0.44% 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	189	84,00%
08 - Kennedy	6	2,67%
10 - Engativá	6	2,67%
01 - Usaquén	5	2,22%
18 - Rafael Uribe Uribe	4	1,78%
07 - Bosa	3	1,33%
12 - Barrios Unidos	3	1,33%
19 - Ciudad Bolívar	2	0,89%
05 - Usme	2	0,89%
06 - Tunjuelito	1	0,44%
04 - San Cristóbal	1	0,44%
11 - Suba	1	0,44%
14 - Los Mártires	1	0,44%
15 - Antonio Nariño	1	0,44%
<b>Total General</b>	<b>225</b>	<b>100,00%</b>

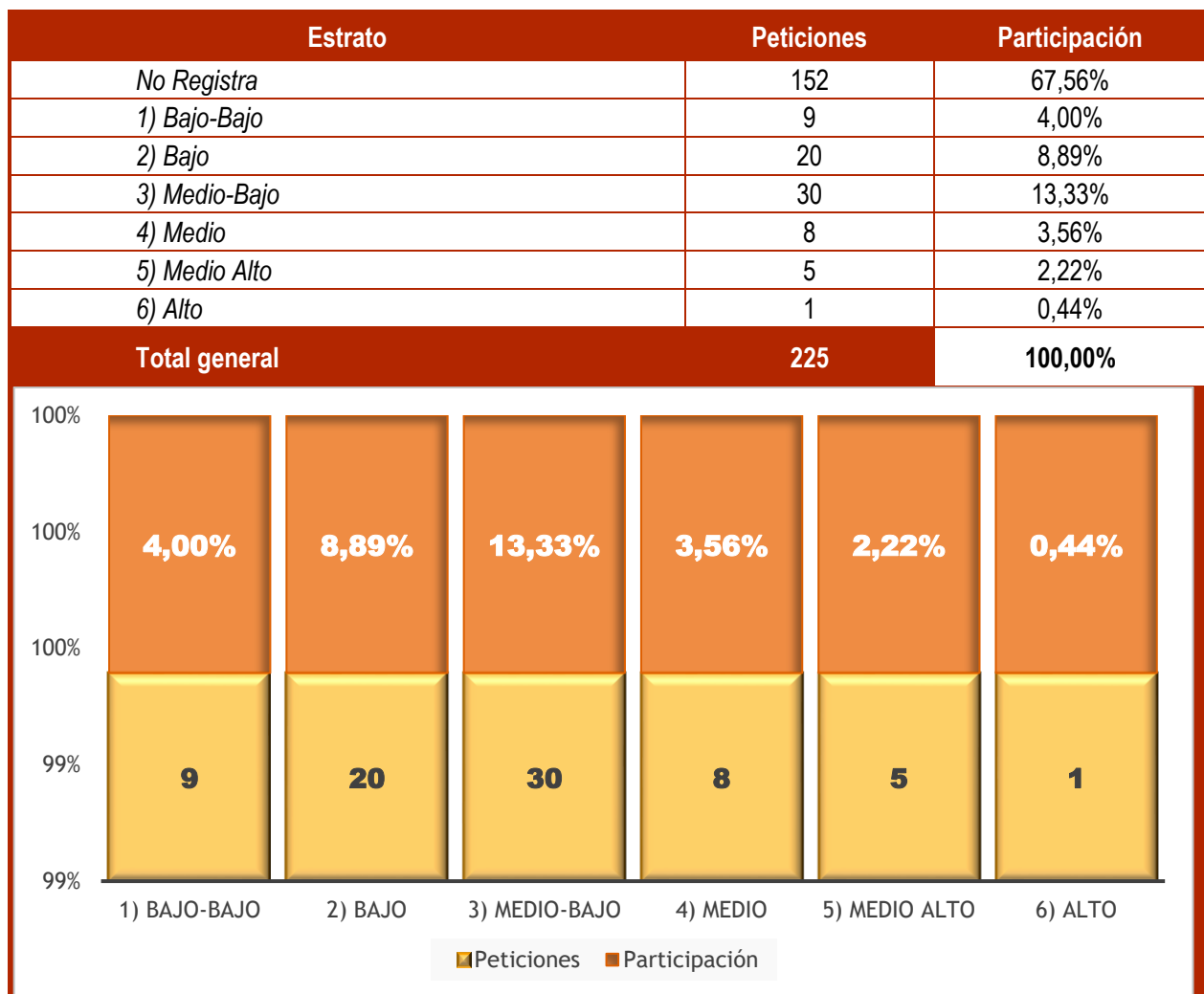
\* Datos obtenidos del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, avisoinformativo\_sdqs@alcaldiabogota.gov.co, 04 de junio de 2024

