



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: Septiembre 2024

Octubre 2024

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	12
9. Participación por localidad de los requerimientos registrados durante el período	14
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 – septiembre 2024**, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, avisoinformativo_sdgs@alcaldiabogota.gov.co con fecha de generación de reporte el 01 de octubre de 2024.

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

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

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

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

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

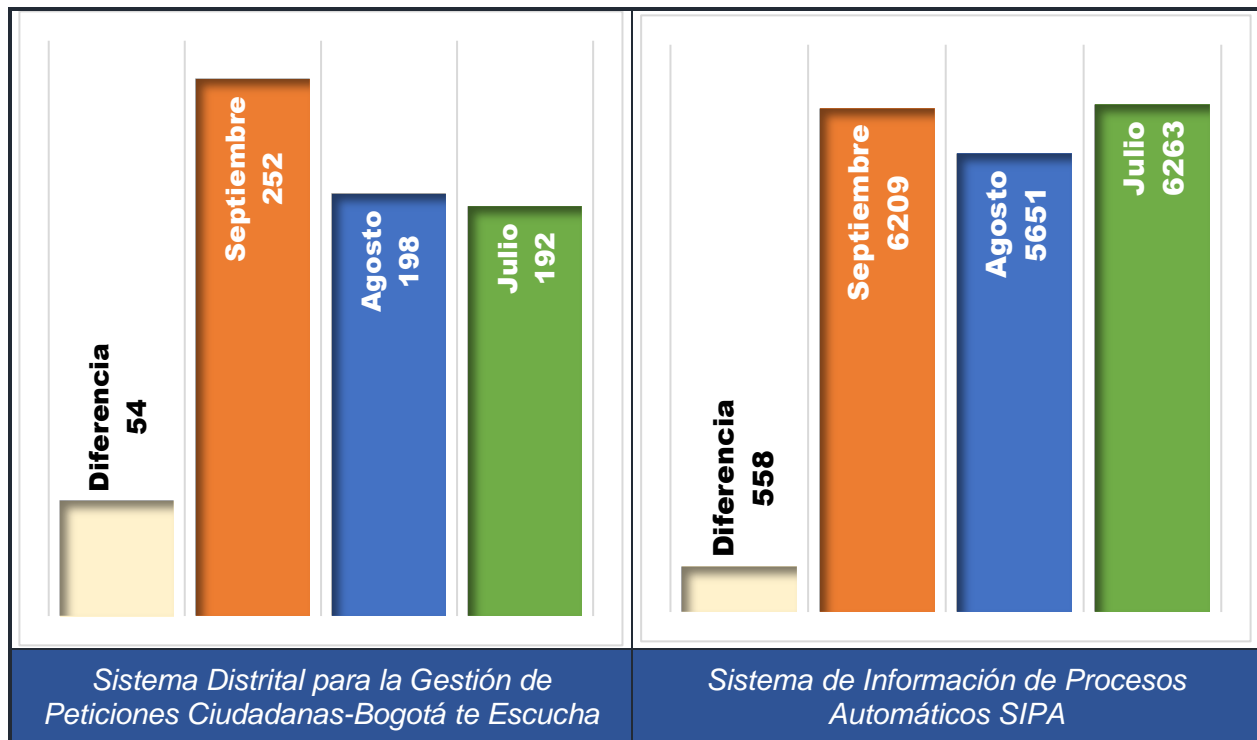
1. Acumulado de peticiones registradas

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

Respecto a los datos del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas-Bogotá te Escucha, registrados en el reporte procesado por la Secretaría General correspondiente al mes de septiembre al cual se le aplican los filtros Tipo de ingreso: Registrada y Periodo Actual, se encuentran 252 radicaciones, lo cual representa un crecimiento del 27.27%, es decir 54 radicaciones más que las 198 registradas en el mes de agosto de 2024.

Para el mes de septiembre de 2024, en el Sistema de Información de Procesos Automáticos SIPA, sistema propio de radiación y correspondencia, se registraron 6.209 radicaciones, incluidas las radicaciones que ingresaron por Bogotá te Escucha, lo que representa un crecimiento del 9.87% respecto a las 5.651 radicaciones registradas en el mes de agosto del presente año.

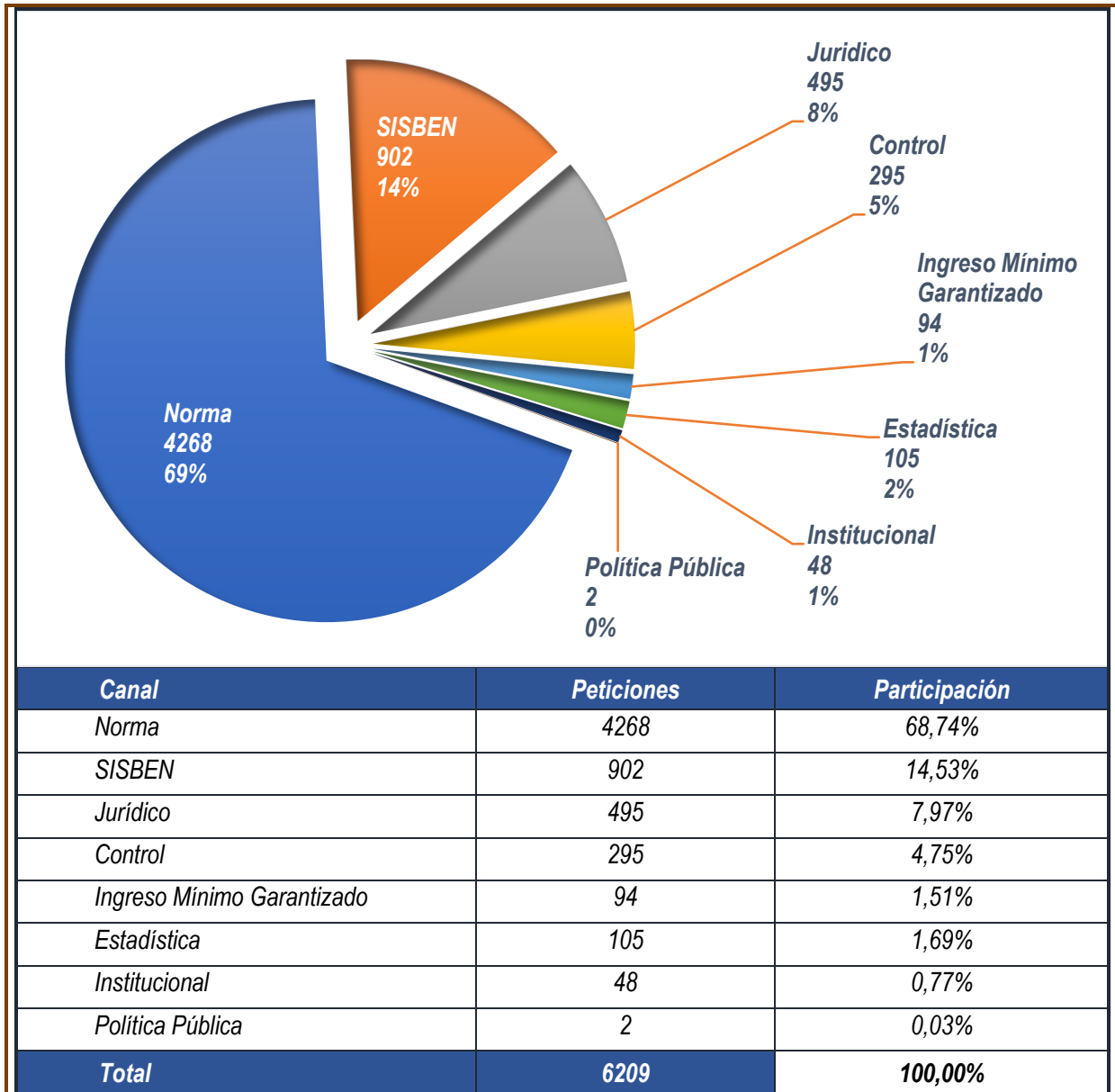
Gráfica No. 1. Total de peticiones registradas en Bogotá te escucha y en sistemas propios



