

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: Mayo 2022

Junio 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.**

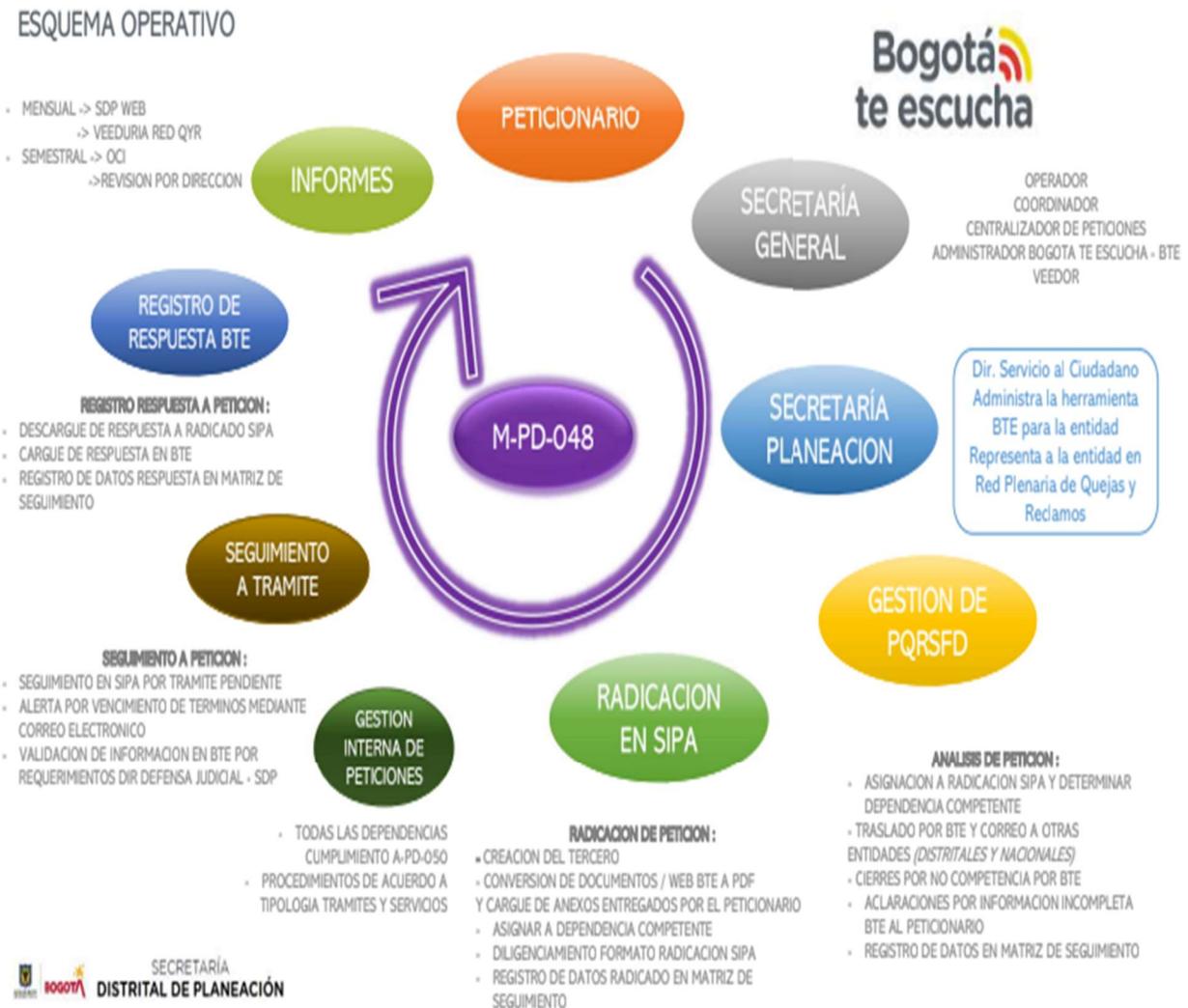
Tabla de contenido

Introducción	3
1. <i>Acumulado de peticiones registradas</i>	5
2. <i>Canal de Ingreso de las radicaciones</i>	7
3. <i>Oportunidad de respuesta</i>	8
4. <i>Tipología</i>	11
5. <i>Subtemas (Tipos de Trámite)</i>	12
6. <i>Definición de subtemas que no corresponden a trámites y/o servicios de la entidad:</i>	15
7. <i>Áreas Responsables y Oportunidad de Respuesta</i>	17
8. <i>Conclusiones</i>	18

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 “ *El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad.*”, 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

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 habían sido ampliados, mientras durara la emergencia sanitaria, la Ley 2207 del 17 de mayo de 2022, expedida por el Congreso de la Republica, deroga los artículos 5 y 6 del Decreto Legislativo 491 de 2020, por lo tanto los términos de respuesta de los derechos de petición serán los establecidos en la Ley 1437 de 2011 modificada por la Ley 1755 del 2015 tal como se puede observar en la siguiente tabla.

