



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: Febrero 2025

Marzo 2025

Tabla de contenido

Introducción	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	13
9. Participación por localidad de los requerimientos registrados durante el período	15
10. Participación por estrato.....	16
11. Participación por tipo de requirente.....	17
12. Calidad del requirente	18
13. Recibidas por traslado	18
14. Seguimiento a Pendientes	19
15. Oportunidad	20
16. Conclusiones	21



Introducción

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

La fuente del presente informe es el **Reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas emitido a través de Bogotá te Escucha – febrero 2025**, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, avisoinformativo_sdgs@alcaldiabogota.gov.co con fecha de generación de reporte el 02 de marzo 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

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



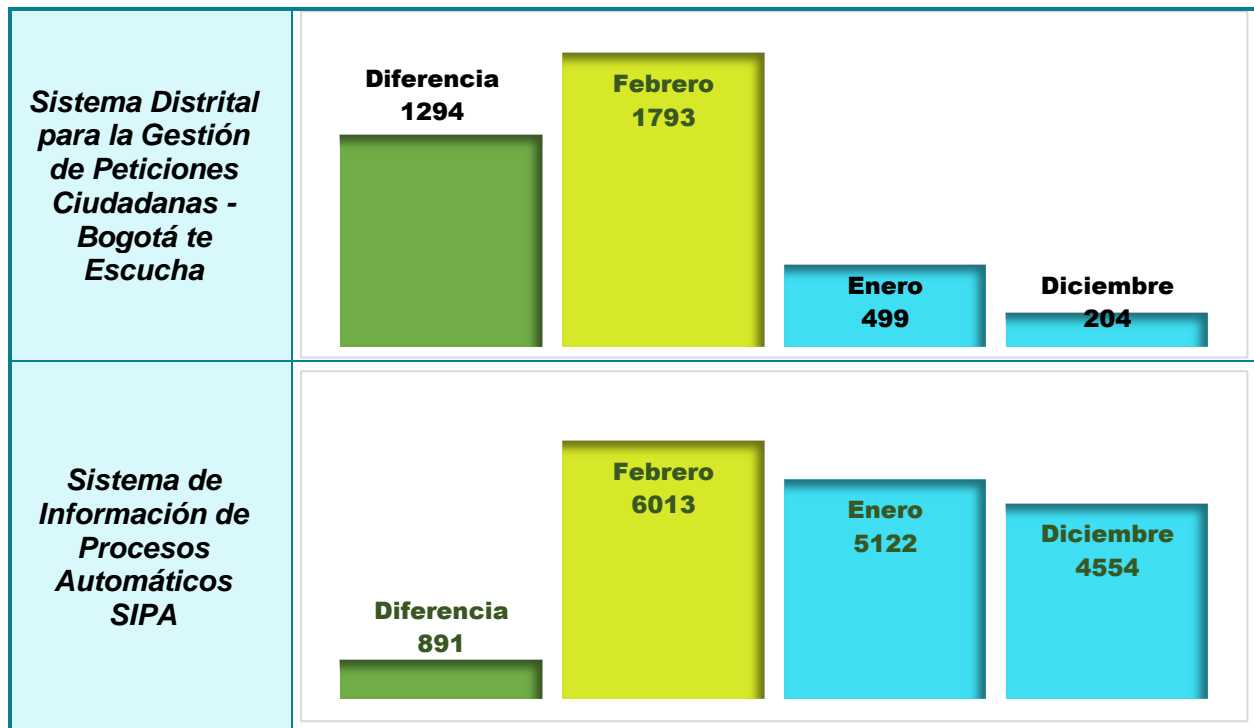
1. Acumulado de peticiones registradas

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

Respecto a los datos del Sistema Bogotá te Escucha, registrados en el reporte procesado por la Secretaría General correspondiente al mes de febrero de 2025 al cual se le aplican los filtros Tipo de ingreso: Registrada y Periodo Actual, se encuentran 1.793 radicaciones, lo cual representa un crecimiento del 259.32% es decir 1.294 radicaciones más que las 499 registradas en el mes de enero de 2025.

En el Sistema de Información de Procesos Automáticos SIPA, sistema propio de radicación y correspondencia, se registraron 6.013 radicaciones para el mes de febrero de 2025, incluidas las radicaciones que ingresaron por Bogotá te Escucha, lo que representa un crecimiento del 17.4% respecto a las 5.122 radicaciones registradas en el mes de enero del presente año.