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

Los temas más relevantes para el mes de septiembre de 2024 en el Sistema de Información de Procesos Automáticos SIPA, por cantidad de radicaciones se ubica en primer lugar el de Norma, (Solicitudes de conceptos de uso de suelo, edificabilidad y certificaciones para subsidio de vivienda o riesgo, entre otras) con 4.268 radicaciones, seguido del tema SISBEN con 902 solicitudes, en tercer lugar se ubica el tema Jurídico (Gestión jurídica de la entidad, defensa, análisis de conceptos y revisión normativa) con 495 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

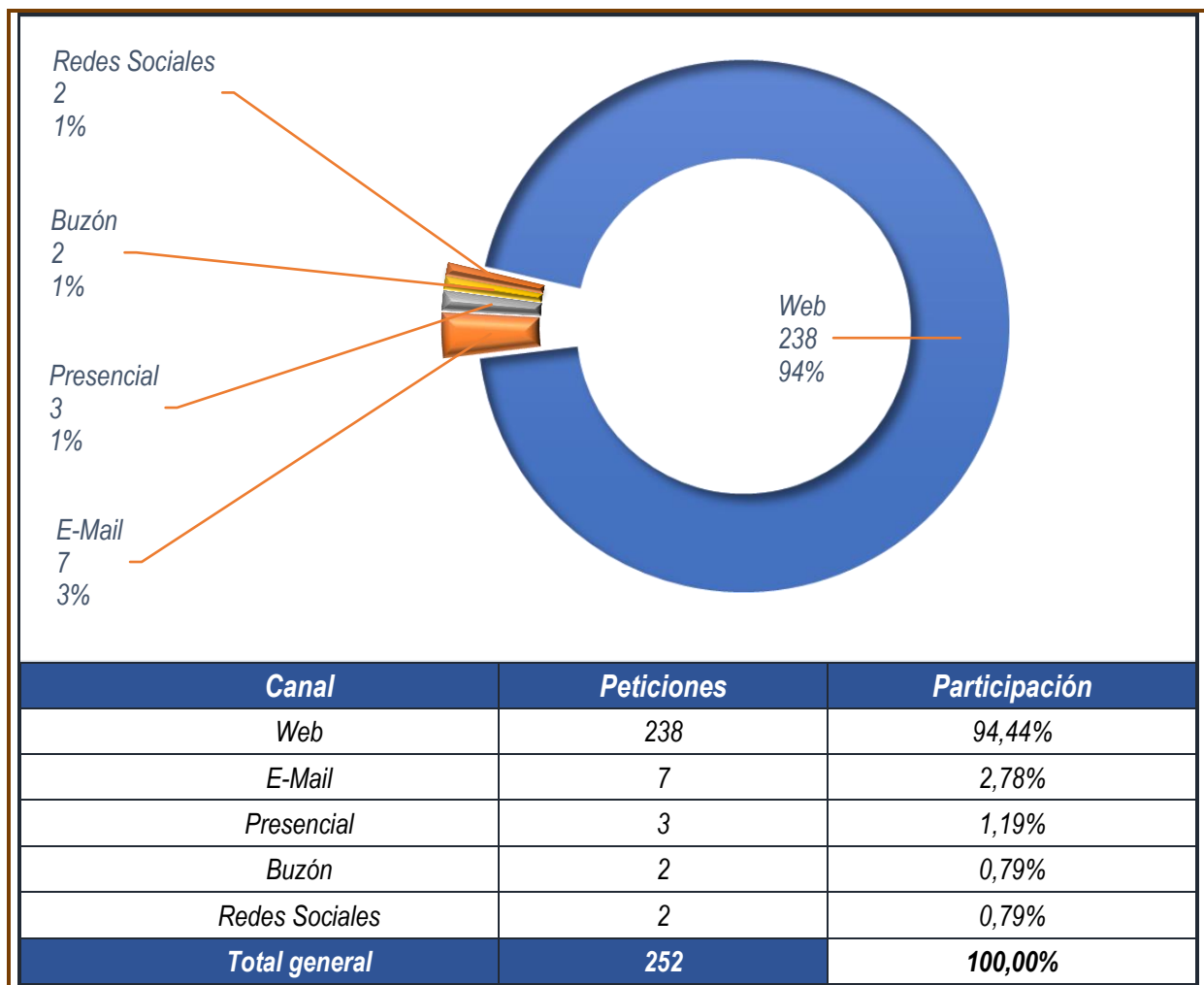


* Datos obtenidos del reporte SIPA -Sistema de Información de Procesos Automáticos "Seguimiento Peticiones Generales" con fecha de generación 01 de octubre de 2024 – Clasificación y Procesamiento Dirección de Servicio a la Ciudadanía.

