

SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACIÓN
Subsecretaría de Información y Estudios Estratégicos Dirección de
Servicio al Ciudadano

Informe de Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Peticiones Bogotá Te Escucha

Período: Diciembre de 2021

Enero 2022

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*



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

527 de 1999



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

Tabla de contenido

Introducción	3
1. Acumulado de peticiones registradas	5
2. Canal de Ingreso de las radicaciones	7
3. Oportunidad de respuesta	8
4. Tipología.....	11
5. Subtemas (Tipos de Trámite).....	12
6. Definición de subtemas que no corresponden a trámites y/o servicios de la entidad:	14
7. Áreas Responsables y Oportunidad de Respuesta.....	16
8. Conclusiones	17

Introducción

El Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas *Bogotá Te Escucha* dispuesto por la Secretaría General como medio de recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de la ciudadanía en general para todo el Distrito Capital, es una plataforma que requiere que cada entidad tenga disponible un equipo para la administración de las solicitudes que son clasificadas por competencia en el sistema, en la *figura 1* se presentan las diferentes actividades que deben realizarse antes de poder ingresar una petición al sistema documental de la Secretaría Distrital de Planeación, SIPA y las actividades adicionales que se requieren para que se realice oportunamente el registro en el Sistema *Bogotá Te Escucha* hasta la presentación de los informes periódicos.

Figura 1. Esquema operativo de la Administración del Sistema Bogotá Te Escucha – SDP. Procedimiento M-PD-048



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



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

527 de 1999



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

El informe de peticiones quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias, registra la oportunidad de las respuestas a las peticiones recibidas por la entidad a través de la herramienta *Bogotá Te Escucha* sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas y de buzones instalados en la entidad, además de datos cuantitativos y cualitativos frente a la gestión de las peticiones tramitadas por la Secretaría Distrital de Planeación y en el evento de ser necesario, formula recomendaciones a la alta dirección y a los responsables de los procesos, para el mejoramiento continuo de la prestación del servicio a los ciudadanos.

Dando cumplimiento a lo establecido en el Artículo 3, numeral 3 del Decreto 371 de 2010 las peticiones ingresadas por los canales propios se registran en la herramienta *Bogotá Te escucha*, las fuentes para la obtención de datos estadísticos son: herramienta gerencial *Bogotá Te Escucha*- Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas, matriz de registro de PQRS de la Entidad y seguimiento a través del Sistema de Información de Procesos Automáticos SIPA¹

De conformidad con lo establecido en el Decreto 491 de 2020 “*Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica*”, en particular su artículo 5. “Ampliación de términos para atender las peticiones”, los términos de atención de los derechos de petición han sido ampliados, mientras dure la emergencia sanitaria”

Tabla 1. Términos de atención de los derechos de petición

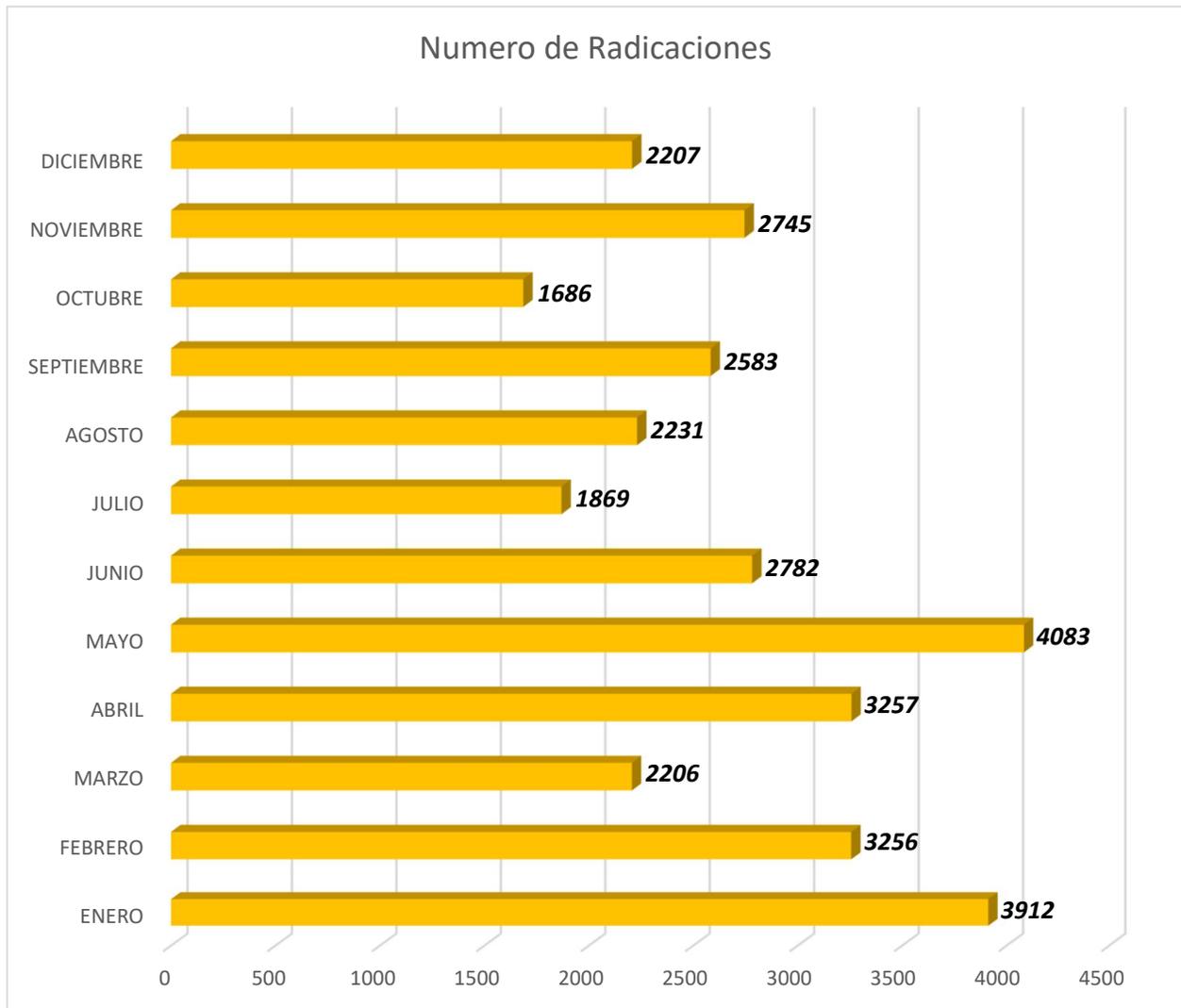
Tipología	Ley 1755 de 2015	Decreto 491 de 2020
Consulta	30	35
Denuncias por actos de corrupción	15	30
Derecho de petición de interés general	15	30
Derecho de petición de interés particular	15	30
Felicitación	15	30
Queja	15	30
Reclamo	15	30
Sugerencia	15	30
Solicitud de acceso a la información	10	20
Solicitud de copia	10	20

