



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: noviembre 2024

Diciembre 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.....	8
5. Peticiones cerradas con respuesta definitiva en el periodo	9
6. Subtemas más reiterados	11
7. Subtemas Veedurías ciudadanas.....	12
8. Tiempo promedio de respuesta definitiva por tipología y dependencia.....	12
9. Participación por localidad de los requerimientos registrados durante el período ...	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

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

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

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

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

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

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

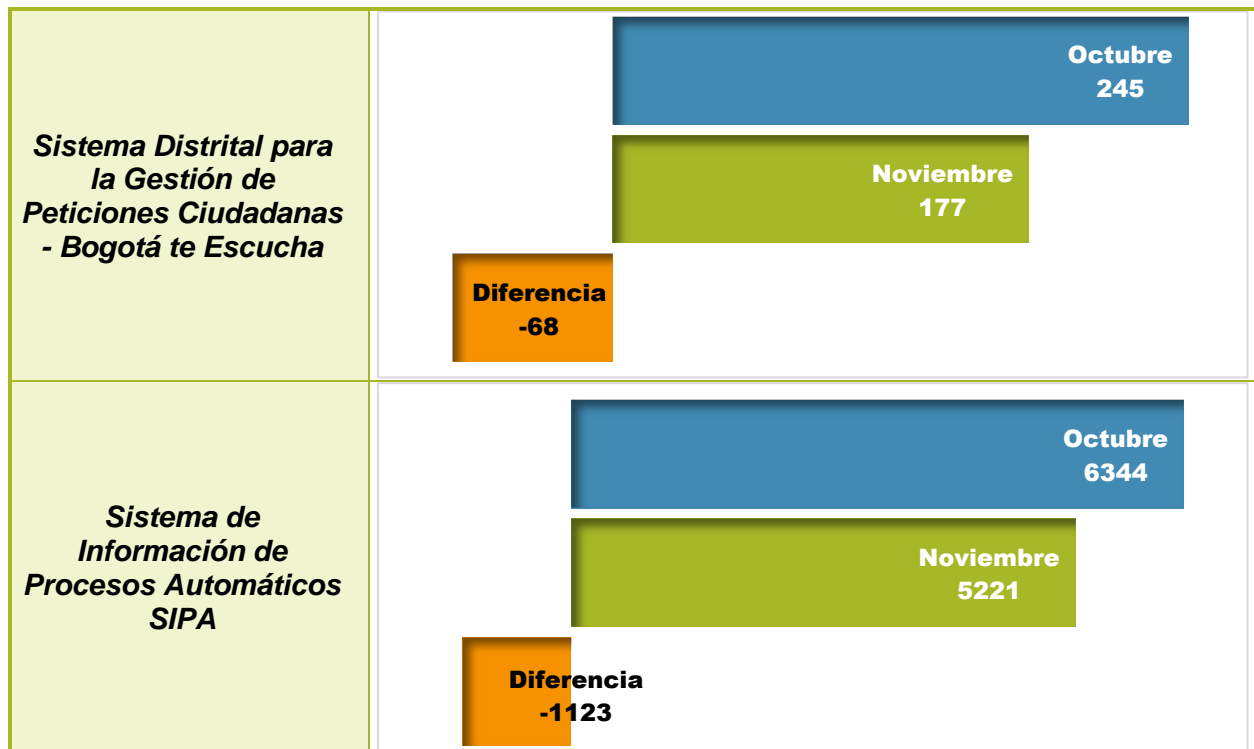
1. Acumulado de peticiones registradas

Para el correcto funcionamiento del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha se requiere que la entidad tenga disponible un equipo para la gestión de las solicitudes, el cual se encarga de realizar las actividades requeridas y de registrar aquellas que sean competencia de la Secretaría Distrital de Planeación -SDP-, en el Sistema de Información de Procesos Automáticos SIPA, que es el sistema de información propio de la entidad, utilizado para la gestión interna documental y en el cual se registran todas las radicaciones que recibe la entidad, no solo las peticiones ciudadanas, si no también no ciudadanas, tramites y OPAS.

Respecto a los datos del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas-Bogotá te Escucha, registrados en el reporte procesado por la Secretaría General correspondiente al mes de noviembre al cual se le aplican los filtros Tipo de ingreso: Registrada y Periodo Actual, se encuentran 177 radicaciones, lo cual representa un decrecimiento del 27.76% es decir 68 radicaciones menos que las 245 registradas en el mes de octubre de 2024.

Para el mes de noviembre de 2024, en el Sistema de Información de Procesos Automáticos SIPA, sistema propio de radicación y correspondencia, se registraron 5.221 radicaciones, incluidas las radicaciones que ingresaron por Bogotá te Escucha, lo que representa un decrecimiento del 17.7% respecto a las 6.344 radicaciones registradas en el mes de octubre del presente año.