2. Canales de Interacción

La Secretaría Distrital de Planeación ha dispuesto diversos canales de comunicación que permiten a la ciudadanía presentar sus peticiones, para el mes de septiembre de 2024 de las 252 solicitudes registradas en la plataforma BTE, 238 radicaciones ingresaron por el canal Web que representan el 94.44% del total del mes, mientras que por el canal E-mail se recibieron 7 radicaciones que representaron el 2.78%, por el canal presencial, se recibieron 3 radicaciones que representan el 1.19%, por los canales Buzón y Redes Sociales se recibieron 2 radicaciones cada uno que representan el 0.79%, no se registran ingresos de peticiones por los demás canales, el comportamiento anteriormente descrito se puede detallar en la siguiente gráfica:

Gráfica No. 3. Canales de Interacción – septiembre 2024

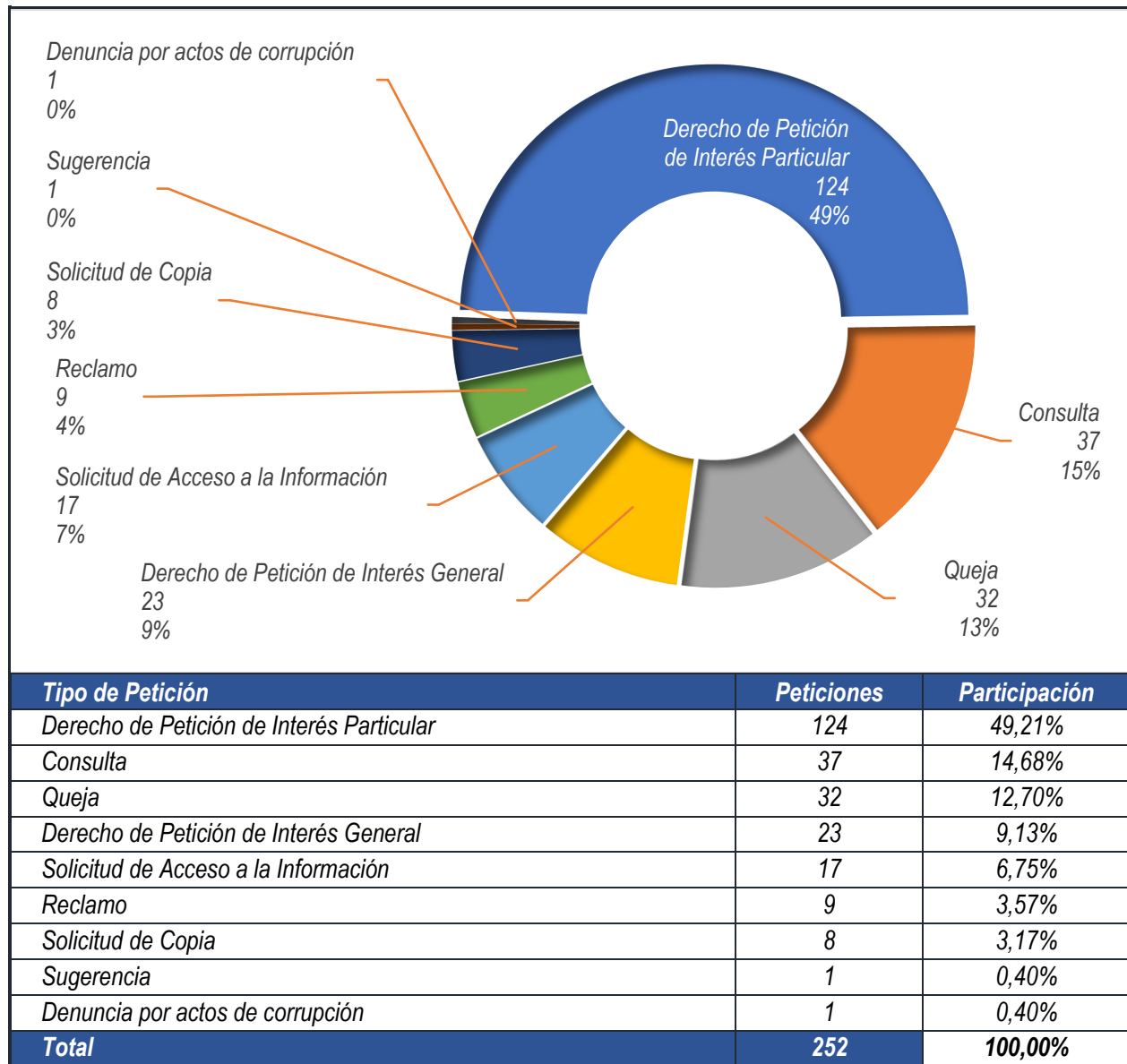


* Datos obtenidos del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co, 01 de octubre de 2024

3. Tipología

En esta sección, se discrimina el total de peticiones registradas a través de BTE por la Secretaría Distrital de Planeación de acuerdo con la tipología, indicando así una primera caracterización del tipo de petición, no se presenta lo recibido por traslado de otras entidades, la gestión realizada con estas peticiones se reflejará en la sección traslados o respuestas.

Gráfica No. 4. Tipología de las radicaciones



* 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 octubre de 2024

En la **Gráfica No. 4** se puede observar el detalle de las tipologías de las radicaciones para el mes de septiembre, la tipología derechos de petición de interés particular representa el 49.21% del total es decir 124 radicaciones, manteniéndose la tendencia de los meses anteriores, la tipología Consulta registra 37 solicitudes que corresponden al 14.68%, por la tipología Queja ingresaron 32 radicaciones es decir el 12.7%, los derechos de petición de interés general corresponden al 9.13% del total es decir 23 solicitudes, la tipología Solicitud de Acceso a la Información represento el 6.75% que corresponde a 17 solicitudes, las demás tipologías participan con menos del 5% del total.

4. Total trasladadas por no competencia

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

Tabla No. 2. Número de Peticiones Trasladas Únicas

Entidad que Recibe	Peticiones	Participación
<i>Entidad Nacional</i>	53	25,24%
<i>Secretaria de Gobierno</i>	50	23,81%
<i>Secretaria de Integración Social</i>	21	10,00%
<i>UAESP</i>	19	9,05%
<i>IDPAC</i>	9	4,29%
<i>Secretaria General</i>	6	2,86%
<i>Catastro</i>	6	2,86%
<i>IDIPRON</i>	5	2,38%
<i>Secretaria de Salud</i>	5	2,38%
<i>Secretaria de Ambiente</i>	5	2,38%
<i>Defensoría del Espacio Publico</i>	4	1,90%
<i>IDPYBA</i>	3	1,43%
<i>Secretaria del Hábitat</i>	3	1,43%
<i>Capital Salud EPS</i>	3	1,43%
<i>Secretaria de Hacienda</i>	3	1,43%
<i>Transmilenio</i>	2	0,95%
<i>Secretaria Jurídica</i>	1	0,48%
<i>IPES</i>	1	0,48%
<i>Secretaria de Educación</i>	1	0,48%
<i>IDPC</i>	1	0,48%
<i>IDRD</i>	1	0,48%
<i>UMV - Unidad de Mantenimiento Vial</i>	1	0,48%
<i>Codensa</i>	1	0,48%
<i>Secretaria Movilidad</i>	1	0,48%
<i>IDU</i>	1	0,48%
<i>Secretaria de Seguridad</i>	1	0,48%

Entidad que Recibe	Peticiones	Participación
Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos Bogotá	1	0,48%
IDIGER	1	0,48%
CVP - Caja de La Vivienda Popular	1	0,48%
Total	210	100,00%

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

Para el mes de septiembre, los traslados a una *entidad nacional* se ubican en primer lugar con 53 radicaciones que representan el 25.24% del mes, en el segundo lugar con 50 registros, que representa el 23.81% del total se ubica la *Secretaría de Gobierno*, en tercer lugar, se ubica *Secretaría de Integración Social* con 21 solicitudes trasladadas que equivalen al 10%, en cuarto lugar, se ubican los traslados a la *UAESP* con 19 solicitudes que equivalen al 9.05%, las demás entidades participan con menos del 5% del total y su comportamiento se puede detallar en la **Tabla No. 2**.