¹ Sistema de Gestión Documental de la Secretaría Distrital de Planeación.

1. Acumulado de peticiones registradas

En la **Grafica 1** se puede observar el comportamiento de los 32817 radicados registrados en el sistema *Bogotá Te Escucha* en el año 2021, de los cuales 2207 corresponden al mes de diciembre, mayo con 4083 radicaciones permanece como el mes con mayor número de radicaciones del año, el mes con menor número de radicaciones es octubre con 1686 solicitudes, la diferencia de radicados del mes de noviembre vs el mes de diciembre es de menos 19.60%.

Grafica 1. Histórico de radicados Bogotá Te Escucha periodo enero – diciembre 2021



*Datos actualizados a Base Bogotá Te escucha de diciembre de 2021

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*



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



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

En el año 2021 se observan dos picos importantes en el periodo de estudio, enero con 3912 radicaciones y mayo con 4083, seguidas de una disminución en el número de radicaciones en los meses siguientes llegando a los puntos más bajos del periodo que son los meses de marzo con 2206 radicaciones, julio con 1869 radicados, octubre 1686 solicitudes y diciembre con 2207 radicaciones.

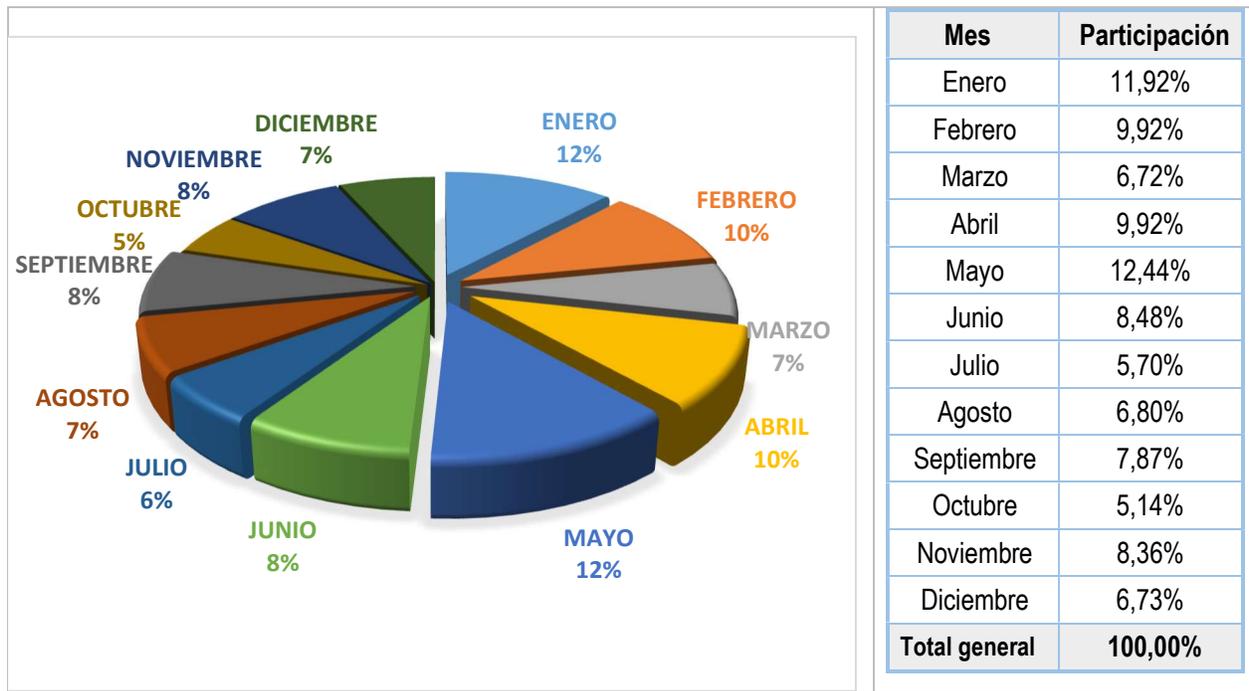
Tabla 2. Cantidad de Radicados – Diferencias mensuales - enero a diciembre 2021

