

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: Marzo 2022

Abril 2022

PBX: 335 8000  
[www.sdp.gov.co](http://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.**

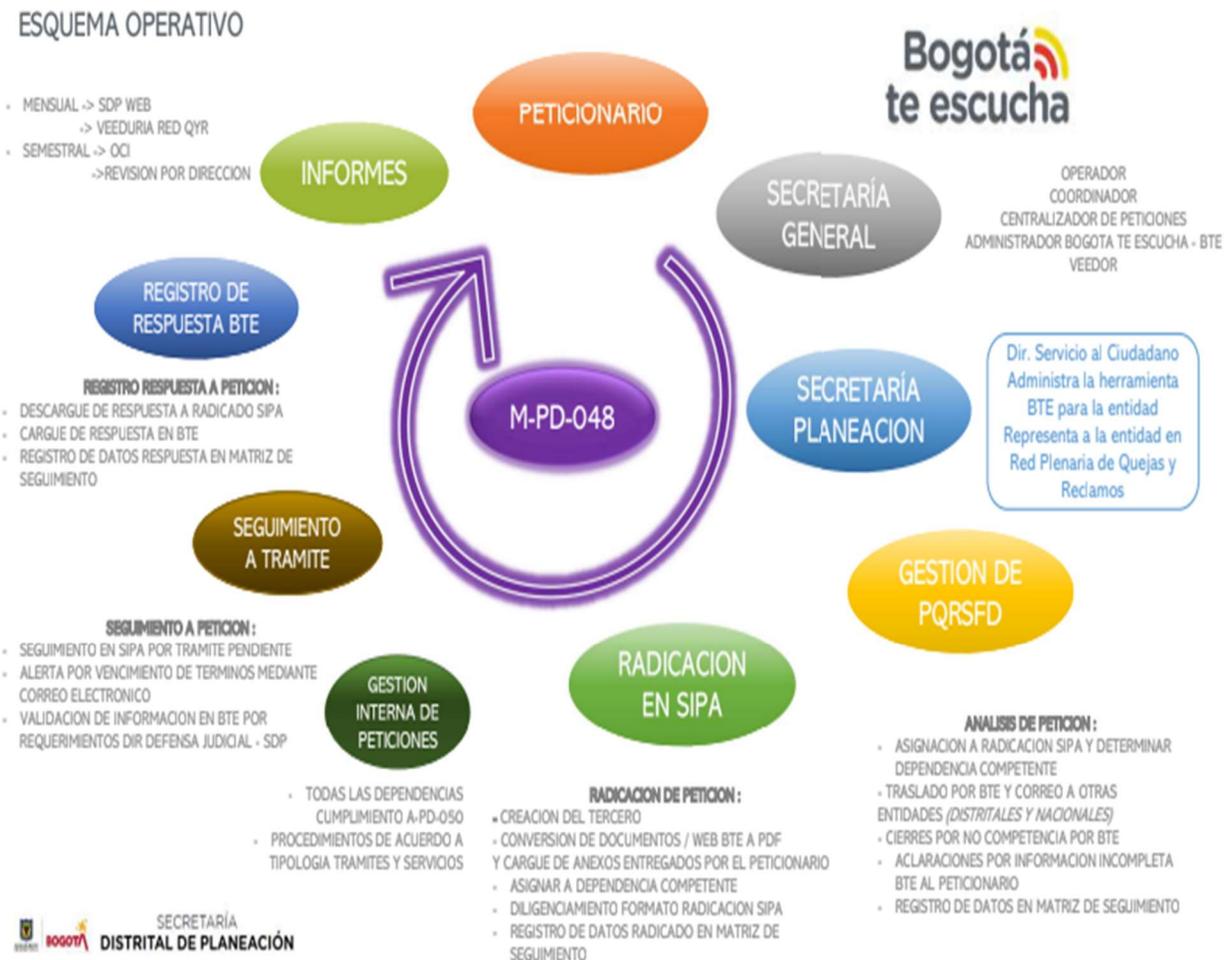
## Tabla de contenido

Introducción .....	3
1. Acumulado de peticiones registradas .....	5
2. Canal de Ingreso de las radicaciones .....	7
3. Oportunidad de respuesta .....	8
4. Tipología .....	10
5. Subtemas (Tipos de Trámite).....	11
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 SIPA<sup>1</sup>*