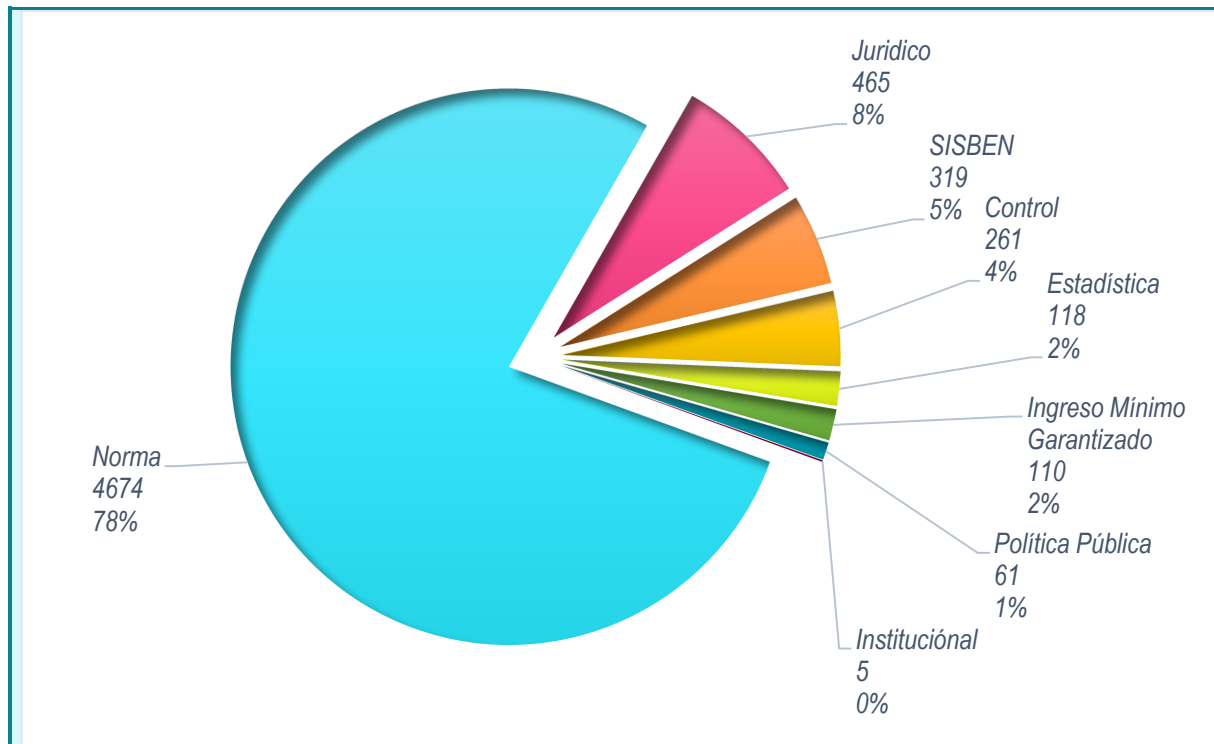
Gráfica No. 1. Total de peticiones registradas en Bogotá te Escucha y en sistemas propios –SIPA-



* Datos obtenidos del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co, 02 de marzo de 2025 y del sistema SIPA del Reporte Seguimiento Peticiones Generales con fecha de generación 03 de marzo de 2025



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



Canal	Peticiones	Participación
Norma	4674	77,73%
Jurídico	465	7,73%
SISBEN	319	5,31%
Control	261	4,34%
Estadística	118	1,96%
Ingreso Mínimo Garantizado	110	1,83%
Política Pública	61	1,01%
Institucional	5	0,08%
Total general	6013	100,00%

* Datos obtenidos del reporte SIPA -Sistema de Información de Procesos Automáticos "Seguimiento Peticiones Generales" con fecha de generación 03 de marzo de 2025 – Clasificación y Procesamiento Dirección de Servicio a la Ciudadanía.

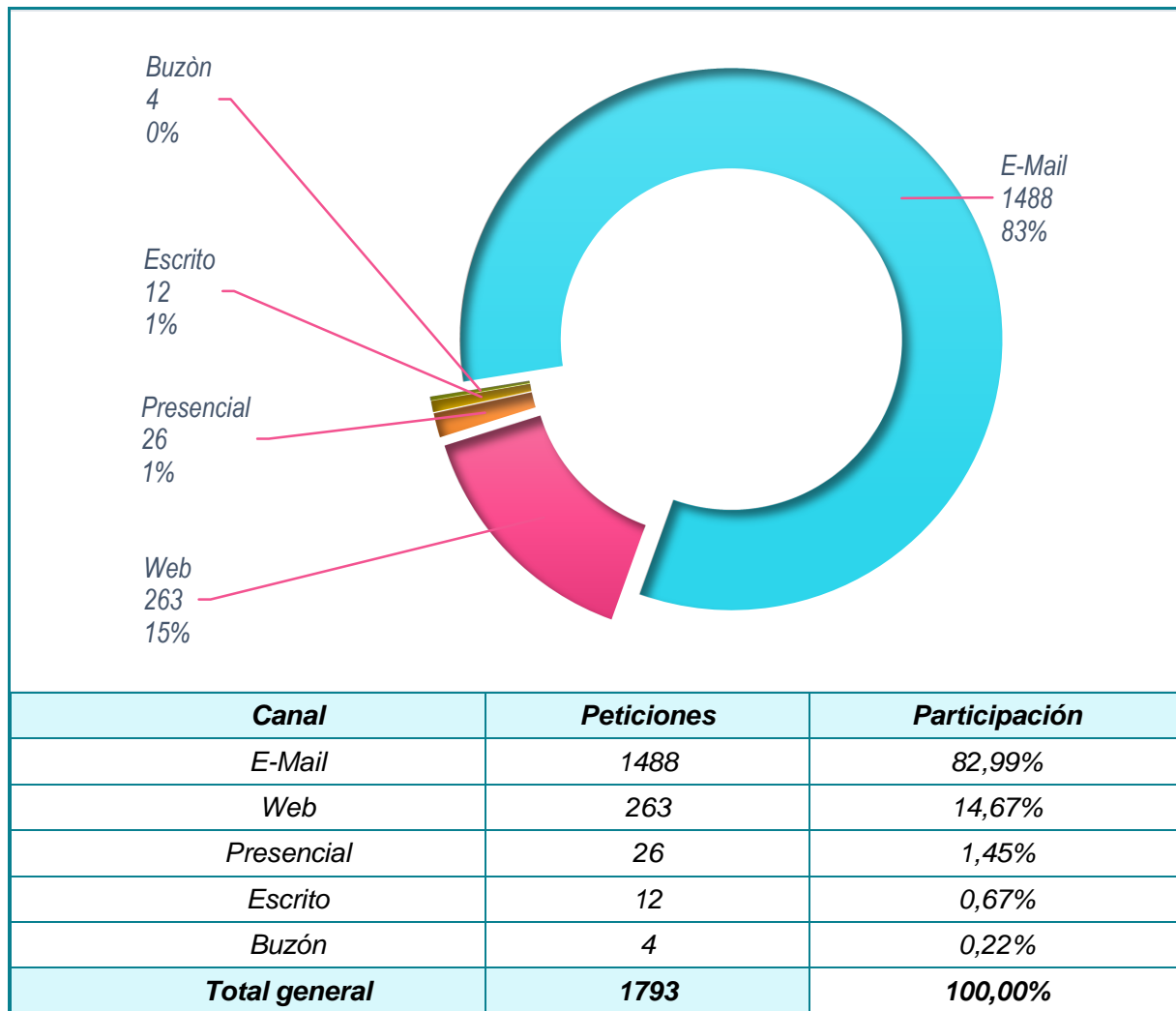
Los temas más relevantes para el mes de febrero de 2025 en el Sistema de Información de Procesos Automáticos SIPA, por cantidad de radicaciones son, en primer lugar el de Norma, (Solicitudes de conceptos de uso de suelo, edificabilidad y certificaciones para subsidio de vivienda o riesgo, entre otras) con **4.674** radicaciones, seguido del el tema el tema Jurídico (Gestión jurídica de la entidad, defensa, análisis de conceptos y revisión normativa) con **465** radicaciones, en tercer lugar se ubica SISBEN con **319** solicitudes, los demás temas participan con menos del 5% del total y su comportamiento se puede detallar en la gráfica No.2.