5. Peticiones cerradas con respuesta definitiva en el periodo

En esta sección, se presenta el total de respuestas definitivas emitidas por la Secretaría Distrital de Planeación, a través de la plataforma BTE, discriminado por dependencia y por el periodo de ingreso de dichas peticiones (anterior y actual), se utiliza exclusivamente el momento de respuesta en esta sección, pues, es el cierre donde efectivamente se emite respuesta de fondo a la ciudadanía.

Se debe tener en cuenta para el análisis de los datos de esta sección, NO se incluyen otros tipos de cierres como cierres automáticos, cierres por no competencia, asignaciones, entre otros, las cifras NO coincidirán con el momento de registro, puesto que en esta sección SÍ se incluyen peticiones recibidas por traslado, así como respuestas a peticiones de periodos anteriores, las respuestas definitivas pueden encontrarse duplicadas en una misma dependencia, la clasificación se realiza según el periodo de ingreso y por dependencia, de las peticiones que fueron respondidas en Bogotá te Escucha.

Analizando el comportamiento de las peticiones cerradas con respuesta definitiva en el mes de septiembre de 2024, se observa que la dependencia *Dirección de Registros Sociales* participa con el 54.84% del total del mes con 255 solicitudes, de las cuales 154 corresponden al periodo actual y 101 para el periodo anterior.

La dependencia *Salidas Servicio a la Ciudadanía* cuenta con 50 peticiones cerradas con respuesta definitiva que equivalen al 10.75%, de las cuales 30 pertenecen al periodo actual y 20 al periodo anterior, en tercer lugar se ubica la *Subdirección de Ecourbanismo y Construcción Sostenible* con 22 peticiones cerradas que equivalen al 4.73%, de las cuales 15 pertenecen al periodo actual y 7 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	154	101	255	54,84%
Salidas Servicio a la Ciudadanía	30	20	50	10,75%
2132 Subdirección de Eco Urbanismo y Construcción Sostenible	15	7	22	4,73%
2620 Dirección Administrativa	9	6	15	3,23%
2330 Dirección de Estratificación	8	4	12	2,58%
2117 Subdirección de Planeamiento Rural Sostenible	3	8	11	2,37%
2131 Subdirección de Planes Maestros	5	5	10	2,15%
2121 Subdirección de Renovación Urbana y Desarrollo	2	4	6	1,29%
2114 Subdirección de Planeamiento Local del Occidente	1	5	6	1,29%
2006 Oficina de Participación y Dialogo de Ciudad	1	5	6	1,29%
2310 Dirección de Cartografía	2	4	6	1,29%
2122 Subdirección de Consolidación	0	5	5	1,08%
2123 Subdirección de Mejoramiento Integral	3	2	5	1,08%
2116 Subdirección de Planeamiento Local del Norte	1	4	5	1,08%
2650 Dirección de Talento Humano	3	2	5	1,08%
2112 Subdirección de Planeamiento Local del Sur Oriente	0	4	4	0,86%
2430 Dirección de Inversiones Estratégicas	3	1	4	0,86%
26701 Entradas Servicio a la Ciudadanía	4	0	4	0,86%
2111 Subdirección de Planeamiento Local del Centro Ampliado	2	2	4	0,86%
2420 Dirección de Programación Seguimiento a la Inversión y Planes de Desarrollo Locales	0	3	3	0,65%
2520 Dirección de Defensa Judicial	0	3	3	0,65%
2113 Subdirección de Planeamiento Local del Sur Occidente	0	3	3	0,65%
2133 Subdirección de Economía Urbana Rural y Regional	2	1	3	0,65%
2230 Dirección de Formulación y Seguimiento de Políticas Publicas	3	0	3	0,65%
2140 Dirección de Trámites Administrativos Urbanísticos	2	0	2	0,43%
2120 Dirección de Desarrollo del Suelo	1	1	2	0,43%
2410 Dirección Distrital de Programación Seguimiento a la Inversión y Plan de Desarrollo	1	1	2	0,43%
2510 Dirección de Análisis y Conceptos Jurídicos	1	1	2	0,43%
2250 Dirección de Diversidad Sexual Poblaciones y Géneros	0	2	2	0,43%
2240 Dirección de Planeación del Desarrollo Económico	1	0	1	0,22%
2110 Dirección de Planeamiento Local	1	0	1	0,22%
2500 Subsecretaria Jurídica	0	1	1	0,22%
2640 Dirección de Contratación	1	0	1	0,22%
2610 Dirección de Planeación Institucional	0	1	1	0,22%
Total General	259	206	465	100,00%

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

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111

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



527 de 1999



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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

6. Subtemas más reiterados

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

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

Analizando el detalle de las peticiones Solucionadas - Por respuesta definitiva del mes de septiembre de 2024, se observa que el 98.71% 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 429 radicaciones que corresponde al 92.26%, en segundo lugar se ubica el subtema *Bodegas de Reciclaje - Normatividad Urbanística* con 13 radicaciones, que corresponden al 2.8%, los demás subtemas de la categoría participan con menos del 2% del total.

Por el tema Asistencia social con su subtema SISBEN Tramites y/o Servicios se registran 6 solicitudes que equivalen al 1.29% del mes, el comportamiento anteriormente descrito se puede detallar en la siguiente tabla:

Tabla No. 4. Subtemas más reiterados

Tema / Subtema	Peticiones	Participación
Urbanismo - Vivienda	459	98,71%
<i>Tramites Servicios o Cumplimiento de Normas</i>	429	92,26%
<i>Bodegas de Reciclaje - Normatividad Urbanística</i>	13	2,80%
<i>Uso de Suelo</i>	6	1,29%
<i>Normatividad Urbanística Riesgo Planes Parciales y/o Maestros Ambiente y Ruralidad Plusvalía Patrimonio Legalización Espacio Publico</i>	5	1,08%
<i>Documentos, planos, archivo, tramites o servicios</i>	2	0,43%
<i>Estudios</i>	1	0,22%
<i>Indebida inversión o gasto de recursos de distrito</i>	1	0,22%
<i>Petición No Precisa - Aclaración o Ampliación</i>	1	0,22%
<i>POT – Reglamentación, ejecución y evaluación del plan de ordenamiento territorial.</i>	1	0,22%
Asistencia Social	6	1,29%
<i>SISBEN - Tramites y/o Servicios</i>	6	1,29%
Total	465	100,00%