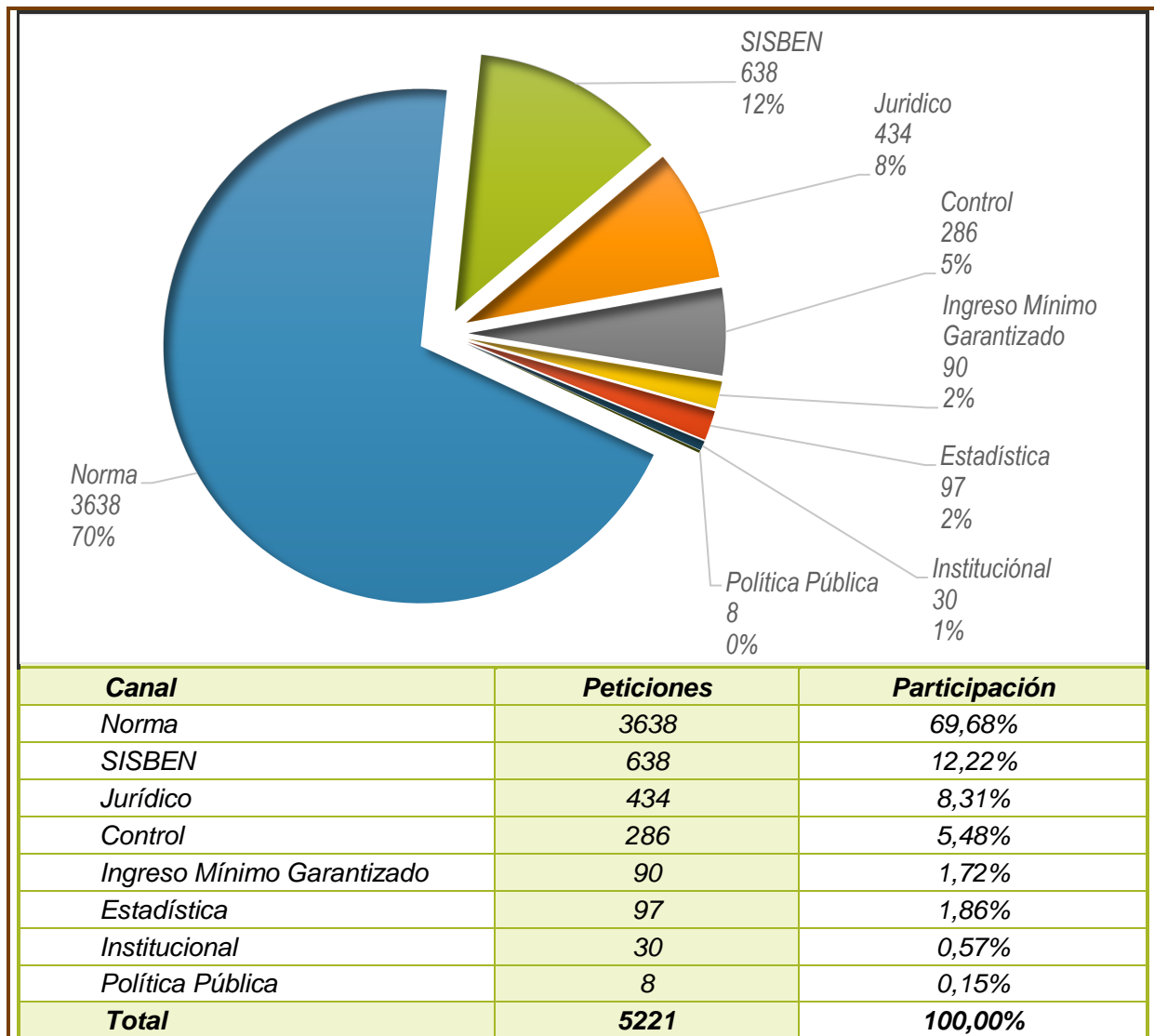
Gráfica No. 1. Total de peticiones registradas en Bogotá te Escucha y en sistemas propios –SIPA-



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

Los temas más relevantes para el mes de noviembre 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 3.638 radicaciones, seguido del tema SISBEN con 638 solicitudes, en tercer lugar se ubica el tema Jurídico (Gestión jurídica de la entidad, defensa, análisis de conceptos y revisión normativa) con 434 radicaciones, los demás temas participan con menos del 6% del total y su comportamiento se puede observar en la siguiente gráfica:

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

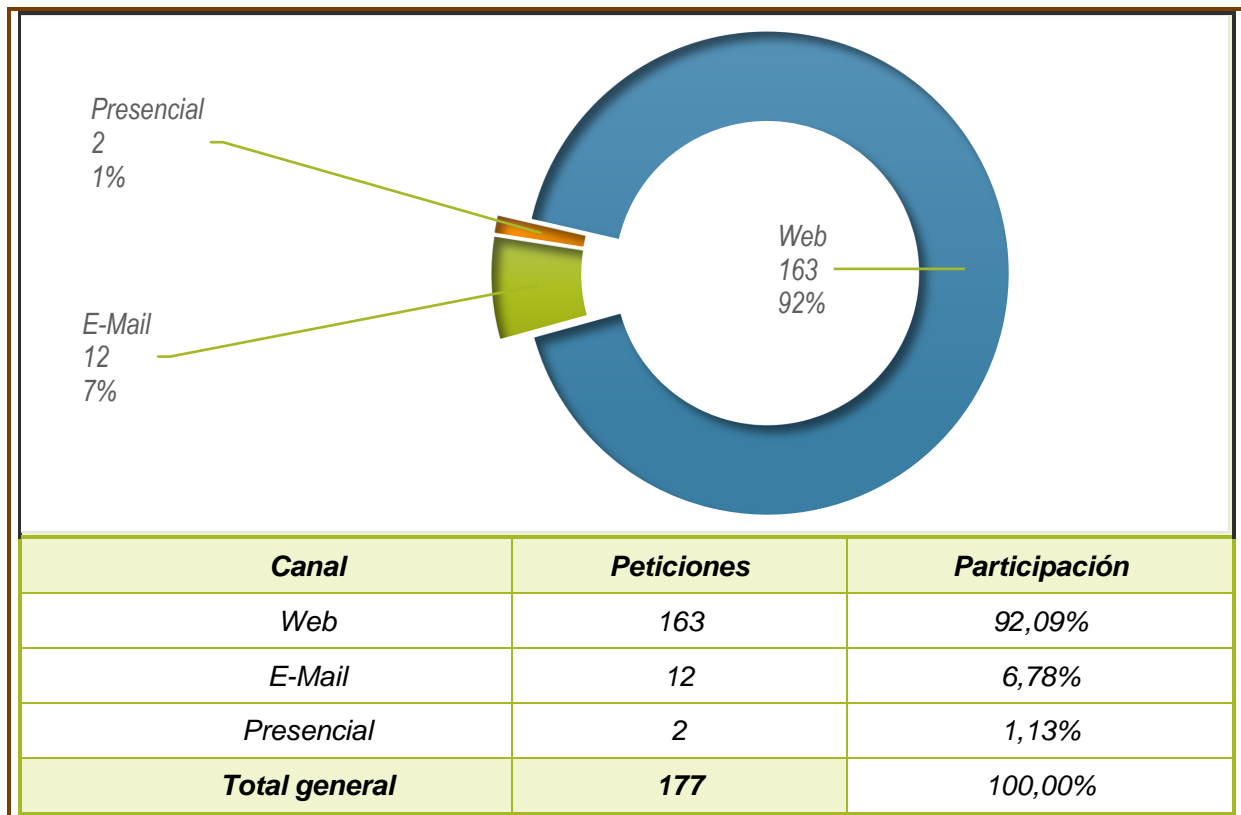


* Datos obtenidos del reporte SIPA -Sistema de Información de Procesos Automáticos "Seguimiento Peticiones Generales" con fecha de generación 01 de noviembre de 2024 – Clasificación y Procesamiento Dirección de Servicio a la Ciudadanía.