Mes	Cantidad	Diferencias
Enero	3912	
Febrero	3256	-16,77%
Marzo	2206	-32,25%
Abril	3257	47,64%
Mayo	4083	25,36%
Junio	2782	-31,86%
Julio	1869	-32,82%
Agosto	2231	19,37%
Septiembre	2583	15,78%
Octubre	1686	-34,73%
Noviembre	2745	62,81%
Diciembre	2207	-19,60%
Total general	30611	

*Datos actualizados a Base Bogotá Te escucha de diciembre de 2021

En la **Tabla 2** se puede observar las diferencias porcentuales entre los meses durante el año 2021, las mayores diferencias positivas se presentan para los meses de noviembre (octubre-noviembre) con 62.87% y abril (marzo-abril) con 47.64% las mayores variaciones negativas se presentan para los meses de octubre (septiembre - octubre) con -34.73%, julio (junio - julio) con -32.82%, marzo (febrero – marzo) y junio (mayo – junio) con -31.86%.

Grafica 2. Participación Mensual Periodo enero - diciembre 2021



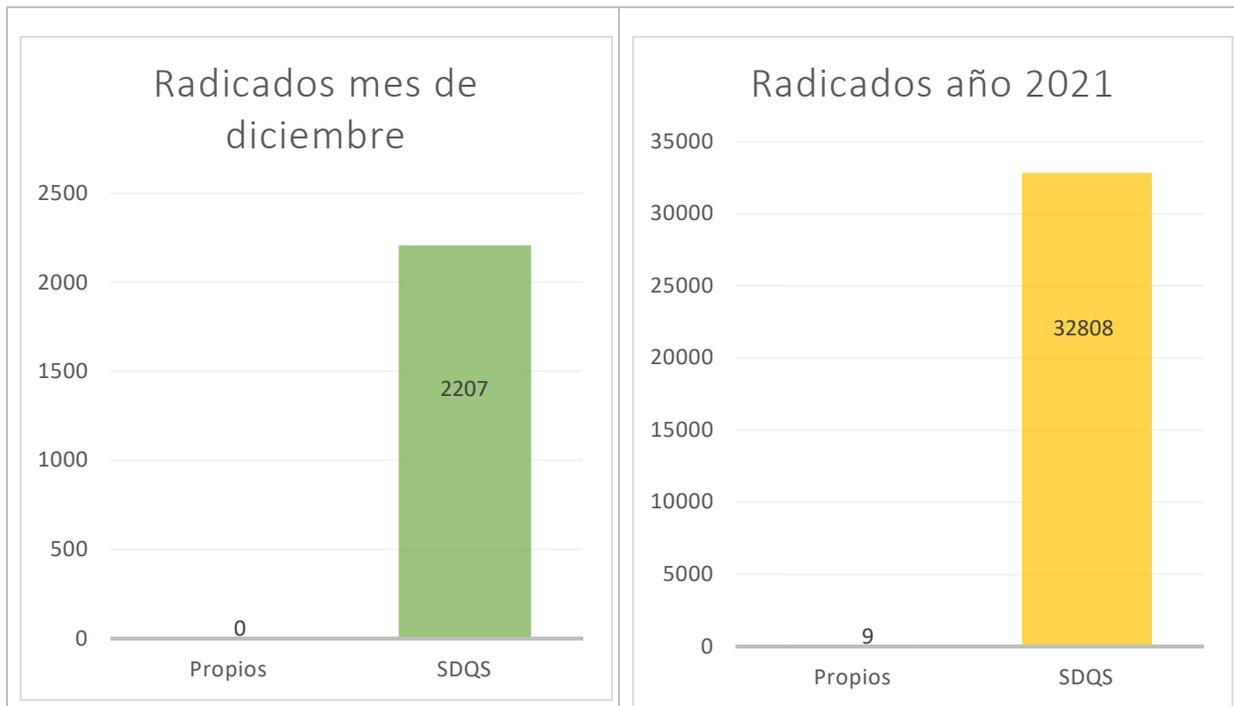
*Datos actualizados a Base Bogotá Te escucha de diciembre de 2021

La participación mensual de los radicados registrados en el sistema *Bogotá Te Escucha* para el año 2021 se puede observar en la **Grafica 2**, el mes con mayor participación del periodo es mayo con 12.44%, le sigue el mes de enero con 11.92% y abril con 9.92%, los meses con menor participación en el periodo son octubre con 5.14%, julio con 5.7% y marzo con 6.72%, la participación para el mes de diciembre es del 6.73%

2. Canal de Ingreso de las radicaciones

Para el mes de diciembre de 2021, el 100% de las radicaciones ingresaron por *Bogotá Te Escucha*- Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas es decir 2207 radicaciones, para el total año se presentaron 32817 radicaciones de las cuales 30808 es decir el 99.97% ingresaron por *Bogotá Te Escucha*- Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas y 9 radicaciones correspondientes a 0.03% ingresaron por canal propio.

Grafica 3. Canal de ingreso de las radicaciones



3. Oportunidad de respuesta

La capacidad de la dirección de Servicio al Ciudadano para atender la nueva demanda de la administración de las solicitudes del Sistema Bogotá Te Escucha se puede observar en la **Tabla 3**, personal asignado para el periodo enero – diciembre de 2021 vs el número de radicaciones totales recibidas del mismo periodo, el personal asignado ha respondido al número de radicaciones recibidas para poder atender oportunamente las solicitudes recibidas, la Dirección de Servicio al Ciudadano ha implementado varios mecanismos de operación adicionales con el fin de atender de forma oportuna los requerimientos y niveles de servicio requeridos por la Secretaría General en la Administración de la herramienta de gestión de peticiones *Bogotá Te Escucha*.