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

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111

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



527 de 1999

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

7. Subtemas Veedurías ciudadanas

Las veedurías ciudadanas tienen como objeto vigilar la gestión pública según lo establecido en el artículo 270 de la Constitución Política de Colombia, en el artículo 100 de la Ley 134 de 1994, y 1 y 4 de la Ley 850 de 2003, en los cuales se señala expresamente: “Las veedurías ciudadanas deben vigilar los recursos públicos; esto es, prestar especial atención a la forma como estos se asignan, se presupuestan, se aprueban y se distribuyen de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica del Presupuesto, el sistema general de participaciones y en otras disposiciones legales específicas sobre uso de bienes y recursos, así como en lo previsto en los planes aprobados”. Consolidada la información sobre peticiones ciudadanas interpuestas ante la Secretaría Distrital de Planeación en el mes de septiembre de 2024, no se encuentran peticiones referentes a veedurías ciudadanas.

8. Tiempo promedio de respuesta definitiva por tipología y dependencia

En esta sección se presenta el tiempo promedio de respuestas definitivas de la Secretaría Distrital de Planeación, a través de la plataforma BTE, discriminado por la dependencia que emitió la respuesta.

La información presentada en los totales de la **Tabla No. 5**, corresponde a promedios según el número de peticiones que se atienden por cada dependencia, para el mes de septiembre de 2024 la atención de las peticiones registró el siguiente promedio de días:

- *Derecho de Petición de Interés Particular: 14.05 Días Promedio.*
- *Consulta: 8.65 Días Promedio.*
- *Queja: 8.01 Días Promedio.*
- *Derecho de Petición de Interés General: 5.5 Días Promedio.*
- *Reclamo: 7.19 Días Promedio.*
- *Solicitud de Acceso a la Información: 7.55 Días Promedio.*
- *Solicitud de Copia: 8 Días Promedio.*
- *Felicitación: 6 Días Promedio.*
- *Sugerencia: 8.5 Días Promedio.*
- *Total General: El promedio de atención de los trámites en general fue de 8.43 días.*

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

Dependencia	Derecho de petición de interés particular	Consulta	Queja	Derecho de petición de interés general	Reclamo	Solicitud de acceso a la información	Solicitud de copia	Felicitación	Sugerencia	Total General
2006 Oficina de Participación y Dialogo de Ciudad			12,25				9,00		13,00	11,83
2110 Dirección de Planeamiento Local			9,00							9,00

Dependencia	<i>Derecho de petición de interés particular</i>	<i>Consulta</i>	<i>Queja</i>	<i>Derecho de petición de interés general</i>	<i>Reclamo</i>	<i>Solicitud de acceso a la información</i>	<i>Solicitud de copia</i>	<i>Felicitación</i>	<i>Sugerencia</i>	Total General
2111 Subdirección de Planeamiento Local del Centro Ampliado	13,50		6,00				8,00			10,25
2112 Subdirección de Planeamiento Local del Sur Oriente		11,00	18,67							16,75
2113 Subdirección de Planeamiento Local del Sur Occidente			13,67							13,67
2114 Subdirección de Planeamiento Local del Occidente	15,00	14,00	15,00				6,00			13,33
2116 Subdirección de Planeamiento Local del Norte	25,00	15,00	14,50				8,00			15,40
2117 Subdirección de Planeamiento Rural Sostenible	14,50	14,00	19,75							18,27
2120 Dirección de Desarrollo del Suelo	23,00		14,00							18,50
2121 Subdirección de Renovación Urbana y Desarrollo	13,67	9,00	16,00							12,50
2122 Subdirección de Consolidación	18,67		10,00							15,20
2123 Subdirección de Mejoramiento Integral	15,50		4,50		15,00					11,00
2131 Subdirección de Planes Maestros		14,00	11,50				4,00			11,00
2132 Subdirección de Eco Urbanismo y Construcción Sostenible	10,50	9,00	6,05							6,59
2133 Subdirección de Economía Urbana Rural y Regional	5,00		6,00					6,00		5,67
2140 Dirección de Trámites Administrativos Urbanísticos			5,00			4,00				4,50
2230 Dirección de Formulación y Seguimiento de Políticas Públicas		7,00	13,00				15,00			11,67
2240 Dirección de Planeación del Desarrollo Económico			14,00							14,00
2250 Dirección de Diversidad Sexual Poblaciones y Géneros			12,50							12,50
2310 Dirección de Cartografía			12,00				8,00			11,33
2330 Dirección de Estratificación	15,00	7,00	7,83			11,00		6,33		8,25
2340 Dirección de Registros	8,23	5,71	6,49		7,81	7,83	4,50		4,00	6,82

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111

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



527 de 1999

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Dependencia	Derecho de petición de interés particular	Consulta	Queja	Derecho de petición de interés general	Reclamo	Solicitud de acceso a la información	Solicitud de copia	Felicitación	Sugerencia	Total General
Sociales										
2410 Dirección Distrital de Programación Seguimiento a la Inversión y Plan de Desarrollo	3,00		8,00							5,50
2420 Dirección de Programación Seguimiento a la Inversión y Planes de Desarrollo Locales		12,33								12,33
2430 Dirección de Inversiones Estratégicas			14,00				9,00			12,75
2500 Subsecretaría Jurídica		15,00								15,00
2510 Dirección de Análisis y Conceptos Jurídicos			7,50							7,50
2520 Dirección de Defensa Judicial	17,00		13,00				18,00			16,00
2610 Dirección de Planeación Institucional		14,00								14,00
2620 Dirección Administrativa	8,00	9,00	9,57				5,00	6,50		8,00
2640 Dirección de Contratación			4,00							4,00
2650 Dirección de Talento Humano	21,00		8,00				3,00			9,60
26701 Entradas Servicio a la Ciudadanía			1,00				1,00			1,00
Salidas Servicio a la Ciudadanía	24,17		9,43	5,50	5,53	2,50	11,20	4,50		9,26
Total general	14,05	8,65	8,01	5,50	7,19	7,55	8,00	6,00	8,50	8,43

* 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@alcaldíabogota.gov.co, 01 de octubre de 2024

