



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: octubre 2024

Noviembre 2024

## Tabla de contenido

<b>Introducción</b> .....	3
1. Acumulado de peticiones registradas .....	4
2. Canales de Interacción.....	6
3. Tipología .....	7
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 2010<sup>1</sup>; en este informe se puede observar el comportamiento de las peticiones registradas en el Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas –Bogotá te Escucha –BTE, que es el instrumento de información diseñado e implementado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., como herramienta tecnológica para gestionar las peticiones que tengan origen ciudadano desde su presentación o registro, análisis, clasificación, direccionamiento, traslado y/o asignación para el trámite interno, respuesta y su finalización en el sistema; de igual manera permite realizar el seguimiento detallado de las mismas, además de ofrecer datos cuantitativos y cualitativos frente a la gestión realizada por la SDP.

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

Los términos de atención de las peticiones en la herramienta Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas son los establecidos por la Ley 1755 del 2015 (regulación del derecho de petición), en el entendido de que las peticiones pueden ser presentadas directamente por el usuario o parte interesada, por un tercero en representación del titular, por un abogado o como grupo de interés y por una entidad (institución, organización o empresa) remitiendo traslado por competencia.

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

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

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

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

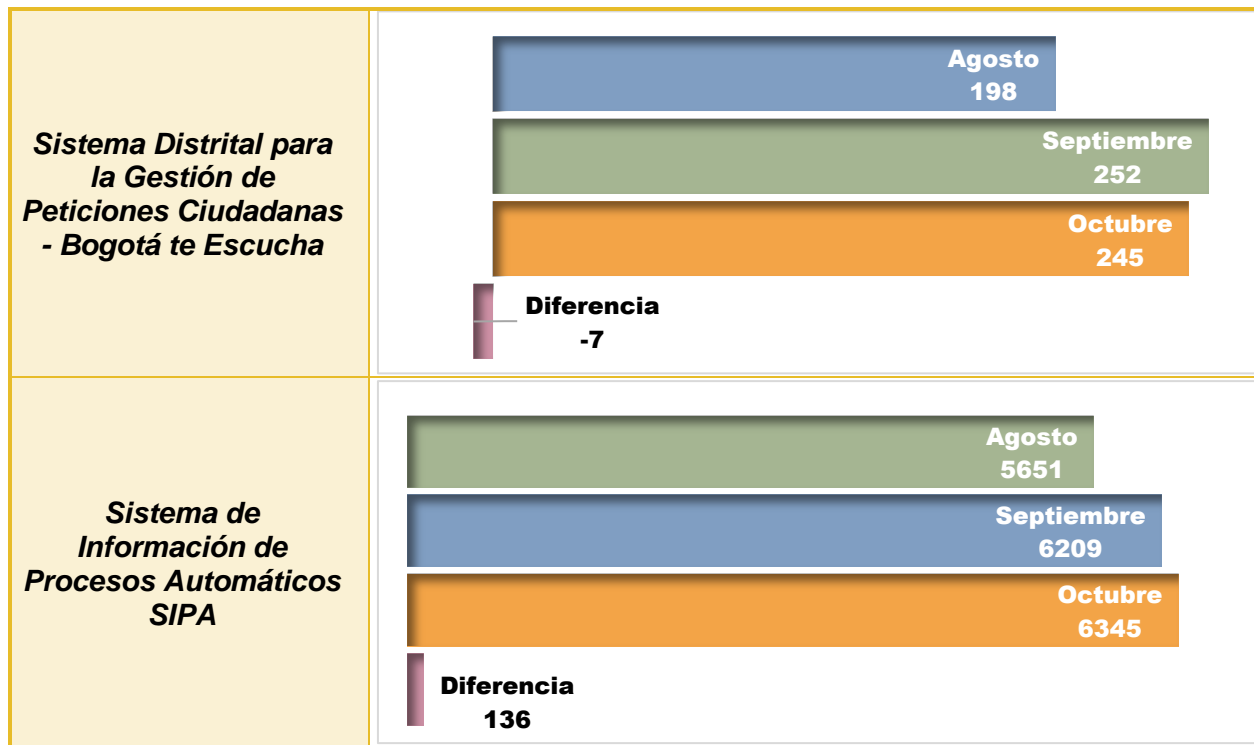
# 1. Acumulado de peticiones registradas

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 octubre al cual se le aplican los filtros Tipo de ingreso: Registrada y Periodo Actual, se encuentran 245 radicaciones, lo cual representa un decrecimiento del 2.78 es decir 7 radicaciones menos que las 252 registradas en el mes de septiembre de 2024.

Para el mes de octubre de 2024, en el Sistema de Información de Procesos Automáticos SIPA, sistema propio de radicación y correspondencia, se registraron 6.345 radicaciones, incluidas las radicaciones que ingresaron por Bogotá te Escucha, lo que representa un crecimiento del 2.19% respecto a las 6.209 radicaciones registradas en el mes de septiembre del presente año.