## 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 mayo de 2024, se encuentra que el 67.56% de la ciudadanía no registró la información correspondiente al estrato, es decir 152 ciudadanos, el estrato 1 participa con el 4% del total del mes con 9 solicitudes, el estrato 2 registra 20 radicaciones que corresponde al 8.89%, el estrato 3 participa con el 13.33% es decir 30 radicaciones, siendo el estrato que mayor número de peticiones registra en el presente mes, el estrato 4 presenta 8 radicaciones que equivalen al 3.56% del total, el estrato 5 participa con el 2.22% es decir 5 radicaciones, y el estrato 6 registra una solicitud que equivale al 0.44%, el comportamiento anteriormente descrito puede detallarse en la siguiente tabla:

**Gráfica No. 7 Participación por estrato**



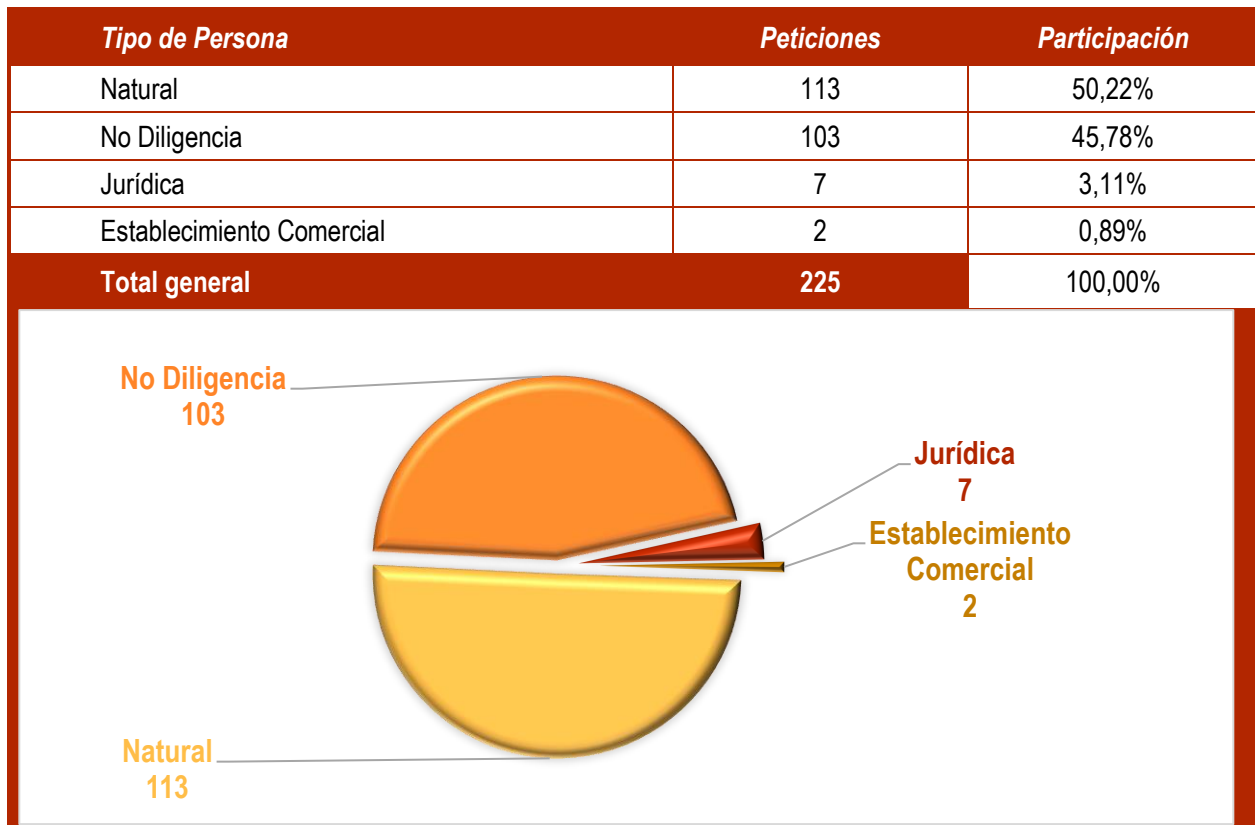
\* Datos obtenidos del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, avisoinformativo\_sdqs@alcaldiabogota.gov.co, 04 de junio de 2024