9. Participación por localidad de los requerimientos registrados durante el período

En esta sección, se discrimina el total de peticiones registradas por la Secretaría Distrital de Planeación, a través de la plataforma BTE, según la localidad donde se originaron los hechos de la petición, para el mes de septiembre de 2024, el 79.37% 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 septiembre de 2024 son Suba con 13 solicitudes que corresponde al 5.16% del total, en segundo lugar se ubica la localidad de Engativá con el 2.38 % del mes es decir 6 radicaciones, en tercer lugar se encuentran las localidades de Teusaquillo y Kennedy con 4 solicitudes cada una que corresponden al 1.59%, en cuarto lugar se encuentran las localidades de Usaquén, Usme y Barrios Unidos con 3 solicitudes cada una que corresponden al 1.19%, en quinto lugar se ubican las localidades de Bosa, Fontibón, Ciudad Bolívar, San Cristóbal y Antonio Nariño con 2 solicitudes cada una que corresponde a una participación del 0.79%, las demás localidades registran una radicación cada una que corresponde al 0.4% 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	200	79,37%
11 - Suba	13	5,16%
10 - Engativá	6	2,38%
13 - Teusaquillo	4	1,59%
08 - Kennedy	4	1,59%
01 - Usaquén	3	1,19%
05 - Usme	3	1,19%
12 - Barrios Unidos	3	1,19%
07 - Bosa	2	0,79%
09 - Fontibón	2	0,79%
19 - Ciudad Bolívar	2	0,79%
04 - San Cristóbal	2	0,79%
15 - Antonio Nariño	2	0,79%
02 - Chapinero	1	0,40%
03 - Santa Fe	1	0,40%
20 - Sumapaz	1	0,40%
17 - La Candelaria	1	0,40%
18 - Rafael Uribe Uribe	1	0,40%
16 - Puente Aranda	1	0,40%
Total general	252	100,00%

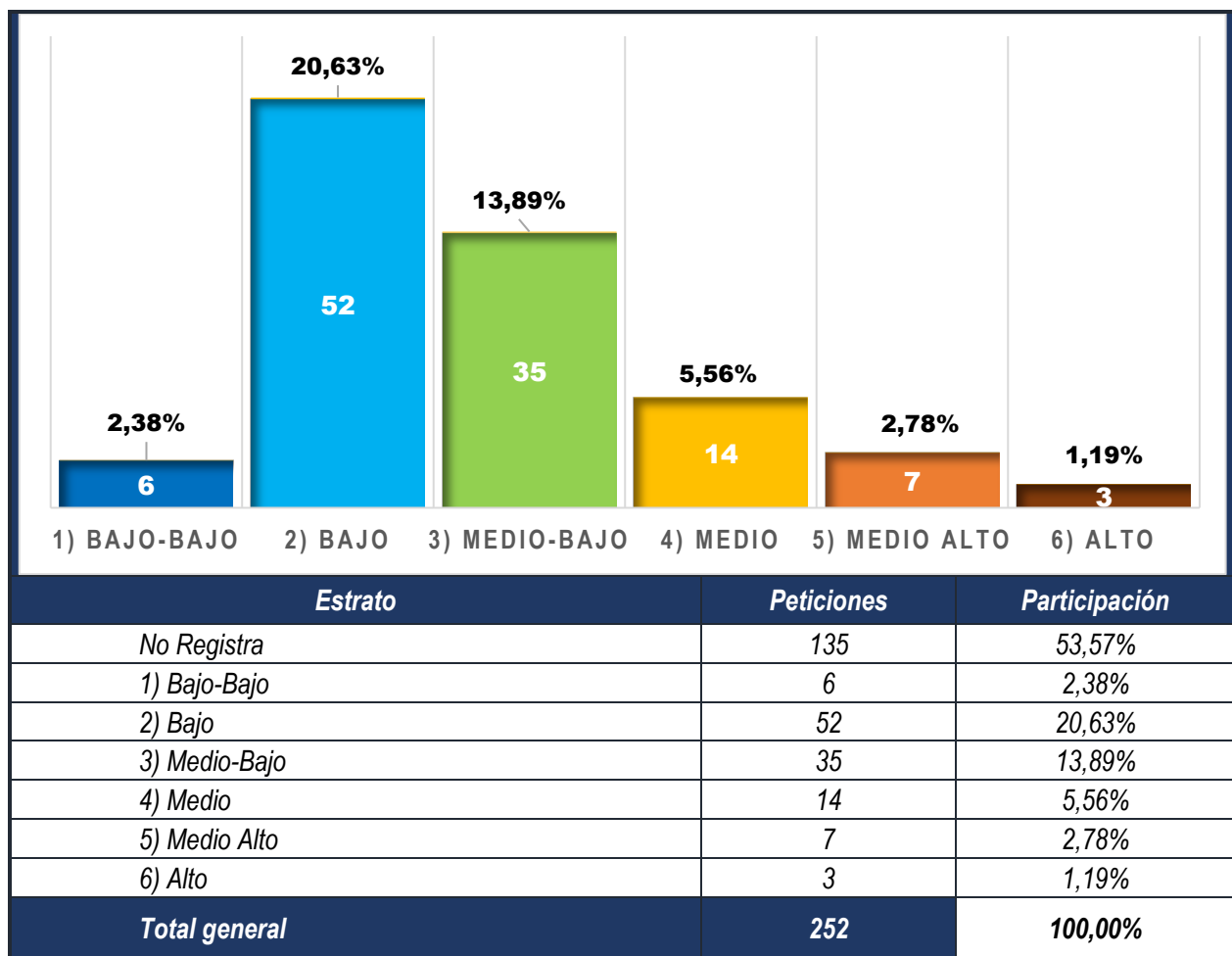
* Datos obtenidos del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co, 01 de octubre de 2024

10. Participación por estrato

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

Para el mes de septiembre de 2024, se encuentra que 135 ciudadanos no registraron la información correspondiente al estrato, es decir el 53.57%, el estrato 1 participa con el 2.38% del total del mes con 6 solicitudes, el estrato 2 registra 52 radicaciones que corresponde al 20.63%, siendo el estrato que mayor número de peticiones registra en el presente mes, el estrato 3 participa con el 13.89% es decir 35 radicaciones, el estrato 4 presenta 14 radicaciones que equivalen al 5.56% del total, el estrato 5 presenta 7 radicaciones que equivalen al 2.78% del total y finalmente el estrato 6 registra 3 solicitudes que equivalen al 1.19%.

