



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: Enero 2025

Febrero 2025

## 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 .... | 14 |
| 10. Participación por estrato.....   | 15 |
| 11. Participación por tipo de requirente.....  | 16 |
| 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 – enero 2025**, 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 febrero de 2025.

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

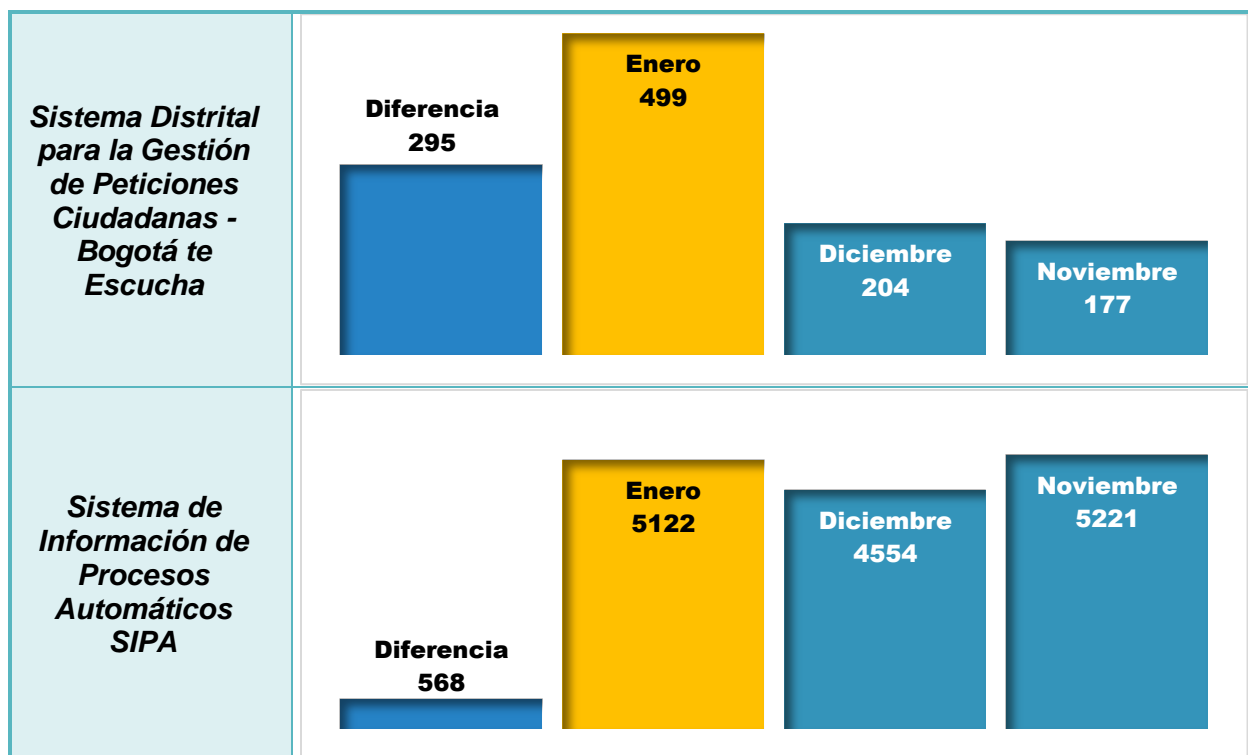
<sup>1</sup> Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital



# 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.

**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 febrero 2025

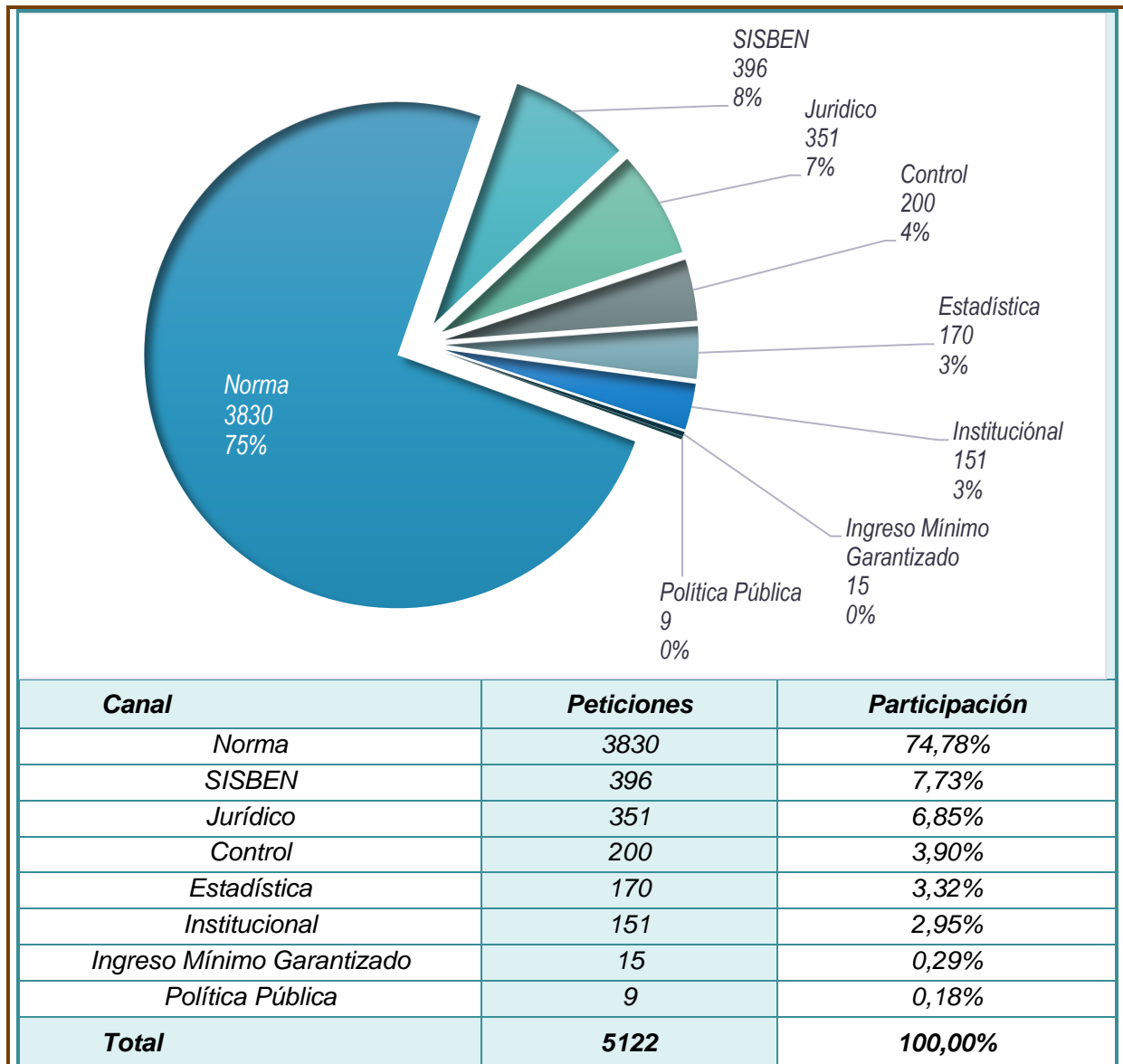
Respecto a los datos del Sistema Bogotá te Escucha, registrados en el reporte procesado por la Secretaría General correspondiente al mes de enero de 2025 al cual se le aplican los filtros Tipo de ingreso: Registrada y Periodo Actual, se encuentran 499 radicaciones, lo cual representa un crecimiento del 144.61% es decir 295 radicaciones más que las 204 registradas en el mes de diciembre de 2024.