## 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 mayo de 2024, el 50.22% corresponde a personas naturales es decir 113 radicaciones, 103 solicitudes corresponden a ciudadanos que no registraron en el diligenciamiento de su solicitud, la información referente al tipo de peticionario es decir el 45.78%, se registran 7 personas Jurídicas es decir el 3.11% y finalmente el 0.89% de las solicitudes del mes es decir dos radicaciones corresponden a establecimientos comerciales, en la siguiente tabla podemos observar este comportamiento.

**Gráfica No. 8. Participación por tipo de requirente**



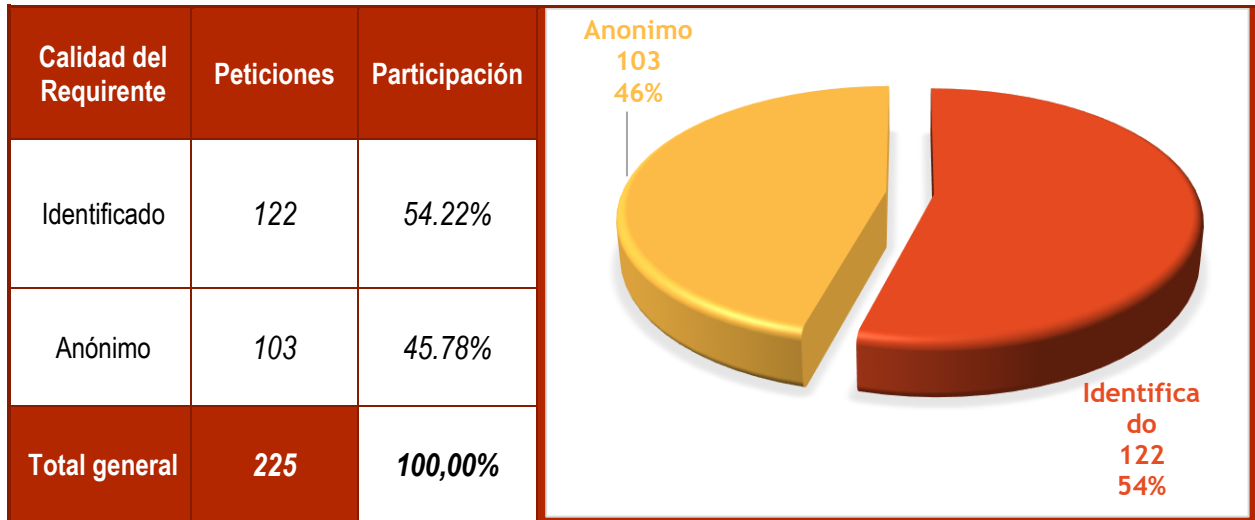
\* Datos obtenidos del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, avisoinformativo\_sdqs@alcaldiabogota.gov.co, 04 de junio de 2024

## 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 225 solicitudes recibidas en el mes de mayo de 2024, en 122 solicitudes se puede identificar la calidad del requirente es decir en el 54.22% del total y en el 45.78% 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, 04 de junio 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 mayo de 2024, la dependencia *Entradas Servicio a la Ciudadanía* que recibió 440 solicitudes que equivalen al 98.21% del total y la Oficina de Control Disciplinario Interno que recibió ocho solicitudes que equivalen al 1.79% del total del mes.