Tabla 3. Cantidad de personal asignado profesional y asistencial – enero – diciembre 2021

MES	Profesionales asignados	Personal asistencial DSC - ENTRADA	Personal asistencial DSC - SALIDA	Total Personal asignado
Enero	4	2	2	8
Febrero	5	3	2	10
Marzo	5	3	2	10
Abril	5	3	2	10
Mayo	5	4	2	11
Junio	4	3	2	9
Julio	2	2	4	8
Agosto	2	2	3	7
Septiembre	2	2	3	7
Octubre	1	1	3	5
Noviembre	1	1	3	5
Diciembre	1	1	2	4
Promedio	3	2	3	8

*Datos actualizados a Base Bogotá Te escucha de diciembre de 2021

En la **Tabla 4** se puede observar la evolución de la carga laboral del personal asignado tanto profesionales como personal asistencial, el cálculo de realizó de acuerdo a la cantidad de solicitudes recibidas por mes teniendo en cuenta el esquema operativo de la Administración del Sistema *Bogotá Te Escucha* – SDP. Procedimiento M-PD-048, registrado en la **figura No 1** del presente informe.

Para el mes de diciembre el personal asignado es de 4 personas, distribuidos de la siguiente manera: un profesional asignado, una persona asistencial para entradas, y 2 personas asistenciales para salidas, el mes con mayor carga laboral (Cantidad recibidas/No. Total servidores asignados) del periodo correspondió al mes de diciembre con 552 radicaciones por servidor seguido del mes de noviembre con 549 radicaciones por servidor.

Respecto a la carga laboral de los profesionales de análisis y registro en BTE, el mes de noviembre con 2745 radicaciones se constituyó en el de mayor carga por servidor seguido del mes de diciembre con 2207 radicaciones por servidor, este comportamiento se replica para la carga laboral de los servidores de radicación.

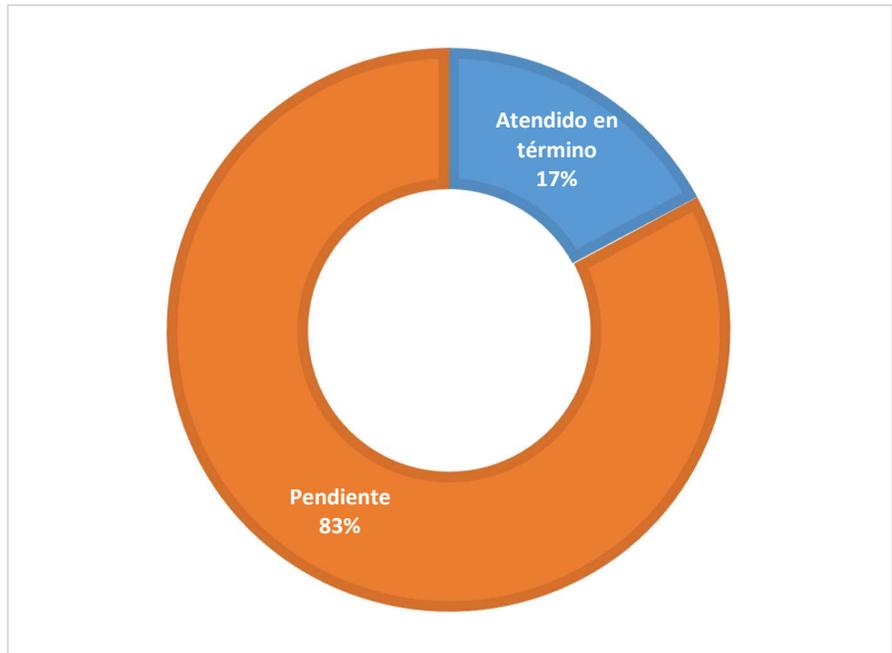
Analizando la carga laboral del personal de cierres se encuentra que mayo es el mes con mayor carga laboral con 2042 radicados por servidor seguido de enero con 1956 radicados por servidor.

Tabla 4. Carga laboral mensual por personal asignado enero a diciembre 2021

MES	Carga Laboral (=Cantidad recibidas/No. Total servidores asignados)	Carga Laboral Profesionales Análisis y registro en BTE	Carga Laboral Personal Asistencial Radicación	Carga Laboral Personal Asistencial Cierres
ENERO	489	978	1.956	1.956
FEBRERO	326	651	1.085	1.628
MARZO	221	441	735	1.103
ABRIL	326	651	1.086	1.629
MAYO	371	817	1.021	2.042
JUNIO	309	696	927	1.391
JULIO	234	935	935	467
AGOSTO	319	1.116	1.116	744
SEPTIEMBRE	369	1.292	1.292	861
OCTUBRE	337	1.686	1.686	562
NOVIEMBRE	549	2.745	2.745	915
DICIEMBRE	552	2.207	2.207	1.104

*Datos actualizados a Base Bogotá Te escucha de diciembre de 2021

En la **Grafica No 4** podemos observar la oportunidad de la herramienta Bogotá Te Escucha para el mes de diciembre de 2021, la atención de peticiones dentro de los términos representa el 17.17 % con 379 radicaciones y las peticiones pendientes de término representaron un 82.83% con 1828 radicaciones, no se presentaron radicaciones fuera de término para el presente mes.