2. Canales de Interacción

La SDP ha dispuesto diversos canales de comunicación que permiten a la ciudadanía presentar sus peticiones, para el mes de febrero de 2025 de las 1.793 solicitudes registradas en la plataforma BTE, 1.488 radicaciones ingresaron por el E-mail que representan el 82.99% del total del mes, mientras que por el canal Web se recibieron 263 radicaciones que representaron el 14.67%, por el canal presencial se recibieron 26 peticiones que representan el 1.45%, el canal escrito representa el 0.67% del mes, con 12 peticiones y se recibieron cuatro peticiones por el Buzón que corresponde al 0.22%, el comportamiento anteriormente descrito se puede detallar en la siguiente gráfica:

Gráfica No. 3. Canales de Interacción – enero 2024



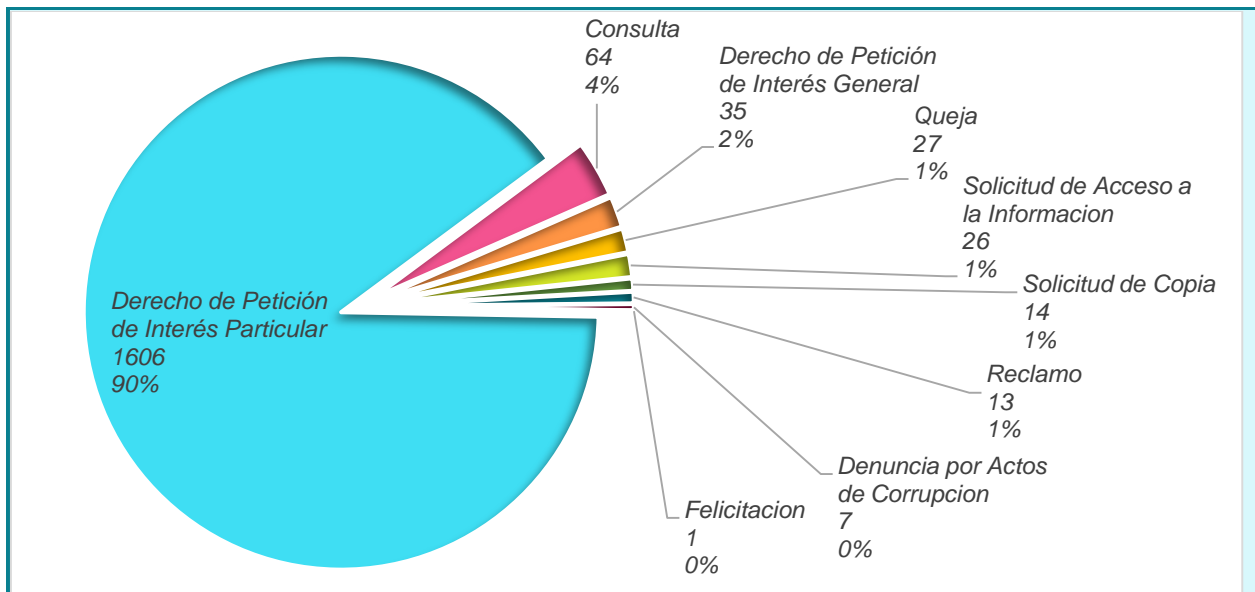
* Datos obtenidos del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co, 02 de marzo de 2025



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.

En la **Gráfica No. 4** se puede observar el detalle de las tipologías de las radicaciones para el mes de febrero de 2025, la tipología derechos de petición de interés particular representa el 89.57% del total es decir 1.606 radicaciones, manteniéndose la tendencia de los meses anteriores, la tipología Consulta registra 64 solicitudes que corresponden al 3.57%, por la tipología Derecho de Petición de Interés General ingresaron 35 radicaciones es decir el 1.95%, las Quejas registran 27 solicitudes que corresponden al 1.51% del mes y las Solicitudes de Acceso a la Información registran 26 solicitudes que corresponden al 1.45% del mes, las demás tipologías participan con menos del 1% del total.

Gráfica No. 4. Tipología de las radicaciones



Tipo de Petición	Peticiones	Participación
Derecho de Petición de Interés Particular	1606	89,57%
Consulta	64	3,57%
Derecho de Petición de Interés General	35	1,95%
Queja	27	1,51%
Solicitud de Acceso a la Información	26	1,45%
Solicitud de Copia	14	0,78%
Reclamo	13	0,73%
Denuncia por Actos de Corrupción	7	0,39%
Felicitación	1	0,06%
Total general	1793	100,00%

* Datos obtenidos del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co, 02 de marzo de 2025



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.