*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**

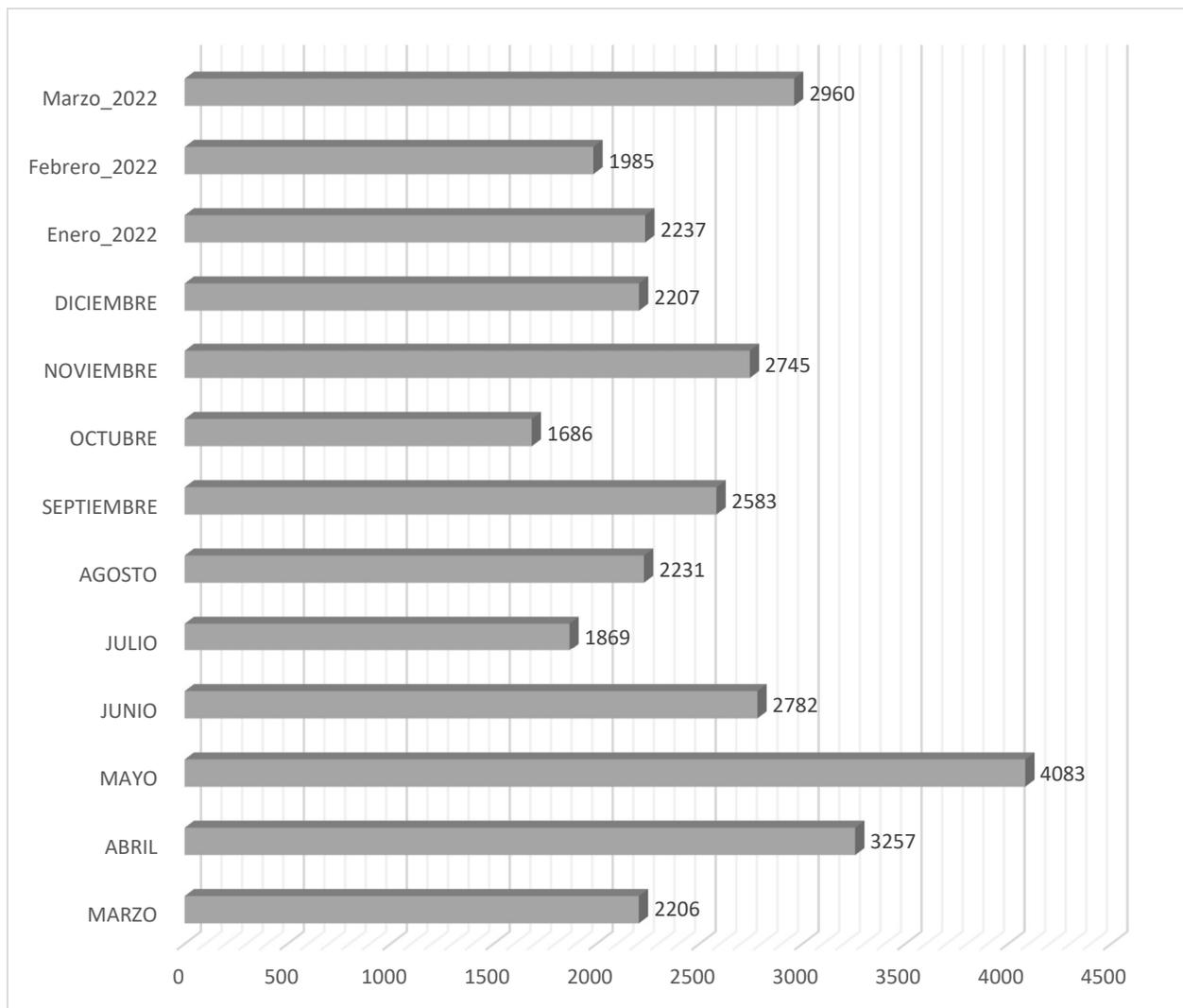
<b>Tipología</b>	<b>Ley 1755 de 2015</b>	<b>Decreto 491 de 2020</b>
Consulta	30	35
Denuncias por actos de corrupción	15	30
Derecho de petición de interés general	15	30
Derecho de petición de interés particular	15	30
Felicitación	15	30
Queja	15	30
Reclamo	15	30
Sugerencia	15	30
Solicitud de acceso a la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

<sup>1</sup> Sistema de Gestión Documental de la Secretaría Distrital de Planeación.

## 1. Acumulado de peticiones registradas

Para el periodo marzo 2021 – marzo 2022 se registraron 32831 radicados en el sistema Bogotá Te Escucha de los cuales 2960 corresponden al mes de marzo\_2022, realizando la comparación con los datos del mes de febrero de 2022 que presentaba 1985 solicitudes, se presenta un aumento del 49.12%, analizando las radicaciones realizadas durante el periodo de estudio, mayo con 4083 radicaciones permanece como el mes con mayor número de radicaciones seguido de abril con 3257 y marzo\_22 con 2960, octubre es el mes con menor número de radicaciones 1686 seguido de julio con 1869 y febrero\_22 con 1985, en la **Grafica 1** se puede observar el comportamiento anteriormente descrito.

**Grafica 1.** Histórico de radicados Bogotá Te Escucha periodo marzo 2021 – marzo 2022



\*Datos actualizados a Base Bogotá Te escucha de marzo 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



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

Durante el periodo de estudio se observan incrementos y decrecimientos en el número de radicaciones, marzo\_2022 presenta la mayor variación positiva del periodo con un 49.12% respecto a los radicados presentados en el mes inmediatamente anterior, y octubre presenta la mayor variación negativa con -34.73% respecto a los datos presentados en el mes de septiembre, el comportamiento de las diferencias porcentuales entre los meses durante el periodo de estudio se puede observar en la **Tabla No. 2**.

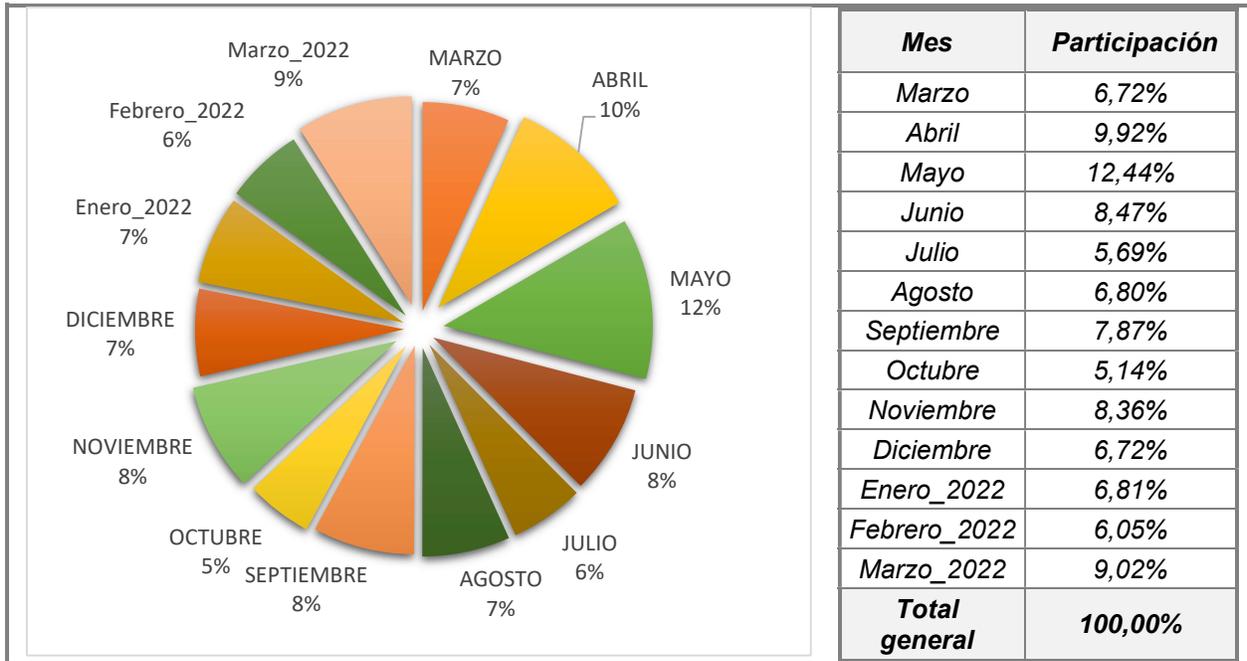
**Tabla 2. Cantidad de Radicados – Diferencias mensuales - marzo 2021 – marzo 2022**

