



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: Marzo 2025

Abril 2025

## Tabla de contenido

---

<b>Introducción</b> .....	3
1. Acumulado de peticiones registradas .....	4
2. Canales de Interacción.....	6
3. Tipología .....	6
4. Total trasladadas por no competencia.....	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 ...	16
10. Participación por estrato.....	17
11. Participación por tipo de requirente.....	18
12. Calidad del requirente .....	19
13. Recibidas por traslado .....	19
14. Seguimiento a Pendientes .....	20
15. Oportunidad .....	21
16. Conclusiones .....	22



## 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 – marzo 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 abril 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



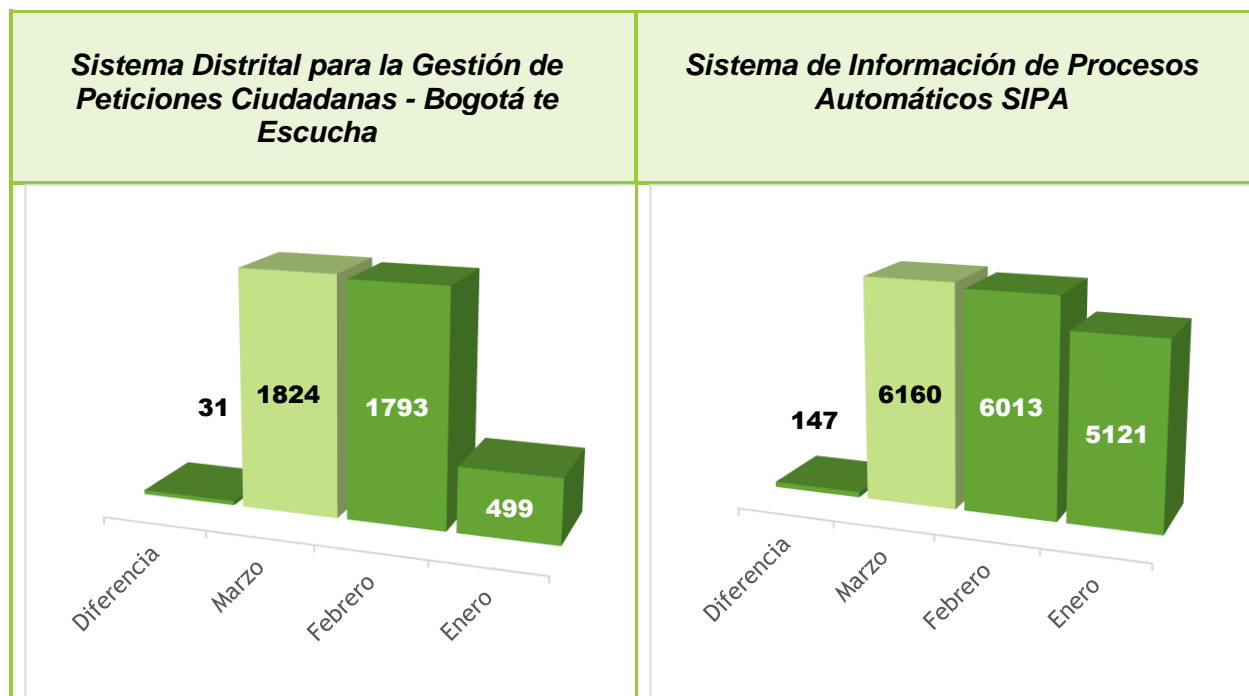
# 1. Acumulado de peticiones registradas

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.

Respecto a los datos del Sistema Bogotá te Escucha, registrados en el reporte procesado por la Secretaría General correspondiente al mes de marzo de 2025 al cual se le aplican los filtros Tipo de ingreso: Registrada y Periodo Actual, se encuentran 1.824 radicaciones, lo cual representa un crecimiento del 1.73% es decir 31 radicaciones más que las 1793 registradas en el mes de febrero de 2025.

En el Sistema de Información de Procesos Automáticos SIPA, sistema propio de radicación y correspondencia, se registraron 6.160 radicaciones para el mes de marzo de 2025, incluidas las radicaciones que ingresaron por Bogotá te Escucha, lo que representa un crecimiento del 2.44% respecto a las 6.013 radicaciones registradas en el mes de febrero del presente año.