Para el mes de febrero de 2025, los traslados a Entidades Nacionales, se ubican en primer lugar con 195 radicaciones que representan el 39.8% del mes, en el segundo lugar se ubican los traslados a la Secretaria Distrital de Gobierno con 74 registros, que representa el 15.1% del total, en tercer lugar se ubica la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital - UAECD con 47 solicitudes trasladadas que equivalen al 9.59% y en cuarto lugar se ubican los traslados a la Secretaria de Integración Social con 42 solicitudes que equivalen al 8.57%, las demás entidades participan con menos del 5% del total y su comportamiento se puede detallar en la siguiente tabla:

Tabla No. 2. Número de Peticiones Trasladas Únicas

Entidad que Recibe	Peticiones	Participación
<i>Entidad Nacional</i>	195	39,80%
<i>Secretaria Distrital de Gobierno</i>	74	15,10%
<i>Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital - UAECD</i>	47	9,59%
<i>Secretaria de Integración Social</i>	42	8,57%
<i>Secretaria de Salud</i>	22	4,49%
<i>Defensoría del Espacio Público</i>	17	3,47%
<i>Personería de Bogotá</i>	11	2,24%
<i>Secretaria Movilidad</i>	8	1,63%
<i>Instituto De Desarrollo Urbano - IDU</i>	7	1,43%
<i>UAESP</i>	5	1,02%
<i>Secretaria del Hábitat</i>	5	1,02%
<i>Secretaria de Hacienda</i>	5	1,02%
<i>IDIGER</i>	4	0,82%
<i>Transmilenio</i>	4	0,82%
<i>Secretaria General</i>	4	0,82%
<i>Secretaria de Educación</i>	4	0,82%
<i>JBB - Jardín Botánico</i>	3	0,61%
<i>Veeduría Distrital</i>	3	0,61%
<i>Capital Salud EPS-S S.A.S.</i>	3	0,61%
<i>Secretaria De Seguridad</i>	3	0,61%
<i>IDPAC</i>	2	0,41%
<i>IDPC</i>	2	0,41%
<i>ERU - Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano</i>	2	0,41%
<i>CVP - Caja de la Vivienda Popular</i>	2	0,41%
<i>Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB</i>	2	0,41%



Entidad que Recibe	Peticiones	Participación
- ESP		
Secretaría De La Mujer	2	0,41%
Secretaría Distrital De Ambiente	2	0,41%
Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos Bogotá	1	0,20%
IPES	1	0,20%
Empresa Metro de Bogotá S.A	1	0,20%
ENEL Colombia S.A E.S.P	1	0,20%
UMV - Unidad De Mantenimiento Vial	1	0,20%
Servicio Civil	1	0,20%
IDPYBA	1	0,20%
Subred Sur	1	0,20%
Secretaría Jurídica	1	0,20%
Secretaría de Desarrollo Económico	1	0,20%
Total general	490	100,00%

* Datos obtenidos del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co, 02 de marzo de 2025

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.

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

Dependencia	Periodo Actual	Periodo Anterior	Total	
			Cantidad	%.
2340 Dirección de Registros Sociales	379	89	468	44,19%
Salidas Servicio a la ciudadanía	95	20	115	10,86%
26701 Entradas Servicio a la ciudadanía	99	7	106	10,01%
2620 Dirección Administrativa	57	28	85	8,03%
2310 Dirección de Cartografía	49	8	57	5,38%
2133 Subdirección de Economía Urbana Rural y Regional	21	2	23	2,17%
2123 Subdirección de Mejoramiento Integral	13	8	21	1,98%
2131 Subdirección de Planes Maestros	16	4	20	1,89%
26702 SIPA- Servicio a la ciudadanía	17	2	19	1,79%
2132 Subdirección de Eco Urbanismo y Construcción Sostenible	13	6	19	1,79%



Dependencia	Periodo Actual	Periodo Anterior	Total	
			Cantidad	%.
2121 Subdirección de Renovación Urbana y Desarrollo	15	3	18	1,70%
2113 Subdirección de Planeamiento Local del Sur Occidente	7	8	15	1,42%
2111 Subdirección de Planeamiento Local del Centro Ampliado	8	6	14	1,32%
2117 Subdirección de Planeamiento Rural Sostenible	2	6	8	0,76%
2330 Dirección de Estratificación	3	4	7	0,66%
2112 Subdirección de Planeamiento Local del Sur Oriente		7	7	0,66%
2120 Dirección de Desarrollo del Suelo	2	3	5	0,47%
2115 Subdirección de Planeamiento Local del Noroccidente	3	2	5	0,47%
2122 Subdirección de Consolidación	3	2	5	0,47%
2140 Dirección de Trámites Administrativos Urbanísticos	3	2	5	0,47%
2630 Dirección Financiera	3	1	4	0,38%
2420 Dirección de Programación Seguimiento a la Inversión y Planes de Desarrollo Locales	2	2	4	0,38%
2116 Subdirección de Planeamiento Local del Norte	3	1	4	0,38%
2003 Oficina de Control Disciplinario Interno	2	1	3	0,28%
2650 Dirección de Talento Humano	2	1	3	0,28%
2640 Dirección de Contratación		2	2	0,19%
2130 Dirección de Estructuras y Sistemas Territoriales		2	2	0,19%
2660 Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	2		2	0,19%
2006 Oficina de Participación y Dialogo de Ciudad	1	1	2	0,19%
2510 Dirección de Análisis y Conceptos Jurídicos		2	2	0,19%
2600 Subsecretaria de Gestión Institucional	1	1	2	0,19%
2002 Oficina de Control Interno		1	1	0,09%
2114 Subdirección de Planeamiento Local del Occidente		1	1	0,09%
2110 Dirección de Planeamiento Local	1		1	0,09%
2000 Despacho	1		1	0,09%
2250 Dirección de Diversidad Sexual Poblaciones y Géneros		1	1	0,09%
2500 Subsecretaria Jurídica	1		1	0,09%
2320 Dirección de Información y Estadísticas		1	1	0,09%
Total General	824	235	1059	100,00%

* Datos obtenidos del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co, 02 de marzo de 2025



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 febrero de 2025, se observa que la Dirección de Registros Sociales participa con el 44.19% del total del mes con 468 solicitudes, de las cuales 379 corresponden al periodo actual y 89 para el periodo anterior.