Mes	Cantidad	Diferencias
Marzo	2206	
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%
Enero_2022	2237	1,36%
Febrero_2022	1985	-11,27%
Marzo_2022	2960	49,12%
<b>Total general</b>	<b>32831</b>	

\*Datos actualizados a Base Bogotá Te escucha de marzo 2022

En la **Grafica 2** se puede observar la participación mensual de los radicados registrados en el sistema Bogotá Te Escucha para el periodo marzo 2021 – marzo 2022, se puede observar que el mes con mayor participación del periodo es mayo con 12.44%, le sigue el mes de abril de 2021 con 9.92% y marzo\_2022 con el 9.02% los meses con menor participación en el periodo son octubre con 5,14% seguido de julio con 5.69% y de febrero de 2022 con 6.05%.

**Grafica 2. Participación Mensual Periodo marzo 2021 – marzo 2022**

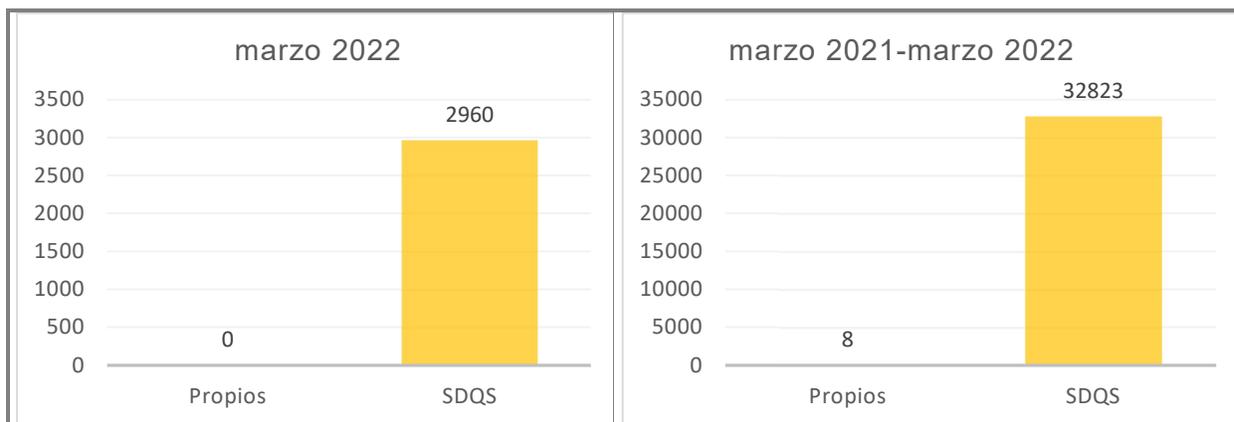


\*Datos actualizados a Base Bogotá Te escucha de marzo 2022

## 2. Canal de Ingreso de las radicaciones

Para el mes de marzo de 2022, el 100% de las radicaciones ingresaron por Bogotá Te Escucha-Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas es decir 2960 radicaciones, para el periodo de estudio se presentaron 32823 radicaciones de las cuales 32823 es decir el 99.98% ingresaron por Bogotá Te Escucha- Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas y 8 radicaciones correspondientes a 0.02% ingresaron por canal propio.

**Grafica 3. Canal de ingreso de las radicaciones**



\*Datos actualizados a Base Bogotá Te escucha de marzo 2022

### 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 marzo 2021 – marzo 2022 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  
Periodo marzo 2021 – marzo 2022

Mes	Profesionales Asignados	Personal Asistencial DSC - Entrada	Personal Asistencial DSC - Salida	Total Personal Asignado
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
Enero_2022	2	2	3	7
Febrero_2022	2	2	2	6
Marzo_2022	2	2	2	6
<b>Promedio</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>7</b>

\*Datos actualizados a Base Bogotá Te escucha de marzo 2022

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 marzo de 2022 el personal asignado es de 6 personas, distribuidos de la siguiente manera: dos profesionales asignados, dos personas asistenciales para entradas, y dos personas asistenciales para salidas, y presentan una carga laboral (Cantidad recibidas/No. Total

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.