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

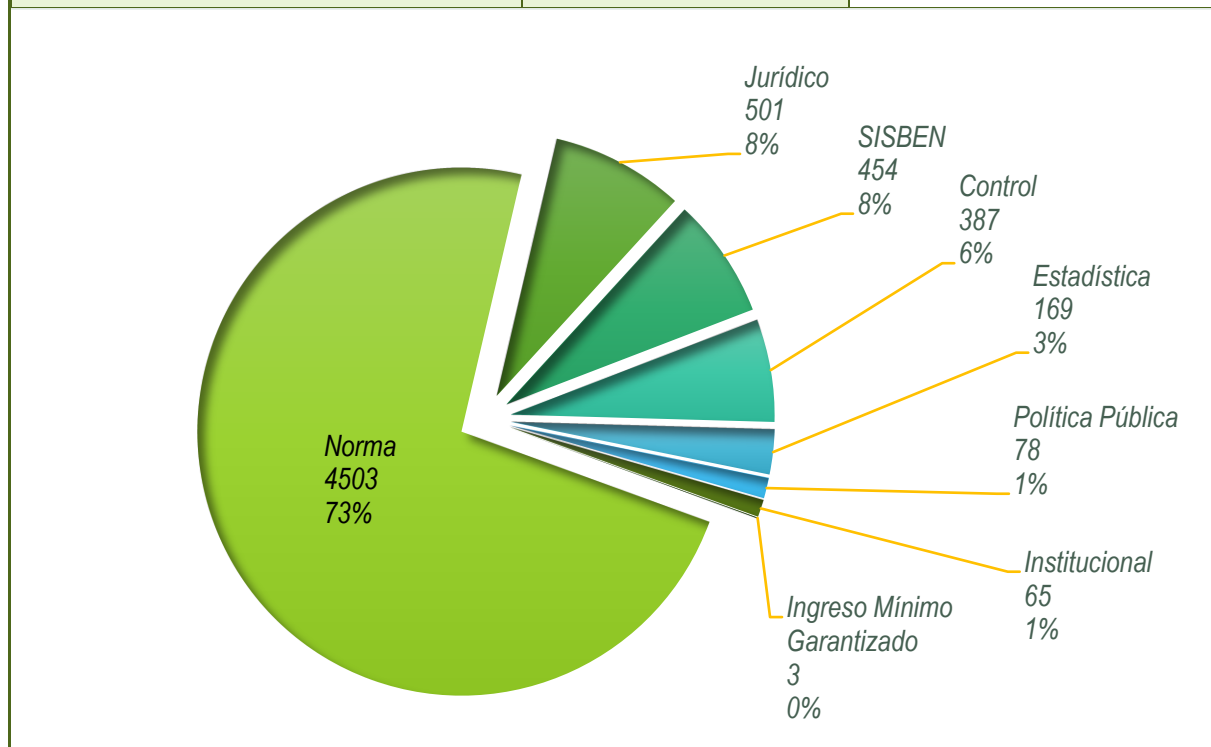


\* Datos obtenidos del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, avisoinformativo\_sdqs@alcaldiabogota.gov.co, 01 de abril de 2025



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

Canal	Peticiones	Participación
Norma	4503	73,10%
Jurídico	501	8,13%
SISBEN	454	7,37%
Control	387	6,28%
Estadística	169	2,74%
Ingreso Mínimo Garantizado	78	1,27%
Política Pública	65	1,06%
Institucional	3	0,05%
<b>Total general</b>	<b>6160</b>	<b>100,00%</b>



\* 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 marzo 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 **4.503** radicaciones, seguido del el tema el tema Jurídico (Gestión jurídica de la entidad, defensa, análisis de conceptos y revisión normativa) con **501** radicaciones, en tercer lugar se ubica SISBEN con **454** solicitudes, los demás temas participan con menos del 5% del total y su comportamiento se puede detallar en la gráfica No.2.

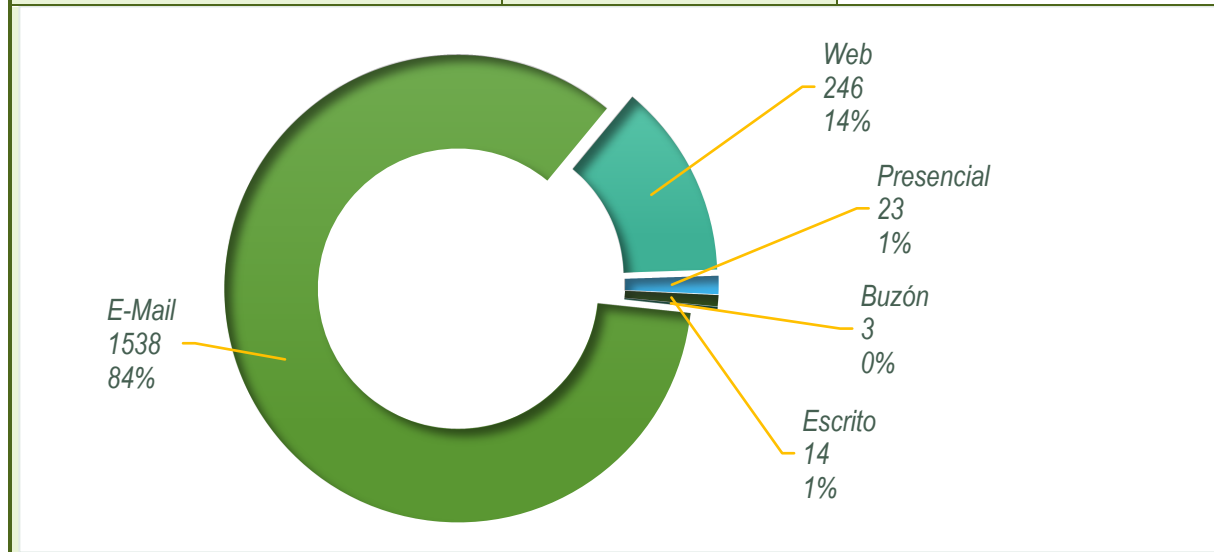


## 2. Canales de Interacción

La SDP ha dispuesto diversos canales de comunicación que permiten a la ciudadanía presentar sus peticiones, para el mes de marzo de 2025 de las 1.824 solicitudes registradas en la plataforma BTE, 1.538 radicaciones ingresaron por el E-mail que representan el 84.32% del total del mes, mientras que por el canal Web se recibieron 246 radicaciones que representaron el 13.49%, por el canal presencial se recibieron 23 peticiones que representan el 1.26%, el canal escrito representa el 0.77% del mes, con 14 peticiones y se recibieron tres peticiones por el Buzón que corresponde al 0.16%, el comportamiento anteriormente descrito se puede detallar en la siguiente gráfica:

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

Canal	Peticiones	Participación
E-Mail	1538	84,32%
Web	246	13,49%
Presencial	23	1,26%
Escrito	14	0,77%
Buzón	3	0,16%
<b>Total general</b>	<b>1824</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 abril de 2025