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 noviembre de 2024 de las 177 solicitudes registradas en la plataforma BTE, 163 radicaciones ingresaron por el canal Web que representan el 92.09% del total del mes, mientras que por el canal E-mail se recibieron 12 radicaciones que representaron el 6.78% y por el canal presencial, se recibieron 2 radicaciones que representan el 1.13%, 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 – noviembre 2024



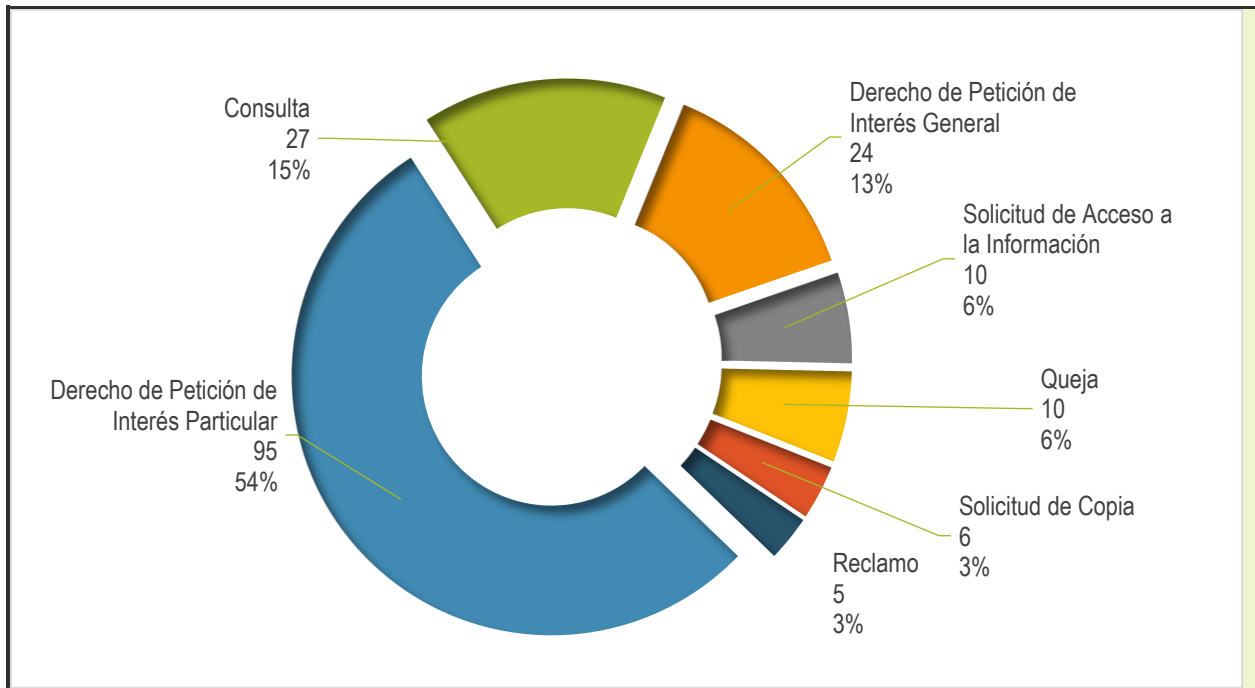
* Datos obtenidos del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co, 01 de noviembre de 2024

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 noviembre, la tipología derechos de petición de interés particular representa el 53.67% del total es decir 95 radicaciones, manteniéndose la tendencia de los meses anteriores, la tipología Consulta registra 27 solicitudes que corresponden al 15.25%, por la tipología Derecho de Petición de Interés General ingresaron 24 radicaciones es decir el 13.56%, las Solicitudes de Acceso a la Información y las Quejas registran 10 solicitudes cada una que corresponden al 5.65% del mes, las demás tipologías participan con menos del 5% del total.

Gráfica No. 4. Tipología de las radicaciones



Tipo de Petición	Peticiones	Participación
Derecho de Petición de Interés Particular	95	53,67%
Consulta	27	15,25%
Derecho de Petición de Interés General	24	13,56%
Solicitud de Acceso a la Información	10	5,65%
Queja	10	5,65%
Solicitud de Copia	6	3,39%
Reclamo	5	2,82%
Total general	177	100,00%

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

4. Total trasladadas por no competencia

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

Tabla No. 2. Número de Peticiones Trasladas Únicas

Entidad que Recibe	Peticiones	Participación
Secretaría de Gobierno	27	25,23%
Entidad Nacional	22	20,56%
Catastro	8	7,48%
Secretaría de Integración Social	8	7,48%
UAESP	6	5,61%
Secretaría del Hábitat	5	4,67%
IDIGER	3	2,80%
UMV - Unidad de Mantenimiento Vial	3	2,80%
Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos Bogotá	2	1,87%
Secretaría de Seguridad	2	1,87%
IDPAC	2	1,87%
Defensoría del Espacio Público	2	1,87%
Personería de Bogotá	2	1,87%
Capital Salud EPS	2	1,87%
Secretaría de Hacienda	2	1,87%
IDPC	1	0,93%
Secretaría de la Mujer	1	0,93%
CVP - Caja de la Vivienda Popular	1	0,93%
Secretaría de Ambiente	1	0,93%
Transmilenio	1	0,93%
Secretaría de Educación	1	0,93%
IDPYBA	1	0,93%
Secretaría General	1	0,93%
VANTI	1	0,93%
Servicio Civil	1	0,93%
Subred Sur	1	0,93%
Total	107	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 noviembre de 2024