servidores asignados) de 493 radicaciones por servidor, el mes con mayor carga laboral del periodo de estudio diciembre con 552 radicaciones por servidor, analizando la carga para los profesionales en el mes de marzo de 2022 fue de 1480 radicaciones por servidor, el mes con mayor carga laboral para los profesionales de análisis y registro fue noviembre con 2745 radicaciones por servidor, respecto a la carga laboral del personal asistencial de radicación para el presente mes se registró una carga de 1480 radicaciones por servidor, el mes con mayor carga laboral para este tipo de personal fue noviembre con 2745 radicaciones por servidor, finalmente la carga laboral para el personal asistencial de cierres para el mes de marzo de 2022 fue de 1480 radicaciones por persona y el mes con mayor carga laboral del periodo de estudio fue mayo con 2042 radicaciones por servidor, el comportamiento anteriormente descrito se puede observar en la siguiente

**Tabla 4. Carga laboral mensual por personal asignado Periodo marzo 2021 – marzo 2022**

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
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
Enero_2022	320	1.119	1.119	746
Febrero_2022	331	993	993	993
Marzo_2022	493	1.480	1.480	1.480
<b>Promedio</b>	<b>364</b>	<b>1.244</b>	<b>1.334</b>	<b>1.080</b>

\*Datos actualizados a Base Bogotá Te escucha de marzo 2022

En la **Grafica No 4** podemos observar la oportunidad de la herramienta Bogotá Te Escucha para el mes de marzo de 2022, la atención de peticiones dentro de los términos representa el 20.27% con 600 radicaciones y las peticiones pendientes de término representaron un 79.73% con 2360 radicaciones, no se presentaron radicaciones fuera de término para el presente mes, para el periodo marzo 2021 – marzo 2022 la atención de peticiones dentro de los términos representa el 69.12% con 22694 radicaciones de las 32831 presentadas en el periodo de

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



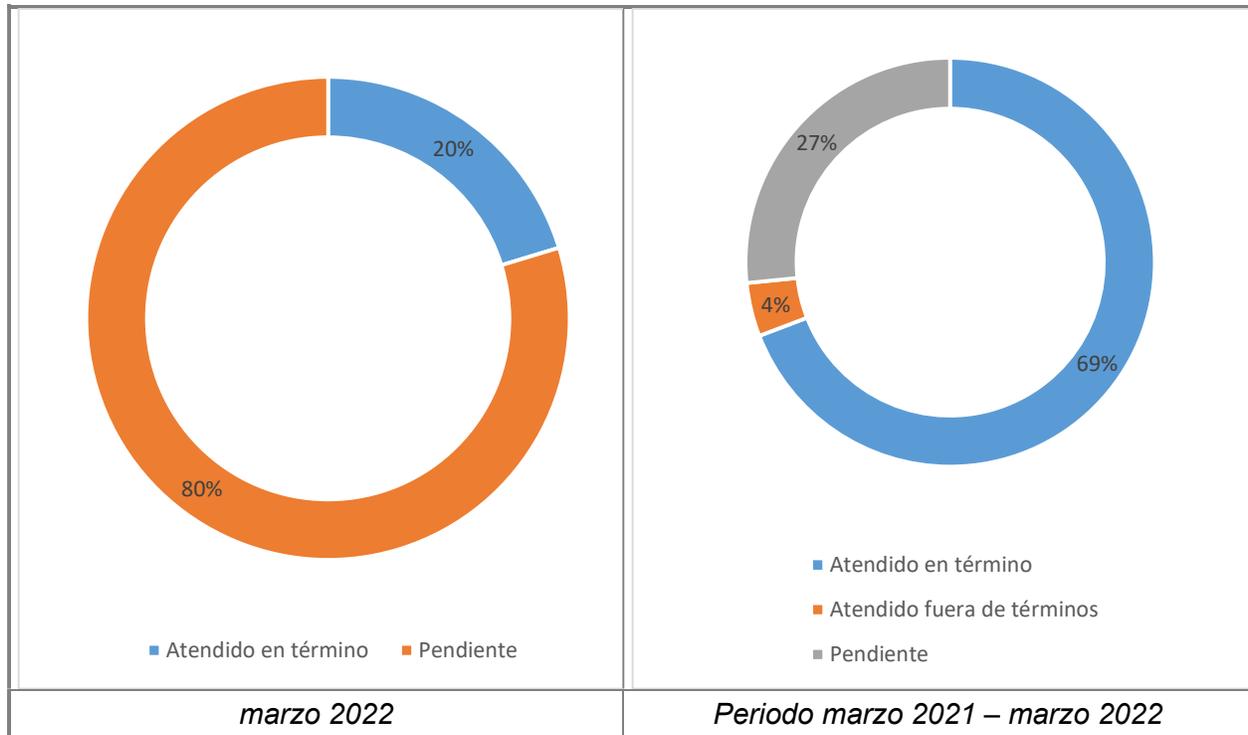
Original que fue generado digitalmente  
Del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

estudio, las peticiones pendientes de término representaron un 26.62% con 8741 radicaciones, y las radicaciones atendidas fuera de termino representan el 4.25% con 1396 solicitudes.