Para el mes de enero de 2025, en el Sistema de Información de Procesos Automáticos SIPA, sistema propio de radicación y correspondencia, se registraron 5.122 radicaciones, incluidas las radicaciones que ingresaron por Bogotá te Escucha, lo que representa un decrecimiento del 12.47% respecto a las 4.554 radicaciones registradas en el mes de diciembre del presente año.



Los temas más relevantes para el mes de enero de 2025 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 **3.830** radicaciones, seguido del el tema SISBEN con **396** solicitudes, en tercer lugar se ubica el tema Jurídico (Gestión jurídica de la entidad, defensa, análisis de conceptos y revisión normativa) con **351** 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**



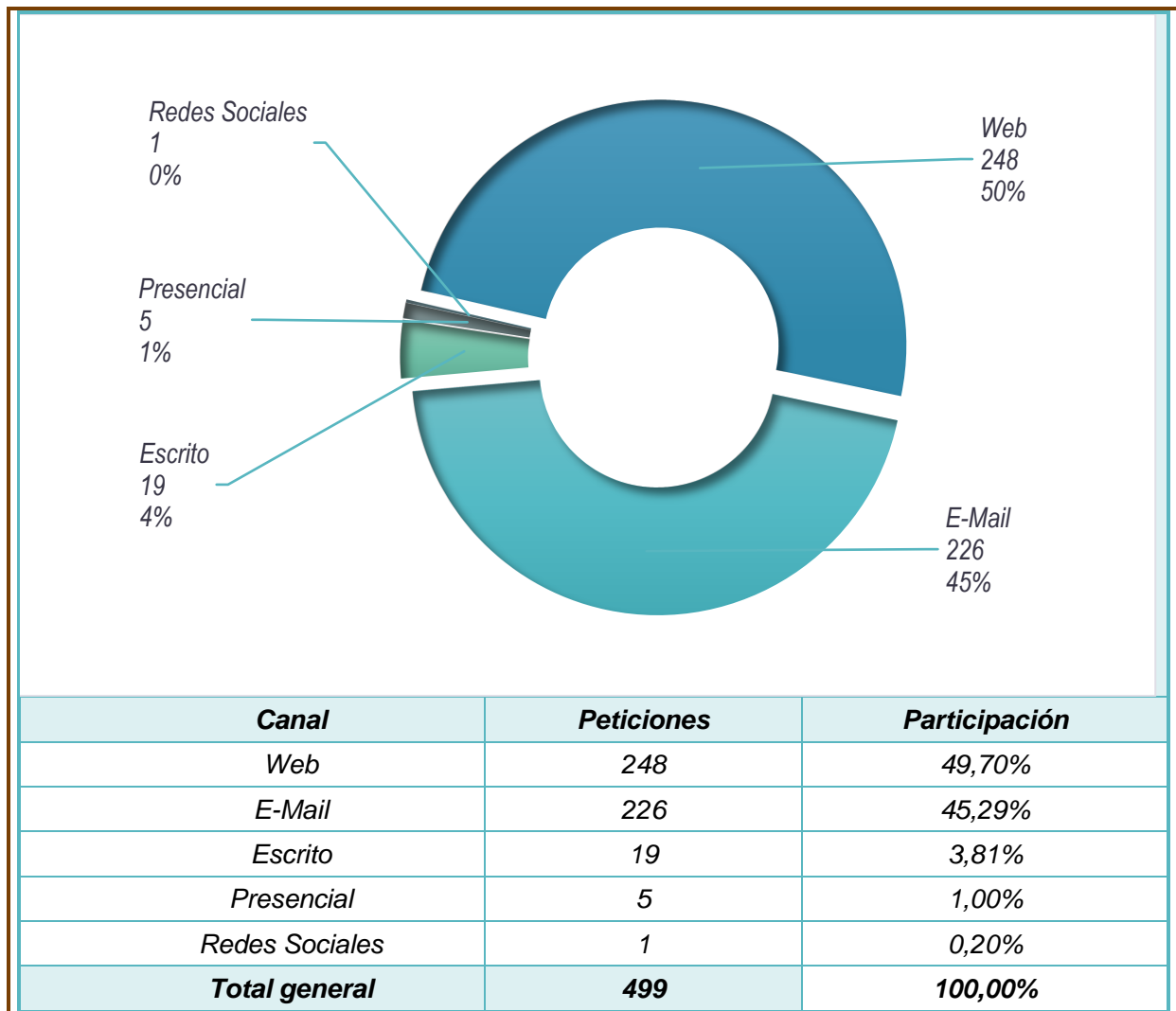
\* Datos obtenidos del reporte SIPA -Sistema de Información de Procesos Automáticos "Seguimiento Peticiones Generales" con fecha de generación 01 de febrero 2025 – Clasificación y Procesamiento Dirección de Servicio a la Ciudadanía.



## 2. Canales de Interacción

La SDP ha dispuesto diversos canales de comunicación que permiten a la ciudadanía presentar sus peticiones, para el mes de enero de 2025 de las 499 solicitudes registradas en la plataforma BTE, 248 radicaciones ingresaron por el canal Web que representan el 49.7% del total del mes, mientras que por el canal E-mail se recibieron 226 radicaciones que representaron el 45.29%, por el canal escrito se recibieron 19 peticiones que representan el 3.81%, el canal presencial representa el 1% con 5 peticiones y se recibió una petición por las Redes Sociales que corresponde al 0.20%, el comportamiento anteriormente descrito se puede detallar en la siguiente gráfica:

**Gráfica No. 3. Canales de Interacción – enero 2024**



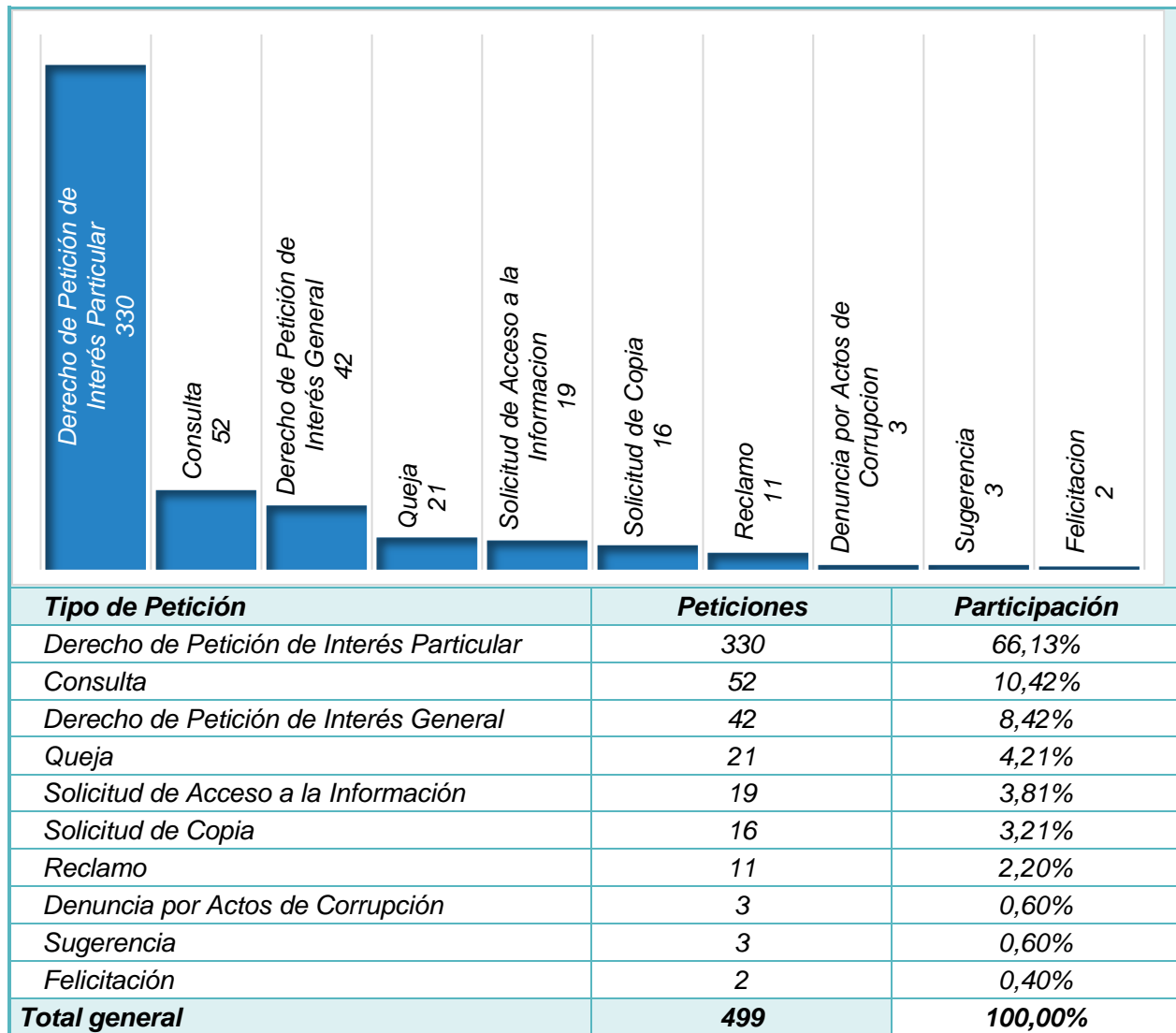
\* Datos obtenidos del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, avisoinformativo\_sdqs@alcaldiabogota.gov.co, 01 de febrero 2025



### 3. Tipología

En esta sección, se discrimina el total de peticiones registradas a través de BTE por la SDP 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**



\* 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 febrero 2025

En la **Gráfica No. 4** se puede observar el detalle de las tipologías de las radicaciones para el mes de enero de 2025, la tipología derechos de petición de interés particular representa el 66.13% del total es decir 330 radicaciones, manteniéndose la tendencia de los meses anteriores, la tipología Consulta



registra 52 solicitudes que corresponden al 10.42%, por la tipología Derecho de Petición de Interés General ingresaron 42 radicaciones es decir el 8.42%, las Quejas registran 21 solicitudes que corresponden al 4.21% del mes, las demás tipologías participan con menos del 4% 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**

| <b>Entidad que Recibe</b>                                     | <b>Peticiones</b> | <b>Participación</b> |
|---|-------------------|----------------------|
| Secretaría de Gobierno  | 46                | 27,54%               |
| Entidad Nacional  | 30                | 17,96%               |
| Catastro  | 20                | 11,98%               |
| Secretaría de Integración Social                              | 16                | 9,58%                |
| Secretaría del Hábitat  | 7                 | 4,19%                |
| IDIGER  | 6                 | 3,59%                |
| Secretaría de Salud   | 5                 | 2,99%                |
| Instituto de Desarrollo Urbano - IDU                          | 5                 | 2,99%                |
| Secretaría de Ambiente  | 5                 | 2,99%                |
| Defensoría del Espacio Público                                | 4                 | 2,40%                |
| Secretaría de Hacienda  | 4                 | 2,40%                |
| Secretaría de Educación                                       | 2                 | 1,20%                |
| Secretaría Movilidad  | 2                 | 1,20%                |
| Secretaría General  | 2                 | 1,20%                |
| Secretaría de la Mujer  | 2                 | 1,20%                |
| VANTI   | 2                 | 1,20%                |
| IDRD  | 2                 | 1,20%                |
| Secretaría de Seguridad                                       | 2                 | 1,20%                |
| Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos Bogotá | 1                 | 0,60%                |
| JBB - Jardín Botánico   | 1                 | 0,60%                |
| IDPYBA  | 1                 | 0,60%                |
| CVP - Caja de la Vivienda Popular                             | 1                 | 0,60%                |
| Transmilenio  | 1                 | 0,60%                |
| <b>Total general</b>  | <b>167</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 febrero 2025





Para el mes de enero de 2025, los traslados a la Secretaría de Gobierno, se ubican en primer lugar con 46 radicaciones que representan el 27.54% del mes, en el segundo lugar se ubican los traslados a Entidades Nacionales con 30 registros, que representa el 17.96% del total, en tercer lugar se ubica Catastro con 20 solicitudes trasladadas que equivalen al 11.98% y en cuarto lugar se ubican los traslados a la Secretaría de Integración Social con 16 solicitudes que equivalen al 9.58%, 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 SDP, 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 enero de 2025, se observa que la dependencia *Entradas Servicio a la ciudadanía* participa con el 31.79% del total del mes con 103 solicitudes, de las cuales 99 corresponden al periodo actual y 4 para el periodo anterior.