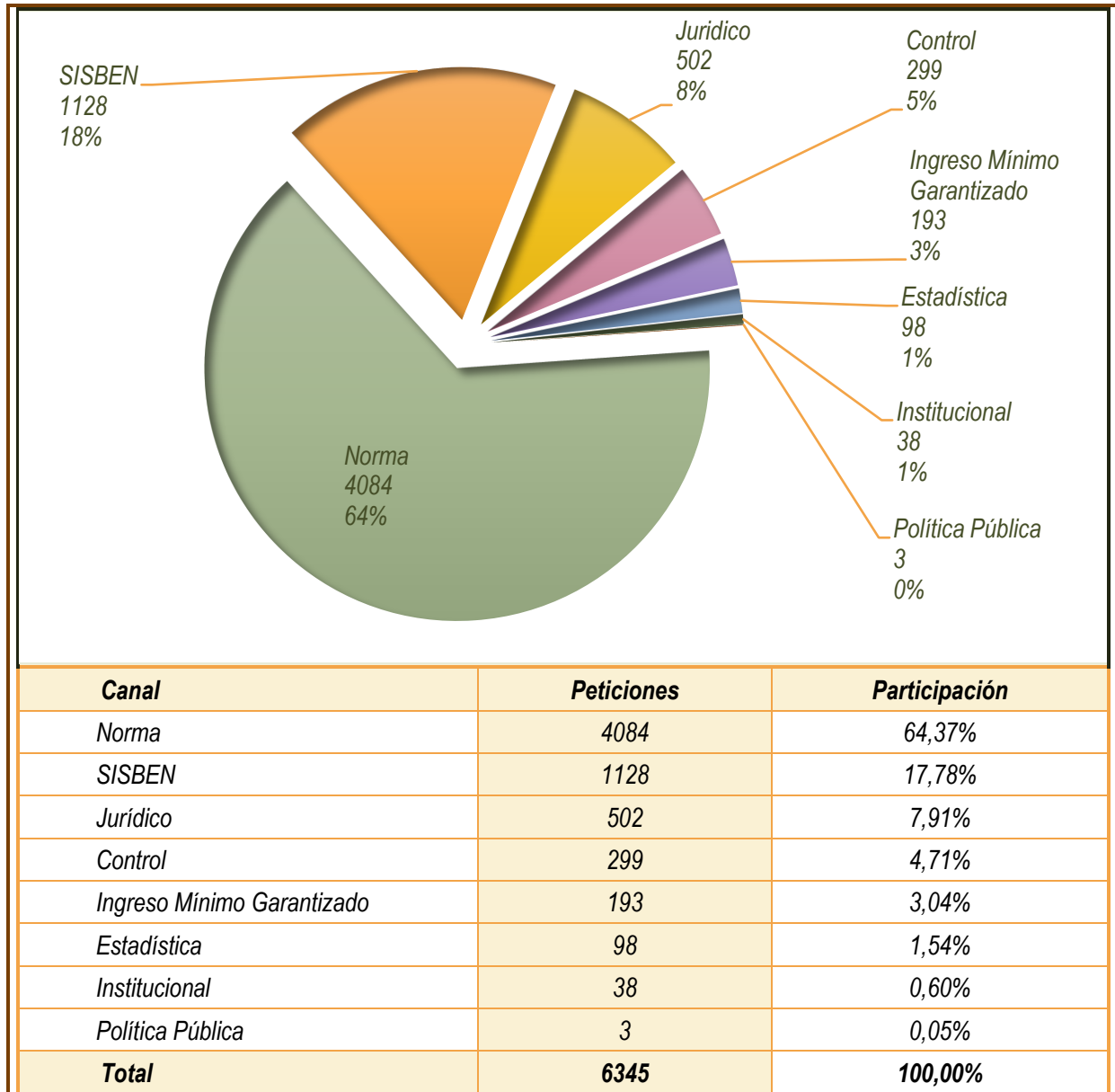
**Gráfica No. 1.** Total de peticiones registradas en Bogotá te escucha y en sistemas propios



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

Los temas más relevantes para el mes de octubre de 2024 en el Sistema de Información de Procesos Automáticos SIPA, por cantidad de radicaciones se ubica 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 4.084 radicaciones, seguido del tema SISBEN con 1.128 solicitudes, en tercer lugar se ubica el tema Jurídico (Gestión jurídica de la entidad, defensa, análisis de conceptos y revisión normativa) con 502 radicaciones, los demás temas participan con menos del 5% del total y su comportamiento se puede observar en la siguiente gráfica:

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

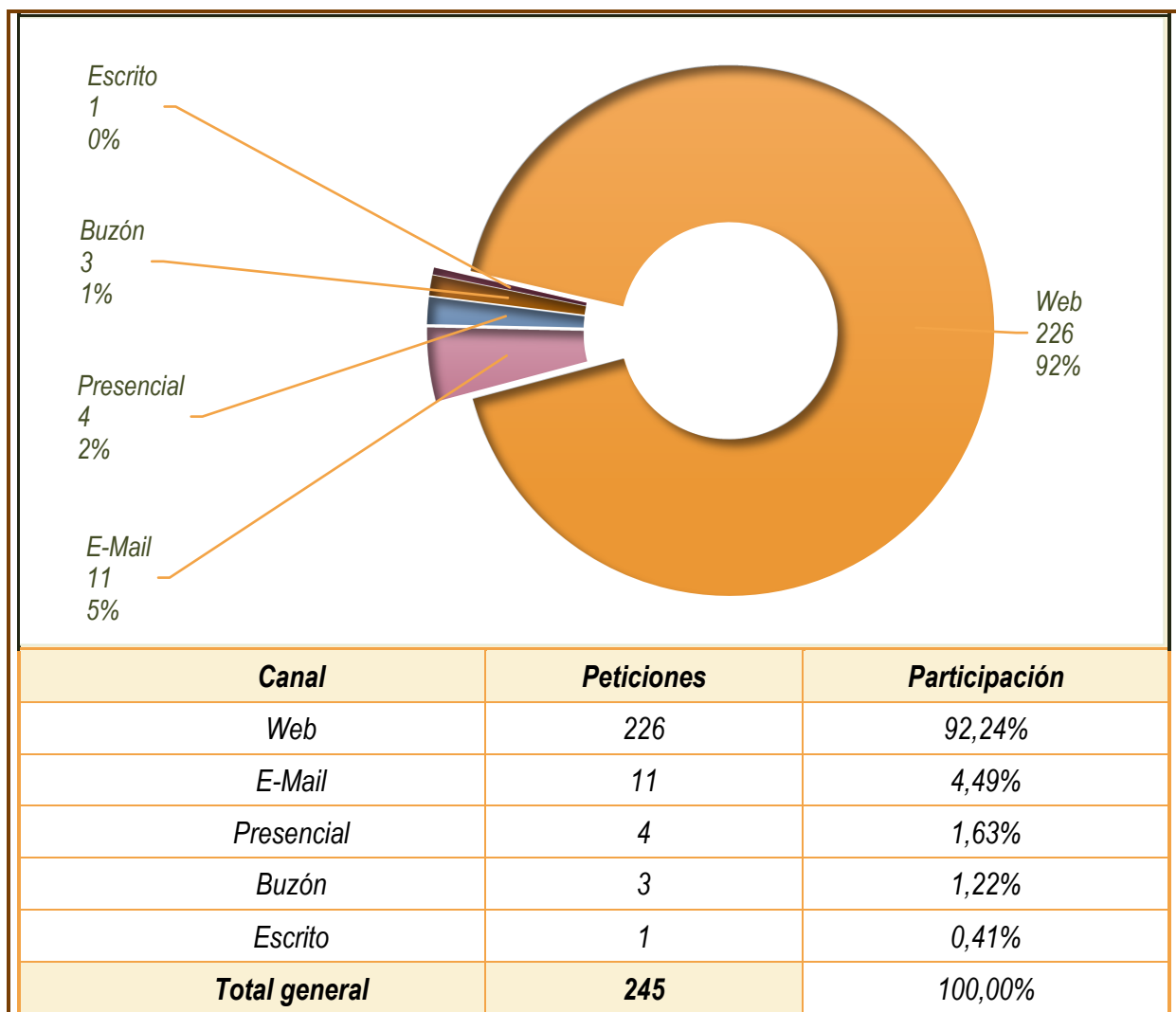


\* Datos obtenidos del reporte SIPA -Sistema de Información de Procesos Automáticos "Seguimiento Peticiones Generales" con fecha de generación 01 de noviembre de 2024 – Clasificación y Procesamiento Dirección de Servicio a la Ciudadanía.

## 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 octubre de 2024 de las 245 solicitudes registradas en la plataforma BTE, 226 radicaciones ingresaron por el canal Web que representan el 92.24% del total del mes, mientras que por el canal E-mail se recibieron 11 radicaciones que representaron el 4.49%, por el canal presencial, se recibieron 4 radicaciones que representan el 1.63%, por el Buzón se recibieron 3 radicaciones que representan el 1.22%, finalmente por el canal escrito se presentó una radicación que corresponden al 0.41%, 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 – octubre 2024**

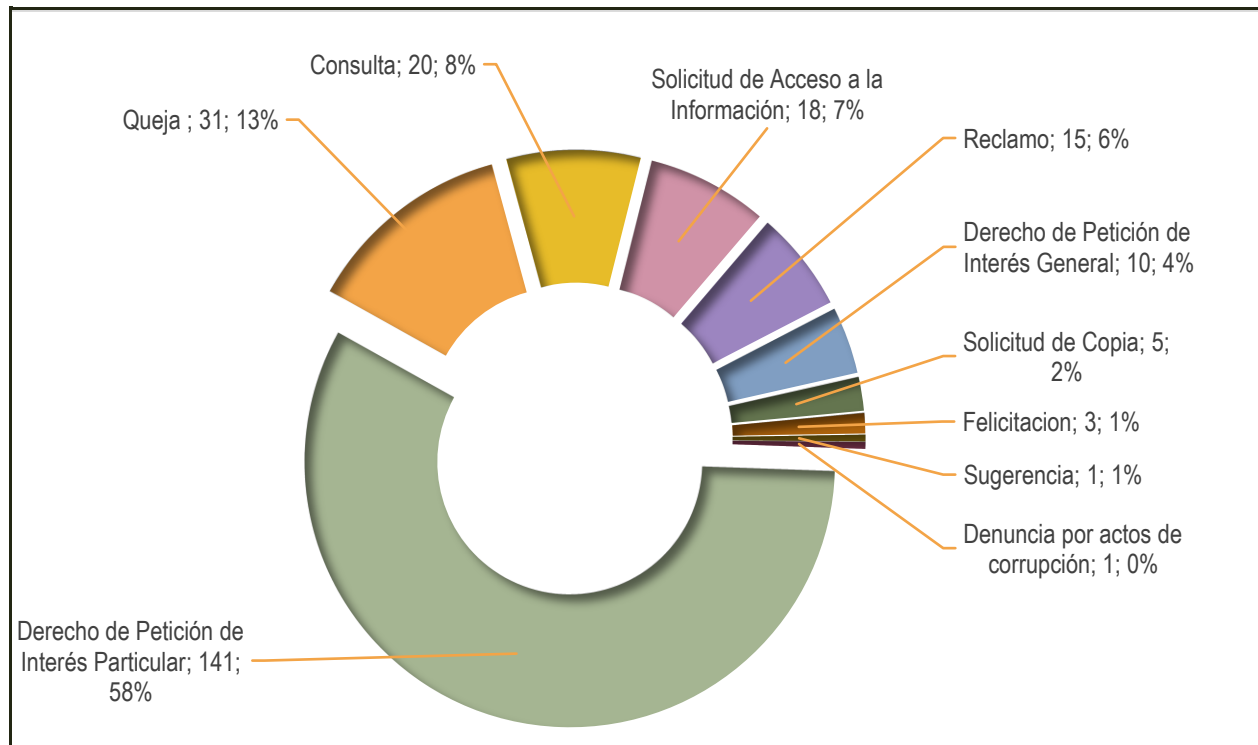


\* Datos obtenidos del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, avisoinformativo\_sdqs@alcaldiabogota.gov.co, 01 de noviembre de 2024

### 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.

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



Tipo de Petición	Peticiones	Participación
Derecho de Petición de Interés Particular	141	57,55%
Queja	31	12,65%
Consulta	20	8,16%
Solicitud de Acceso a la Información	18	7,35%
Reclamo	15	6,12%
Derecho de Petición de Interés General	10	4,08%
Solicitud de Copia	5	2,04%
Felicitación	3	1,22%
Sugerencia	1	0,41%
Denuncia por actos de corrupción	1	0,41%
<b>Total general</b>	<b>245</b>	<b>100,00%</b>

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

En la **Gráfica No. 4** se puede observar el detalle de las tipologías de las radicaciones para el mes de octubre, la tipología derechos de petición de interés particular representa el 57.55% del total es decir 141 radicaciones, manteniéndose la tendencia de los meses anteriores, la tipología Queja registra 31 solicitudes que corresponden al 12.65%, por la tipología Consulta ingresaron 20 radicaciones es decir el 8.16%, las Solicitudes de Acceso a la Información corresponden al 7.35% del total es decir 18 solicitudes, se recibieron 15 reclamos que corresponden al 6.12% del total del mes, las demás tipologías participan con menos del 5% del total.