Para el mes de noviembre, los traslados a la Secretaría de Gobierno, se ubican en primer lugar con 27 radicaciones que representan el 25.23% del mes, en el segundo lugar se ubican los traslados a entidades nacionales con 22 registros, que representa el 20.56% del total, en tercer lugar, se ubica Catastro y la Secretaria de Integración Social con 8 solicitudes trasladadas cada una que equivalen al 7.48%, en cuarto lugar, se ubican los traslados a la UAESP con 6 solicitudes que equivalen al 5.61%, en quinto lugar con 5 radicaciones se encuentra Secretaria del Hábitat con el 5.61% del total de traslados, 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 noviembre de 2024, se observa que la dependencia *Dirección de Registros Sociales* participa con el 36.31% del total del mes con 126 solicitudes, de las cuales 69 corresponden al periodo actual y 57 para el periodo anterior.

La dependencia *Entradas Servicio a la ciudadanía* cuenta con 53 peticiones cerradas con respuesta definitiva que equivalen al 15.27%, de las cuales 49 pertenecen al periodo actual y 4 al periodo anterior, en tercer lugar se ubica *Salidas Servicio a la ciudadanía* con 26 peticiones cerradas que equivalen al 7.49%, de las cuales 15 pertenecen al periodo actual y 11 al periodo anterior, en cuarto lugar se ubica la *Dirección de Estratificación* con 25 radicaciones que equivalen al 7.2% del total, de las cuales 8 pertenecen al periodo actual y 17 al periodo anterior, las demás dependencias participan con menos del 6% y su comportamiento se puede observar en la siguiente tabla:

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

Dependencia	Periodo Actual	Periodo Anterior	Total	
			Cantidad	%.
2340 Dirección de Registros Sociales	69	57	126	36,31%
26701 Entradas Servicio a la ciudadanía	49	4	53	15,27%
Salidas Servicio a la ciudadanía	15	11	26	7,49%

Dependencia	Periodo Actual	Periodo Anterior	Total	
			Cantidad	%.
2330 Dirección de Estratificación	8	17	25	7,20%
2132 Subdirección de Eco Urbanismo y Construcción Sostenible	8	16	24	6,92%
2131 Subdirección de Planes Maestros	2	16	18	5,19%
2620 Dirección Administrativa	3	7	10	2,88%
2123 Subdirección de Mejoramiento Integral	4	3	7	2,02%
2650 Dirección de Talento Humano	4	2	6	1,73%
2006 Oficina de Participación y Dialogo de Ciudad	3	2	5	1,44%
2310 Dirección de Cartografía	2	2	4	1,15%
2121 Subdirección de Renovación Urbana y Desarrollo	2	2	4	1,15%
2116 Subdirección de Planeamiento Local del Norte	3	1	4	1,15%
2420 Dirección de Programación Seguimiento a la Inversión y Planes de Desarrollo Locales	1	2	3	0,86%
2113 Subdirección de Planeamiento Local del Sur Occidente		3	3	0,86%
2111 Subdirección de Planeamiento Local del Centro Ampliado	1	2	3	0,86%
2130 Dirección de Estructuras y Sistemas Territoriales	1	1	2	0,58%
2120 Dirección de Desarrollo del Suelo	1	1	2	0,58%
2600 Subsecretaría de Gestión Institucional	1	1	2	0,58%
2004 Oficina de Integración Regional		2	2	0,58%
2640 Dirección de Contratación	1	1	2	0,58%
2122 Subdirección de Consolidación	1	1	2	0,58%
2114 Subdirección de Planeamiento Local del Occidente	1	1	2	0,58%
2112 Subdirección de Planeamiento Local del Sur Oriente	1	1	2	0,58%
2133 Subdirección de Economía Urbana Rural y Regional	2		2	0,58%
2230 Dirección de Formulación y Seguimiento de Políticas Publicas	1	1	2	0,58%
2410 Dirección Distrital de Programación Seguimiento a la Inversión y Plan de Desarrollo		1	1	0,29%
2500 Subsecretaría Jurídica		1	1	0,29%
2250 Dirección de Diversidad Sexual Poblaciones y Géneros		1	1	0,29%
2210 Dirección de Evaluación de Políticas Publicas Distritales		1	1	0,29%
2115 Subdirección de Planeamiento Local del Noroccidente		1	1	0,29%
2000 Despacho	1		1	0,29%
Total General	185	162	347	100,00%

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

6. Subtemas más reiterados

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

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

Analizando el detalle de las peticiones Solucionadas - Por respuesta definitiva del mes de noviembre de 2024, se observa que el 100% corresponde al tema Urbanismo – Vivienda, y detallando los subtemas de esta categoría, se encuentra que el subtema *Trámites servicios o cumplimiento de normas* se ubica en primer lugar con 313 radicaciones que corresponde al 90.2%, en segundo lugar se ubica el subtema *Bodegas de Reciclaje - Normatividad Urbanística* con 18 radicaciones, que corresponden al 5.19%, los demás subtemas de la categoría participan con menos del 5% del total, y su comportamiento se puede detallar en la siguiente tabla:

Tabla No. 4. Subtemas más reiterados

Tema / Subtema	Peticiones	Participación
Urbanismo - Vivienda	347	100,00%
<i>Tramites Servicios o Cumplimiento de Normas</i>	313	90,20%
<i>Bodegas de Reciclaje - Normatividad Urbanística</i>	18	5,19%
<i>Uso de Suelo</i>	6	1,73%
<i>Documentos, Planos, Archivo, Tramites o Servicios</i>	3	0,86%
<i>Normatividad Urbanística Riesgo Planes Parciales y/o Maestros Ambiente y Ruralidad Plusvalía Patrimonio Legalización Espacio Publico</i>	3	0,86%
<i>POT – Reglamentación, ejecución y evaluación del plan de ordenamiento territorial.</i>	1	0,29%
<i>Viales y de Servicios Públicos</i>	1	0,29%
<i>Petición No Precisa - Aclaración o Ampliación</i>	1	0,29%
<i>Políticas Públicas Sectoriales y/o Poblacionales (Formulación, Seguimiento, Información)</i>	1	0,29%
Total	347	100,00%