Grafica 4. Oportunidad Bogotá Te Escucha

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



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

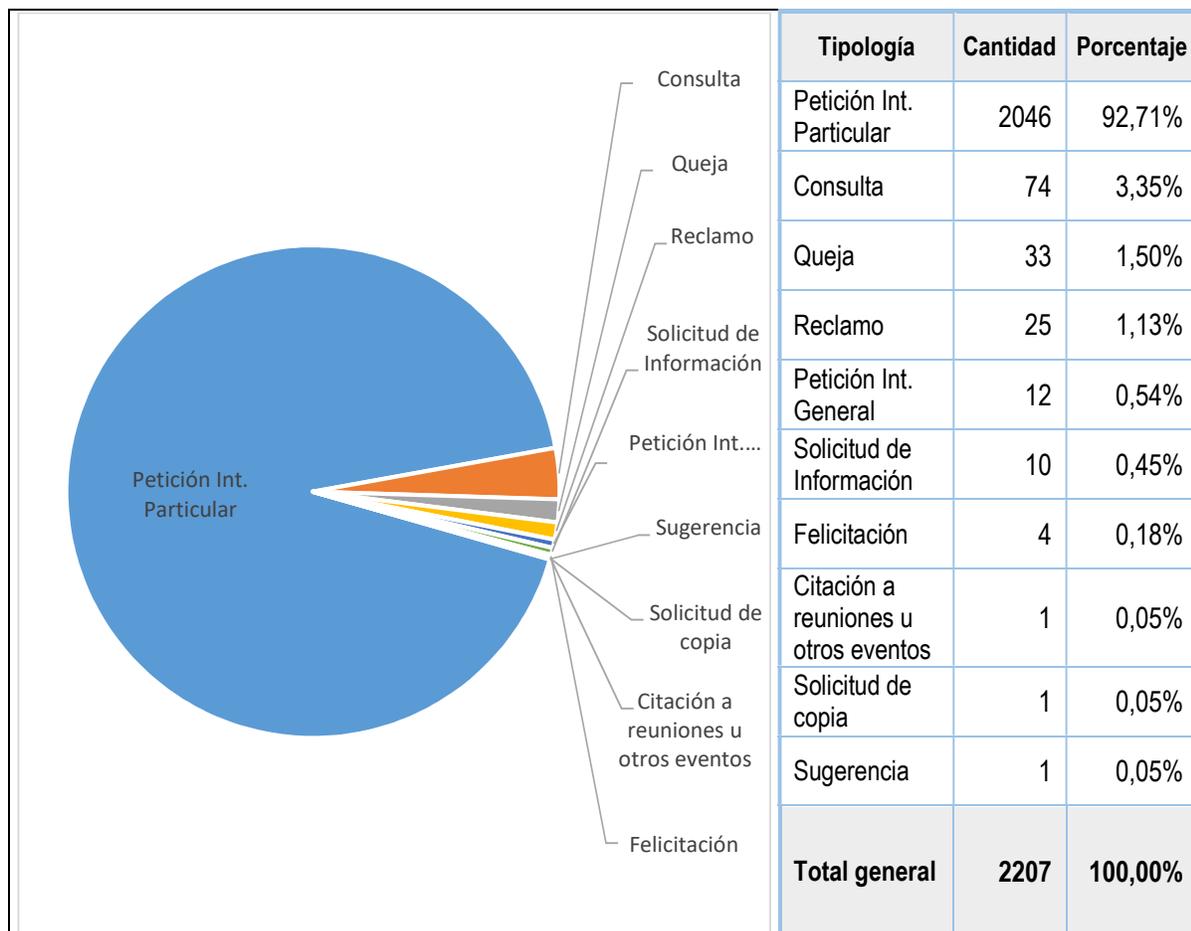


ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

4. Tipología

Respecto a la tipología de las peticiones recibidas en el mes de diciembre de 2021 encontramos que el 92.71% del total de peticiones presentadas por los ciudadanos, son peticiones de interés particular, es decir 2046 radicaciones, manteniéndose la tendencia de los últimos meses, el 3.35% es decir 74 radicaciones correspondieron a Consultas, el 1.50% es decir 33 radicaciones correspondieron a Quejas, el 1.13% es decir 25 radicados correspondieron a Reclamos, el 0.54% es decir 12 radicaciones correspondieron a Peticiones de Interés General, el 0.45% es decir 10 radicaciones correspondieron a Solicitudes de Información, el 0.18% es decir 4 radicados correspondió a Felicidades, las Citaciones a reuniones, Solicitudes de Copia y sugerencias correspondieron al 0.05% con una radicación, el comportamiento descrito anteriormente se puede observar en la **Grafica 5** del presente informe.

Grafica 5. Tipología de las radicaciones



5. Subtemas (Tipos de Trámite)

De acuerdo a la misionalidad de la Entidad las peticiones que ingresan se clasifican según su contenido en subtemas.

En virtud de las acciones adelantadas por la Alcaldía Mayor de Bogotá frente a las necesidades de informar a la ciudadanía y especialmente a los beneficiarios sobre las ayudas económicas ofrecidas, se le asignó a la Secretaría Distrital de Planeación la actividad de consolidar la base de datos maestra del canal de transferencias monetarias del Sistema Distrital Bogotá Solidaria, insumo necesario para consolidar respuestas relacionadas con:

- ✓ Potenciales beneficiarios del canal de transferencias monetarias del Sistema.
- ✓ Datos de transferencias monetarias asignadas.
- ✓ Requerimientos de población que desee acceder al canal de transferencias monetarias.