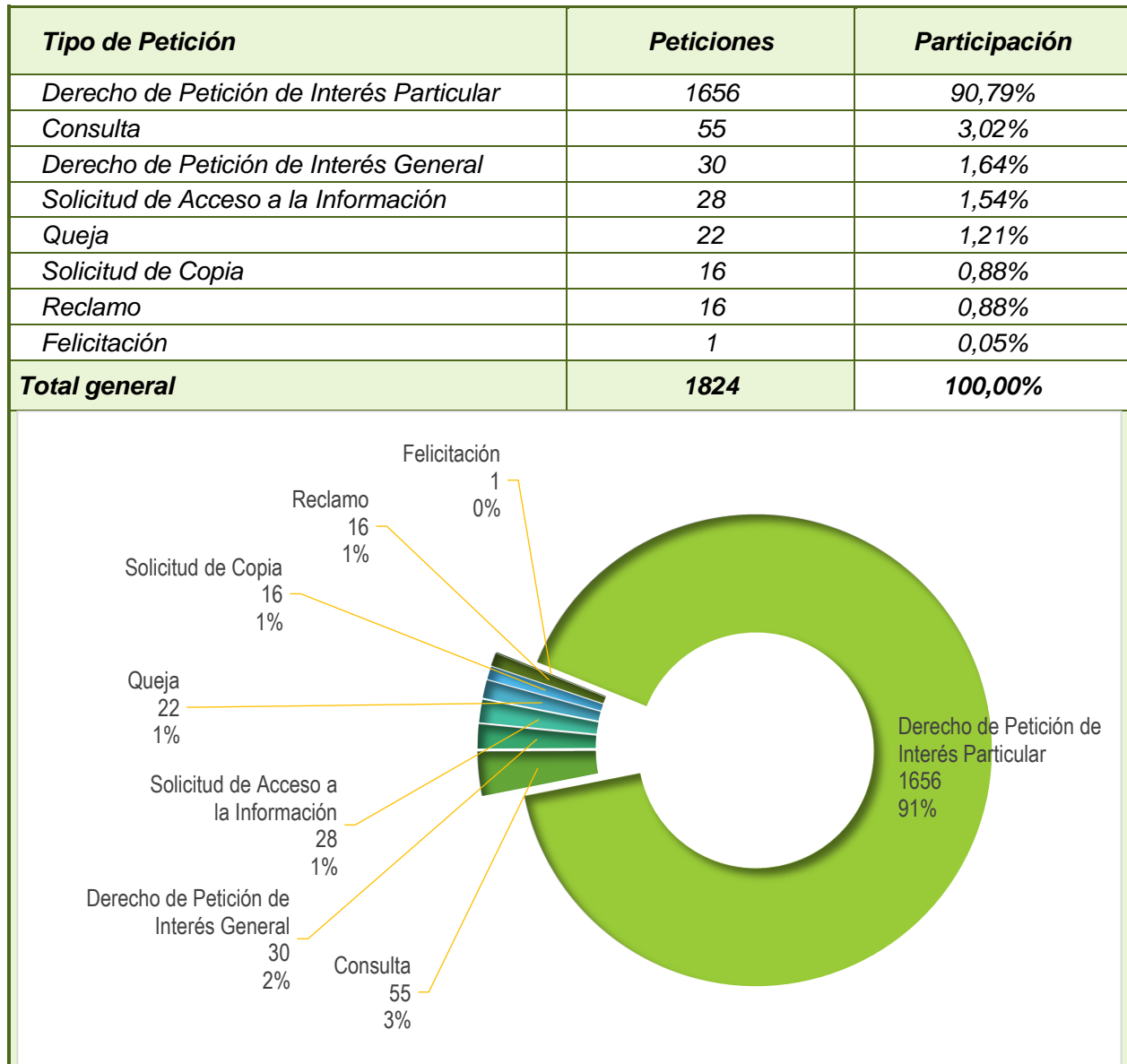
## 3. Tipología

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.



En la **Gráfica No. 4** se puede observar el detalle de las tipologías de las radicaciones para el mes de marzo de 2025, la tipología derechos de petición de interés particular representa el **90.79%** del total es decir 1.656 radicaciones, manteniéndose la tendencia de los meses anteriores, la tipología Consulta registra 55 solicitudes que corresponden al **3.02%**, por la tipología Derecho de Petición de Interés General ingresaron 30 radicaciones es decir el **1.64%**, las Solicitud de Acceso a la Información registran 28 solicitudes que corresponden al **1.54%** del mes y las Quejas registran 22 solicitudes que corresponden al **1.21%** del mes, las demás tipologías participan con menos del 1% del total.

**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 abril 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 marzo de 2025, los traslados a Entidades Nacionales, se ubican en primer lugar con 246 radicaciones que representan el **43.46%** del mes, en el segundo lugar se ubican los traslados a la Secretaria Distrital de Gobierno con 63 registros, que representa el **11.13%** del total, en tercer lugar se ubica la Secretaria de Integración Social con 49 solicitudes trasladadas que equivalen al **8.66%** y en cuarto lugar se ubican los traslados a la Defensoría del Espacio Público con 30 solicitudes que equivalen al **5.30%**, en quinto lugar se ubican los traslados a la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital - UAECD y a la Personería de Bogotá con 29 solicitudes que equivalen al **5.12%** 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**

<b>Entidad que Recibe</b>	<b>Peticiones</b>	<b>Participación</b>
<i>Entidad Nacional</i>	246	43,46%
<i>Secretaria Distrital de Gobierno</i>	63	11,13%
<i>Secretaria de Integración Social</i>	49	8,66%
<i>Defensoría del Espacio Publico</i>	30	5,30%
<i>Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital - UAECD</i>	29	5,12%
<i>Personería de Bogotá</i>	29	5,12%
<i>Secretaria de Salud</i>	17	3,00%
<i>IDIGER</i>	14	2,47%
<i>Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB - ESP</i>	9	1,59%
<i>IDPC</i>	9	1,59%
<i>Secretaria de Hacienda</i>	8	1,41%
<i>Secretaria Distrital de Ambiente</i>	7	1,24%
<i>Instituto De Desarrollo Urbano - IDU</i>	7	1,24%
<i>Enel Colombia S.A E.S.P</i>	5	0,88%
<i>Secretaria del Hábitat</i>	5	0,88%
<i>ERU - Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano</i>	5	0,88%
<i>UAESP</i>	4	0,71%
<i>IDPAC</i>	3	0,53%
<i>Secretaria Movilidad</i>	3	0,53%
<i>Secretaria de Educación</i>	3	0,53%
<i>Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos Bogotá</i>	3	0,53%





<b>Entidad que Recibe</b>	<b>Peticiones</b>	<b>Participación</b>
Capital Salud EPS-S S.A.S.	3	0,53%
UMV - Unidad de Mantenimiento Vial	2	0,35%
Empresa Metro de Bogotá S.A	2	0,35%
CVP - Caja De La Vivienda Popular	2	0,35%
Secretaria General	2	0,35%
IDPYBA	1	0,18%
IPES	1	0,18%
Secretaria Distrital de Cultura Recreación y Deporte	1	0,18%
Secretaria De La Mujer	1	0,18%
Transmilenio	1	0,18%
JBB - Jardín Botánico	1	0,18%
Secretaria De Desarrollo Económico	1	0,18%
<b>Total general</b>	<b>566</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 abril 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.

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 marzo de 2025, se observa que la Dirección de Registros Sociales participa con el 46.70% del total del mes con 735 solicitudes, de las cuales 216 corresponden al periodo actual y 519 para el periodo anterior.