**Grafica 4. Oportunidad Bogotá Te Escucha**

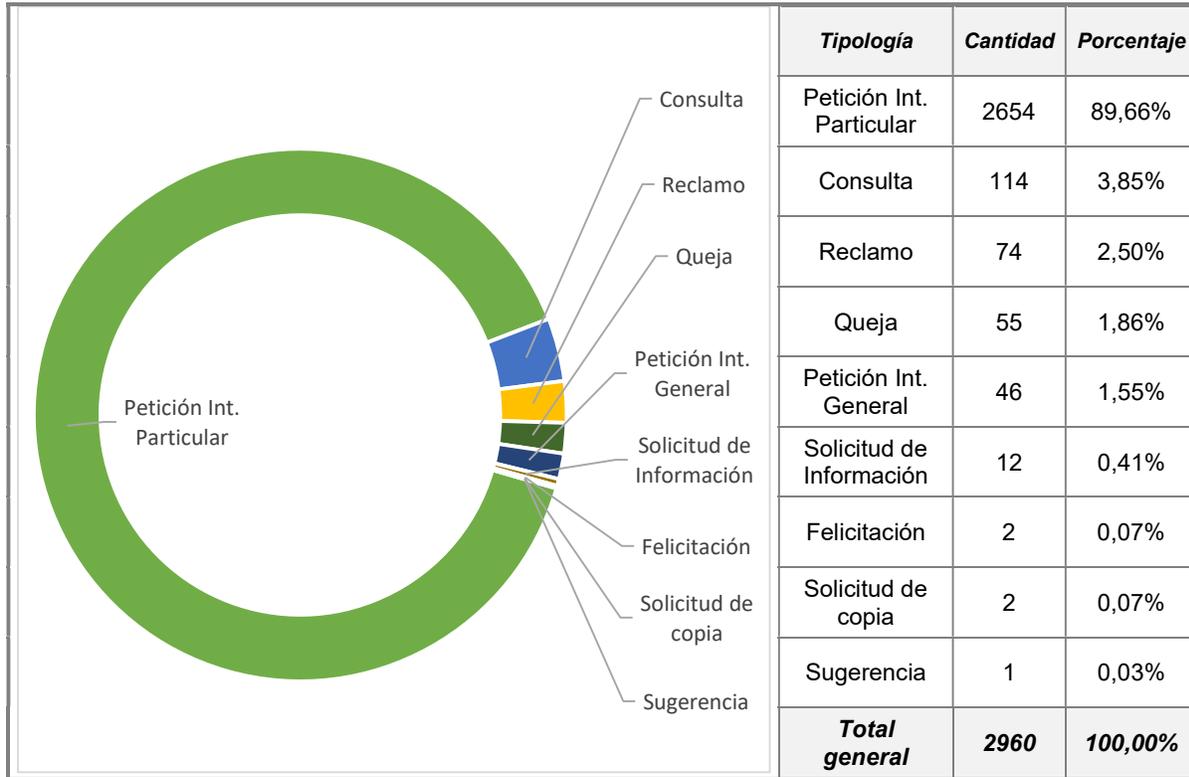


\*Datos actualizados a Base Bogotá Te escucha de marzo 2022

#### 4. Tipología

Respecto a la tipología de las peticiones recibidas en el mes de marzo de 2022 encontramos que el 89.66% del total de peticiones presentadas por los ciudadanos, son peticiones de interés particular, es decir 2654 radicaciones, manteniéndose la tendencia de los meses anteriores, las Consultas ocuparon el segundo lugar con el 3.85% del total con 114 radicaciones, el 2.50% es decir 74 radicaciones correspondieron a Reclamos, el 1.86% es decir 55 radicados correspondieron a Quejas, las Peticiones de Interés General representaron el 1.55% con 46 radicaciones, se presentaron 12 solicitudes de información que representan el 0.41% del total de radicaciones, se presentaron, dos felicitaciones y dos solicitudes de copia que representaron el 0.07%, cada una y se presentó una sugerencia que represento el 0.03% del total de radicaciones de mes de marzo de 2022, el comportamiento descrito anteriormente se puede observar en la **Grafica 5** del presente informe.

**Grafica 5. Tipología de las radicaciones marzo de 2022**



\*Datos actualizados a Base Bogotá Te escucha de marzo 2022

## 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 marzo de 2022**

Subtema	Cantidad	Porcentaje de Participación
<i>Bogotá Solidaria en Casa - BDMPB</i>	2053	69,36%
<i>Otros subtemas que no corresponden a trámites y/o servicios de la entidad</i>	446	15,07%
<i>SISBEN - Trámites y/o Servicios</i>	139	4,70%
<i>Normatividad Urbanística</i>	124	4,19%
<i>Uso de Suelo</i>	27	0,91%
<i>Documentos, Planos, Archivo, Tramites o Servicios</i>	24	0,81%
<i>POT – Reglamentación, Ejecución y Evaluación del Plan de Ordenamiento Territorial</i>	14	0,47%
<i>Presunta Infracción a la Norma Urbanística</i>	18	0,61%
<i>Otros con menos del 0,25%</i>	34	1,15%
<i>Viales y de Servicios Públicos</i>	21	0,71%
<i>Trámites, servicios o cumplimiento de normas</i>	38	1,28%
<i>Bodegas de Reciclaje</i>	14	0,47%
<i>Antenas de telecomunicaciones</i>	8	0,27%
<b>Total general</b>	<b>2960</b>	<b>100,00%</b>

*\*Datos actualizados a Base Bogotá Te escucha de marzo 2022*

Observando la **Tabla No. 5** se encuentra que los subtemas más relevantes para el mes de marzo de 2022 fueron los siguientes: Bogotá Solidaria en Casa – BDMPB con 2053 peticiones tramitadas que representan el 69.36% del total de peticiones presentadas por los ciudadanos, respecto al mes de febrero de 2022, en el cual se registraron 1283 radicaciones por el mismo tema se observa un aumento del 60.02%, el segundo subtema en importancia para el mes de marzo de 2022 es el de SISBEN Trámites o servicios que represento el 15.07% del total de tramites con 139 radicaciones lo que representa una disminución del 8.55% respecto a los radicados registrados por este tema en el mes de febrero de 2022 (152), el tercer tema en importancia para el periodo de estudio es el de Normatividad urbanística que represento un 4.19% con 124 radicaciones recibidas en el mes lo que represento un aumento del 33.33% respecto a las radicaciones del mes anterior sobre el mismo tema (93), el uso del suelo represento el 0.91% con 27 radicaciones y se mantuvo con el mismo número de radicaciones del mes anterior, los Documentos, Planos, Archivo, Tramites o Servicios representaron el 0.81% con 24 radicaciones lo representa un aumento del 20% respecto a los radicados presentados en el mes de febrero sobre el mismo tema (20), el tema POT – Reglamentación, Ejecución y Evaluación del Plan de Ordenamiento Territorial represento el 0.47% de las peticiones con 14 radicaciones, el comportamiento de los principales subtemas y su variación respecto al mes inmediatamente anterior se ha detallado en la **Tabla No. 6** que se presenta a continuación.