**Tabla No. 7. Recibidas por traslado**

Dependencia	Peticiones	Participación
26701 Entradas Servicio a la Ciudadanía	440	98,21%
2003 Oficina de Control Disciplinario Interno	8	1,79%
<b>Total General</b>	<b>448</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, 04 de junio 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 dependencia *Dirección de Registros Sociales* es la que más radicados pendientes tiene en el periodo con el 33.2% que equivale a 81 peticiones, la dependencia *Salidas Servicio a la Ciudadanía* participa con el 20.9% es decir 51 solicitudes pendientes, la dependencia *Entradas Servicio a la Ciudadanía* registra 46 solicitudes que equivalen al 18.85% 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**

<b>Dependencia</b>	<b>Peticiones</b>	<b>Participación</b>
2340 Dirección de Registros Sociales	81	33,20%
Salidas Servicio a la Ciudadanía	51	20,90%
26701 Entradas Servicio a la Ciudadanía	46	18,85%
2620 Dirección Administrativa	12	4,92%
2410 Dirección Distrital de Programación Seguimiento a la inversión y Plan de Desarrollo	8	3,28%
2006 Oficina de Participación y Dialogo de Ciudad	7	2,87%
2131 Subdirección de Planes Maestros	6	2,46%
2112 Subdirección de Planeamiento Local del Sur Oriente	5	2,05%
2113 Subdirección de Planeamiento Local del Sur Occidente	3	1,23%
2650 Dirección de Talento Humano	3	1,23%
2122 Subdirección de Consolidación	3	1,23%
2111 Subdirección de Planeamiento Local del Centro Ampliado	3	1,23%
2140 Dirección de Tramites Administrativos Urbanísticos	3	1,23%
2121 Subdirección de Renovación Urbana y Desarrollo	2	0,82%
2114 Subdirección de Planeamiento Local del Occidente	2	0,82%
2123 Subdirección de Mejoramiento Integral	2	0,82%
2420 Dirección de programación Seguimiento a la inversión y Planes de Desarrollo Locales	1	0,41%
2630 Dirección Financiera	1	0,41%
2003 Oficina de Control Disciplinario Interno	1	0,41%
2117 Subdirección de Planeamiento Rural Sostenible	1	0,41%
2310 Dirección de cartografía	1	0,41%
2330 Dirección de Estratificación	1	0,41%
2132 Subdirección de Eco Urbanismo y construcción Sostenible	1	0,41%
<b>Total general</b>	<b>244</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), 04 de junio 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.

## 15. Oportunidad

Respecto a la oportunidad de las radicaciones, encontramos que el 95.56% de los radicados se encuentran en Gestión oportuna (Dentro de Términos Legales) es decir 215 solicitudes de las 225 recibidas.

Si se toman los datos de la columna Tipo de reporte por entidad encontramos que 65.78% de las radicaciones se encuentran gestionadas y el 34.22% 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	7	43,75%	9	56,25%	16	7,11%
Derecho de petición de interés general	19	70,37%	8	29,63%	27	12,00%
Derecho de petición de interés particular	95	64,19%	53	35,81%	148	65,78%
Denuncia por actos de corrupción	1	100,00%	0	0,00%	1	0,44%
Queja	10	71,43%	4	28,57%	14	6,22%
Reclamo	7	100,00%	0	0,00%	7	3,11%
Solicitud de acceso a la información	6	75,00%	2	25,00%	8	3,56%
Solicitud de copia	2	66,67%	1	33,33%	3	1,33%
Sugerencia	1	100,00%	0	0,00%	1	0,44%
<b>Total general</b>	<b>148</b>	<b>65,78%</b>	<b>77</b>	<b>34,22%</b>	<b>225</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, 04 de junio de 2024

Analizando la oportunidad en el Sistema de Información de Procesos Automáticos SIPA, para el mes de mayo de 2024, el 51.61% del total de radicaciones se encuentran en términos, es decir 3.207 solicitudes, el 48.34% 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 0.05% de los radicados del mes registran oportunidad fuera de términos es decir 3 solicitudes.