## 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
Secretaria de Gobierno	48	31,58%
Entidad Nacional	21	13,82%
UAESP	14	9,21%
Secretaria de Integración Social	13	8,55%
Catastro	12	7,89%
Secretaria General	6	3,95%
Secretaria de Salud	5	3,29%
Secretaria de Ambiente	5	3,29%
Defensoría del Espacio Público	4	2,63%
Secretaria del Hábitat	3	1,97%
Capital Salud EPS	3	1,97%
Secretaria de Educación	3	1,97%
Transmilenio	2	1,32%
Secretaria Movilidad	2	1,32%
IDRD	2	1,32%
Secretaria de Hacienda	2	1,32%
Secretaria de Desarrollo Económico	2	1,32%
IDIGER	1	0,66%
IDU	1	0,66%
VANTI	1	0,66%
Metro de Bogotá S.A.	1	0,66%
Personería de Bogotá	1	0,66%
<b>Total</b>	<b>152</b>	<b>100,00%</b>

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

PBX: 335 8000  
[www.sdp.gov.co](http://www.sdp.gov.co)

Código Postal: 1113111

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



527 de 1999

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



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



Para el mes de octubre, los traslados a la *Secretaría de Gobierno*, se ubican en primer lugar con 48 radicaciones que representan el 31.58% del mes, en el segundo lugar se ubican los traslados a una *entidad nacional* con 21 registros, que representa el 13.82% del total, en tercer lugar, se ubica la *UAESP* con 14 solicitudes trasladadas que equivalen al 9.21%, en cuarto lugar, se ubican los traslados a la *Secretaría de Integración Social* con 13 solicitudes que equivalen al 8.55%, en quinto lugar con 12 radicaciones se encuentra CATASTRO con el 7.89% 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 octubre de 2024, se observa que la dependencia *Dirección de Registros Sociales* participa con el 49.34% del total del mes con 226 solicitudes, de las cuales 148 corresponden al periodo actual y 78 para el periodo anterior.

La dependencia *Dirección de Estratificación* cuenta con 57 peticiones cerradas con respuesta definitiva que equivalen al 12.45%, de las cuales 31 pertenecen al periodo actual y 26 al periodo anterior, en tercer lugar se ubica *Salidas Servicio a la ciudadanía* con 25 peticiones cerradas que equivalen al 5.46%, de las cuales 18 pertenecen al periodo actual y 7 al periodo anterior, en cuarto lugar se ubica la *Subdirección de Eco Urbanismo y Construcción Sostenible* con 23 radicaciones que equivalen al 5.02% del total, de las cuales 10 pertenecen al periodo actual y 13 al periodo anterior, las demás dependencias participan con menos del 5% y su comportamiento se puede observar en la siguiente tabla:

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

Dependencia	Periodo Actual	Periodo Anterior	Total	
			Cantidad	%.
2340 Dirección de Registros Sociales	148	78	226	49,34%
2330 Dirección de Estratificación	31	26	57	12,45%
Salidas Servicio a la ciudadanía	18	7	25	5,46%

Dependencia	Periodo Actual	Periodo Anterior	Total	
			Cantidad	%.
2132 Subdirección de Eco Urbanismo y Construcción Sostenible	10	13	23	5,02%
2620 Dirección Administrativa	10	9	19	4,15%
2121 Subdirección de Renovación Urbana y Desarrollo	4	8	12	2,62%
2131 Subdirección de Planes Maestros	3	8	11	2,40%
2310 Dirección de Cartografía	5	5	10	2,18%
2006 Oficina de Participación y Dialogo de Ciudad		8	8	1,75%
2111 Subdirección de Planeamiento Local del Centro Ampliado	1	6	7	1,53%
2650 Dirección de Talento Humano	1	6	7	1,53%
2112 Subdirección de Planeamiento Local del Sur Oriente	1	4	5	1,09%
2122 Subdirección de Consolidación	2	2	4	0,87%
2140 Dirección de Tramites Administrativos Urbanísticos	2	2	4	0,87%
2123 Subdirección de Mejoramiento Integral	1	3	4	0,87%
2133 Subdirección de Economía Urbana Rural y Regional	3	1	4	0,87%
2250 Dirección de Diversidad Sexual Poblaciones y Géneros	2	1	3	0,66%
26701 Entradas Servicio a la ciudadanía	3		3	0,66%
2114 Subdirección de Planeamiento Local del Occidente		3	3	0,66%
2120 Dirección de Desarrollo del Suelo	1	1	2	0,44%
2113 Subdirección de Planeamiento Local del Sur Occidente	2		2	0,44%
2410 Dirección Distrital de Programación Seguimiento a la Inversión y Plan de Desarrollo	2		2	0,44%
2220 Dirección de Planeación del Desarrollo Social	1	1	2	0,44%
2116 Subdirección de Planeamiento Local del Norte		2	2	0,44%
2320 Dirección de Información y Estadísticas	1	1	2	0,44%
2117 Subdirección de Planeamiento Rural Sostenible		2	2	0,44%
2004 Oficina de Integración Regional	2		2	0,44%
2115 Subdirección de Planeamiento Local del Noroccidente		1	1	0,22%
2230 Dirección de Formulación y Seguimiento de Políticas Publicas	1		1	0,22%
2420 Dirección de Programación Seguimiento a la Inversión y Planes de Desarrollo Locales		1	1	0,22%
2430 Dirección de Inversiones Estratégicas	1		1	0,22%
2660 Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones		1	1	0,22%
2510 Dirección de Análisis y Conceptos Jurídicos		1	1	0,22%
2003 Oficina de Control Disciplinario Interno	1		1	0,22%
2100 Subsecretaria de Planeación Territorial	1		1	0,22%
2630 Dirección Financiera	1		1	0,22%
<b>Total General</b>	<b>259</b>	<b>201</b>	<b>460</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\\_sdpqs@alcaldiabogota.gov.co](mailto:avisoinformativo_sdpqs@alcaldiabogota.gov.co), 01 de noviembre de 2024

PBX: 335 8000  
[www.sdp.gov.co](http://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 octubre 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 433 radicaciones que corresponde al 94.13%, en segundo lugar se ubica el subtema *Bodegas de Reciclaje - Normatividad Urbanística* con 15 radicaciones, que corresponden al 3.26%, los demás subtemas de la categoría participan con menos del 1% del total, y su comportamiento se puede detallar en la siguiente tabla:

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

Tema / Subtema	Peticiones	Participación
<b>Urbanismo - Vivienda</b>	<b>460</b>	<b>100,00%</b>
Tramites Servicios o Cumplimiento de Normas	433	94,13%
Bodegas de Reciclaje - Normatividad Urbanística	15	3,26%
Normatividad Urbanística Riesgo Planes Parciales y/o Maestros Ambiente y Ruralidad Plusvalía Patrimonio Legalización Espacio Publico	4	0,87%
Políticas Públicas Sectoriales y/o Poblacionales (Formulación, Seguimiento, Información)	3	0,65%
Uso de Suelo	2	0,43%
POT – Reglamentación, ejecución y evaluación del plan de ordenamiento territorial.	1	0,22%
Actuaciones Jurídicas	1	0,22%
Petición No Precisa - Aclaración o Ampliación	1	0,22%
<b>Total</b>	<b>460</b>	<b>100,00%</b>

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

- *Consulta*: 16.8 Días Promedio.
- *Derecho de Petición de Interés General*: 8.03 Días Promedio.
- *Derecho de Petición de Interés Particular*: 7.73 Días promedio
- *Felicitación*: 6.25 Días Promedio.
- *Queja*: 7.19 Días Promedio.
- *Reclamo*: 5.78 Días Promedio.
- *Solicitud de Acceso a la Información*: 6.82 Días Promedio.
- *Solicitud de Copia*: 5.75 Días Promedio.
- *Sugerencia*: 6 Días Promedio.
- *El promedio de atención de los trámites en general fue de 8.25 días*

**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	-	-	6,00	-	-	-	-	-	-	6,00
2004 Oficina de Integración Regional	-	11,00	7,00	-	-	-	-	-	-	9,00

<b>Dependencia</b>	<b>Consulta</b>	<b>Derecho de Petición de Interés General</b>	<b>Derecho de Petición de Interés Particular</b>	<b>Felicitación</b>	<b>Queja</b>	<b>Reclamo</b>	<b>Solicitud de Acceso a la Información</b>	<b>Solicitud de Copia</b>	<b>Sugerencia</b>	<b>Total General</b>
2006 Oficina de Participación y Dialogo de Ciudad	-	9,00	11,71	-	-	-	-	-	-	<b>11,38</b>
2100 Subsecretaría de Planeación Territorial	-	-	14,00	-	-	-	-	-	-	<b>14,00</b>
2111 Subdirección de Planeamiento Local del Centro Ampliado	23,67	15,00	10,67	-	-	-	-	-	-	<b>16,86</b>
2112 Subdirección de Planeamiento Local del Sur Oriente	31,50	15,00	15,00	-	-	-	10,00	-	-	<b>20,60</b>
2113 Subdirección de Planeamiento Local del Sur Occidente	-	-	13,00	-	-	-	-	-	-	<b>13,00</b>
2114 Subdirección de Planeamiento Local del Occidente	23,33	-	-	-	-	-	-	-	-	<b>23,33</b>
2115 Subdirección de Planeamiento Local del Noroccidente	29,00	-	-	-	-	-	-	-	-	<b>29,00</b>
2116 Subdirección de Planeamiento Local del Norte	-	13,00	-	-	-	-	-	-	-	<b>13,00</b>
2117 Subdirección de Planeamiento Rural Sostenible	30,00	-	25,00	-	-	-	-	-	-	<b>27,50</b>
2120 Dirección de Desarrollo del Suelo	25,00	-	7,00	-	-	-	-	-	-	<b>16,00</b>
2121 Subdirección de Renovación Urbana y Desarrollo	14,00	-	9,10	-	-	-	10,00	-	-	<b>9,58</b>
2122 Subdirección de Consolidación	17,00	7,00	5,00	-	-	-	7,00	-	-	<b>9,00</b>
2123 Subdirección de Mejoramiento Integral	27,00	-	12,33	-	-	-	-	-	-	<b>16,00</b>
2131 Subdirección de Planes Maestros	23,25	12,50	9,75	-	-	-	11,00	-	-	<b>15,27</b>
2132 Subdirección de Eco Urbanismo y Construcción Sostenible	-	7,50	7,81	-	-	-	-	-	-	<b>7,78</b>
2133 Subdirección de Economía Urbana Rural y Regional	8,00	-	6,00	-	-	-	-	-	-	<b>7,00</b>
2140 Dirección de Trámites Administrativos Urbanísticos	14,00	-	7,50	-	-	-	6,00	-	-	<b>8,75</b>
2220 Dirección de Planeación del Desarrollo Social	-	-	11,50	-	-	-	-	-	-	<b>11,50</b>

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
2230 Dirección de Formulación y Seguimiento de Políticas Públicas	-	-	11,00	-	-	-	-	-	-	11,00
2250 Dirección de Diversidad Sexual Poblaciones y Géneros	-	13,00	10,00	-	-	-	-	-	-	11,00
2310 Dirección de Cartografía	11,00	-	10,14	-	-	-	7,00	-	-	9,60
2320 Dirección de Información y Estadísticas	-	-	7,00	-	-	-	10,00	-	-	8,50
2330 Dirección de Estratificación	-	14,00	10,19	-	-	-	7,67	5,00	-	10,04
2340 Dirección de Registros Sociales	5,71	5,31	6,22	-	6,55	6,19	6,00	-	6,00	6,16
2410 Dirección Distrital de Programación Seguimiento a la Inversión y Plan de Desarrollo	-	-	5,00	-	-	-	1,00	-	-	3,00
2420 Dirección de Programación Seguimiento a la Inversión y Planes de Desarrollo Locales	-	12,00	-	-	-	-	-	-	-	12,00
2430 Dirección de Inversiones Estratégicas	-	-	-	-	-	-	7,00	-	-	7,00
2510 Dirección de Análisis y Conceptos Jurídicos	12,00	-	-	-	-	-	-	-	-	12,00
2620 Dirección Administrativa	21,00	10,00	9,00	17,00	-	-	5,50	6,00	-	9,95
2630 Dirección Financiera	-	-	15,00	-	-	-	-	-	-	15,00
2650 Dirección de Talento Humano	2,00	8,00	9,50	-	14,33	-	-	-	-	10,29
2660 Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	-	4,00	-	-	-	-	-	-	-	4,00
26701 Entradas Servicio a la ciudadanía	-	-	1,00	-	-	-	-	-	-	1,00
Salidas Servicio a la ciudadanía	6,00	2,00	5,25	4,71	4,33	2,50	5,00	-	-	4,68
<b>Total general</b>	<b>16,80</b>	<b>8,03</b>	<b>7,73</b>	<b>6,25</b>	<b>7,19</b>	<b>5,78</b>	<b>6,82</b>	<b>5,75</b>	<b>6,00</b>	<b>8,25</b>