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.**

**Tabla 6. Cuadro comparativo- Periodo marzo 2021 – marzo 2022- principales subtemas**

Mes	Bogotá Solidaria en Casa - BDMPB	SISBEN - Trámites y/o Servicios	Normatividad Urbanística	Uso de Suelo	Documentos, Planos, Archivo, Tramites o Servicios	Viales y de Servicios Públicos	Total general
<b>Marzo</b>	<b>1532</b>	<b>146</b>	<b>107</b>	<b>34</b>	<b>49</b>	<b>25</b>	<b>1893</b>
Dif Marzo - Abril	55,35%	33,56%	29,91%	55,88%	-32,65%	16,00%	49,45%
<b>Abril</b>	<b>2380</b>	<b>195</b>	<b>139</b>	<b>53</b>	<b>33</b>	<b>29</b>	<b>2829</b>
Dif Abril-Mayo	31,43%	31,28%	-11,51%	41,51%	54,55%	3,45%	29,48%
<b>Mayo</b>	<b>3128</b>	<b>256</b>	<b>123</b>	<b>75</b>	<b>51</b>	<b>30</b>	<b>3663</b>
Dif Mayo-Junio	-35,13%	-14,06%	2,44%	-54,67%	-35,29%	-33,33%	-32,79%
<b>Junio</b>	<b>2029</b>	<b>220</b>	<b>126</b>	<b>34</b>	<b>33</b>	<b>20</b>	<b>2462</b>
Dif Junio-Julio	-37,31%	-26,82%	-27,78%	-11,76%	-6,06%	-30,00%	-35,05%
<b>Julio</b>	<b>1272</b>	<b>161</b>	<b>91</b>	<b>30</b>	<b>31</b>	<b>14</b>	<b>1599</b>
Dif Julio - Agosto	8,73%	15,53%	31,87%	33,33%	119,35%	14,29%	13,38%
<b>Agosto</b>	<b>1383</b>	<b>186</b>	<b>120</b>	<b>40</b>	<b>68</b>	<b>16</b>	<b>1813</b>
Dif Agosto - Septiem	25,74%	-6,99%	5,83%	50,00%	-50,00%	68,75%	19,14%
<b>Septiembre</b>	<b>1739</b>	<b>173</b>	<b>127</b>	<b>60</b>	<b>34</b>	<b>27</b>	<b>2160</b>
Dif Septiem - Octubre	-37,78%	-39,31%	-56,69%	-53,33%	-11,76%	18,52%	-38,33%
<b>Octubre</b>	<b>1082</b>	<b>105</b>	<b>55</b>	<b>28</b>	<b>30</b>	<b>32</b>	<b>1332</b>
Dif Octubre - Noviembre	74,21%	38,10%	30,91%	103,57%	13,33%	-18,75%	66,59%
<b>Noviembre</b>	<b>1885</b>	<b>145</b>	<b>72</b>	<b>57</b>	<b>34</b>	<b>26</b>	<b>2219</b>
Dif Noviembre - Diciembre	-16,13%	-33,79%	-13,89%	-52,63%	-58,82%	-42,31%	-19,11%
<b>Diciembre</b>	<b>1581</b>	<b>96</b>	<b>62</b>	<b>27</b>	<b>14</b>	<b>15</b>	<b>1795</b>
Dif Diciembre - Enero_22	-1,83%	15,63%	24,19%	44,44%	71,43%	60,00%	1,78%
<b>Enero_22</b>	<b>1552</b>	<b>111</b>	<b>77</b>	<b>39</b>	<b>24</b>	<b>24</b>	<b>1827</b>
Dif Enero_22 - Feb_22	-17,33%	36,94%	20,78%	-30,77%	-16,67%	-25,00%	-12,81%
<b>Febrero_22</b>	<b>1283</b>	<b>152</b>	<b>93</b>	<b>27</b>	<b>20</b>	<b>18</b>	<b>1593</b>
Dif Feb_22 - Marzo_22	60,02%	-8,55%	33,33%	0,00%	20,00%	16,67%	49,91%
<b>Marzo_22</b>	<b>2053</b>	<b>139</b>	<b>124</b>	<b>27</b>	<b>24</b>	<b>21</b>	<b>2388</b>
<b>Total General</b>	<b>22899</b>	<b>2085</b>	<b>1316</b>	<b>531</b>	<b>445</b>	<b>297</b>	<b>27573</b>

\*Datos actualizados a Base Bogotá Te escucha de marzo 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



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

## 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 marzo 2022**



\*Datos actualizados a Base Bogotá Te escucha de marzo 2022

- ✓ **“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 marzo de 2022 se presentan 76 radicaciones que representan el 2.57% del total de radicados si se compara con el mes anterior en el cual se registraron 96 radicaciones por este tema, se presenta un una disminución del 20.83%.
- ✓ **“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 marzo de 2022 se presentaron 245 radicaciones que representaron el 8.28% del total de radicaciones del mes, al realizar la comparación con el mes de febrero de 2022 (110 radicaciones) se presenta un aumento del 122.73% para las radiaciones clasificadas en este subtema.
- ✓ **“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

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.