La dependencia Salidas Servicio a la ciudadanía cuenta con 115 peticiones cerradas con respuesta definitiva que equivalen al 10.86%, de las cuales 95 pertenecen al periodo actual y 20 al periodo anterior, en tercer lugar se ubica la dependencia Entradas Servicio a la ciudadanía con 106 peticiones cerradas que equivalen al 10.01%, de las cuales 99 pertenecen al periodo actual y 7 al periodo anterior, en cuarto lugar se ubica la Dirección Administrativa con 85 peticiones cerradas que equivalen al 8.03%, de las cuales 57 pertenecen al periodo actual y 28 al periodo anterior, en quinto lugar se ubica la Dirección de Cartografía que cuenta con 57 peticiones cerradas que equivalen al 5.38%, de las cuales 49 pertenecen al periodo actual y 8 al periodo anterior las demás dependencias participan con menos del 5% y su comportamiento se puede observar en la siguiente tabla:

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 febrero 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 1007 radicaciones que corresponde al 95.09%, en segundo lugar se ubica el subtema *Normatividad urbanística riesgo planes parciales y/o maestros ambiente y ruralidad plusvalía patrimonio legalización espacio público* con 17 radicaciones, que corresponden al 1.61%, 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
Urbanismo - Vivienda	1059	100,00%
<i>Tramites servicios o cumplimiento de normas</i>	1007	95,09%
<i>Normatividad urbanística riesgo planes parciales y/o maestros ambiente y ruralidad plusvalía patrimonio legalización espacio publico</i>	17	1,61%
<i>Reconocimiento a la gestión</i>	8	0,76%
<i>Bodegas de reciclaje - normatividad urbanística</i>	7	0,66%
<i>Cierre por no competencia</i>	4	0,38%
<i>Traslado a entidades nacionales y/o territoriales</i>	2	0,19%
<i>Presunta actuación indebida de servidores o funcionarios</i>	1	0,09%
<i>Documentos planos archivo tramites o servicios</i>	1	0,09%
<i>Servidores públicos que exijan comisiones coimas o sobornos</i>	1	0,09%
<i>Estadísticas</i>	1	0,09%
<i>POT reglamentación ejecución y evaluación del plan de ordenamiento territorial</i>	1	0,09%
<i>Estudios</i>	1	0,09%
<i>Citación a reunión u otros eventos</i>	1	0,09%
<i>Traslado a entidades distritales</i>	1	0,09%
<i>Administración del recurso humano</i>	1	0,09%
<i>Uso de suelo</i>	1	0,09%
<i>Petición no precisa - aclaración o ampliación</i>	1	0,09%
<i>Actuaciones jurídicas</i>	1	0,09%
<i>Aplicativos</i>	1	0,09%
<i>Participación</i>	1	0,09%
Total general	1059	100,00%

* Datos obtenidos del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co, 02 de marzo de 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 febrero 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 febrero 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: 9.9 Días Promedio.*
- *Denuncia por Actos de Corrupción: 6 Días Promedio*
- *Derecho de Petición de Interés General: 5.97 Días Promedio.*
- *Derecho de Petición de Interés Particular: 6.9 Días promedio*
- *Felicitación: 4.67 Días Promedio.*
- *Queja: 6.23 Días Promedio.*
- *Reclamo: 6.97 Días Promedio.*
- *Solicitud de Acceso a la Información: 5.13 Días Promedio.*
- *Solicitud de Copia: 4.33 Días Promedio.*
- *El promedio de atención de los trámites en general fue de 6.85 días*

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

Dependencia	Consulta	Denuncia por Actos de Corrupción	Derecho de Petición de Interés General	Derecho de Petición de Interés Particular	Felicitación	Queja	Reclamo	Solicitud de Acceso a la Información	Solicitud de Copia	Total general
2000 Despacho				14,00						14,00
2002 Oficina de Control Interno			16,00							16,00
2003 Oficina de Control Disciplinario Interno		6,00		7,50						7,00
2006 Oficina de Participación y Dialogo de Ciudad				7,00				10,00		8,50
2110 Dirección de Planeamiento Local	8,00									8,00
2111 Subdirección de Planeamiento Local del Centro Ampliado	16,33		14,33	12,14					9,00	13,29
2112 Subdirección de Planeamiento Local del Sur Oriente	15,50			12,00				17,00		15,43