La dependencia Salidas Servicio a la ciudadanía cuenta con 211 peticiones cerradas con respuesta definitiva que equivalen al 13.41%, de las cuales 66 pertenecen al periodo actual y 145 al periodo anterior, en tercer lugar se ubica la dependencia Entradas Servicio a la ciudadanía con 115 peticiones cerradas que equivalen al 7.31%, de las cuales 100 pertenecen al periodo actual y 15 al periodo anterior, en cuarto lugar se ubica la Dirección Administrativa con 90 peticiones cerradas que equivalen al 5.72%, de las cuales 32 pertenecen al periodo actual y 58 al periodo anterior, las demás dependencias participan con menos del 5% y su comportamiento se puede observar en la siguiente tabla:



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

Dependencia	Periodo Actual	Periodo Anterior	Total	
			Cantidad	%.
2340 Dirección de Registros Sociales	519	216	<b>735</b>	46,70%
Salidas Servicio a la ciudadanía	145	66	<b>211</b>	13,41%
26701 Entradas Servicio a la ciudadanía	100	15	<b>115</b>	7,31%
2620 Dirección Administrativa	58	32	<b>90</b>	5,72%
2310 Dirección de Cartografía	35	41	<b>76</b>	4,83%
2112 Subdirección de Planeamiento Local del Sur Oriente	4	39	<b>43</b>	2,73%
2116 Subdirección de Planeamiento Local del Norte	2	33	<b>35</b>	2,22%
2131 Subdirección de Planes Maestros	17	17	<b>34</b>	2,16%
2123 Subdirección de Mejoramiento Integral	14	16	<b>30</b>	1,91%
2121 Subdirección de Renovación Urbana y Desarrollo	5	19	<b>24</b>	1,52%
2113 Subdirección de Planeamiento Local del Sur Occidente	9	10	<b>19</b>	1,21%
26702 SIPA- Servicio a la ciudadanía	12	4	<b>16</b>	1,02%
2111 Subdirección de Planeamiento Local del Centro Ampliado	7	8	<b>15</b>	0,95%
2132 Subdirección de Eco Urbanismo y Construcción Sostenible	9	4	<b>13</b>	0,83%
2140 Dirección de Trámites Administrativos Urbanísticos	10	3	<b>13</b>	0,83%
2330 Dirección de Estratificación	6	4	<b>10</b>	0,64%
2120 Dirección de Desarrollo del Suelo	4	5	<b>9</b>	0,57%
2122 Subdirección de Consolidación	4	5	<b>9</b>	0,57%
2117 Subdirección de Planeamiento Rural Sostenible	3	5	<b>8</b>	0,51%
2115 Subdirección de Planeamiento Local del Noroccidente	6	1	<b>7</b>	0,44%
2114 Subdirección de Planeamiento Local del Occidente	2	4	<b>6</b>	0,38%
2510 Dirección de Análisis y Conceptos Jurídicos	1	5	<b>6</b>	0,38%
2133 Subdirección de Economía Urbana Rural y Regional	5	0	<b>5</b>	0,32%
2240 Dirección de Planeación del Desarrollo Económico	4	0	<b>4</b>	0,25%
2410 Dirección Distrital de Programación Seguimiento a la Inversión y Plan de Desarrollo	4	0	<b>4</b>	0,25%
2250 Dirección de Diversidad Sexual Poblaciones y Géneros	0	4	<b>4</b>	0,25%
2006 Oficina de Participación y Dialogo de Ciudad	1	3	<b>4</b>	0,25%
2420 Dirección de Programación Seguimiento a la Inversión y Planes de Desarrollo Locales	3	1	<b>4</b>	0,25%



Dependencia	Periodo Actual	Periodo Anterior	Total	
			Cantidad	%.
2610 Dirección de Planeación Institucional	1	3	4	0,25%
2640 Dirección de Contratación	3	0	3	0,19%
2430 Dirección de Inversiones Estratégicas	3	0	3	0,19%
2230 Dirección de Formulación y Seguimiento de Políticas Públicas	2	1	3	0,19%
2520 Dirección de Defensa Judicial	0	2	2	0,13%
2500 Subsecretaría Jurídica	0	2	2	0,13%
2110 Dirección de Planeamiento Local	1	1	2	0,13%
2650 Dirección de Talento Humano	1	1	2	0,13%
2003 Oficina de Control Disciplinario Interno	1	0	1	0,06%
2200 Subsecretaría de Políticas Públicas y Planeación Social y Económica	1	0	1	0,06%
2660 Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	1	0	1	0,06%
2320 Dirección de Información y Estadísticas	0	1	1	0,06%
<b>Total General</b>	<b>1003</b>	<b>571</b>	<b>1574</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 abril de 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 marzo de 2025, se observa que el 99.81% 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 1534 radicaciones que corresponde al 97.46%, los demás subtemas de la categoría participan con menos del 1% del total.

El tema Diversidad Poblacional y Enfoque Diferencial con su subtema Plan de Desarrollo, registra 2 solicitudes que representa el 0.13% y el tema Sectores LGBTI con su subtema Comunidad LGBTI, registra una petición que equivale al 0.06% del total, el comportamiento anteriormente descrito 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>1571</b>	<b>99,81%</b>
<i>Tramites Servicios o Cumplimiento de Normas</i>	1534	97,46%
<i>Uso de Suelo</i>	9	0,57%
<i>Reconocimiento a la Gestión</i>	8	0,51%
<i>Cierre por no Competencia</i>	5	0,32%
<i>Documentos, Planos, Archivo, Tramites o Servicios</i>	3	0,19%
<i>Petición No Precisa - Aclaración o Ampliación</i>	2	0,13%
<i>Bodegas de Reciclaje - Normatividad Urbanística</i>	2	0,13%
<i>Traslado a Entidades Distritales</i>	2	0,13%
<i>Normatividad Urbanística, Riesgo, Planes Parciales y/o Maestros, Ambiente y Ruralidad, Plusvalía, Patrimonio, Legalización, Espacio Publico</i>	1	0,06%
<i>Administración del Recurso Humano</i>	1	0,06%
<i>Veedurías Ciudadanas</i>	1	0,06%
<i>Estudios</i>	1	0,06%
<i>Actuaciones Jurídicas</i>	1	0,06%
<i>Mejora de Tramites o Servicios</i>	1	0,06%
<b>Diversidad Poblacional y Enfoque Diferencial</b>	<b>2</b>	<b>0,13%</b>
<i>Plan de Desarrollo</i>	2	0,13%
<b>Sectores LGBTI</b>	<b>1</b>	<b>0,06%</b>
<i>Comunidad LGBTI</i>	1	0,06%
<b>Total general</b>	<b>1574</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 abril 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 marzo de 2025, se encuentra la siguiente petición referente a veedurías ciudadanas.