Gráfica No. 6 Participación por estrato

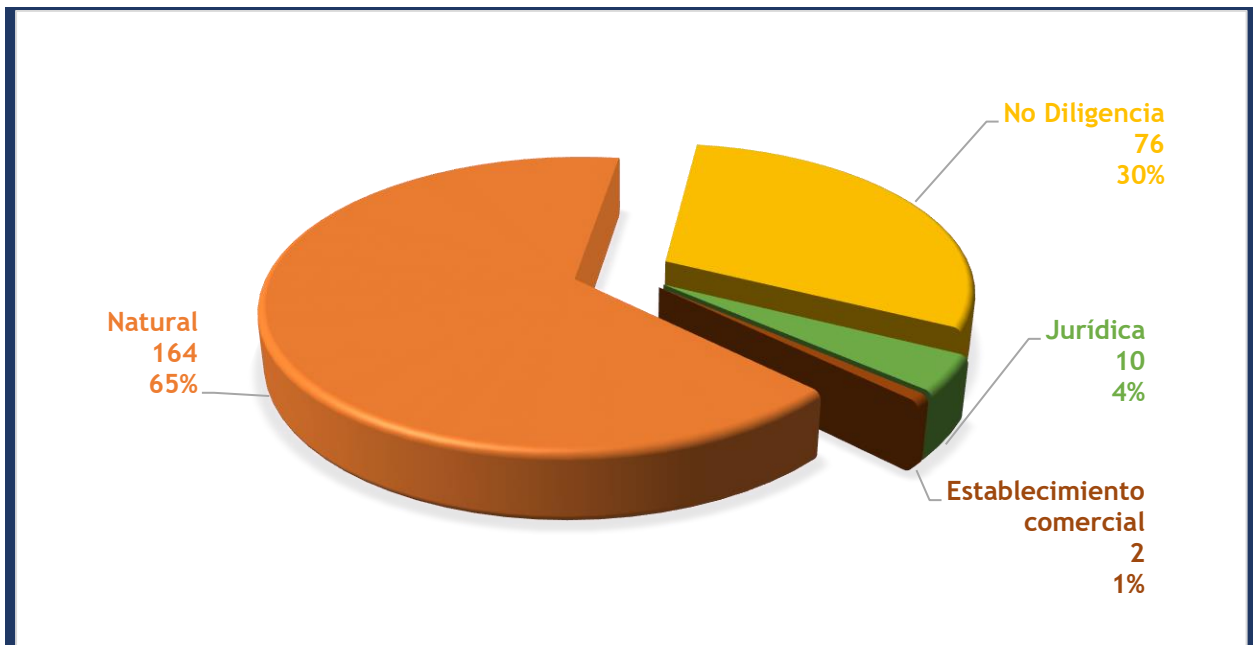


* Datos obtenidos del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co, 01 de octubre de 2024

11. Participación por tipo de requirente

Analizando la participación por tipo de requirente en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te Escucha para el mes de septiembre de 2024, el 65.08% corresponde a personas naturales, es decir 164 radicaciones, 76 solicitudes corresponden a ciudadanos que no registraron en el diligenciamiento de su solicitud, la información referente al tipo de peticionario es decir el 30.16% ,10 radicaciones corresponden a personas jurídicas es decir el 3.97% de las solicitudes del mes y se registran dos radicaciones como establecimiento comercial que corresponde al 0.79% en la siguiente grafica podemos analizar este comportamiento.

Gráfica No. 7. Participación por tipo de requirente



Tipo de Persona	Peticiones	Participación
Natural	164	65,08%
No Diligencia	76	30,16%
Jurídica	10	3,97%
Establecimiento comercial	2	0,79%
Total general	252	100,00%

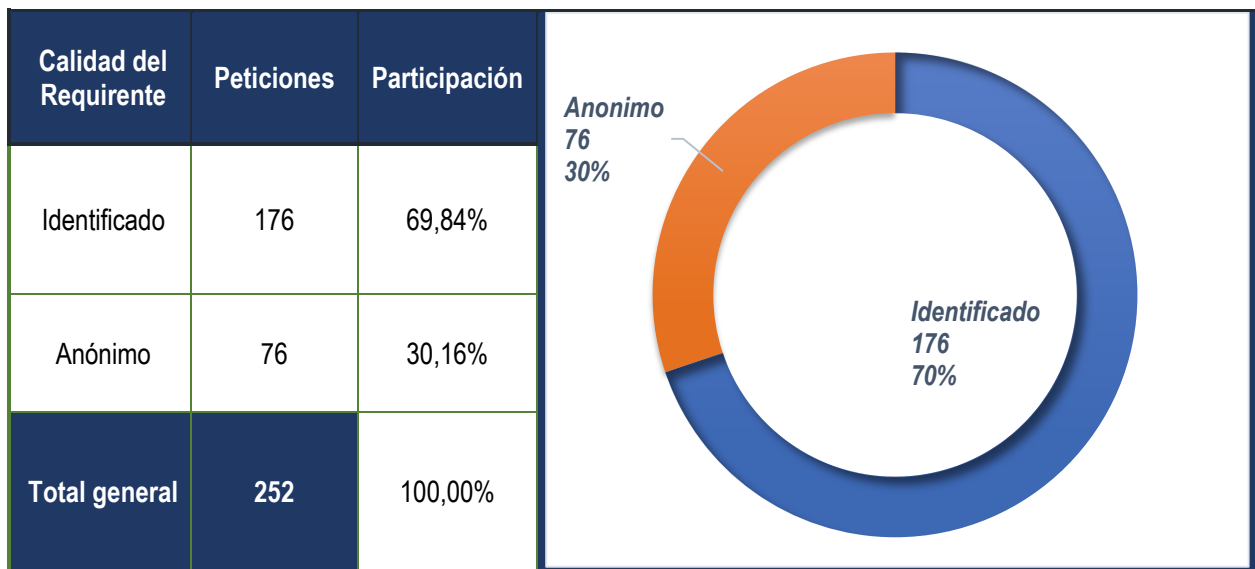
* Datos obtenidos del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co, 01 de octubre de 2024

12. Calidad del requirente

En esta sección, se discrimina el total de peticiones registradas por la Secretaría Distrital de Planeación, a través de la plataforma BTE, según la calidad del requirente, caracterizando así los usuarios de los canales de recepción, NO se presenta lo recibido por traslado de otras entidades, pues la información de dicho usuario será caracterizada desde la entidad que registró la petición.

La clasificación entre requirente identificado o anónimo se realiza a partir de la tipología registrada en la sección anterior quedando de la siguiente manera, de las 252 solicitudes recibidas en el mes de septiembre de 2024, en 176 solicitudes se puede identificar la calidad del requirente es decir en el 69.84% del total y en el 30.16% 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 octubre de 2024

13. Recibidas por traslado

En esta sección, se registra la clasificación de las peticiones recibidas por traslado en el sistema Bogotá te Escucha, se aplican los siguientes filtros: Estado: petición inicial, "En trámite Por traslado" y "En trámite por asignar trasladar", Fecha asignación: Rango de fechas del mes de septiembre 2024 y Tipo de ingreso: Recibida.

Se observa que solo dos dependencias recibieron traslados en el mes de septiembre de 2024, Entradas Servicio a la Ciudadanía que recibió 391 solicitudes que equivalen al 98.74% del total y la Oficina de Control Disciplinario Interno recibió 5 solicitudes que equivalen al 1.26% del total del mes, este comportamiento se puede observar en la siguiente tabla:

Dependencia	Peticiones	Participación
26701 Entradas Servicio a la Ciudadanía	391	98,74%
2003 Oficina de Control Disciplinario Interno	5	1,26%
Total General	396	100,00%

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

14. Seguimiento a Pendientes

En esta sección se registra la Clasificación por dependencia, de las peticiones Pendientes en Bogotá te Escucha, se aplican los siguientes filtros: Tipo de reporte: Pendientes Responsable actividad: funcionario.