Tabla 5. Subtemas de las Radicaciones diciembre 2021

Subtema	Cantidad	Porcentaje de Participación
Bogotá Solidaria en Casa - BDMPB	1581	71,64%
Otros subtemas que no corresponden a trámites y/o servicios de la entidad	344	15,59%
SISBEN - Trámites y/o Servicios	96	4,35%
Normatividad Urbanística	62	2,81%
Uso de Suelo	27	1,22%
POT – Reglamentación, Ejecución y Evaluación del Plan de Ordenamiento Territorial	18	0,82%
Bodegas de Reciclaje	16	0,72%
Otros con menos del 0,15%	16	0,72%
Viales y de Servicios Públicos	15	0,68%
Documentos, Planos, Archivo, Tramites o Servicios	14	0,63%
Presunta Infracción a la Norma Urbanística	9	0,41%
Administración del Recurso Humano	5	0,23%
Trámites, servicios o cumplimiento de normas	4	0,18%
Total general	2207	100,00%

Tabla 6. Cuadro comparativo enero – diciembre 2021 principales subtemas

Mes	Bogotá Solidaria en Casa - BDMPB	SISBEN - Trámites y/o Servicios	Normatividad Urbanística	Uso de Suelo	Documentos, Planos, Archivo, Trámites o Servicios	Viales y de Servicios Públicos	Total general
ENERO	2920	186	125	74	47	33	3385
Dif enero-Feb	-19,11%	-2,69%	35,20%	-28,38%	14,89%	18,18%	-15,57%
FEBRERO	2362	181	169	53	54	39	2858
Dif Feb-Marzo	-35,14%	-19,34%	-36,69%	-35,85%	-9,26%	-35,90%	-33,76%
MARZO	1532	146	107	34	49	25	1893
Dif marzo - Abril	55,35%	33,56%	29,91%	55,88%	-32,65%	16,00%	49,45%
ABRIL	2380	195	139	53	33	29	2829
Dif abril-Mayo	31,43%	31,28%	-11,51%	41,51%	54,55%	3,45%	29,48%
MAYO	3128	256	123	75	51	30	3663
Dif mayo-Junio	-35,13%	-14,06%	2,44%	-54,67%	-35,29%	-33,33%	-32,79%
JUNIO	2029	220	126	34	33	20	2462
Dif junio-Julio	-37,31%	-26,82%	-27,78%	-11,76%	-6,06%	-30,00%	-35,05%
JULIO	1272	161	91	30	31	14	1599
Dif Julio - Agosto	8,73%	15,53%	31,87%	33,33%	119,35%	14,29%	13,38%
AGOSTO	1383	186	120	40	68	16	1813
Dif agosto - Septiem	25,74%	-6,99%	5,83%	50,00%	-50,00%	68,75%	19,14%
SEPTIEMBRE	1739	173	127	60	34	27	2160
Dif Septiem - Octubre	-37,78%	-39,31%	-56,69%	-53,33%	-11,76%	18,52%	-38,33%
OCTUBRE	1082	105	55	28	30	32	1332
Dif octubre - Noviembre	74,21%	38,10%	30,91%	103,57%	13,33%	-18,75%	66,59%
NOVIEMBRE	1885	145	72	57	34	26	2219
Dif octubre - Noviembre	-16,13%	-33,79%	-13,89%	-52,63%	-58,82%	-42,31%	-19,11%
DICIEMBRE	1581	96	62	27	14	15	1795
Total general	23293	2050	1316	565	478	306	28008

*Datos actualizados a Base Bogotá Te escucha de diciembre de 2021

Observando la **Tabla No. 5** se encuentra que los subtemas más relevantes son los siguientes: Bogotá Solidaria en Casa – BDMPB con 1581 peticiones tramitadas que representan el 71.64% del total de peticiones presentadas por los ciudadanos en el mes de estudio, si la comparamos estos datos con la cifra registrada en el mes de noviembre de 2021 (1885 radicaciones) se registra una disminución del 16.13%, el segundo subtema en importancia para el mes de estudio es el de SISBEN Trámites o servicios que representaron el 4.35% del total de tramites

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



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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

con 96 radicaciones lo que representa una disminución del 33.79% respecto a los radicados registrados en el mes de noviembre (145), el tercer tema en importancia para el periodo de estudio es el de Normatividad urbanística que represento un 2.81% con 62 radicaciones recibidas en el mes con una disminución del 13.89% respecto a las radicaciones del mes anterior sobre el mismo tema (72), el uso del suelo represento el 1.22% con 27 radicaciones presento una disminución del 52.63% respecto a las radicaciones por el mismo tema del mes de noviembre, el tema POT – Reglamentación, Ejecución y Evaluación del Plan de Ordenamiento Territorial represento el 0.82% de las peticiones con 18 radicaciones, el comportamiento de los principales subtemas y su variación respecto al mes inmediatamente anterior se ha detallado en la **Tabla No. 6**.

6. Definición de subtemas que no corresponden a trámites y/o servicios de la entidad:

Grafica 6. Subtemas que no corresponden a trámites y/o servicios de la entidad



- ✓ **“Petición No Precisa”**: Son aquellas que en su contenido no aportan elementos suficientes para la ofrecer una respuesta de fondo, por lo cual, y con fundamento en el artículo 19 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo” se solicita ampliación del contenido, para el mes de diciembre se presentan 117 radicaciones que representan el 5.30% del total de radicados si se compara con el mes anterior en el cual se registraron 127 radicaciones se presenta un una disminución del 7.87%.