**Tabla No. 5. Subtemas Veedurías ciudadanas**

Subtema	Veedurías Ciudadanas
---------	----------------------

Asunto	Cuenta de Número petición
<b>PETICIÓN BTE 1148872025 con respuesta 2-2025-14389</b>	<b>1</b>
Solicitud de participación activa y acceso a información sobre el comité ciudadano de Engativá para la actuación estratégica distrito aeroportuario Engativá.	1
<b>Total general</b>	<b>1</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 abril de 2025

## 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. 6**, corresponde a promedios según el número de peticiones que se atienden por cada dependencia, para el mes de marzo 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: 17,09 Días Promedio.*
- *Derecho de Petición de Interés General: 5.91 Días Promedio.*
- *Derecho de Petición de Interés Particular: 7,47 Días promedio*
- *Felicitación: 9 Días Promedio.*
- *Queja: 5,48 Días Promedio.*
- *Reclamo: 4.76 Días Promedio.*
- *Solicitud de Acceso a la Información: 5,52 Días Promedio.*
- *Solicitud de Copia: 3,85 Días Promedio.*
- *Sugerencia: 5,50 Días Promedio.*
- *El promedio de atención de los trámites en general fue de 7,63 días*



**Tabla No. 6.** 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>
2003 Oficina de Control Disciplinario Interno			9,00							9,00
2006 Oficina de Participación y Dialogo de Ciudad		15,00	10,33							11,50
2110 Dirección de Planeamiento Local			6,50							6,50
2111 Subdirección de Planeamiento Local del Centro Ampliado			13,21				9,00			12,93
2112 Subdirección de Planeamiento Local del Sur Oriente	30,40	12,00	23,08							25,12
2113 Subdirección de Planeamiento Local del Sur Occidente		14,00	13,17							13,21
2114 Subdirección de Planeamiento Local del Occidente	26,00		12,00							21,33
2115 Subdirección de Planeamiento Local del Noroccidente		8,50	9,00				3,00			8,00
2116 Subdirección de Planeamiento Local del Norte	24,33		13,17							15,09
2117 Subdirección de Planeamiento Rural Sostenible			13,88							13,88
2120 Dirección de Desarrollo del Suelo	16,00	25,00	11,40				4,00			14,11
2121 Subdirección de Renovación Urbana y Desarrollo	8,67	2,33	14,88				14,00			12,46
2122 Subdirección de Consolidación	27,00		11,63							13,33
2123 Subdirección de Mejoramiento Integral	23,00		14,00							14,30
2131 Subdirección de Planes Maestros	17,00	13,00	11,23			13,00		7,00		12,06
2132 Subdirección de Eco Urbanismo y Construcción Sostenible	10,00		6,00				6,00			6,62
2133 Subdirección de Economía Urbana Rural y Regional			4,40							4,40
2140 Dirección de Trámites Administrativos Urbanísticos		6,00	9,25							9,00
2200 Subsecretaría de Políticas Públicas y Planeación Social y Económica			3,00							3,00



<b>Dependencia</b>	<b>Consulta</b>	<b>Derecho de Petición de Interés General</b>	<b>Derecho de Petición de Interés Particular</b>	<b>Felicitación</b>	<b>Queja</b>	<b>Reclamo</b>	<b>Solicitud de Acceso a la Información</b>	<b>Solicitud de Copia</b>	<b>Sugerencia</b>	<b>Total general</b>
2230 Dirección de Formulación y Seguimiento de Políticas Públicas			10,00				9,00			9,67
2240 Dirección de Planeación del Desarrollo Económico			6,67				6,00			6,50
2250 Dirección de Diversidad Sexual Poblaciones y Géneros			6,25							6,25
2310 Dirección de Cartografía	28,00		9,35				6,50			10,28
2320 Dirección de Información y Estadísticas							9,00			9,00
2330 Dirección de Estratificación	5,00	10,00	7,17				8,00			7,60
2340 Dirección de Registros Sociales	6,00	5,44	5,48	9,00	4,80	4,67	4,13		5,50	5,41
2410 Dirección Distrital de Programación Seguimiento a la Inversión y Plan de Desarrollo			6,75							6,75
2420 Dirección de Programación Seguimiento a la Inversión y Planes de Desarrollo Locales			12,00							12,00
2430 Dirección de Inversiones Estratégicas	7,00		11,00							9,67
2500 Subsecretaría Jurídica			26,00				1,00			13,50
2510 Dirección de Análisis y Conceptos Jurídicos		29,50	19,00							22,50
2520 Dirección de Defensa Judicial			12,50							12,50
2610 Dirección de Planeación Institucional							9,25			9,25
2620 Dirección Administrativa		3,50	10,23	8,00			7,25	7,50		9,80
2640 Dirección de Contratación			6,50					2,00		5,00
2650 Dirección de Talento Humano			8,00							8,00
2660 Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones			3,00							3,00
26701 Entradas Servicio a la ciudadanía	1,00	1,16	1,09		1,00	1,00	1,00	1,00		1,08
26702 SIPA- Servicio a la ciudadanía			2,50							2,50
Salidas Servicio a la ciudadanía	13,50	7,50	7,69	9,25	6,86	8,00		5,00		7,82
<b>Total</b>	<b>17,09</b>	<b>5,91</b>	<b>7,47</b>	<b>9,00</b>	<b>5,48</b>	<b>4,76</b>	<b>5,52</b>	<b>3,85</b>	<b>5,50</b>	<b>7,63</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 abril de 2025



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

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

## 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 marzo de 2025 el 97.37% 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 marzo de 2025 son. Usme con 15 solicitudes que corresponde al 0.82% del total, en segundo lugar, se ubican las localidades de Suba y Ciudad Bolívar con el 0,22 % del mes es decir 4 radicaciones, en tercer lugar, se encuentran las localidades Usaquén, Engativá, San Cristóbal y Kennedy con 3 solicitudes cada una que corresponde al 0.16%.