* Datos obtenidos del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co, 01 de noviembre 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 noviembre 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, para el mes de noviembre de 2024 la atención de las peticiones registró el siguiente promedio de días, es importante informar que en la tabla descrita a continuación se toman días totales de gestión teniendo en cuenta las ampliaciones de términos:

- Consulta: 12.68 Días Promedio.
- Derecho de Petición de Interés General: 7.97 Días Promedio.
- Derecho de Petición de Interés Particular: 7.36 Días promedio
- Felicitación: 5.5 Días Promedio.
- Queja: 7.71 Días Promedio.
- Reclamo: 8.29 Días Promedio.
- Solicitud de Acceso a la Información: 8.88 Días Promedio.
- Solicitud de Copia: 4.20 Días Promedio.
- Sugerencia: 14 Días Promedio.
- El promedio de atención de los trámites en general fue de 7.93 días

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

Dependencia	Consulta	Derecho de Petición de Interés Particular	Derecho de Petición de Interés General	Felicitación	Queja	Reclamo	Solicitud de Acceso a la Información	Solicitud de Copia	Sugerencia	Total General
2000 Despacho	14,00									14,00
2004 Oficina de Integración Regional			5,00							5,00

Dependencia	Consulta	Derecho de Petición de Interés Particular	Derecho de Petición de Interés General	Felicitación	Queja	Reclamo	Solicitud de Acceso a la Información	Solicitud de Copia	Sugerencia	Total General
2006 Oficina de Participación y Dialogo de Ciudad			9,50				2,00			8,00
2111 Subdirección de Planeamiento Local del Centro Ampliado		14,33								14,33
2112 Subdirección de Planeamiento Local del Sur Oriente			11,00				11,00			11,00
2113 Subdirección de Planeamiento Local del Sur Occidente	27,00		14,00				10,00			17,00
2114 Subdirección de Planeamiento Local del Occidente	25,00						6,00			15,50
2115 Subdirección de Planeamiento Local del Noroccidente			14,00							14,00
2116 Subdirección de Planeamiento Local del Norte	5,00	7,00	11,50							8,75
2120 Dirección de Desarrollo del Suelo			15,00					14,00		14,50
2121 Subdirección de Renovación Urbana y Desarrollo	9,00		16,67							14,75
2122 Subdirección de Consolidación			12,00							12,00
2123 Subdirección de Mejoramiento Integral	28,00	3,50	7,50							15,14
2130 Dirección de Estructuras y Sistemas Territoriales			8,50							8,50
2131 Subdirección de Planes Maestros	24,25	13,71	15,17			18,00				16,78
2132 Subdirección de Eco Urbanismo y Construcción Sostenible		14,00	6,48							6,79
2133 Subdirección de Economía Urbana Rural y Regional	5,00							4,00		4,50
2210 2210 Dirección de Evaluación de Políticas							8,00			8,00

Dependencia	Consulta	Derecho de Petición de Interés Particular	Derecho de Petición de Interés General	Felicitación	Queja	Reclamo	Solicitud de Acceso a la Información	Solicitud de Copia	Sugerencia	Total General
<i>Públicas Distritales</i>										
2230 Dirección de Formulación y Seguimiento de Políticas Públicas		11,00	12,00							11,50
2250 Dirección de Diversidad Sexual Poblaciones y Géneros							10,00			10,00
2310 Dirección de Cartografía	6,00		12,00			12,00	9,00			9,75
2330 Dirección de Estratificación	20,00		11,58			13,00	11,00	7,00		11,72
2340 Dirección de Registros Sociales	12,67	6,27	7,06		7,92	7,75	7,50			7,33
2410 Dirección Distrital de Programación Seguimiento a la Inversión y Plan de Desarrollo							9,00			9,00
2420 Dirección de Programación Seguimiento a la Inversión y Planes de Desarrollo Locales		17,00	7,50							10,67
2500 Subsecretaría Jurídica			29,00							29,00
2600 Subsecretaría de Gestión Institucional		10,00	11,00							10,50
2620 Dirección Administrativa			9,17	4,00			8,00	7,50		8,20
2640 Dirección de Contratación	9,00		15,00							12,00
2650 Dirección de Talento Humano	2,00	4,50			13,00			5,00		5,67
26701 Entradas Servicio a la ciudadanía	1,00	1,00	1,03		1,00	1,00		1,00		1,02
Salidas Servicio a la Ciudadanía	4,00	13,00	8,83	6,00	7,60		10,00	3,00		7,73
Total general	12,68	7,97	7,36	5,50	7,71	8,29	8,88	4,20	14,00	7,93

* 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 noviembre 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.

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 noviembre de 2024, el 74.01% 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 mes de noviembre de 2024 son Engativá con 11 solicitudes que corresponde al 6.21% del total, en segundo lugar se ubica la localidad de Suba con el 5.65 % del mes es decir 10 radicaciones, en tercer lugar se encuentran la localidad de San Cristóbal con 6 solicitudes que corresponde al 3.39%, en cuarto lugar se encuentra la localidad de Usme con 5 solicitudes que corresponde al 2.82% en quinto lugar se ubica la localidad de Bosa con 3 solicitudes cada una que corresponde a una participación del 1.69%, las localidades de Tunjuelito, Barrios Unidos y Puente Aranda registran 2 solicitudes cada una que corresponden al 1.13%, las demás localidades registran una radicación cada una que corresponde al 0.56% 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	74,01%
10 - Engativá	11	6,21%
11 - Suba	10	5,65%
04 - San Cristóbal	6	3,39%
05 - Usme	5	2,82%
07 - Bosa	3	1,69%
06 - Tunjuelito	2	1,13%
12 - Barrios Unidos	2	1,13%
16 - Puente Aranda	2	1,13%
18 - Rafael Uribe Uribe	1	0,56%
19 - Ciudad Bolívar	1	0,56%
08 - Kennedy	1	0,56%
02 - Chapinero	1	0,56%
09 - Fontibón	1	0,56%
Total general	177	100,00%