Dependencia	Consulta	Denuncia por Actos de Corrupción	Derecho de Petición de Interés General	Derecho de Petición de Interés Particular	Felicitación	Queja	Reclamo	Solicitud de Acceso a la Información	Solicitud de Copia	Total general
2113 Subdirección de Planeamiento Local del Sur Occidente	13,00		11,75	12,50						12,40
2114 Subdirección de Planeamiento Local del Occidente				12,00						12,00
2115 Subdirección de Planeamiento Local del Noroccidente			10,50	9,33						9,80
2116 Subdirección de Planeamiento Local del Norte	8,00			13,67						12,25
2117 Subdirección de Planeamiento Rural Sostenible	13,00		12,00	18,00						15,13
2120 Dirección de Desarrollo del Suelo	17,00		8,00	8,00				8,00		11,60
2121 Subdirección de Renovación Urbana y Desarrollo			14,00	7,65						8,00
2122 Subdirección de Consolidación	15,00		11,00	8,50						11,60
2123 Subdirección de Mejoramiento Integral	28,50		8,00	11,41				4,00		12,52
2130 Dirección de Estructuras y Sistemas Territoriales				21,00						21,00
2131 Subdirección de Planes Maestros	13,67			10,67				8,00	3,00	10,60
2132 Subdirección de Eco Urbanismo y Construcción Sostenible	9,00			6,18	8,00					6,42
2133 Subdirección de Economía Urbana Rural y Regional	6,00			4,55					6,00	4,74
2140 Dirección de Trámites Administrativos Urbanísticos	3,00		3,00	8,67						6,40
2250 Dirección de Diversidad Sexual Poblaciones y Géneros			9,00							9,00
2310 Dirección de Cartografía			7,00	8,17				8,00	7,00	8,09
2320 Dirección de Información y Estadísticas				29,00						29,00
2330 Dirección de Estratificación			10,00	9,50						9,57
2340 Dirección de Registros Sociales	13,50		8,14	6,43	11,00	8,21	7,11	8,00		6,63
2420 Dirección de Programación Seguimiento a la Inversión y Planes de Desarrollo Locales				11,00		11,00		5,00		9,50
2500 Subsecretaría Jurídica				11,00						11,00
2510 Dirección de Análisis y				20,50						20,50



Dependencia	Consulta	Denuncia por Actos de Corrupción	Derecho de Petición de Interés General	Derecho de Petición de Interés Particular	Felicitación	Queja	Reclamo	Solicitud de Acceso a la Información	Solicitud de Copia	Total general
Conceptos Jurídicos										
2600 Subsecretaría de Gestión Institucional				19,00						19,00
2620 Dirección Administrativa	5,40		7,00	8,78			5,00	6,00	8,00	8,27
2630 Dirección Financiera				9,67				6,00		8,75
2640 Dirección de Contratación	22,00			14,00						18,00
2650 Dirección de Talento Humano				5,33						5,33
2660 Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones				13,00						13,00
26701 Entradas Servicio a la ciudadanía	1,00		1,04	1,05		1,00	1,00	1,00	1,00	1,03
26702 SIPA- Servicio a la ciudadanía				2,84						2,84
Salidas Servicio a la ciudadanía	5,00		4,00	5,76	3,29	5,50	7,80	6,50		5,63
Total general	9,90	6,00	5,97	6,90	4,67	6,23	6,97	5,13	4,33	6,85

* 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, 02 de marzo de 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 febrero de 2025 son. Usme con 13 solicitudes que corresponde al 0.73% del total, en segundo lugar, se ubica la localidad de Suba con el 0,5 % del mes es decir 9 radicaciones, en tercer lugar, se encuentran las localidades Ciudad Bolívar, Bosa y Engativá con 6 solicitudes cada una que corresponde al 0.33%.

En cuarto lugar, se encuentran las localidades de Kennedy, San Cristóbal y Barrios Unidos con 4 solicitudes que corresponde al 0.22% en quinto lugar se ubican las localidades de Chapinero y Santa Fe con el 0.17% del total es decir 3 radicaciones cada una, la localidad de Rafael Uribe Uribe registra 2 solicitudes que representa el 0.11%, las demás localidades registran una radicación cada una que corresponde al 0.06% y su comportamiento se puede observar en la siguiente tabla:



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co
Código Postal: 1113111

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

Localidad de los Hechos	Peticiones	Participación
No Diligencia	1730	96,49%
05 - Usme	13	0,73%
11 - Suba	9	0,50%
19 - Ciudad Bolívar	6	0,33%
07 - Bosa	6	0,33%
10 - Engativá	6	0,33%
08 - Kennedy	4	0,22%
04 - San Cristóbal	4	0,22%
12 - Barrios Unidos	4	0,22%
02 - Chapinero	3	0,17%
03 - Santa Fe	3	0,17%
18 - Rafael Uribe Uribe	2	0,11%
09 - Fontibón	1	0,06%
14 - Los Mártires	1	0,06%
13 - Teusaquillo	1	0,06%
Total general	1793	100,00%

* Datos obtenidos del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co, 02 de marzo de 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.

Gráfica No. 6 Participación por estrato

Estrato	Peticiones	Participación
No Registra	1310	73,06%
1) Bajo-Bajo	96	5,35%
2) Bajo	168	9,37%
3) Medio-Bajo	160	8,92%
4) Medio	43	2,40%
5) Medio Alto	7	0,39%
6) Alto	9	0,50%
Total general	1793	100,00%