*Quejas y Soluciones, para el período objeto de análisis se presentan 99 radicaciones para el subtema Traslado a Entidades Distritales que represento el 3.34% del total de radicados del periodo, si se compara con el mes de febrero de 2022 (71 solicitudes) se presenta una variación positiva del 39.44% en la **Tabla 7** podemos observar el comportamiento de los subtemas que no corresponden a trámites y/o servicios de la entidad para el periodo marzo 2021 – marzo 2022.*

**Tabla 7. Cuadro comparativo Principales Subtemas que no corresponden a trámites y/o servicios de la entidad marzo 2021 – marzo 2022**

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
<b>MARZO</b>	<b>129</b>	<b>44</b>	<b>72</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>248</b>
Dif Marzo - Abril	43,41%	47,73%	12,50%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	-100,00%	36,29%
<b>ABRIL</b>	<b>185</b>	<b>65</b>	<b>81</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>338</b>
Dif Abril-Mayo	-19,46%	-10,77%	-2,47%	3500,00%	-50,00%	#¡DIV/0!	-3,85%
<b>MAYO</b>	<b>149</b>	<b>58</b>	<b>79</b>	<b>36</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>325</b>
Dif Mayo-Junio	-23,49%	-31,03%	-12,66%	-38,89%	-100,00%	#¡DIV/0!	-24,62%
<b>JUNIO</b>	<b>114</b>	<b>40</b>	<b>69</b>	<b>22</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>245</b>
Dif Junio-Julio	-27,19%	27,50%	-39,13%	-72,73%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	-25,31%
<b>JULIO</b>	<b>83</b>	<b>51</b>	<b>42</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>183</b>
Dif Julio - Agosto	-3,61%	49,02%	57,14%	350,00%	400,00%	#¡DIV/0!	38,80%
<b>AGOSTO</b>	<b>80</b>	<b>76</b>	<b>66</b>	<b>27</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>254</b>
Dif Agosto - Septiem	31,25%	10,53%	18,18%	-7,41%	-100,00%	#¡DIV/0!	14,96%
<b>SEPTIEMBRE</b>	<b>105</b>	<b>84</b>	<b>78</b>	<b>25</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>292</b>
Dif Septiem - Octubre	-36,19%	-8,33%	51,28%	-84,00%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	-8,90%
<b>OCTUBRE</b>	<b>67</b>	<b>77</b>	<b>118</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>266</b>
Dif Octubre - Noviembre	89,55%	7,79%	0,85%	575,00%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	34,21%
<b>NOVIEMBRE</b>	<b>127</b>	<b>83</b>	<b>119</b>	<b>27</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>357</b>
Dif Noviembre - Diciembre	-7,87%	31,33%	-24,37%	3,70%	-100,00%	#¡DIV/0!	-3,64%
<b>DICIEMBRE</b>	<b>117</b>	<b>109</b>	<b>90</b>	<b>28</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>344</b>
Dif Diciembre - Enero_22	0,85%	14,68%	-7,78%	-50,00%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	-1,16%
<b>Enero_22</b>	<b>118</b>	<b>125</b>	<b>83</b>	<b>14</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>340</b>
Dif Enero_22 - Feb_22	-18,64%	-12,00%	-14,46%	78,57%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	-11,18%
<b>Febrero_22</b>	<b>96</b>	<b>110</b>	<b>71</b>	<b>25</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>302</b>
Dif Feb_22 - Marzo_22	-20,83%	122,73%	39,44%	4,00%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	47,68%
<b>Marzo_22</b>	<b>76</b>	<b>245</b>	<b>99</b>	<b>26</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>446</b>
<b>Total Subtemas que no corresponden a trámites</b>	<b>1446</b>	<b>1167</b>	<b>1067</b>	<b>241</b>	<b>16</b>	<b>3</b>	<b>3940</b>

\*Datos actualizados a Base Bogotá Te escucha de marzo 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



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

## 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	589	2073	2662	89,93%
SISBEN		116	116	3,92%
Legalización y Mejoramiento Integral de Barrios		62	62	2,09%
Vías, transportes y servicios públicos	5	31	36	1,22%
Territorial		14	14	0,47%
Recursos físicos y gestión documental		12	12	0,41%
Información, cartografía y estadística		8	8	0,27%
Diversidad sexual	6	1	7	0,24%
Taller del Espacio Público		7	7	0,24%
Norma Urbana - POT		6	6	0,20%
Gestión humana		5	5	0,17%
Estratificación		4	4	0,14%
Planes parciales		4	4	0,14%
Gestión contractual		3	3	0,10%
Norma urbana		3	3	0,10%
Ambiente y Ruralidad		2	2	0,07%
Estudios Macro		2	2	0,07%
Patrimonio y renovación urbana		2	2	0,07%
Planeación de la Inversión		2	2	0,07%
Economía urbana		1	1	0,03%
Jurídica		1	1	0,03%
Planeación Socioeconómica		1	1	0,03%
<b>Total general</b>	<b>600</b>	<b>2360</b>	<b>2960</b>	<b>100,00%</b>

\*Datos actualizados a Base Bogotá Te escucha de marzo 2022

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,

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.