La Dirección de Registros Sociales es la que más radicados pendientes tiene en el periodo con el 31.79% que equivale a 62 peticiones, la dependencia Dirección de Estratificación participa con el 11.79% es decir 23 solicitudes pendientes, la dependencia Salidas Servicio a la Ciudadanía registra 13 solicitudes que equivalen al 6.67% del total, la Subdirección de Eco Urbanismo y Construcción Sostenible participa con el 5.13% es decir 10 solicitudes pendientes, las demás dependencias participan con menos del 5% del total del mes y su comportamiento se puede detallar en la siguiente tabla:

Tabla No. 8. Seguimiento a Pendientes

Dependencia	Peticiones	Participación
2340 Dirección de Registros Sociales	62	31,79%
2330 Dirección de Estratificación	23	11,79%
Salidas Servicio a la Ciudadanía	13	6,67%
2132 Subdirección de Eco Urbanismo y Construcción Sostenible	10	5,13%
2006 Oficina de Participación y Dialogo de Ciudad	9	4,62%
2131 Subdirección de Planes Maestros	8	4,10%
2620 Dirección Administrativa	7	3,59%
26701 Entradas Servicio a la Ciudadanía	7	3,59%
2121 Subdirección de Renovación Urbana y Desarrollo	7	3,59%
2111 Subdirección de Planeamiento Local del Centro Ampliado	6	3,08%
2650 Dirección de Talento Humano	6	3,08%
2310 Dirección de Cartografía	5	2,56%
2114 Subdirección de Planeamiento Local del Occidente	4	2,05%
2123 Subdirección de Mejoramiento Integral	4	2,05%

Dependencia	Peticiones	Participación
2112 Subdirección de Planeamiento Local del Sur Oriente	4	2,05%
2116 Subdirección de Planeamiento Local del Norte	3	1,54%
2117 Subdirección de Planeamiento Rural Sostenible	2	1,03%
2003 Oficina de Control Disciplinario Interno	2	1,03%
2400 Subsecretaría de Planeación de La Inversión	1	0,51%
2110 Dirección de Planeamiento Local	1	0,51%
2122 Subdirección de Consolidación	1	0,51%
2220 Dirección de Planeación del Desarrollo Social	1	0,51%
2115 Subdirección de Planeamiento Local del Noroccidente	1	0,51%
2250 Dirección de Diversidad Sexual Poblaciones y Géneros	1	0,51%
2500 Subsecretaría Jurídica	1	0,51%
2004 Oficina de Integración Regional	1	0,51%
2113 Subdirección de Planeamiento Local del Sur Occidente	1	0,51%
2320 Dirección de Información y Estadísticas	1	0,51%
2120 Dirección de Desarrollo del Suelo	1	0,51%
2133 Subdirección de Economía Urbana Rural y Regional	1	0,51%
2140 Dirección de Trámites Administrativos Urbanísticos	1	0,51%
Total general	195	100,00%

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

15. Oportunidad

Respecto a la oportunidad de las radicaciones, encontramos que el 98.02% de los radicados se encuentran en Gestión oportuna (Dentro de Términos Legales) es decir 247 solicitudes registradas.

Si se toman los datos de la columna Tipo de reporte por entidad encontramos que 67.06% de las radicaciones se encuentran gestionadas y el 32.94% se encuentran pendientes, 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	
	No.	%	No.	%	No.	Participación
Consulta	15	40,54%	22	8,73%	37	14,68%
Felicitación	0	0,00%	1	0,40%	1	0,40%
Derecho de petición de interés general	18	78,26%	5	1,98%	23	9,13%
Derecho de petición de interés particular	78	62,90%	46	18,25%	124	49,21%
Denuncia por actos de corrupción	0	0,00%	1	0,40%	1	0,40%

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111

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



527 de 1999

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Tipo de Petición	Gestionado		Pendiente		Total	
	No.	%	No.	%	No.	Participación
Queja	29	90,63%	3	1,19%	32	12,70%
Reclamo	9	100,00%	0	0,00%	9	3,57%
Solicitud de acceso a la información	14	82,35%	3	1,19%	17	6,75%
Solicitud de copia	6	75,00%	2	0,79%	8	3,17%
Total general	169	67,06%	83	32,94%	252	100,00%

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

Analizando la oportunidad en el Sistema de Información de Procesos Automáticos SIPA, para el mes de septiembre de 2024, el 59.43% del total de radicaciones se encuentran en términos, es decir 3.690 solicitudes, el 40.33% 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 0.24% de los radicados del mes registran oportunidad fuera de términos es decir 15 solicitudes.

16. Conclusiones

- Desde la Dirección de Servicio a la Ciudadanía de la SDP, se continúa desarrollando acciones con la finalidad de minimizar el vencimiento en los términos de respuesta a las peticiones ciudadanas, tales como:
- Plan de Capacitaciones: cualificación a los colaboradores y enlaces de BTE que realizan el análisis y radicación de las peticiones que ingresan por medio del Sistema de Información de Bogotá Te Escucha, sobre cumplimiento de criterios de calidad y buenas prácticas para el trámite oportuno según la tipología documental correspondiente.
- Alertas Preventivas: elaboración de reportes para identificar peticiones próximas a vencer en la Plataforma de Bogotá te Escucha y remisión de alerta a través de correo electrónico, para informar a los subdirectores, directores, jefes y enlaces, con el fin de priorizar el trámite de las peticiones ciudadanas identificadas y evitar el vencimiento.
- Memorando registro de peticiones vencidas: elaboración de reportes para identificar las peticiones vencidas o con gestión extemporáneas en la Plataforma de Bogotá te Escucha, socializados a los subdirectores, directivos y jefes a través de memorandos semanalmente, en los cuales se solicita además la gestión inmediata de estas peticiones de ser el caso.
- En septiembre se realizó cualificación y capacitación, a los enlaces de la plataforma Bogotá te Escucha de la SDP, especialmente a la Dirección de Cartografía, Dirección Distrital de Programación y Seguimiento a la Inversión y Plan de Desarrollo, Oficina de Participación y Diálogo de Ciudad, Dirección de Registros Sociales, Subsecretaría de Gestión Institucional, con el fin de gestionar adecuadamente a través de la plataforma, los traslados, y de instruir en el adecuado manejo del Sistema a los enlaces que han ido ingresando al grupo BTE.

- Se dio inicio al 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 septiembre de 2024, no se registraron peticiones vencidas.

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