Tabla 7. Cuadro comparativo enero – diciembre 2021
Principales Subtemas que no corresponden a trámites y/o servicios de la entidad

Mes	Petición NO precisa - Aclaración o ampliación	Cierre por no competencia	Traslado a Entidades Distritales	DUPLICIDAD	Traslado a Entidades Nacionales y/o Territoriales	Traslado a Entidades Privadas	Total Subtemas que no corresponden a trámites
ENERO	273	54	77	6	2	1	413
Dif enero-Feb	-37,73%	-25,93%	-14,29%	-100,00%	150,00%	200,00%	-31,23%
FEBRERO	170	40	66	0	5	3	284
Dif Feb-Marzo	-24,12%	10,00%	9,09%	#¡DIV/0!	-100,00%	0,00%	-12,68%
MARZO	129	44	72	0	0	3	248
Dif marzo - Abril	43,41%	47,73%	12,50%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	-100,00%	36,29%
ABRIL	185	65	81	1	6	0	338
Dif abril-Mayo	-19,46%	-10,77%	-2,47%	3500,00%	-50,00%	#¡DIV/0!	-3,85%
MAYO	149	58	79	36	3	0	325
Dif mayo-Junio	-23,49%	-31,03%	-12,66%	-38,89%	-100,00%	#¡DIV/0!	-24,62%
JUNIO	114	40	69	22	0	0	245
Dif junio-Julio	-27,19%	27,50%	-39,13%	-72,73%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	-25,31%
JULIO	83	51	42	6	1	0	183
Dif Julio - Agosto	-3,61%	49,02%	57,14%	350,00%	400,00%	#¡DIV/0!	38,80%
AGOSTO	80	76	66	27	5	0	254
Dif agosto - Septiem	31,25%	10,53%	18,18%	-7,41%	-100,00%	#¡DIV/0!	14,96%
SEPTIEMBRE	105	84	78	25	0	0	292
Dif Septiem - Octubre	-36,19%	-8,33%	51,28%	-84,00%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	-8,90%
OCTUBRE	67	77	118	4	0	0	266
Dif octubre - Noviembre	89,55%	7,79%	0,85%	575,00%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	34,21%
NOVIEMBRE	127	83	119	27	1	0	357
Dif noviembre - Diciembre	-7,87%	31,33%	-24,37%	3,70%	-100,00%	#¡DIV/0!	-3,64%
DICIEMBRE	117	109	90	28	0	0	344
Total General	1599	781	957	182	23	7	2848

- ✓ **“Cierre por no competencia”:** Corresponde a aquellas peticiones que no son competencia de la entidad y que ya han sido clasificadas y/o estudiadas en la entidad competente, por lo tanto se cierran en la herramienta Bogotá Te Escucha, para el mes de diciembre se presentaron 109 radicaciones que representaron el 4.94% del total de radicaciones del mes, al realizar la comparación con el mes de noviembre (83 radicaciones) se presenta un aumento del 31.33% para las radiaciones clasificadas en este subtema.

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



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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

- ✓ **“Traslado por no competencia”** Corresponde a peticiones que una vez analizadas no corresponden a una tema de competencia de la SDP y no requiere actuación de la entidad, en virtud de esta característica se da aplicación al artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, asignando a la Entidad competente, a través la herramienta Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, para el período objeto de análisis se presentan 90 radicaciones para el subtema Traslado a Entidades Distritales que representa el 4.08% del total de radicados del periodo, si se compara con el mes de noviembre (119 solicitudes) se presenta una variación negativa del 24.37% en la **Tabla 7** podemos observar el comportamiento de los subtemas que no corresponden a trámites y/o servicios de la entidad para el año 2021.

7. Áreas Responsables y Oportunidad de Respuesta

Por tratarse de un proceso misional y transversal a toda la entidad, las peticiones, de acuerdo al contenido, se clasifican y asignan a las diferentes áreas, para que, cada una de ellas, dé respuesta de acuerdo a sus competencias.

Tabla 8. Cuadro comparativo áreas responsables vs oportunidad de respuesta

Dependencia Responsable	Atendido en término	Pendiente	Total general	Porcentaje
Servicio al ciudadano	376	1656	2032	92,07%
SISBEN	1	86	87	3,94%
Vías, transportes y servicios públicos		24	24	1,09%
Norma Urbana - POT		9	9	0,41%
Recursos físicos y gestión documental		9	9	0,41%
Legalización y Mejoramiento Integral de Barrios		8	8	0,36%
Territorial		8	8	0,36%
Gestión humana		5	5	0,23%
Información, cartografía y estadística		4	4	0,18%
Planes parciales		4	4	0,18%
Taller del Espacio Público		4	4	0,18%
Diversidad sexual	2		2	0,09%
Estratificación		2	2	0,09%
Gestión contractual		2	2	0,09%
Planes maestros y complementarios		2	2	0,09%
Despacho		1	1	0,05%
Economía urbana		1	1	0,05%
Estudios Macro		1	1	0,05%
Jurídica		1	1	0,05%
Norma urbana		1	1	0,05%
Total general	379	1828	2207	100,00%

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



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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

En la **Tabla 8** se relaciona la oportunidad de respuesta y cantidad de peticiones por dependencia responsable, conforme a las funciones de cada área establecidas en el Decreto 016 de 2013, “Por el cual se adopta la estructura interna de la Secretaría Distrital de Planeación”, las peticiones ingresadas se asignan de acuerdo a la misionalidad de cada una de dependencias, para que se ofrezca al ciudadano una respuesta oportuna, para el mes de diciembre de 2021 de las 2207 solicitudes registradas el 92.07% es decir 2032 estuvieron a cargo de la Dirección de servicio al Ciudadano por ser el área encargada de la administración de la herramienta *Bogotá Te Escucha*, por lo tanto tiene a cargo el trámite de traslado a otras entidades, cierre por no competencia y solicitar aclaración de peticiones incompletas, al igual que la atención de las peticiones de Bogotá solidaria y conceptos de uso de suelo, el 7.93% de las radicaciones han sido asignadas para su trámite a otras dependencias de la entidad de acuerdo a sus competencias.