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

## 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 octubre de 2024, el 83.67% 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 octubre de 2024 son Engativá con 12 solicitudes que corresponde al 4.90% del total, en segundo lugar se ubica la localidad de Suba con el 2.86 % del mes es decir 7 radicaciones, en tercer lugar se encuentran la localidad de San Cristóbal con 5 solicitudes que corresponde al 2.86%, en cuarto lugar se encuentra la localidad de Usme con 3 solicitudes que corresponde al 1.22%, en quinto lugar se ubican las localidades de Ciudad Bolívar, Bosa y Kennedy con 2 solicitudes cada una que corresponde a una participación del 0.82%, las demás localidades registran una radicación cada una que corresponde al 0.41% 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	205	83,67%
10 - Engativá	12	4,90%
11 - Suba	7	2,86%
04 - San Cristóbal	5	2,04%
05 - Usme	3	1,22%
19 - Ciudad Bolívar	2	0,82%
07 - Bosa	2	0,82%
08 - Kennedy	2	0,82%
17 - La Candelaria	1	0,41%
01 - Usaquén	1	0,41%
18 - Rafael Uribe Uribe	1	0,41%
06 - Tunjuelito	1	0,41%
03 - Santa Fe	1	0,41%
14 - Los Mártires	1	0,41%
09 - Fontibón	1	0,41%
<b>Total general</b>	<b>245</b>	<b>100,00%</b>

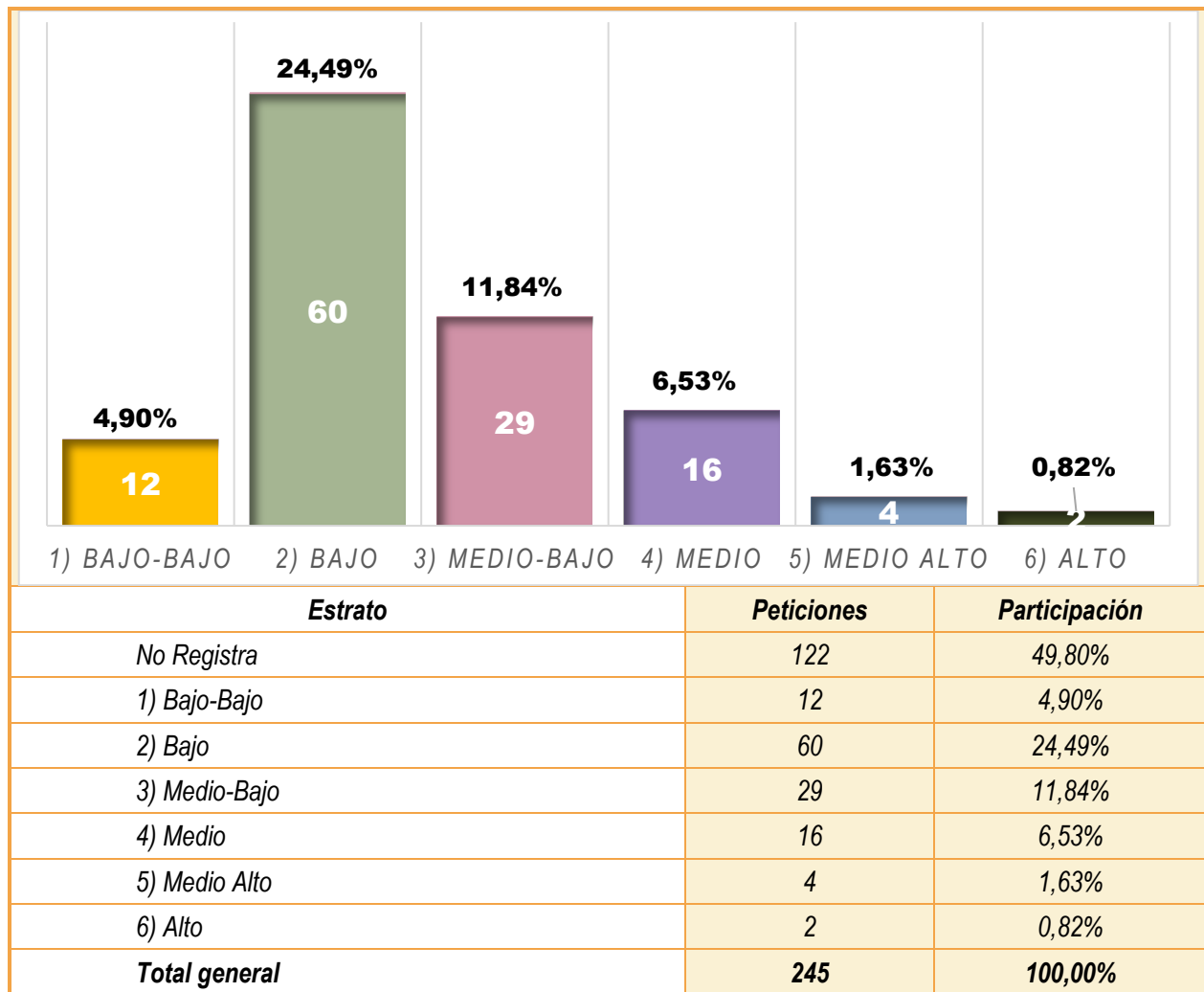
\* Datos obtenidos del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, [avisoinformativo\\_sdqs@alcaldiabogota.gov.co](mailto:avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co), 01 de noviembre 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 octubre de 2024, se encuentra que 122 ciudadanos no registraron la información correspondiente al estrato, es decir el 49.8%, el estrato 1 participa con el 4.9% del total del mes con 12 solicitudes, el estrato 2 registra 60 radicaciones que corresponde al 24.49%, siendo el estrato que mayor número de peticiones registra en el presente mes, el estrato 3 participa con el 11.84% es decir 29 radicaciones, el estrato 4 presenta 16 radicaciones que equivalen al 6.53% del total, el estrato 5 presenta 4 radicaciones que equivalen al 1.63% del total y finalmente el estrato 6 registra 2 solicitudes que equivalen al 0.82%.