La dependencia *Dirección de Registros Sociales* cuenta con 74 peticiones cerradas con respuesta definitiva que equivalen al 22.84%, de las cuales 64 pertenecen al periodo actual y 10 al periodo anterior, en tercer lugar se ubica *Subdirección de Eco Urbanismo y Construcción Sostenible* con 45 peticiones cerradas que equivalen al 13.89%, de las cuales 3 pertenecen al periodo actual y 42 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 | %.     |
| 26701 Entradas Servicio a la ciudadanía                      | 99             | 4                | 103      | 31,79% |
| 2340 Dirección de Registros Sociales                         | 64             | 10               | 74       | 22,84% |
| 2132 Subdirección de Eco Urbanismo y Construcción Sostenible | 3              | 42               | 45       | 13,89% |
| Salidas Servicio a la ciudadanía                             | 13             | 3                | 16       | 4,94%  |



| Dependencia  | Periodo Actual | Periodo Anterior | Total      |                |
|--|----------------|------------------|------------|----------------|
|  |                |                  | Cantidad   | %.             |
| 2131 Subdirección de Planes Maestros   | 2              | 11               | 13         | 4,01%          |
| 2620 Dirección Administrativa  | 12             | 1                | 13         | 4,01%          |
| 2330 Dirección de Estratificación  | 6              | 1                | 7          | 2,16%          |
| 2114 Subdirección de Planeamiento Local del Occidente                                    | 2              | 4                | 6          | 1,85%          |
| 2640 Dirección de Contratación   | 6              |                  | 6          | 1,85%          |
| 2650 Dirección de Talento Humano   | 4              | 1                | 5          | 1,54%          |
| 2120 Dirección de Desarrollo del Suelo   | 3              | 1                | 4          | 1,23%          |
| 2121 Subdirección de Renovación Urbana y Desarrollo                                      | 3              | 1                | 4          | 1,23%          |
| 2003 Oficina de Control Disciplinario Interno  | 1              | 2                | 3          | 0,93%          |
| 2110 Dirección de Planeamiento Local   | 1              | 2                | 3          | 0,93%          |
| 2111 Subdirección de Planeamiento Local del Centro Ampliado                              | 2              |                  | 2          | 0,62%          |
| 2115 Subdirección de Planeamiento Local del Noroccidente                                 | 1              | 1                | 2          | 0,62%          |
| 2123 Subdirección de Mejoramiento Integral   | 1              | 1                | 2          | 0,62%          |
| 2310 Dirección de Cartografía  | 1              | 1                | 2          | 0,62%          |
| 2660 Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones                     | 1              | 1                | 2          | 0,62%          |
| 26702 SIPA- Servicio a la ciudadanía   | 2              |                  | 2          | 0,62%          |
| 2002 Oficina de Control Interno  |                | 1                | 1          | 0,31%          |
| 2004 Oficina de Integración Regional   | 1              |                  | 1          | 0,31%          |
| 2006 Oficina de Participación y Dialogo de Ciudad  |                | 1                | 1          | 0,31%          |
| 2112 Subdirección de Planeamiento Local del Sur Oriente                                  |                | 1                | 1          | 0,31%          |
| 2113 Subdirección de Planeamiento Local del Sur Occidente                                |                | 1                | 1          | 0,31%          |
| 2133 Subdirección de Economía Urbana Rural y Regional                                    | 1              |                  | 1          | 0,31%          |
| 2400 Subsecretaria de Planeación de la Inversión   |                | 1                | 1          | 0,31%          |
| 2420 Dirección de Programación Seguimiento a la Inversión y Planes de Desarrollo Locales | 1              |                  | 1          | 0,31%          |
| 2510 Dirección de Análisis y Conceptos Jurídicos   |                | 1                | 1          | 0,31%          |
| 2520 Dirección de Defensa Judicial   | 1              |                  | 1          | 0,31%          |
| <b>Total General</b>   | <b>231</b>     | <b>93</b>        | <b>324</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 febrero 2025



## 6. Subtemas más reiterados

En esta sección se presenta el total de respuestas definitivas de la SDP, 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 enero de 2025, 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 264 radicaciones que corresponde al 81.48%, en segundo lugar se ubican las Bodegas de reciclaje - normatividad urbanística con 41 radicaciones, que corresponden al 12.65%, en tercer lugar se ubica el Uso de suelo con el 1.85% con 6 solicitudes, 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**

| <b>Tema / Subtema</b>   | <b>Peticiones</b> | <b>Participación</b> |
|---|-------------------|----------------------|
| <b>Urbanismo - Vivienda</b>   | <b>324</b>        | <b>100,00%</b>       |
| <i>Tramites, servicios o cumplimiento de normas</i>   | 264               | 81,48%               |
| <i>Bodegas de reciclaje - normatividad urbanística</i>  | 41                | 12,65%               |
| <i>Uso de suelo</i>   | 6                 | 1,85%                |
| <i>Normatividad urbanística, riesgo, planes parciales y/o maestros ambientes y ruralidad, plusvalía, patrimonio, legalización y espacio publico</i> | 3                 | 0,93%                |
| <i>Petición no precisa - aclaración o ampliación</i>  | 3                 | 0,93%                |
| <i>Reconocimiento a la Gestion</i>  | 2                 | 0,62%                |
| <i>Documentos, planos, archivo, tramites o servicios</i>  | 1                 | 0,31%                |
| <i>Procesos Contractuales</i>   | 1                 | 0,31%                |
| <i>Viales y de Servicios Publicos</i>   | 1                 | 0,31%                |
| <i>Antenas de telecomunicaciones (licencias, normatividad o presunta infracción a la norma urbanística)</i>   | 1                 | 0,31%                |
| <b>Total</b>  | <b>324</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 febrero 2025



## 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 SDP en el mes de enero de 2025, 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 SDP, 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 enero de 2025, 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, en aquellos casos que sobrepasa el término legal, por ello estas estadísticas, sin que existan peticiones gestionadas fuera de término legal:

- *Consulta: 10.27 Días Promedio.*
- *Derecho de Petición de Interés General: 4.49 Días Promedio.*
- *Derecho de Petición de Interés Particular: 5.51 Días promedio*
- *Felicitación: 8.33 Días Promedio.*
- *Queja: 7.72 Días Promedio.*
- *Reclamo: 5.23 Días Promedio.*
- *Solicitud de Acceso a la Información: 4.76 Días Promedio.*
- *Solicitud de Copia: 3.40 Días Promedio.*
- *Sugerencia: 14 Días Promedio.*
- *El promedio de atención de los trámites en general fue de 5.78 días*