## 16. Conclusiones

- Durante el mes de mayo de 2024, en el Sistema de Información de Procesos Automáticos SIPA, se registraron 6.214 radicaciones, lo que representa un decrecimiento del 12.82% respecto a las 7.128 radicaciones registradas en el mes de abril del presente año, en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas-Bogotá te Escucha, se registran 225 radicaciones, lo cual representa un crecimiento del 10.84% es decir 22 radicaciones más que las 203 registradas en el mes de abril de 2024.
- Respecto a los canales de interacción, para el mes de mayo de 2024, 214 radicaciones de las 225 registradas, ingresaron por el canal Web que representan el 95.11% del total del mes, mientras que por el canal E-mail se recibieron 9 radicaciones que representaron el 4%, por el canal presencial, se recibieron 2 radicaciones que representan el 0.89%, no se registran ingresos de peticiones por los demás canales.
- Para el mes de mayo, la tipología derechos de petición de interés particular representa el 65.78% del total es decir 148 radicaciones, manteniéndose la tendencia de los meses anteriores, por la tipología derecho de petición de interés general se presentaron 27 solicitudes que corresponden al 12% del total, por la tipología Consulta ingresaron 16 radicaciones es decir el 7.11%, por la tipología Queja se registraron 14 solicitudes que corresponden al 6.22%, por la tipología solicitud de acceso a la información se presentaron 8 solicitudes que corresponden al 3.56%, los Reclamos equivalen al 3.11% es decir 7 radicaciones, ingresaron 3 Solicitudes de Copias que corresponden al 1.33% y una sugerencia y una Denuncia por Actos de Corrupción que equivalen al 0.44% cada una.
- En el Sistema de Información de Procesos Automáticos SIPA, para el mes de mayo, el 61.06% de las peticiones se clasificaron como Derecho de Petición es decir 3.794 peticiones, los radicados no clasificados representan el 22.58% es decir 1.403 peticiones y 510 solicitudes se clasificaron como Otras comunicaciones oficiales que corresponde al 8.21%, las demás clasificaciones participan con menos del 5% del total
- Respecto a las peticiones cerradas con respuesta definitiva en el mes de mayo de 2024, se observa que la dependencia Dirección de Registros Sociales participa con el 45.11% del total del mes con 249 solicitudes, de las cuales 120 corresponden al periodo actual y 129 para el periodo anterior, la dependencia Salidas Servicio a la Ciudadanía cuenta con 88 Peticiones cerradas con respuesta definitiva que equivalen al 15.94%, de las cuales 46 pertenecen al periodo actual y 42 al periodo anterior, en tercer lugar se ubica la dependencia Subsecretaría de Información con 54 Peticiones cerradas que equivalen al 9.78%, de las cuales 15 pertenecen al periodo actual y 39 al periodo anterior, en cuarto lugar se ubica la dependencia Dirección Distrital de Programación Seguimiento a la Inversión y Plan de Desarrollo con 29

Peticiones cerradas que equivalen al 5,25%, de las cuales 18 pertenecen al periodo actual y 11 al periodo anterior las demás dependencias participan con menos del 5%.

- Desde la Dirección de Servicio a la Ciudadanía de la SDP, se han emprendido acciones con la finalidad de minimizar el vencimiento en los términos de respuesta a las peticiones ciudadana, 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 criterios 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/ Gestión prioritaria.
  - Memorando registro de peticiones vencidas: elaboración de reportes para identificar las peticiones vencidas que se encuentran 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.
- Como resultado de las acciones implementadas en el mes de mayo de 2024 se registró una sola petición vencida.

<b>Aprobó</b>	Juan Sebastián Gacharna 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