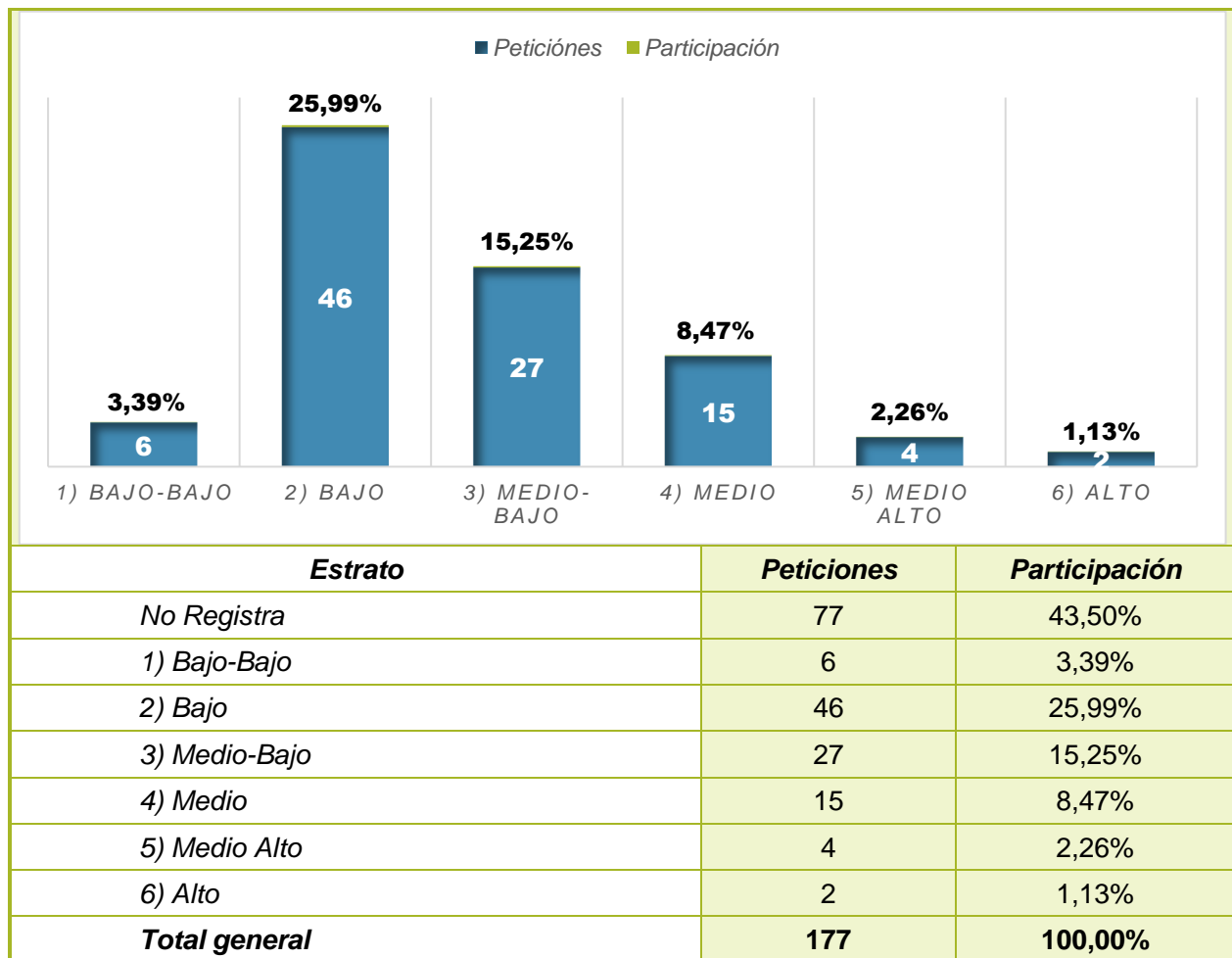
* Datos obtenidos del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co, 01 de noviembre de 2024

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 noviembre de 2024, se encuentra que 77 ciudadanos no registraron la información correspondiente al estrato, es decir el 43.5%, el estrato 1 participa con el 3.39% del total del mes con 6 solicitudes, el estrato 2 registra 46 radicaciones que corresponde al 25.99%, siendo el estrato que mayor número de peticiones registra en el presente mes, el estrato 3 participa con el 15.25% es decir 27 radicaciones, el estrato 4 presenta 15 radicaciones que equivalen al 8.47% del total, el estrato 5 presenta 4 radicaciones que equivalen al 2.26% del total y finalmente el estrato 6 registra 2 solicitudes que equivalen al 1.13%, el comportamiento anteriormente descrito se puede observar en la siguiente gráfica:

Gráfica No. 6 Participación por estrato

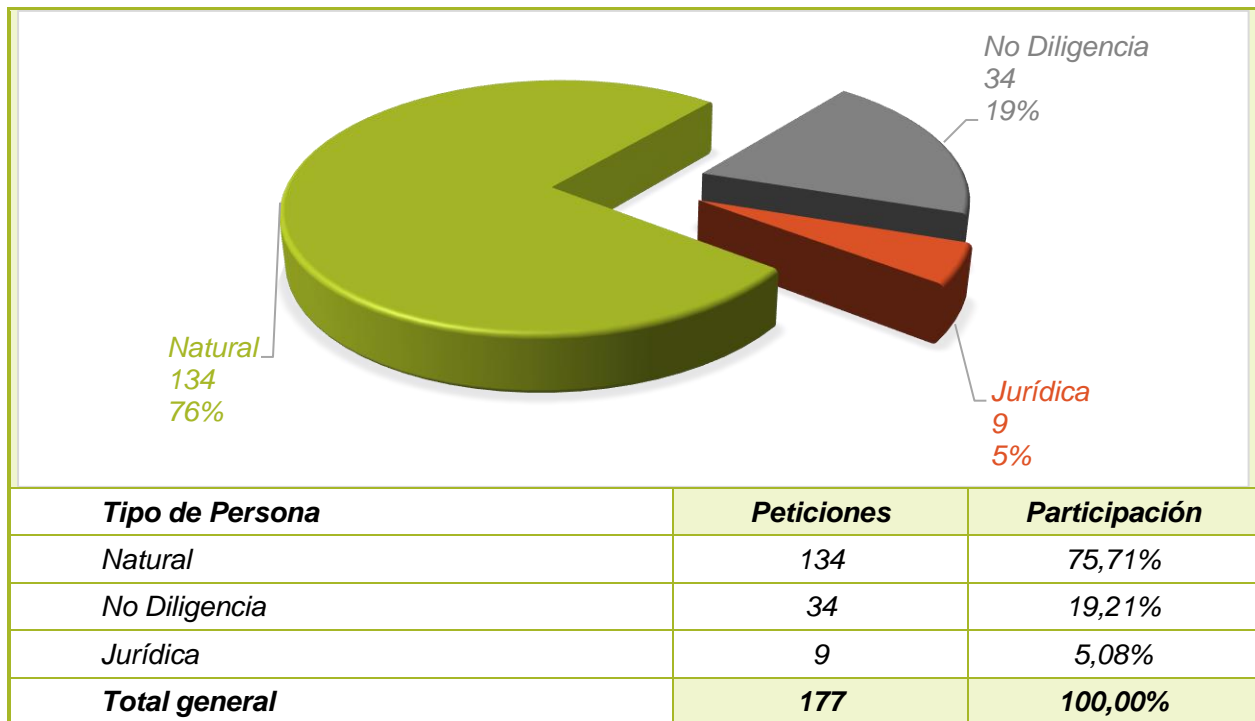


* Datos obtenidos del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co, 01 de noviembre de 2024

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 noviembre de 2024, el 75.71% corresponde a personas naturales, es decir 134 radicaciones, 34 solicitudes corresponden a ciudadanos que no registraron en el diligenciamiento de su solicitud, la información referente al tipo de peticionario es decir el 19.21% y finalmente 9 radicaciones corresponden a personas jurídicas es decir el 5.08% de las solicitudes del mes, en la siguiente grafica podemos analizar este comportamiento.

Gráfica No. 7. Participación por tipo de requirente



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

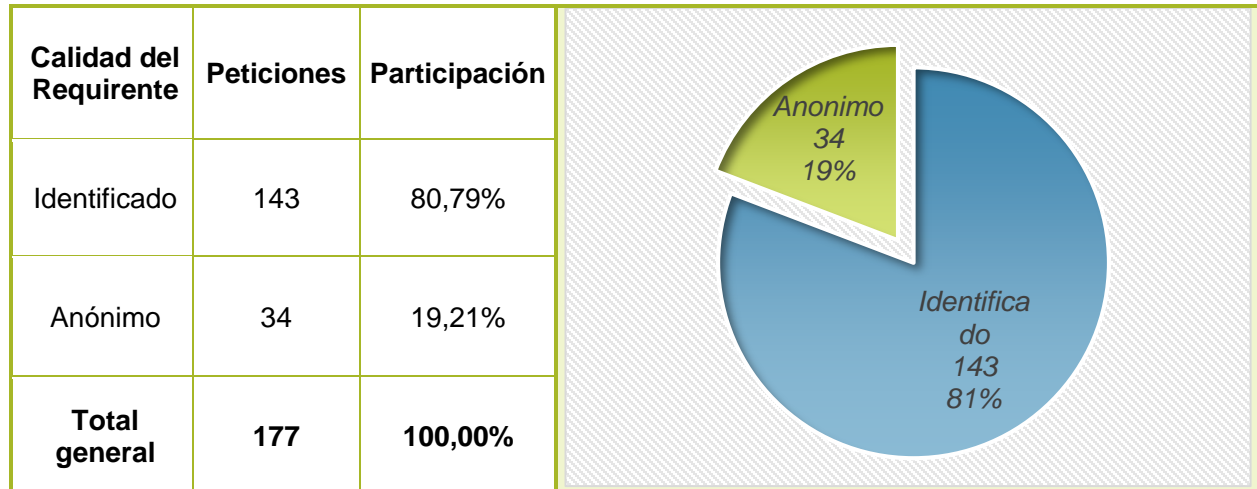
12. Calidad del requirente

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 177 solicitudes recibidas en el mes

de noviembre de 2024, en 143 solicitudes se puede identificar la calidad del requirente es decir en el 80.79% del total y en el 19.21% 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 noviembre 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 noviembre de 2024 y Tipo de ingreso: Recibida.

Se observa que solo dos dependencias recibieron traslados en el mes de noviembre de 2024, Entradas Servicio a la Ciudadanía que recibió 264 solicitudes que equivalen al 98.88% del total y la Oficina de Control Disciplinario Interno recibió 3 solicitudes que equivale al 1.12% del total del mes, este comportamiento se puede observar en la siguiente tabla:

Tabla No. 7. Recibidas por traslado

Dependencia	Peticiones	Participación
26701 Entradas Servicio a la Ciudadanía	264	98.88%
2003 Oficina de Control Disciplinario Interno	3	1.12%
Total General	267	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 noviembre 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: Pendientes Responsable actividad: funcionario.