para que se ofrezca al ciudadano una respuesta oportuna, para el mes de marzo de 2022 de las 2960 solicitudes registradas el 89.93% es decir 2662 radicaciones 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 10.07% 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 marzo de 2022 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”.
- Para el periodo marzo 2021 – marzo 2022 se registraron 32831 radicados en el sistema Bogotá Te Escucha de los cuales 2960 corresponden al mes de marzo\_2022, realizando la comparación con los datos del mes de febrero de 2022 que presentaba 1985 solicitudes, se presenta un aumento del 49.12%, analizando las radicaciones realizadas durante el periodo de estudio, mayo con 4083 radicaciones permanece como el mes con mayor número de radicaciones seguido de abril con 3257 y marzo\_22 con 2960, octubre es el mes con menor número de radicaciones 1686 seguido de julio con 1869 y febrero\_22 con 1985.
- Durante el periodo de estudio se observan incrementos y decrecimientos en el número de radicaciones, marzo\_2022 presenta la mayor variación positiva del periodo con un 49.12% respecto a los radicados presentados en el mes inmediatamente anterior, y octubre presenta la mayor variación negativa con -34.73% respecto a los datos presentados en el mes de septiembre.
- Respecto a la participación mensual de los radicados registrados en el sistema Bogotá Te Escucha para el periodo marzo 2021 – marzo 2022, se puede observar que el mes con mayor participación del periodo es mayo con 12.44%, le sigue el mes de abril de 2021 con 9.92% y marzo\_2022 con el 9.02% los meses con menor participación en el periodo son octubre con 5,14% seguido de julio con 5.69% y de febrero de 2022 con 6.05%. Para el mes de febrero de 2022, el 100% de las radicaciones ingresaron por Bogotá Te Escucha- Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas es decir 1985 radicaciones, para el periodo de estudio se presentaron 33127 radicaciones de las cuales 33118 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 marzo de 2022, el 100% de las radicaciones ingresaron por Bogotá Te Escucha- Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas es decir 2960 radicaciones, para el periodo de estudio se presentaron 32823 radicaciones de las cuales 32823 es decir el 99.98% ingresaron por Bogotá Te Escucha- Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas y 8 radicaciones correspondientes a 0.02% ingresaron por canal propio.
- 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.
- Para el mes de marzo de 2022 el personal asignado es de 6 personas, distribuidos de la siguiente manera: dos profesionales asignados, dos personas asistenciales para entradas, y dos personas asistenciales para salidas, y presentan una carga laboral (Cantidad recibidas/No. Total servidores asignados) de 493 radicaciones por servidor, el mes con mayor carga laboral del periodo de estudio diciembre con 552 radicaciones por servidor, analizando la carga para los profesionales en el mes de marzo de 2022 fue de 1480 radicaciones por servidor, el mes con mayor carga laboral para los profesionales de análisis y registro fue noviembre con 2745 radicaciones por servidor, respecto a la carga laboral del personal asistencial de radicación para el presente mes se registró una carga de 1480 radicaciones por servidor, el mes con mayor carga laboral para este tipo de personal fue noviembre con 2745 radicaciones por servidor, finalmente la carga laboral para el personal asistencial de cierres para el mes de marzo de 2022 fue de 1480 radicaciones por persona y el mes con mayor carga laboral del periodo de estudio fue mayo con 2042 radicaciones por servidor.
- En relación a la oportunidad de la herramienta Bogotá Te Escucha para el mes de marzo de 2022, la atención de peticiones dentro de los términos representa el 20.27% con 600 radicaciones y las peticiones pendientes de término representaron un 79.73% con 2360 radicaciones, no se presentaron radicaciones fuera de término para el presente mes, para el periodo marzo 2021 – marzo 2022 la atención de peticiones dentro de los términos representa el 69.12% con 22694 radicaciones de las 32831 presentadas en el periodo de estudio, las peticiones pendientes de término representaron un 26.62% con 8741 radicaciones, y las radicaciones atendidas fuera de termino representan el 4.25% con 1396 solicitudes.
- Respecto a la tipología de las peticiones recibidas en el mes de marzo de 2022 encontramos que el 89.66% del total de peticiones presentadas por los ciudadanos, son peticiones de interés particular, es decir 2654 radicaciones, manteniéndose la tendencia de los meses anteriores, las Consultas ocuparon el segundo lugar con el 3.85% del total con 114 radicaciones, el 2.50% es decir 74 radicaciones correspondieron a Reclamos, el 1.86% es decir 55 radicados correspondieron a Quejas, las Peticiones de Interés General representaron el 1.55% con 46 radicaciones, se presentaron 12 solicitudes de información que representan el 0.41% del total de radicaciones, se presentaron, dos felicitaciones y dos solicitudes de copia que representaron el 0.07%, cada una y se presentó una sugerencia que represento el 0.03% del total de radicaciones de mes de marzo de 2022.

- *Los subtemas más relevantes para el mes de marzo de 2022 fueron los siguientes: Bogotá Solidaria en Casa – BDMPB con 2053 peticiones tramitadas que representan el 69.36% del total de peticiones presentadas por los ciudadanos, respecto al mes de febrero de 2022, en el cual se registraron 1283 radicaciones por el mismo tema se observa un aumento del 60.02%, el segundo subtema en importancia para el mes de marzo de 2022 es el de SISBEN Trámites o servicios que represento el 15.07% del total de tramites con 139 radicaciones lo que representa una disminución del 8.55% respecto a los radicados registrados por este tema en el mes de febrero de 2022 (152), el tercer tema en importancia para el periodo de estudio es el de Normatividad urbanística que represento un 4.19% con 124 radicaciones recibidas en el mes lo que represento un aumento del 33.33% respecto a las radicaciones del mes anterior sobre el mismo tema (93), el uso del suelo represento el 0.91% con 27 radicaciones y se mantuvo con el mismo número de radicaciones del mes anterior, los Documentos, Planos, Archivo, Tramites o Servicios representaron el 0.81% con 24 radicaciones lo que representa un aumento del 20% respecto a los radicados presentados en el mes de febrero sobre el mismo tema (20), el tema POT – Reglamentación, Ejecución y Evaluación del Plan de Ordenamiento Territorial represento el 0.47% de las peticiones con 14 radicaciones.*
- *Para el mes de marzo de 2022 de las 2960 solicitudes registradas el 89.93% es decir 2662 radicaciones 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 10.07% de las radicaciones han sido asignadas para su trámite a otras dependencias de la entidad de acuerdo a sus competencias.*