En cuarto lugar, se encuentran las localidades de La Candelaria, Bosa, Rafael Uribe Uribe, Teusaquillo y Antonio Nariño con 2 solicitudes que corresponde al 0.11%, las demás localidades registran una radicación cada una que corresponde al 0.05% y su comportamiento se puede observar en la siguiente tabla:

**Tabla No. 7.** Participación por localidad de los requerimientos registrados durante el período

Localidad de los Hechos	Peticiones	Participación
No Diligencia	1776	97,37%
05 - Usme	15	0,82%
11 - Suba	4	0,22%
19 - Ciudad Bolívar	4	0,22%
01 - Usaquén	3	0,16%
04 - San Cristóbal	3	0,16%
08 - Kennedy	3	0,16%
10 - Engativá	3	0,16%
17 - La Candelaria	2	0,11%
07 - Bosa	2	0,11%
18 - Rafael Uribe Uribe	2	0,11%
13 - Teusaquillo	2	0,11%
15 - Antonio Nariño	2	0,11%
09 - Fontibón	1	0,05%
03 - Santa Fe	1	0,05%
16 - Puente Aranda	1	0,05%
<b>Total general</b>	<b>1824</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 abril de 2025



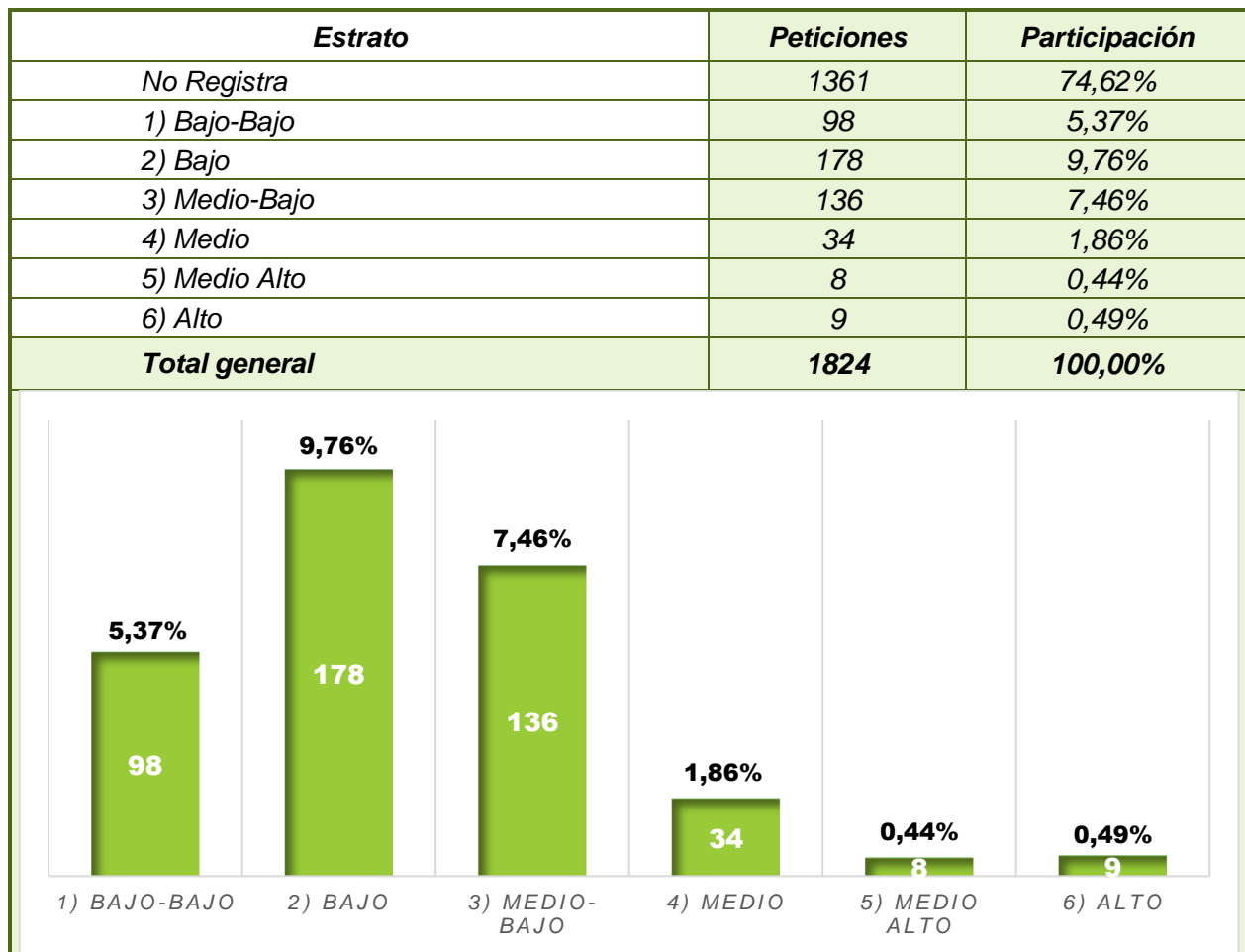


## 10. Participación por estrato

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.

Para el mes de marzo de 2025, se encuentra que 1361 ciudadanos no registraron la información correspondiente al estrato, es decir el **74.62%**, el estrato 1 participa con el **5.37%** del total del mes con 98 solicitudes, el estrato 2 registra 178 radicaciones que corresponde al **9.76%**, siendo el estrato que mayor número de peticiones registra en el presente mes, el estrato 3 participa con el **7.46%** es decir 136 radicaciones, el estrato 4 presenta 34 radicaciones que equivalen al **1.86%** del total, el estrato 5 presenta 8 radicaciones que equivalen al **0.44%** del total y finalmente el estrato 6 registra 9 solicitudes que equivale al **0.49%**, este comportamiento se puede detallar en la siguiente tabla:

**Gráfica No. 6 Participación por estrato**



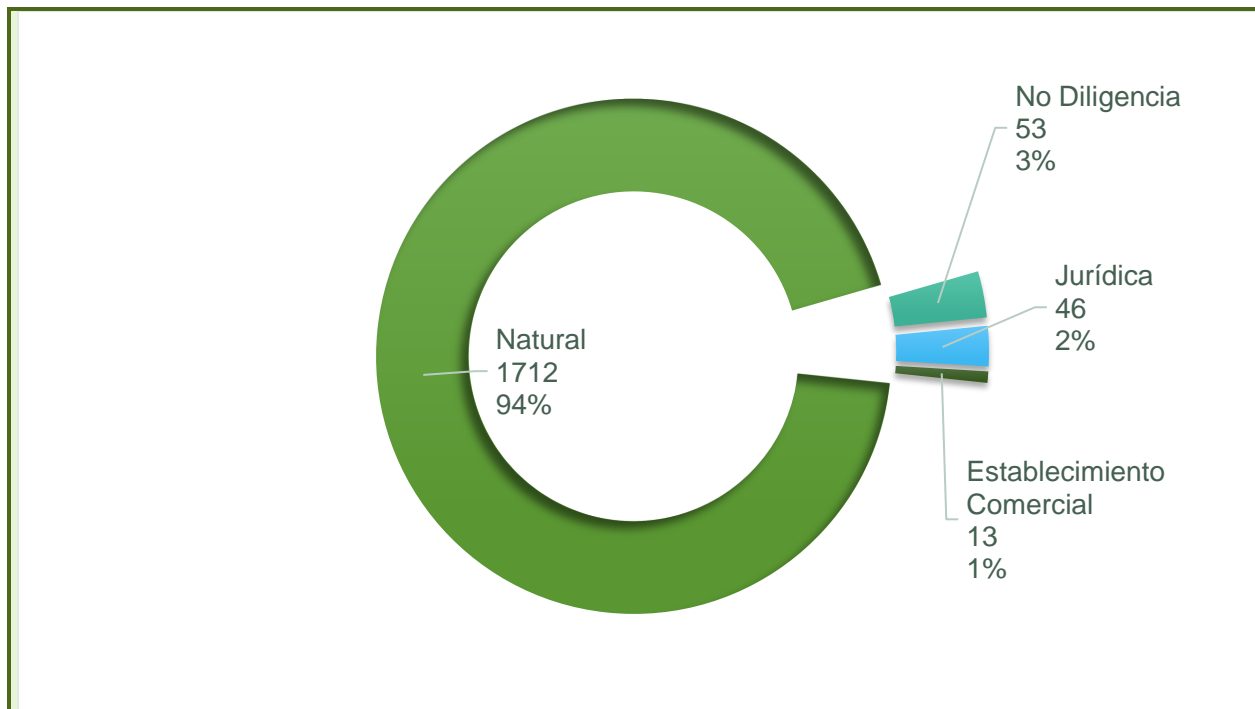
\* Datos obtenidos del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, [avisoinformativo\\_sdqs@alcaldiabogota.gov.co](mailto:avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co), 01 de abril de 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 marzo 2025, el **93.86%** corresponde a personas naturales, es decir 1.712 radicaciones, en 53 solicitudes los ciudadanos no registraron en el diligenciamiento de su solicitud, la información referente al tipo de peticionario es decir el **2.91%**, 46 radicaciones corresponden a personas jurídicas es decir el **2.52%** de las solicitudes del mes y finalmente se registran 13 solicitudes como establecimiento comercial que corresponde al **0.71%** del mes.

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



Tipo de Persona	Peticiones	Participación
Natural	1712	93,86%
No Diligencia	53	2,91%
Jurídica	46	2,52%
Establecimiento Comercial	13	0,71%
<b>Total general</b>	<b>1824</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 abril de 2025

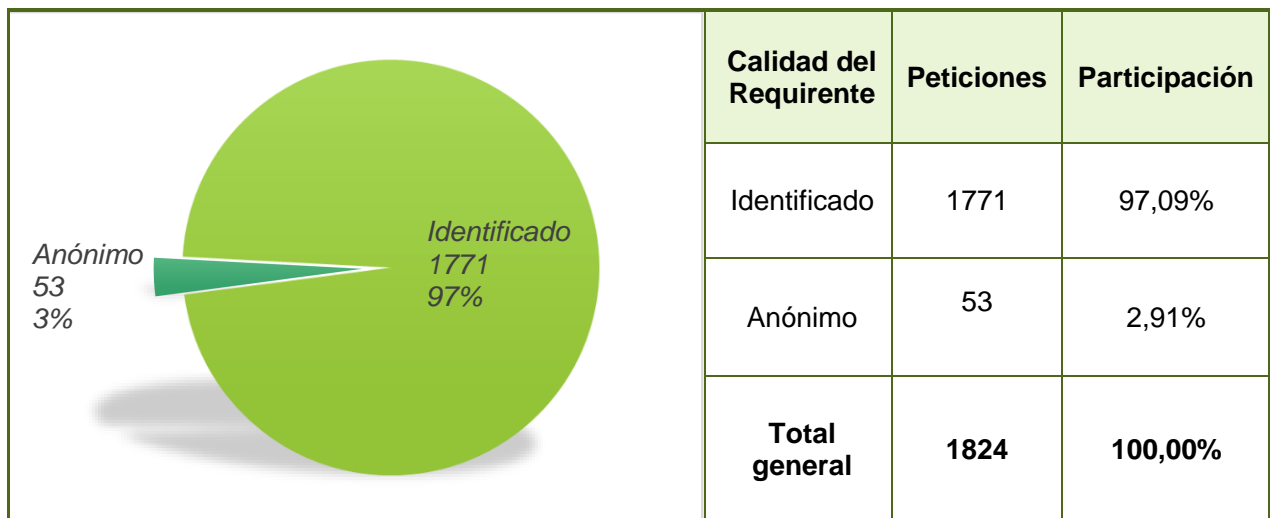


## 12. Calidad del requirente

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 1.824 solicitudes recibidas en el mes de marzo de 2025, en 1.771 solicitudes se puede identificar la calidad del requirente es decir en el 97.09% del total y en el 2.91% 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 abril de 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 febrero de 2025 y Tipo de ingreso: Recibida y Transacción entidad: 1.