**Gráfica No. 6 Participación por estrato**



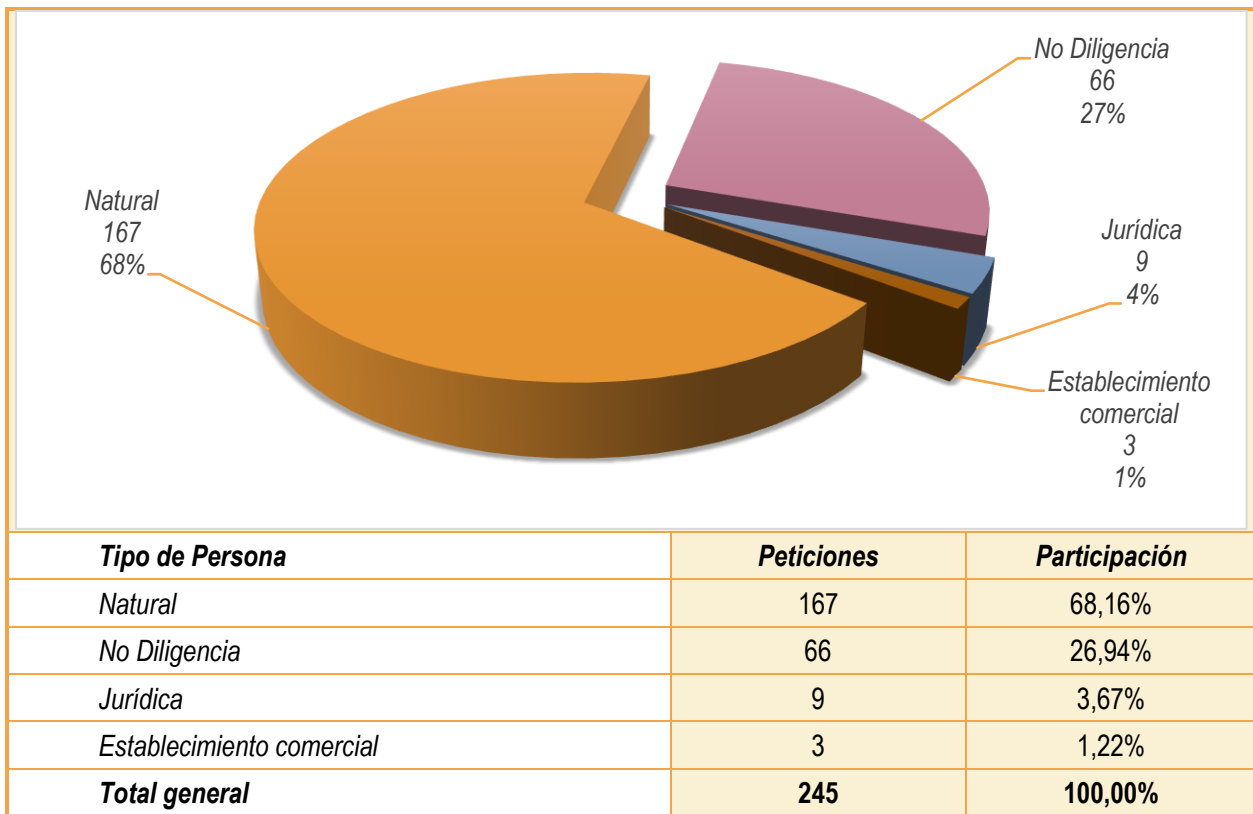
\* Datos obtenidos del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, avisoinformativo\_sdqs@alcaldiabogota.gov.co, 01 de noviembre de 2024



## 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 octubre de 2024, el 68.16% corresponde a personas naturales, es decir 167 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 29.94% ,9 radicaciones corresponden a personas jurídicas es decir el 3.67% de las solicitudes del mes y se registran tres radicaciones como establecimiento comercial que corresponde al 1.22% en la siguiente grafica podemos analizar este comportamiento.

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



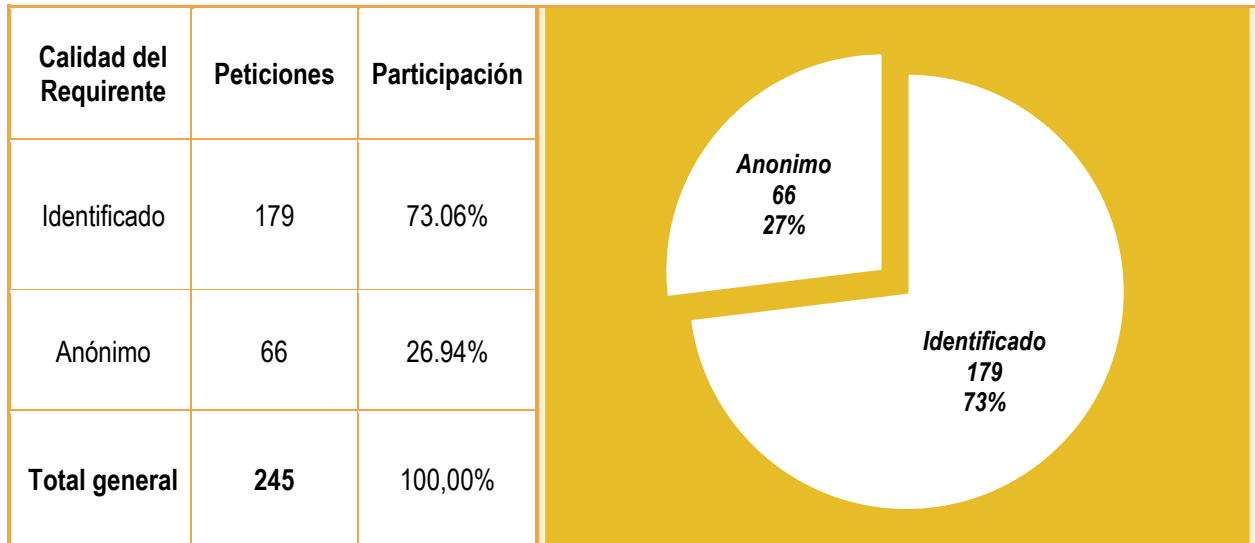
\* Datos obtenidos del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, avisoinformativo\_sdqs@alcaldiabogota.gov.co, 01 de noviembre de 2024

## 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 245 solicitudes recibidas en el mes de octubre de 2024, en 179 solicitudes se puede identificar la calidad del requirente es decir en el 73.06% del total y en el 26.94% 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](mailto: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 octubre de 2024 y Tipo de ingreso: Recibida.