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

| <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> |
|--|-----------------|---|--|---------------------|--------------|----------------|---|---------------------------|-------------------|----------------------|
| 2002 Oficina de Control Interno                              |                 |   |  |                     | 7,00         |                |   |                           |                   | 7,00                 |
| 2003 Oficina de Control Disciplinario Interno                |                 |   | 8,33   |                     |              |                |   |                           |                   | 8,33                 |
| 2004 Oficina de Integración Regional                         |                 |   | 6,00   |                     |              |                |   |                           |                   | 6,00                 |
| 2006 Oficina de Participación y Dialogo de Ciudad            |                 |   | 14,00  |                     |              |                |   |                           |                   | 14,00                |
| 2110 Dirección de Planeamiento Local                         | 18,00           |   | 9,00   |                     | 15,00        |                |   |                           |                   | 14,00                |
| 2111 Subdirección de Planeamiento Local del Centro Ampliado  |                 | 5,00  | 14,00  |                     |              |                |   |                           |                   | 9,50                 |
| 2112 Subdirección de Planeamiento Local del Sur Oriente      |                 |   | 12,00  |                     |              |                |   |                           |                   | 12,00                |
| 2113 Subdirección de Planeamiento Local del Sur Occidente    |                 |   | 15,00  |                     |              |                |   |                           |                   | 15,00                |
| 2114 Subdirección de Planeamiento Local del Occidente        | 23,25           | 19,00   | 11,00  |                     |              |                |   |                           |                   | 20,50                |
| 2115 Subdirección de Planeamiento Local del Noroccidente     | 3,00            |   | 14,00  |                     |              |                |   |                           |                   | 8,50                 |
| 2120 Dirección de Desarrollo del Suelo                       |                 | 17,00   | 11,00  |                     |              |                | 9,00  |                           | 14,00             | 12,75                |
| 2121 Subdirección de Renovación Urbana y Desarrollo          | 7,00            |   | 7,00   |                     |              |                | 9,00  | 7,00                      |                   | 7,50                 |
| 2123 Subdirección de Mejoramiento Integral                   |                 |   | 13,50  |                     |              |                |   |                           |                   | 13,50                |
| 2131 Subdirección de Planes Maestros                         | 22,50           | 17,50   | 10,57  |                     |              |                |   |                           |                   | 15,31                |
| 2132 Subdirección de Eco Urbanismo y Construcción Sostenible |                 | 6,00  | 5,70   |                     |              |                | 4,00  |                           |                   | 5,67                 |
| 2133 Subdirección de Economía Urbana Rural y Regional        |                 |   |  |                     |              |                |   | 3,00                      |                   | 3,00                 |
| 2310 Dirección de Cartografía                                |                 |   | 8,00   |                     |              |                |   | 9,00                      |                   | 8,50                 |



| <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> |
|--|-----------------|---|--|---------------------|--------------|----------------|---|---------------------------|-------------------|----------------------|
| 2330 Dirección de Estratificación  | 11,00           | 3,00  | 4,67   |                     |              |                |   | 5,00                      |                   | 5,14                 |
| 2340 Dirección de Registros Sociales   | 12,00           | 6,00  | 7,16   |                     | 4,88         | 6,30           | 6,00  |                           |                   | 6,70                 |
| 2400 Subsecretaria de Planeación de la Inversión   |                 | 15,00   |  |                     |              |                |   |                           |                   | 15,00                |
| 2420 Dirección de Programación Seguimiento a la Inversión y Planes de Desarrollo Locales |                 |   |  |                     |              |                | 9,00  |                           |                   | 9,00                 |
| 2510 Dirección de Análisis y Conceptos Jurídicos   |                 |   | 14,00  |                     |              |                |   |                           |                   | 14,00                |
| 2520 Dirección de Defensa Judicial   | 2,00            |   |  |                     |              |                |   |                           |                   | 2,00                 |
| 2620 Dirección Administrativa  | 8,00            | 9,00  | 9,00   |                     | 16,00        |                | 7,50  |                           |                   | 9,23                 |
| 2640 Dirección de Contratación   |                 | 13,00   | 6,00   |                     |              |                |   | 5,50                      |                   | 7,00                 |
| 2650 Dirección de Talento Humano   | 6,00            |   | 9,00   |                     |              |                | 10,00                                       | 6,00                      |                   | 8,00                 |
| 2660 Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones                     |                 |   |  |                     | 5,00         | 3,00           |   |                           |                   | 4,00                 |
| 26701 Entradas Servicio a la ciudadanía  | 1,00            | 1,00  | 1,06   |                     |              | 1,00           | 1,00  | 1,00                      |                   | 1,03                 |
| 26702 SIPA- Servicio a la ciudadanía   |                 |   | 1,00   |                     |              |                |   |                           |                   | 1,00                 |
| Salidas Servicio a la ciudadanía   | 8,00            |   | 5,40   | 8,33                | 9,50         |                |   | 3,00                      |                   | 7,50                 |
| <b>Total general</b>   | <b>10,27</b>    | <b>4,49</b>                                   | <b>5,51</b>                                      | <b>8,33</b>         | <b>7,72</b>  | <b>5,23</b>    | <b>4,76</b>                                 | <b>3,40</b>               | <b>14,00</b>      | <b>5,78</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 febrero 2025

## 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 enero de 2025 el 88.98% 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 enero de 2025 son. Usme con 19 solicitudes que corresponde al 3.81% del total, en segundo lugar se ubica la localidad de Engativá con el 1.40 % del mes es decir 7 radicaciones, en tercer lugar se encuentran las localidades de Rafael Uribe Uribe, Barrios Unidos, Bosa y Suba con 4 solicitudes cada una que corresponde al 0.8%, en cuarto lugar se encuentra la localidad de San Cristóbal con 3 solicitudes que corresponde al 0.6% en quinto lugar se ubican las localidades de Ciudad Bolívar, Kennedy y Usaquén con 2 solicitudes cada una que corresponde a una participación del 0.4%, las demás localidades registran una radicación cada una que corresponde al 0.2% 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           | 444        | 88,98%         |
| 05 - Usme               | 19         | 3,81%          |
| 10 - Engativá           | 7          | 1,40%          |
| 18 - Rafael Uribe Uribe | 4          | 0,80%          |
| 12 - Barrios Unidos     | 4          | 0,80%          |
| 07 - Bosa               | 4          | 0,80%          |
| 11 - Suba               | 4          | 0,80%          |
| 04 - San Cristóbal      | 3          | 0,60%          |
| 19 - Ciudad Bolívar     | 2          | 0,40%          |
| 08 - Kennedy            | 2          | 0,40%          |
| 01 - Usaquén            | 2          | 0,40%          |
| 17 - La Candelaria      | 1          | 0,20%          |
| 03 - Santa Fe           | 1          | 0,20%          |
| 09 - Fontibón           | 1          | 0,20%          |
| 15 - Antonio Nariño     | 1          | 0,20%          |
| <b>Total general</b>    | <b>499</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 febrero 2025