Tabla 1. Términos de atención de los derechos de petición -

Tipología	Decreto 491 de 2020 - Hasta el 17 de Mayo de 2022	Ley 1755 de 2015 - A partir del 18 de Mayo de 2022
Consulta	35	30
Denuncias por actos de corrupción	30	15
Derecho de petición de interés general	30	15
Derecho de petición de interés particular	30	15
Felicitación	30	15
Queja	30	15
Reclamo	30	15
Sugerencia	30	15
Solicitud de acceso a la información	20	10
Solicitud de copia	20	10

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

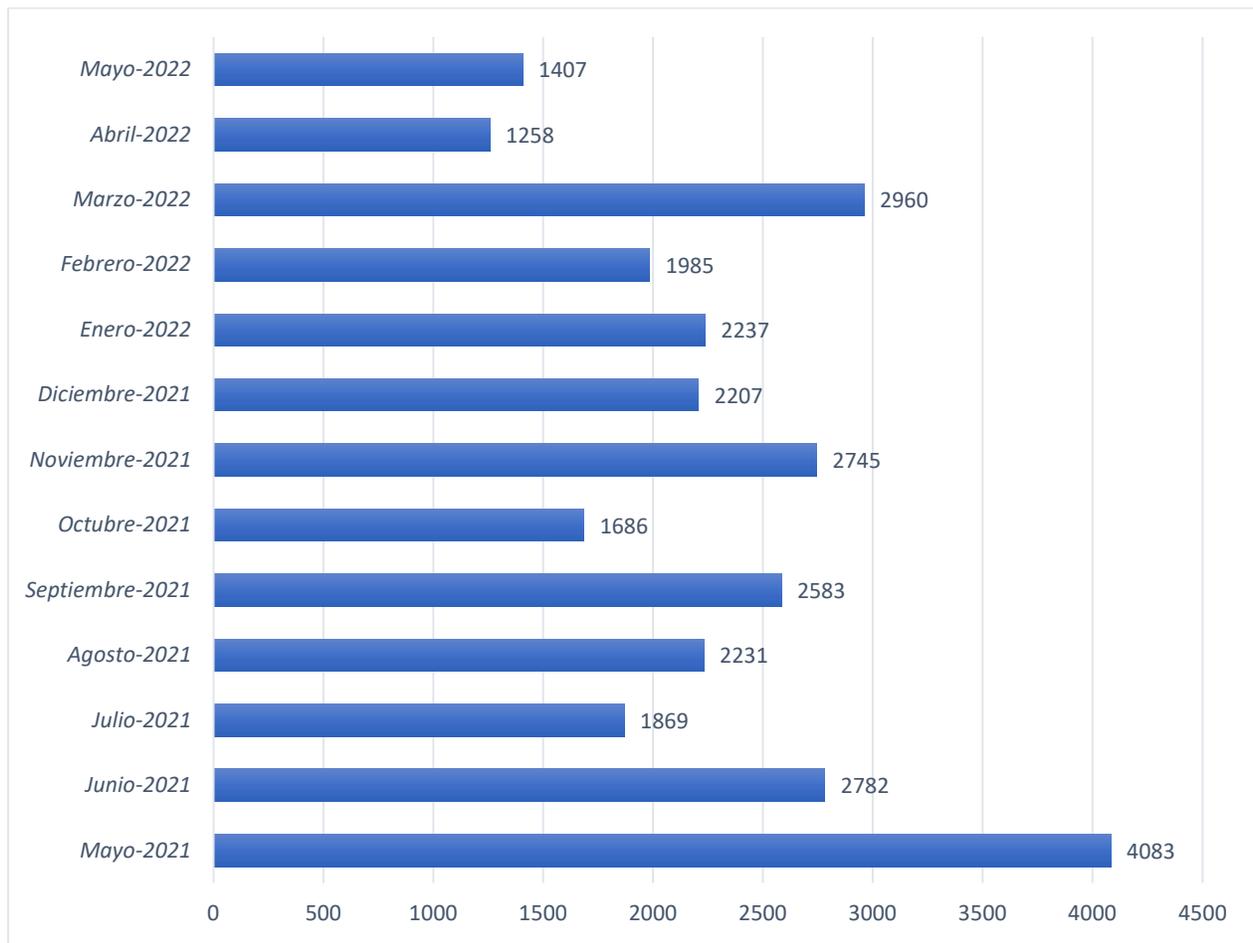


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

1. Acumulado de peticiones registradas

Durante el periodo mayo 2021 - mayo 2022 se registraron 30033 radicados en el sistema Bogotá Te Escucha para el mes de mayo de 2022 se presentaron 1407 solicitudes, realizando la comparación con los datos del mes de abril de 2022 que presentaba 1258 radicaciones, se presenta un aumento del 11.84%, analizando el total de radicaciones del periodo de estudio se encuentra que mayo de 2021 con 4083 radicaciones permanece como el mes con mayor número de solicitudes del periodo, seguido de marzo de 2022 con 2960 radicaciones y junio de 2021 con 2782, el mes con menor número de solicitudes del periodo es abril de 2022 con 1258 radicaciones seguido de mayo de 2022 con 1407 y octubre de 2021 con 1686, en la **Grafica 1** se puede observar el comportamiento anteriormente descrito.