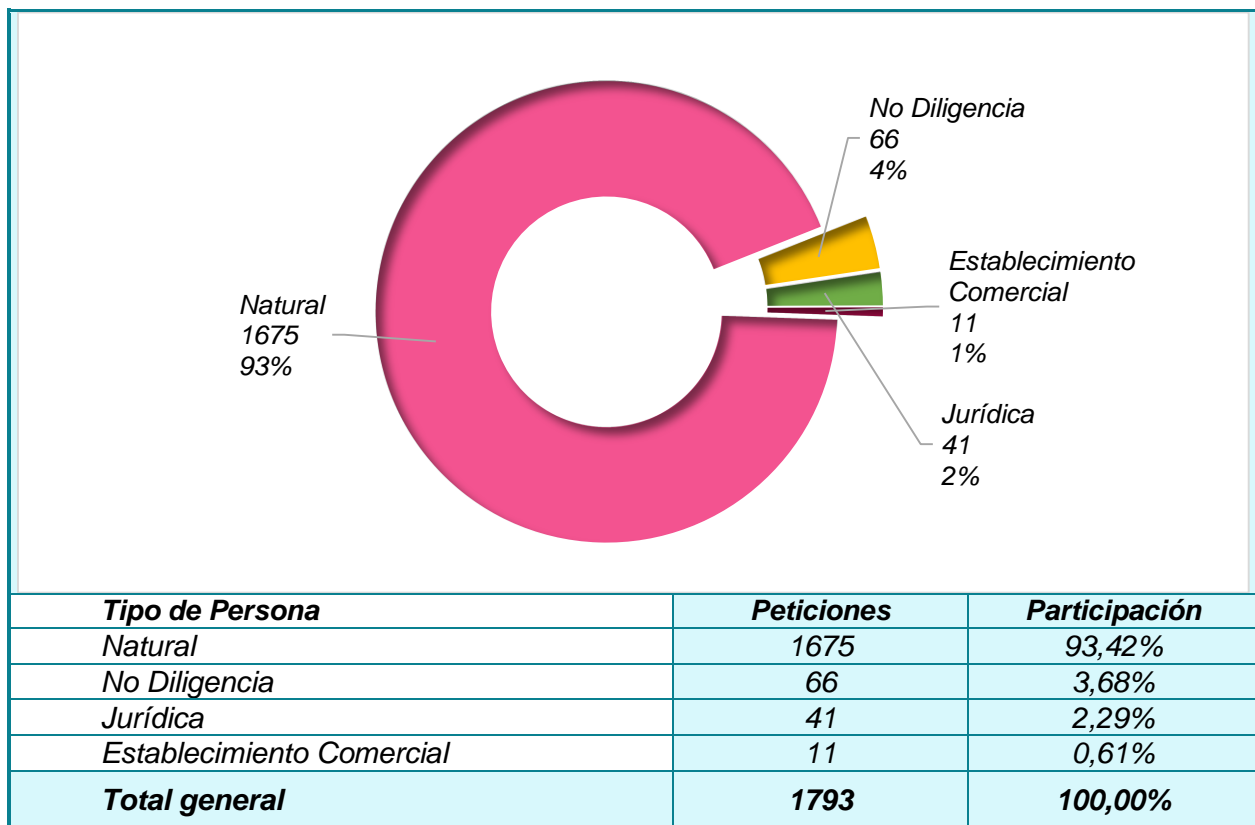
* Datos obtenidos del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co, 02 de marzo de 2025



Para el mes de febrero de 2025, se encuentra que 1310 ciudadanos no registraron la información correspondiente al estrato, es decir el 73.06%, el estrato 1 participa con el 5.35% del total del mes con 96 solicitudes, el estrato 2 registra 168 radicaciones que corresponde al 9.37%, siendo el estrato que mayor número de peticiones registra en el presente mes, el estrato 3 participa con el 8.92% es decir 160 radicaciones, el estrato 4 presenta 43 radicaciones que equivalen al 2.40% del total, el estrato 5 presenta 7 radicaciones que equivalen al .039% del total y finalmente el estrato 6 registra 9 solicitudes que equivale al 0.50%.

11. Participación por tipo de requirente

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, 02 de marzo de 2025

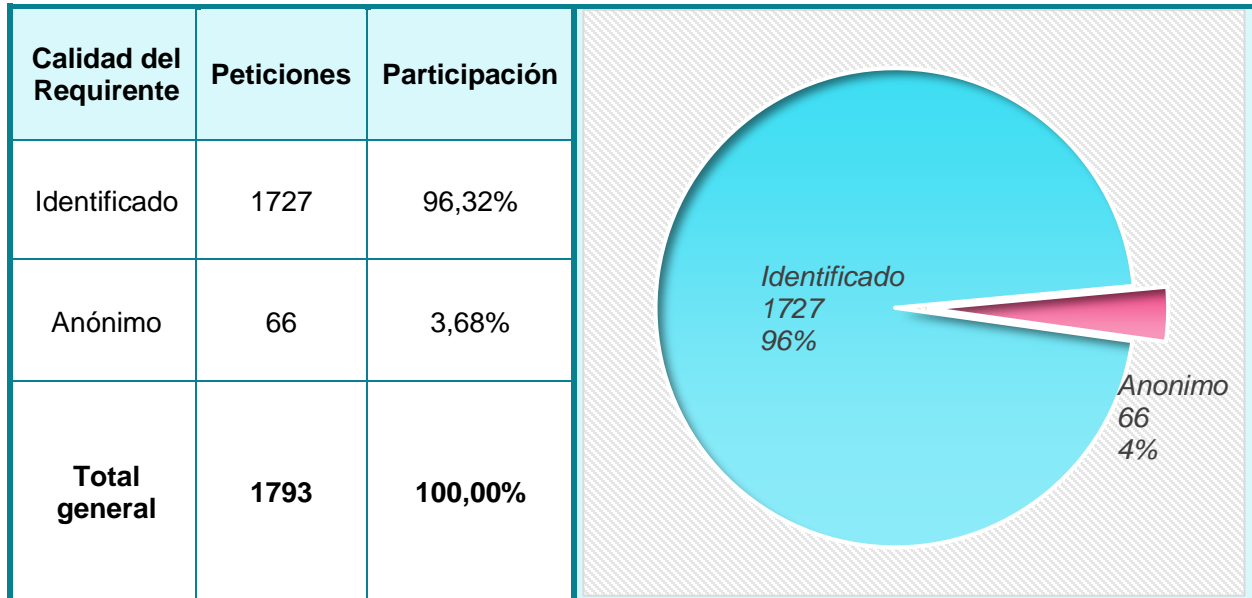
Analizando la participación por tipo de requirente en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te Escucha para el mes de febrero 2025, el 93.42% corresponde a personas naturales, es decir 1.675 solicitudes, en 66 radicaciones los ciudadanos no registraron en el diligenciamiento de su solicitud, la información referente al tipo de peticionario es decir el 3.68%, 41 radicaciones corresponden a personas jurídicas es decir el 2.29% de las solicitudes del mes y finalmente se registran 11 solicitudes como establecimiento comercial que corresponde al 0.61% del mes.