## 10. Participación por estrato

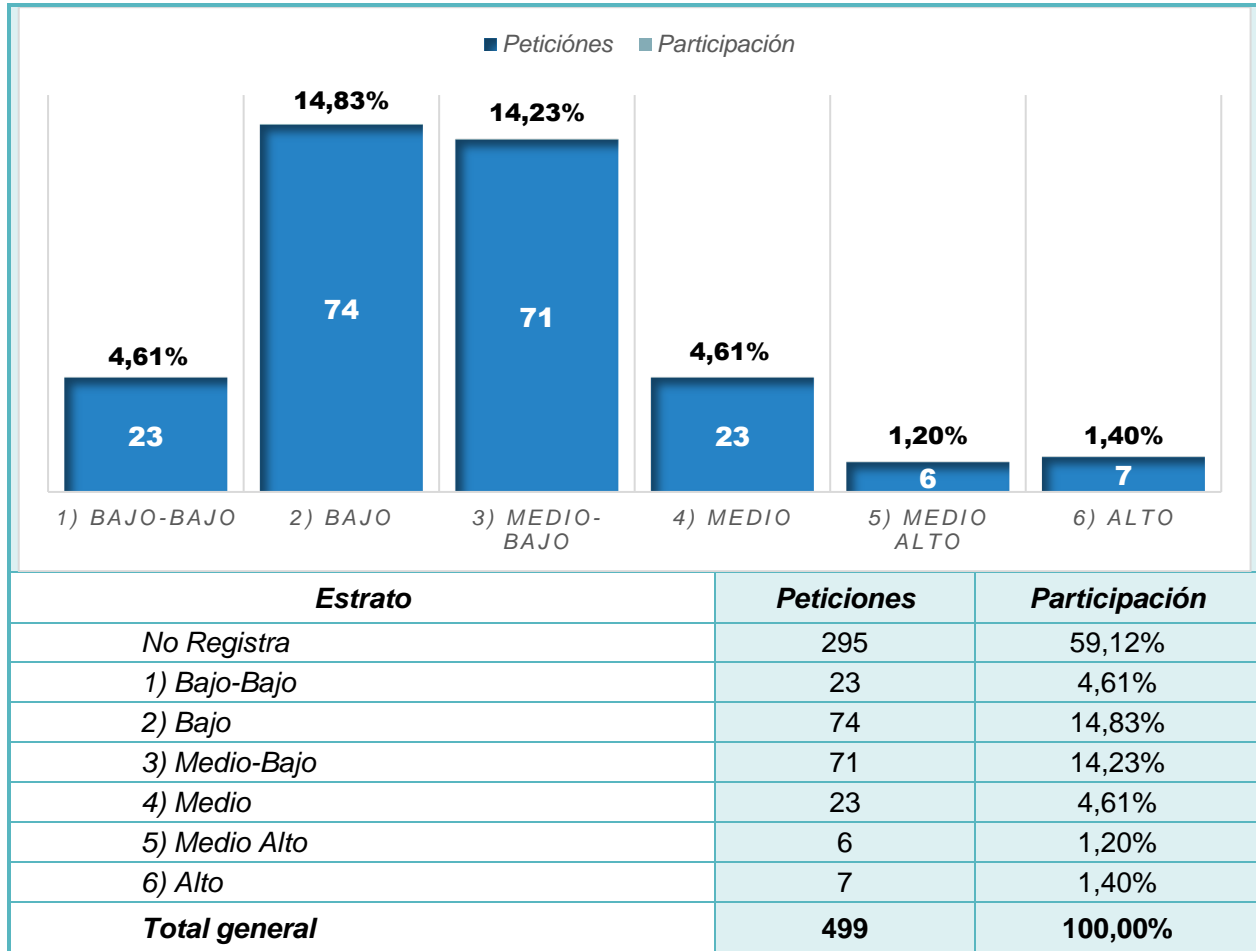
En esta sección, se discrimina el total de peticiones registradas por la entidad, a través de la plataforma BTE, según el estrato del peticionario, caracterizando así los usuarios.

Para el mes de enero de 2025, se encuentra que 295 ciudadanos no registraron la información correspondiente al estrato, es decir el 59.12%, el estrato 1 participa con el 4.61% del total del mes con 23 solicitudes, el estrato 2 registra 74 radicaciones que corresponde al 14.83%, siendo el estrato que



mayor número de peticiones registra en el presente mes, el estrato 3 participa con el 14.23% es decir 71 radicaciones, el estrato 4 presenta 23 radicaciones que equivalen al 4.61% del total, el estrato 5 presenta 6 radicaciones que equivalen al 1.2% del total y finalmente el estrato 6 registra 7 solicitudes que equivale al 1.4%, 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 febrero 2025