La Dirección de Registros Sociales y la dirección Salidas Servicio a la ciudadanía son las dependencias que más radicados pendientes tiene en el periodo con 16 peticiones cada una que equivale al 14.55% la dependencia Entradas Servicio a la ciudadanía participa con el 11.82% es decir 13 solicitudes pendientes, las dependencias Subdirección de Planeamiento Local del Sur Occidente y la Subdirección de Planes Maestros registra 6 solicitudes que equivalen al 5.45% 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	16	14,55%
Salidas Servicio a la ciudadanía	16	14,55%
26701 Entradas Servicio a la ciudadanía	13	11,82%
2113 Subdirección de Planeamiento Local del Sur Occidente	6	5,45%
2131 Subdirección de Planes Maestros	6	5,45%
2112 Subdirección de Planeamiento Local del Sur Oriente	5	4,55%
2121 Subdirección de Renovación Urbana y Desarrollo	5	4,55%
2114 Subdirección de Planeamiento Local del Occidente	5	4,55%
2006 Oficina de Participación y Dialogo de Ciudad	5	4,55%
2620 Dirección Administrativa	4	3,64%
2430 Dirección de Inversiones Estratégicas	3	2,73%
2123 Subdirección de Mejoramiento Integral	3	2,73%
2111 Subdirección de Planeamiento Local del Centro Ampliado	3	2,73%
2120 Dirección de Desarrollo del Suelo	3	2,73%
2132 Subdirección de Eco Urbanismo y Construcción Sostenible	2	1,82%
2640 Dirección de Contratación	2	1,82%
2116 Subdirección de Planeamiento Local del Norte	2	1,82%
2330 Dirección de Estratificación	2	1,82%
2410 Dirección Distrital de Programación Seguimiento a la Inversión y Plan de Desarrollo	2	1,82%
2650 Dirección de Talento Humano	1	0,91%
2122 Subdirección de Consolidación	1	0,91%

Dependencia	Peticiones	Participación
2660 Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	1	0,91%
2310 Dirección de Cartografía	1	0,91%
2610 Dirección de Planeación Institucional	1	0,91%
2510 Dirección de Análisis y Conceptos Jurídicos	1	0,91%
2133 Subdirección de Economía Urbana Rural y Regional	1	0,91%
Total general	110	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 noviembre de 2024

15. Oportunidad

Respecto a la oportunidad de las radicaciones, encontramos que el 96.61% de los radicados se encuentran en Gestión oportuna y cerradas (Dentro de Términos Legales) es decir 171 solicitudes ya gestionadas de las 177 registradas y abiertas, sin embargo, en oportunidad.

Si se toman los datos de la columna Tipo de reporte por entidad encontramos que 77.97% de las radicaciones se encuentran gestionadas y el 22.03% se encuentran pendientes, sin embargo en oportunidad, este comportamiento se detalla en la siguiente tabla:

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

Tipo de Petición	Gestionado		Pendiente		Total	
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	Participación
Consulta	18	66,67%	9	5,08%	27	15,25%
Derecho de petición de interés general	17	70,83%	7	3,95%	24	13,56%
Derecho de petición de interés particular	78	82,11%	17	9,60%	95	53,67%
Queja	6	60,00%	4	2,26%	10	5,65%
Reclamo	4	80,00%	1	0,56%	5	2,82%
Solicitud de acceso a la información	9	90,00%	1	0,56%	10	5,65%
Solicitud de copia	6	100,00%		0,00%	6	3,39%
Total general	138	77,97%	39	22,03%	177	100,00%

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

Analizando la oportunidad en el Sistema de Información de Procesos Automáticos SIPA, para el mes de noviembre de 2024, el 63.38% del total de radicaciones se encuentran en términos, es decir 3.309

solicitudes, el 36.43% 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 0.19% de los radicados del mes registran oportunidad fuera de términos es decir 10 solicitudes.

16. Conclusiones

- Desde la Dirección de Servicio a la Ciudadanía de la SDP, se continúa desarrollando acciones con la finalidad de minimizar el incumplimiento de criterios de calidad (coherencia, calidez, claridad, oportunidad y manejo del sistema) en las respuestas a las peticiones ciudadanas, tales como:
- Plan de sensibilizaciones o cualificaciones: a los colaboradores y enlaces de BTE que realizan el análisis y radicación de las peticiones que ingresan por medio del Sistema de Información de Bogotá Te Escucha, sobre cumplimiento de criterios de calidad y buenas prácticas para el trámite oportuno según la tipología documental correspondiente y de acuerdo a los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.
- Alertas Preventivas: elaboración de reportes para identificar peticiones próximas a vencer en la Plataforma de Bogotá te Escucha y remisión de estas alertas a través de correo electrónico, para informar a los Subsecretarios, Directores, Subdirectores, Jefes de Oficina y enlaces, con el fin de priorizar la gestión de las peticiones ciudadanas identificadas y evitar el vencimiento.
- Memorando registro de peticiones vencidas: elaboración de reportes para identificar las peticiones vencidas o con gestión extemporáneas en la Plataforma de Bogotá te Escucha, socializados a los Subsecretarios, Directores, Subdirectores y Jefes de Oficina a través de memorandos semanalmente, en los cuales se solicita además la gestión inmediata de estas peticiones de ser el caso.
- Reportes diarios dirigidos a los enlaces BTE, respecto de las peticiones ciudadanas a vencer el mismo día o máximo el día siguiente, con el fin de evitar la gestión extemporánea de estas.
- En noviembre se realizó cualificación al grupo interno de enlaces de la plataforma Bogotá te Escucha de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, Cartografía, Subdirección de Planeamiento Local del Norte y de Occidente de la SDP, con el fin de gestionar adecuadamente a través de la plataforma, los traslados, y de instruir en el adecuado manejo del Sistema.
- Durante el mes de noviembre de 2024, se continuo con el desarrollo del Plan de Mejora construido por sugerencia de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Alcaldía Mayor de Bogotá, el cual consiste en: *“Realizar mesas de trabajo con las dependencias identificadas con mayor número de incumplimientos de criterios de calidad en las respuestas a las peticiones ciudadanas en el sistema Bogotá Te Escucha, en el periodo comprendido entre marzo y abril de 2024, con el fin de suscribir “Acuerdos de Nivel de Servicio”, con compromisos a cargo de las áreas involucradas, orientados al cumplimiento del total de los criterios de calidad.”*, acción que busca minimizar o erradicar el incumplimiento de los criterios de calidad en la gestión de peticiones a través de dicho sistema.

- Como resultado de las acciones en desarrollo en el mes de noviembre de 2024, no se registraron peticiones vencidas y nuestro Índice de Calidad aumento al 100%.

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