Se observa que solo las dependencias Entradas Servicio a la Ciudadanía y la *Oficina de Control Disciplinario Interno* recibieron traslados en el mes de marzo de 2025, tal como se discrimina en la siguiente tabla:



**Tabla No. 8. Recibidas por traslado**

<b>Dependencia</b>	<b>Peticiones</b>	<b>Participación</b>
26701 Entradas Servicio a la Ciudadanía	436	99.09%
2003 Oficina de Control Disciplinario Interno	4	0,91%
<b>Total general</b>	<b>440</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 abril 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 Salidas Servicio a la ciudadanía es la dependencia que más radicados pendientes tiene en el periodo con 295 peticiones que equivalen al **45.31%**, la dependencia Dirección de Registros Sociales participa con el **10.60%** es decir 69 solicitudes pendientes, la Subdirección de Planeamiento Local del Sur Oriente registra 50 solicitudes pendientes que equivalen al **7.68%** del total, la Dirección Administrativa tiene en el periodo con 40 peticiones que equivalen al **6.14%**, las demás dependencias participan con menos del 5% del total del mes y su comportamiento se puede detallar en la siguiente tabla:

**Tabla No. 9. Seguimiento a Pendientes**

<b>Dependencia</b>	<b>Peticiones</b>	<b>Participación</b>
Salidas Servicio a la ciudadanía	295	45,31%
2340 Dirección de Registros Sociales	69	10,60%
2112 Subdirección de Planeamiento Local del Sur Oriente	50	7,68%
2620 Dirección Administrativa	40	6,14%
26701 Entradas Servicio a la ciudadanía	18	2,76%
2123 Subdirección de Mejoramiento Integral	18	2,76%
2131 Subdirección de Planes Maestros	18	2,76%
2114 Subdirección de Planeamiento Local del Occidente	17	2,61%
2310 Dirección de Cartografía	14	2,15%
2117 Subdirección de Planeamiento Rural Sostenible	14	2,15%
2113 Subdirección de Planeamiento Local del Sur Occidente	13	2,00%
2122 Subdirección de Consolidación	11	1,69%
2116 Subdirección de Planeamiento Local del Norte	10	1,54%



<b>Dependencia</b>	<b>Peticiones</b>	<b>Participación</b>
2132 Subdirección de Eco Urbanismo y Construcción Sostenible	10	1,54%
2111 Subdirección de Planeamiento Local del Centro Ampliado	8	1,23%
2121 Subdirección de Renovación Urbana y Desarrollo	8	1,23%
2650 Dirección de Talento Humano	6	0,92%
2115 Subdirección de Planeamiento Local del Noroccidente	6	0,92%
2120 Dirección de Desarrollo del Suelo	3	0,46%
2100 Subsecretaría de Planeación Territorial	3	0,46%
2140 Dirección de Trámites Administrativos Urbanísticos	3	0,46%
2003 Oficina de Control Disciplinario Interno	2	0,31%
2510 Dirección de Análisis y Conceptos Jurídicos	2	0,31%
2250 Dirección de Diversidad Sexual Poblaciones y Géneros	2	0,31%
2320 Dirección de Información y Estadísticas	2	0,31%
2133 Subdirección de Economía Urbana Rural y Regional	2	0,31%
2420 Dirección de Programación Seguimiento a la Inversión y Planes de Desarrollo Locales	2	0,31%
2630 Dirección Financiera	1	0,15%
2130 Dirección de Estructuras y Sistemas Territoriales	1	0,15%
2110 Dirección de Planeamiento Local	1	0,15%
2500 Subsecretaría Jurídica	1	0,15%
2230 Dirección de Formulación y Seguimiento de Políticas Públicas	1	0,15%
<b>Total general</b>	<b>651</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 abril de 2025

## 15. Oportunidad

Respecto a la oportunidad de las radicaciones, encontramos que el **99.73%** de los radicados se encuentran en Gestión oportuna (Dentro de Términos Legales) es decir las 1.819 solicitudes de las 1.824 del mes de marzo de 2025, es de precisar que las restantes peticiones, es decir 5, ampliaron sus términos de acuerdo a lo establecido en el parágrafo del artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, sin que tengamos vencimientos legales en el mes de marzo, se reitera.

Si se toman los datos de la columna Tipo de reporte por entidad encontramos que **70.67%** de las radicaciones se encuentran gestionadas y el **29.33%** se encuentran pendientes en oportunidad, este comportamiento se detalla en la siguiente tabla:



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

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

**Tabla No. 10.** Oportunidad de los requerimientos registrados durante el período

Tipo de Petición	Gestionado		Pendiente		Total	
	Cant.	Particip.	Cant.	Particip.	Cant.	Particip.
Consulta	24	43,64%	31	1,70%	55	3,02%
Felicitación	1	100,00%		0,00%	1	0,05%
Derecho de petición de interés general	26	86,67%	4	0,22%	30	1,64%
Derecho de petición de interés particular	1173	70,83%	483	26,48%	1656	90,79%
Queja	18	81,82%	4	0,22%	22	1,21%
Reclamo	14	87,50%	2	0,11%	16	0,88%
Solicitud de acceso a la información	23	82,14%	5	0,27%	28	1,54%
Solicitud de copia	10	62,50%	6	0,33%	16	0,88%
<b>Total general</b>	<b>1289</b>	<b>70,67%</b>	<b>535</b>	<b>29,33%</b>	<b>1824</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 abril de 2025

Analizando la oportunidad en el Sistema de Información de Procesos Automáticos SIPA, para el mes de marzo de 2025, el 68.05% del total de radicaciones se encuentran en términos, es decir 4.192 solicitudes, el 31.72% 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 0.23% de los radicados del mes registran oportunidad fuera de términos es decir 14 solicitudes. (Datos obtenidos del sistema SIPA del Reporte Seguimiento Peticiones Generales con fecha de generación 07 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 memorandos, 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 1.73%, 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 marzo la Dirección Distrital de Calidad de Servicio –DDCS- de la Alcaldía Mayor de Bogotá, aprobó el cierre del Plan de Mejora construido por sugerencia de esta dependencia, 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.”*, en razón a haber tenido un resultado positivo en la gestión de las peticiones a través de dicho sistema.
- Para el mes de febrero del año en curso, según el informe allegado por la Dirección Distrital de Calidad de Servicio –DDCS, se indica un cumplimiento al índice de calidad equivalente al 100%.
- Por último, se creó el espacio interactivo denominado “Consultorio BTE”, el cual se realiza los días martes en la mañana de forma virtual, con la finalidad de socializar los avances de la estrategia, recalcar su nuevo funcionamiento y dilucidar las dudas por parte de todas las personas que gestionen respuestas a peticiones ciudadanas.

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