## 11. Participación por tipo de requirente

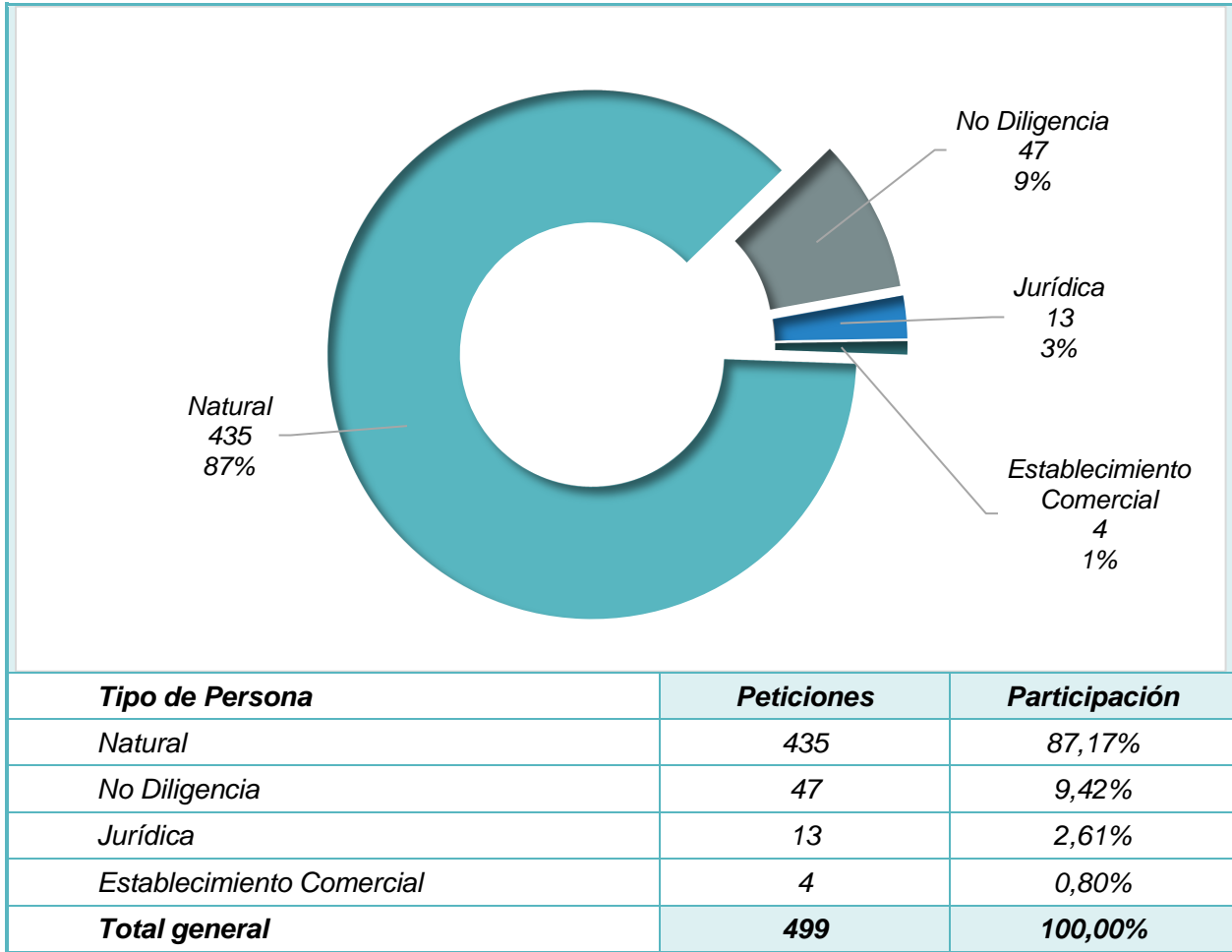
Analizando la participación por tipo de requirente en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te Escucha para el mes de enero 2025, el 87.17% corresponde a personas naturales, es decir 435 solicitudes, en 47 radicaciones los ciudadanos no registraron en el diligenciamiento de su solicitud, la información referente al tipo de peticionario es decir el 9.42%, 13 radicaciones corresponden a personas jurídicas es decir el 2.61% de las solicitudes del mes y





finalmente se registran 4 solicitudes como establecimiento comercial que corresponde al 0.8%, 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 febrero 2025

## 12. Calidad del requirente

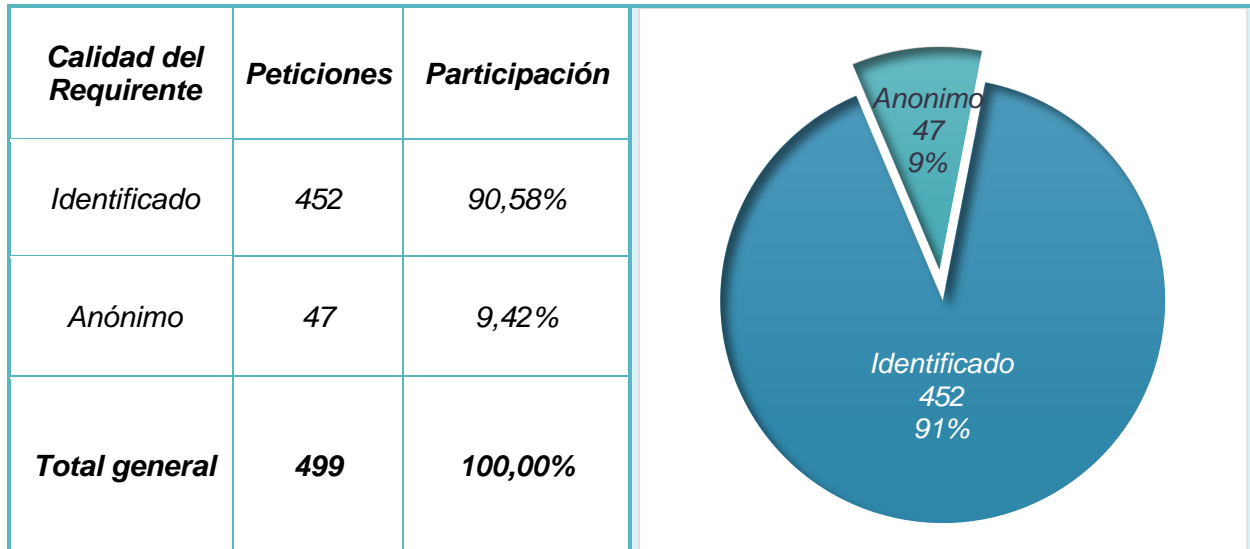
En esta sección, se discrimina el total de peticiones registradas por la Secretaría Distrital de Planeación, a través de la plataforma BTE, según la calidad del requirente, caracterizando así los usuarios de los canales de recepción, NO se presenta lo recibido por traslado de otras entidades, pues la 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 499 solicitudes recibidas en el mes de enero de 2025, en 452 solicitudes se puede identificar la calidad del requirente es decir en el



90.58% del total y en el 9.42% 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 febrero 2025

## 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 enero de 2025 y Tipo de ingreso: Recibida.

Se observa que solo la dependencia Entradas Servicio a la Ciudadanía recibió traslados en el mes de enero de 2025, con 289 solicitudes.

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

| Dependencia                             | Peticiones | Participación  |
|---|------------|----------------|
| 26701 Entradas Servicio a la Ciudadanía | 289        | 100,00%        |
| <b>Total general</b>                    | <b>289</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 febrero 2025



## 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 dependencia que más radicados pendientes tiene en el periodo con 84 peticiones que equivalen al 27.81%, la dependencia *Salidas Servicio a la ciudadanía* participa con el 26.82% es decir 81 solicitudes pendientes, la *Dirección Administrativa* registra 26 solicitudes que equivalen al 8.61% y la *Subdirección de Planeamiento Local del Sur Oriente* registra 18 solicitudes pendientes que equivalen al 5.96% 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   | 84                | 27,81%               |
| Salidas Servicio a la ciudadanía   | 81                | 26,82%               |
| 2620 Dirección Administrativa  | 26                | 8,61%                |
| 2112 Subdirección de Planeamiento Local del Sur Oriente                                  | 18                | 5,96%                |
| 2310 Dirección de Cartografía  | 11                | 3,64%                |
| 2113 Subdirección de Planeamiento Local del Sur Occidente                                | 8                 | 2,65%                |
| 2123 Subdirección de Mejoramiento Integral   | 8                 | 2,65%                |
| 26701 Entradas Servicio a la ciudadanía  | 7                 | 2,32%                |
| 2111 Subdirección de Planeamiento Local del Centro Ampliado                              | 5                 | 1,66%                |
| 2117 Subdirección de Planeamiento Rural Sostenible                                       | 5                 | 1,66%                |
| 2120 Dirección de Desarrollo del Suelo   | 5                 | 1,66%                |
| 2132 Subdirección de Eco Urbanismo y Construcción Sostenible                             | 5                 | 1,66%                |
| 2330 Dirección de Estratificación  | 4                 | 1,32%                |
| 2115 Subdirección de Planeamiento Local del Noroccidente                                 | 3                 | 0,99%                |
| 2121 Subdirección de Renovación Urbana y Desarrollo                                      | 3                 | 0,99%                |
| 2122 Subdirección de Consolidación   | 3                 | 0,99%                |
| 2131 Subdirección de Planes Maestros   | 3                 | 0,99%                |
| 26702 SIPA- Servicio a la ciudadanía   | 3                 | 0,99%                |
| 2130 Dirección de Estructuras y Sistemas Territoriales                                   | 2                 | 0,66%                |
| 2420 Dirección de Programación Seguimiento a la Inversión y Planes de Desarrollo Locales | 2                 | 0,66%                |