8. Conclusiones

- Durante el mes de diciembre se mantuvo la vigencia del Decreto 491 de 2020 “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”, en particular su artículo 5. “Ampliación de términos para atender las peticiones”, los términos de atención de los derechos de petición han sido ampliados, mientras dure la emergencia sanitaria”.
- En el año 2021 de los 32817 radicados registrados en el sistema *Bogotá Te Escucha*, 2207 correspondieron al mes de diciembre, analizando el comportamiento mensual de los radicados, mayo con 4083 radicaciones permanece como el mes con mayor número de radicaciones del año, el mes con menor número de radicaciones es octubre con 1686 solicitudes, la diferencia de radicados del mes de noviembre vs el mes de diciembre es de menos 19.60%, se observan dos picos importantes en el año, enero con 3912 radicaciones y mayo con 4083, seguidas de una disminución en el número de radicaciones en los meses siguientes llegando a los puntos más bajos del periodo que son los meses de marzo con 2206 radicaciones, julio con 1869 radicados, octubre 1686 solicitudes y diciembre con 2207 radicaciones.
- Las diferencias porcentuales entre los meses durante el año 2021, las mayores diferencias positivas se presentan para los meses de noviembre (octubre-noviembre) con 62.87% y abril (marzo-abril) con 47.64% las mayores variaciones negativas se presentan para los meses de octubre (septiembre - octubre) con -34.73%, julio (junio - julio) con -32.82%, marzo (febrero – marzo) y junio (mayo – junio) con -31.86%.
- El mes con mayor participación del periodo es mayo con 12.44%, le sigue el mes de enero con 11.92% y abril con 9.92%, los meses con menor participación en el periodo son octubre con 5.14%, julio con 5.7% y marzo con 6.72%, la participación para el mes de diciembre es del 6.73%.

- Para el mes de diciembre de 2021, el 100% de las radicaciones ingresaron por Bogotá Te Escucha- Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas es decir 2207 radicaciones, para el total año se presentaron 32817 radicaciones de las cuales 30808 es decir el 99.97% ingresaron por Bogotá Te Escucha- Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas y 9 radicaciones correspondientes a 0.03% ingresaron por canal propio.
- Para el mes de diciembre el personal asignado es de 4 personas, distribuidos de la siguiente manera: un profesional asignado, una persona asistencial para entradas, y 2 personas asistenciales para salidas, el mes con mayor carga laboral (Cantidad recibidas/No. Total servidores asignados) del periodo correspondió al mes de diciembre con 552 radicaciones por servidor seguido del mes de noviembre con 549 radicaciones por servidor.
- Respecto a la oportunidad de la herramienta Bogotá Te Escucha para el mes de diciembre de 2021, la atención de peticiones dentro de los términos representa el 17.17 % con 379 radicaciones y las peticiones pendientes de término representaron un 82.83% con 1828 radicaciones, no se presentaron radicaciones fuera de término para el presente mes.
- Analizando la tipología de las peticiones recibidas en el mes de diciembre de 2021 encontramos que el 92.71% del total de peticiones presentadas por los ciudadanos, son peticiones de interés particular, es decir 2046 radicaciones, manteniéndose la tendencia de los últimos meses, el 3.35% es decir 74 radicaciones correspondieron a Consultas, el 1.50% es decir 33 radicaciones correspondieron a Quejas, el 1.13% es decir 25 radicados correspondieron a Reclamos, el 0.54% es decir 12 radicaciones correspondieron a Peticiones de Interés General, el 0.45% es decir 10 radicaciones correspondieron a Solicitudes de Información, el 0.18% es decir 4 radicados correspondió a Felicitaciones, las Citaciones a reuniones, Solicitudes de Copia y sugerencias correspondieron al 0.05% con una radicación
- Los subtemas más relevantes son los siguientes: Bogotá Solidaria en Casa – BDMPB con 1581 peticiones tramitadas que representan el 71.64% del total de peticiones presentadas por los ciudadanos en el mes de estudio, si la comparamos estos datos con la cifra registrada en el mes de noviembre de 2021 (1885 radicaciones) se registra una disminución del 16.13%, el segundo subtema en importancia para el mes de estudio es el de SISBEN Trámites o servicios que representaron el 4.35% del total de tramites con 96 radicaciones lo que representa una disminución del 33.79% respecto a los radicados registrados en el mes de noviembre (145), el tercer tema en importancia para el periodo de estudio es el de Normatividad urbanística que represento un 2.81% con 62 radicaciones recibidas en el mes con una disminución del 13.89% respecto a las radicaciones del mes anterior sobre el mismo tema (72), el uso del suelo represento el 1.22% con 27 radicaciones presento una disminución del 52.63% respecto a las radicaciones por el mismo tema del mes de noviembre, el tema POT – Reglamentación, Ejecución y Evaluación del Plan de Ordenamiento Territorial represento el 0.82% de las peticiones con 18 radicaciones.

- En el mes de diciembre de 2021 de las 2207 solicitudes registradas el 92.07% es decir 2032 estuvieron a cargo de la Dirección de servicio al Ciudadano por ser el área encargada de la administración de la herramienta Bogotá Te Escucha, por lo tanto tiene a cargo el trámite de traslado a otras entidades, cierre por no competencia y solicitar aclaración de peticiones incompletas, al igual que la atención de las peticiones de Bogotá solidaria y conceptos de uso de suelo, el 7.93% de las radicaciones han sido asignadas para su trámite a otras dependencias de la entidad de acuerdo a sus competencias..

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*



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



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**