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.

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, 02 de marzo de 2025

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 1.793 solicitudes recibidas en el mes de febrero de 2025, en 1.727 solicitudes se puede identificar la calidad del requirente es decir en el 96.32% del total y en el 3.68% restante no se identifica la calidad del requirente.

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 febrero de 2025 y Tipo de ingreso: Recibida.

Se observa que solo la dependencia Entradas Servicio a la Ciudadanía recibió traslados en el mes de febrero de 2025, con 454 solicitudes.



Dependencia	Peticiones	Participación
26701 Entradas Servicio a la Ciudadanía	454	100,00%
Total general	454	100,00%

* Datos obtenidos del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co, 02 de marzo de 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 205 peticiones que equivalen al 29.58%, la dependencia Salidas Servicio a la ciudadanía participa con el 26.55% es decir 184 solicitudes pendientes, la Subdirección de Planeamiento Local del Sur Oriente registra 49 solicitudes pendientes que equivalen al 7.07% del total, la Dirección de Cartografía tiene en el periodo con 41 peticiones que equivalen al 5.92%, las demás dependencias participan con menos del 5% del total del mes y su comportamiento se puede detallar en la siguiente tabla:

Tabla No. 8. Seguimiento a Pendientes

Dependencia	Peticiones	Participación
2340 Dirección de Registros Sociales	205	29,58%
Salidas Servicio a la ciudadanía	184	26,55%
2112 Subdirección de Planeamiento Local del Sur Oriente	49	7,07%
2310 Dirección de Cartografía	41	5,92%
2116 Subdirección de Planeamiento Local del Norte	34	4,91%
2620 Dirección Administrativa	33	4,76%
26701 Entradas Servicio a la ciudadanía	18	2,60%
2123 Subdirección de Mejoramiento Integral	17	2,45%
2121 Subdirección de Renovación Urbana y Desarrollo	15	2,16%
2131 Subdirección de Planes Maestros	13	1,88%
2114 Subdirección de Planeamiento Local del Occidente	11	1,59%
2113 Subdirección de Planeamiento Local del Sur Occidente	10	1,44%
2111 Subdirección de Planeamiento Local del Centro Ampliado	8	1,15%
2117 Subdirección de Planeamiento Rural Sostenible	6	0,87%
2006 Oficina de Participación y Dialogo de Ciudad	5	0,72%



Dependencia	Peticiones	Participación
2510 Dirección de Análisis y Conceptos Jurídicos	5	0,72%
2122 Subdirección de Consolidación	5	0,72%
2330 Dirección de Estratificación	4	0,58%
2120 Dirección de Desarrollo del Suelo	4	0,58%
2500 Subsecretaría Jurídica	3	0,43%
2650 Dirección de Talento Humano	3	0,43%
2132 Subdirección de Eco Urbanismo y Construcción Sostenible	3	0,43%
26702 SIPA- Servicio a la ciudadanía	2	0,29%
2250 Dirección de Diversidad Sexual Poblaciones y Géneros	2	0,29%
2110 Dirección de Planeamiento Local	2	0,29%
2520 Dirección de Defensa Judicial	2	0,29%
2140 Dirección de Trámites Administrativos Urbanísticos	2	0,29%
2320 Dirección de Información y Estadísticas	1	0,14%
2420 Dirección de Programación Seguimiento a la Inversión y Planes de Desarrollo Locales	1	0,14%
2100 Subsecretaría de Planeación Territorial	1	0,14%
2115 Subdirección de Planeamiento Local del Noroccidente	1	0,14%
2003 Oficina de Control Disciplinario Interno	1	0,14%
Subsecretaría de Políticas Públicas y Planeación Social y Económica	1	0,14%
2230 Dirección de Formulación y Seguimiento de Políticas Públicas	1	0,14%
Total general	693	100,00%

* Datos obtenidos del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co, 02 de marzo de 2025

15. Oportunidad

Respecto a la oportunidad de las radicaciones, encontramos que el 99.72% de los radicados se encuentran en Gestión oportuna (Dentro de Términos Legales) es decir las 1.788 solicitudes de las 1.793 del mes de febrero de 2025.

Si se toman los datos de la columna Tipo de reporte por entidad encontramos que 69.55% de las radicaciones se encuentran gestionadas y el 30.45% se encuentran pendientes en oportunidad, este comportamiento se detalla en la siguiente tabla:



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

Tipo de Petición	Gestionado		Pendiente		Total	
	Cant.	Particip.	Cant.	Particip.	Cant.	Particip.
Consulta	36	56,25%	28	1,56%	64	3,57%
Felicitación	1	100,00%		0,00%	1	0,06%
Derecho de petición de interés general	28	80,00%	7	0,39%	35	1,95%
Derecho de petición de interés particular	1107	68,93%	499	27,83%	1606	89,57%
Denuncia por actos de corrupción	6	85,71%	1	0,06%	7	0,39%
Queja	24	88,89%	3	0,17%	27	1,51%
Reclamo	10	71,43%	4	0,22%	14	0,78%
Solicitud de acceso a la información	23	88,46%	3	0,17%	26	1,45%
Solicitud de copia	12	92,31%	1	0,06%	13	0,73%
Total general	1247	69,55%	546	30,45%	1793	100,00%

* Datos obtenidos del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co, 02 de marzo de 2025

Analizando la oportunidad en el Sistema de Información de Procesos Automáticos SIPA, para el mes de febrero de 2025, el 53.65% del total de radicaciones se encuentran en términos, es decir 3.226 solicitudes, el 46.22% 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 0.13% de los radicados del mes registran oportunidad fuera de términos es decir 8 solicitudes. (Datos obtenidos del sistema SIPA del Reporte Seguimiento Peticiones Generales con fecha de generación 03 de marzo de 2025)

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 259.32%, 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 febrero 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.

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