| <b>Dependencia</b>  | <b>Peticiones</b> | <b>Participación</b> |
|---|-------------------|----------------------|
| 2510 Dirección de Análisis y Conceptos Jurídicos          | 2                 | 0,66%                |
| 2002 Oficina de Control Interno                           | 1                 | 0,33%                |
| 2003 Oficina de Control Disciplinario Interno             | 1                 | 0,33%                |
| 2006 Oficina de Participación y Dialogo de Ciudad         | 1                 | 0,33%                |
| 2100 Subsecretaría de Planeación Territorial              | 1                 | 0,33%                |
| 2114 Subdirección de Planeamiento Local del Occidente     | 1                 | 0,33%                |
| 2116 Subdirección de Planeamiento Local del Norte         | 1                 | 0,33%                |
| 2133 Subdirección de Economía Urbana Rural y Regional     | 1                 | 0,33%                |
| 2140 Dirección de Trámites Administrativos Urbanísticos   | 1                 | 0,33%                |
| 2250 Dirección de Diversidad Sexual Poblaciones y Géneros | 1                 | 0,33%                |
| 2320 Dirección de Información y Estadísticas              | 1                 | 0,33%                |
| 2600 Subsecretaría de Gestión Institucional               | 1                 | 0,33%                |
| 2630 Dirección Financiera                                 | 1                 | 0,33%                |
| 2640 Dirección de Contratación                            | 1                 | 0,33%                |
| 2650 Dirección de Talento Humano                          | 1                 | 0,33%                |
| <b>Total general</b>                                      | <b>302</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 febrero 2025

## 15. Oportunidad

Respecto a la oportunidad de las radicaciones, encontramos que el 99.4% de los radicados se encuentran en Gestión oportuna (Dentro de Términos Legales) es decir las 496 solicitudes de las 499 del mes de enero.

Si se toman los datos de la columna Tipo de reporte por entidad encontramos que 54.71% de las radicaciones se encuentran gestionadas y el 45.29% se encuentran pendientes en oportunidad, 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                               | 24                | 46,15%   | 28               | 5,61%    | 52           | 10,42%               |
| Felicitación                           | 1                 | 50,00%   | 1                | 0,20%    | 2            | 0,40%                |
| Derecho de petición de interés general | 31                | 73,81%   | 11               | 2,20%    | 42           | 8,42%                |



| Tipo de Petición                          | Gestionado |               | Pendiente  |               | Total      |                |
|---|------------|---------------|------------|---------------|------------|----------------|
|   | Cant.      | %             | Cant.      | %             | Cant.      | Participación  |
| Derecho de petición de interés particular | 163        | 49,39%        | 167        | 33,47%        | 330        | 66,13%         |
| Denuncia por actos de corrupción          | 2          | 66,67%        | 1          | 0,20%         | 3          | 0,60%          |
| Queja                                     | 18         | 85,71%        | 3          | 0,60%         | 21         | 4,21%          |
| Reclamo                                   | 10         | 90,91%        | 1          | 0,20%         | 11         | 2,20%          |
| Solicitud de acceso a la información      | 11         | 57,89%        | 8          | 1,60%         | 19         | 3,81%          |
| Solicitud de copia                        | 10         | 62,50%        | 6          | 1,20%         | 16         | 3,21%          |
| Sugerencia                                | 3          | 100,00%       |            | 0,00%         | 3          | 0,60%          |
| <b>Total general</b>                      | <b>273</b> | <b>54,71%</b> | <b>226</b> | <b>45,29%</b> | <b>499</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 febrero 2025

Analizando la oportunidad en el Sistema de Información de Procesos Automáticos SIPA, para el mes de enero de 2025, el 52.83% del total de radicaciones se encuentran en términos, es decir 2.695 solicitudes, el 47.05% no reportan oportunidad en el sistema por estar en gestión o porque los encargados de su trámite las clasificaron como “no requiere respuesta”, finalmente el 0.12% de los radicados del mes registran oportunidad fuera de términos es decir 6 solicitudes.

## 16. Conclusiones

- La Dirección de Servicio a la Ciudadanía, perteneciente a la SDP, desde la última semana del mes de enero del año en curso, inició la implementación de una nueva estrategia de “Radicación de peticiones ciudadanas a través del sistema BTE”, en busca de dar cumplimiento a la normativa distrital, que dispone el registro del 100% de las peticiones ciudadanas recibidas por las entidades distritales por los canales o sistemas propios.
- Se realizó una campaña comunicativa al interior de la SDP, con el fin de socializar la nueva estrategia de “Radicación de peticiones ciudadanas a través del sistema BTE”, por medio de correos electrónicos, mesas de trabajo presenciales con directivos y enlaces de BTE, videos informativos y socializaciones a las diferentes áreas que lo han solicitado independientemente para reforzar la información frente a la gestión por el sistema BTE.
- En razón al inicio de la nueva estrategia de radicación de peticiones ciudadanas descrita anteriormente, se evidenció el aumento del registro de peticiones ciudadanas en el sistema BTE, con un crecimiento del 144.61%, tal y como se analizó en el presente informe.
- Desde la Dirección de Servicio a la Ciudadanía de la SDP, se continúa desarrollando acciones con la finalidad de dar cumplimiento a los 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 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 y SIPA, 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.
- Durante el mes de enero de 2025, 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 diciembre de 2024, no se registraron peticiones vencidas y nuestro Índice de Calidad se mantuvo en el 100%.

|                |                               |  |
|----------------|-------------------------------|--|
| <b>Aprobó</b>  | Juan Sebastián Gacharná Bello | Director Dirección de Servicio a la Ciudadanía<br>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                          |