Se observa que solo dos dependencias recibieron traslados en el mes de octubre de 2024, Entradas Servicio a la Ciudadanía que recibió 391 solicitudes que equivalen al 99.74% del total y la Oficina de Control Disciplinario Interno recibió una solicitud que equivale al 0.26% 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	391	99,74%
2003 Oficina de Control Disciplinario Interno	1	0,26%
<b>Total General</b>	<b>392</b>	<b>100,00%</b>

\* Datos obtenidos del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, [avisoinformativo\\_sdqs@alcaldiabogota.gov.co](mailto:avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co), 01 de 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* es la que más radicados pendientes tiene en el periodo con el 30.95% que equivale a 52 peticiones, la dependencia *Salidas Servicio a la Ciudadanía* participa con el 17.26% es decir 29 solicitudes pendientes, la dependencia *Dirección de Estratificación* registra 12 solicitudes que equivalen al 7.14% del total, la *Subdirección de Planes Maestros* participa con el 7.14% es decir 12 solicitudes pendientes, 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	52	30,95%
Salidas Servicio a la ciudadanía	29	17,26%
2330 Dirección de Estratificación	17	10,12%
2131 Subdirección de Planes Maestros	12	7,14%
2620 Dirección Administrativa	8	4,76%
2132 Subdirección de Eco Urbanismo y Construcción Sostenible	8	4,76%
26701 Entradas Servicio a la ciudadanía	5	2,98%
2123 Subdirección de Mejoramiento Integral	4	2,38%
2006 Oficina de Participación y Dialogo de Ciudad	3	1,79%
2121 Subdirección de Renovación Urbana y Desarrollo	3	1,79%
2113 Subdirección de Planeamiento Local del Sur Occidente	3	1,79%
2500 Subsecretaria Jurídica	2	1,19%
2420 Dirección de Programación Seguimiento a la Inversión y Planes de Desarrollo Locales	2	1,19%
2112 Subdirección de Planeamiento Local del Sur Oriente	2	1,19%
2004 Oficina de Integración Regional	2	1,19%
2650 Dirección de Talento Humano	2	1,19%
2115 Subdirección de Planeamiento Local del Noroccidente	1	0,60%
2400 Subsecretaria de Planeación de la Inversión	1	0,60%

<b>Dependencia</b>	<b>Peticiones</b>	<b>Participación</b>
2600 Subsecretaría de Gestión Institucional	1	0,60%
2120 Dirección de Desarrollo del Suelo	1	0,60%
2410 Dirección Distrital de Programación Seguimiento a la Inversión y Plan de Desarrollo	1	0,60%
2320 Dirección de Información y Estadísticas	1	0,60%
2111 Subdirección de Planeamiento Local del Centro Ampliado	1	0,60%
2130 Dirección de Estructuras y Sistemas Territoriales	1	0,60%
2310 Dirección de Cartografía	1	0,60%
2230 Dirección de Formulación y Seguimiento de Políticas Públicas	1	0,60%
2114 Subdirección de Planeamiento Local del Occidente	1	0,60%
2250 Dirección de Diversidad Sexual Poblaciones y Géneros	1	0,60%
2003 Oficina de Control Disciplinario Interno	1	0,60%
2210 Dirección de Evaluación de Políticas Públicas Distritales	1	0,60%
<b>Total general</b>	<b>168</b>	<b>100,00%</b>

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

## 15. Oportunidad

Respecto a la oportunidad de las raditaciones, encontramos que el 98.78% de los radicados se encuentran en Gestión oportuna (Dentro de Términos Legales) es decir 242 solicitudes de las 245 registradas.

Si se toman los datos de la columna Tipo de reporte por entidad encontramos que 73.88% de las raditaciones se encuentran gestionadas y el 26.12% se encuentran pendientes, este comportamiento se detalla en la siguiente tabla:

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

<b>Tipo de Petición</b>	<b>Gestionado</b>		<b>Pendiente</b>		<b>Total</b>	
	<b>Cant.</b>	<b>%</b>	<b>Cant.</b>	<b>%</b>	<b>Cant.</b>	<b>Participación</b>
Consulta	12	60,00%	8	3,27%	20	8,16%
Felicitación	1	33,33%	2	0,82%	3	1,22%
Derecho de petición de interés general	9	90,00%	1	0,41%	10	4,08%
Derecho de petición de interés particular	106	75,18%	35	14,29%	141	57,55%

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.

Tipo de Petición	Gestionado		Pendiente		Total	
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	Participación
Denuncia por actos de corrupción	0	0,00%	1	0,41%	1	0,41%
Queja	24	77,42%	7	2,86%	31	12,65%
Reclamo	8	53,33%	7	2,86%	15	6,12%
Solicitud de acceso a la información	16	88,89%	2	0,82%	18	7,35%
Solicitud de copia	4	80,00%	1	0,41%	5	2,04%
Sugerencia	1	100,00%	0	0,00%	1	0,41%
<b>Total general</b>	<b>181</b>	<b>73,88%</b>	<b>64</b>	<b>26,12%</b>	<b>245</b>	<b>100,00%</b>

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

Analizando la oportunidad en el Sistema de Información de Procesos Automáticos SIPA, para el mes de octubre de 2024, el 59.18% del total de radicaciones se encuentran en términos, es decir 3.755 solicitudes, el 40.38% 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 0.44% de los radicados del mes registran oportunidad fuera de términos es decir 28 solicitudes.

## 16. Conclusiones

- Desde la Dirección de Servicio a la Ciudadanía de la SDP, se continúa desarrollando acciones con la finalidad de minimizar el vencimiento en los términos de respuesta a las peticiones ciudadanas, tales como:
- Plan de Capacitaciones: cualificación a los colaboradores y enlaces de BTE que realizan el análisis y radicación de las peticiones que ingresan por medio del Sistema de Información de Bogotá Te Escucha, sobre cumplimiento de criterios de calidad y buenas prácticas para el trámite oportuno según la tipología documental correspondiente 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 octubre se realizó cualificación y capacitación, al grupo interno de enlaces de la plataforma Bogotá te Escucha de la SDP, correspondiente a la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, 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 octubre 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 octubre de 2024, no se registraron peticiones vencidas y nuestro Índice de Calidad aumento al 100%.

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