Grafica 1. Histórico de radicados Bogotá Te Escucha periodo mayo 2021 - mayo 2022



*Datos actualizados a Base Bogotá Te escucha de mayo 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.

En el periodo de estudio se observan incrementos y decrecimientos en el número de radicaciones, noviembre de 2021 presenta la mayor variación positiva del periodo con un 62.81% respecto a los radicados presentados en el mes inmediatamente anterior, y abril de 2022 presenta la mayor variación negativa con -57.50% respecto a los datos presentados en el mes de marzo de 2022, el comportamiento de las diferencias porcentuales entre los meses durante el periodo de estudio se puede observar en la siguiente tabla.

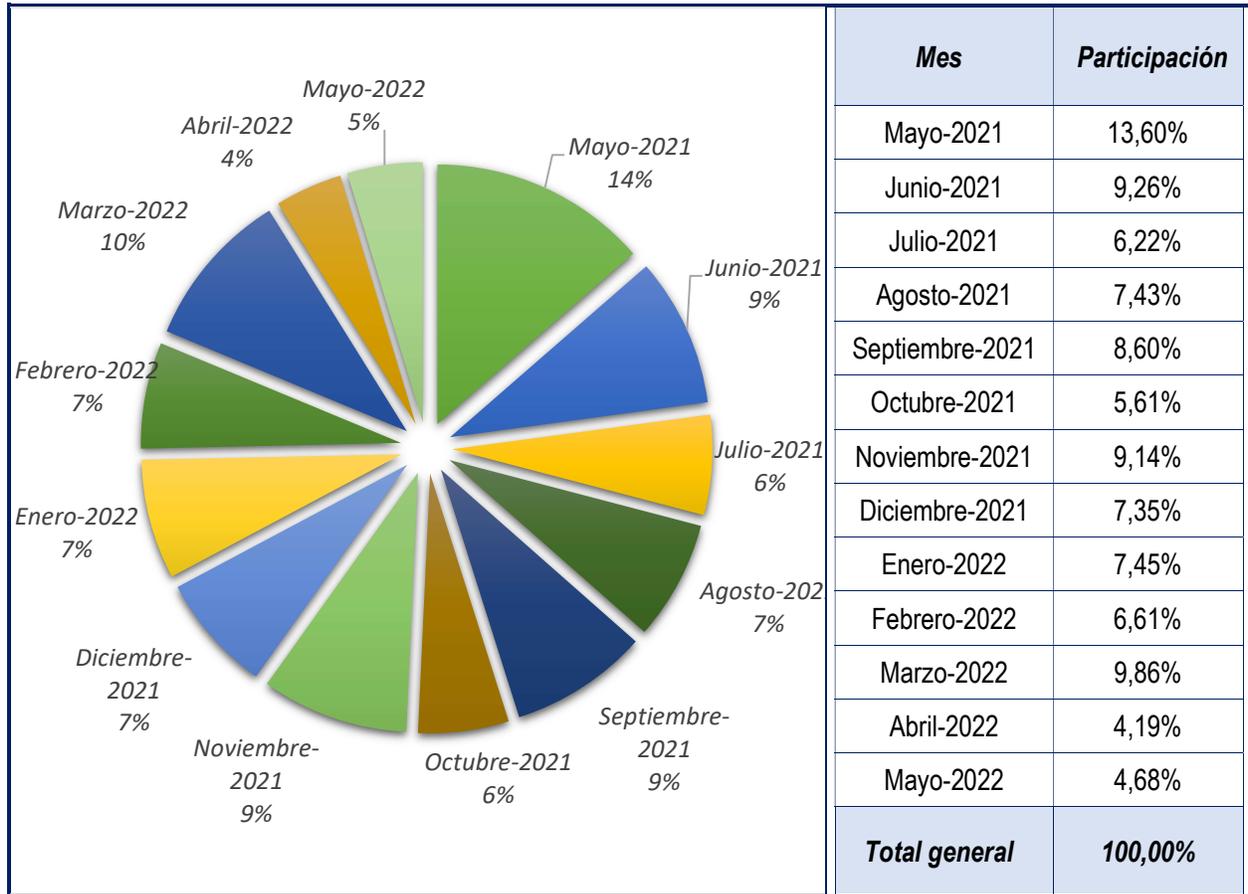
Tabla 2. Cantidad de Radicados – Diferencias mensuales - mayo 2021 - mayo 2022

Mes	Cantidad	Diferencias
Mayo-2021	4083	
Junio-2021	2782	-31,86%
Julio-2021	1869	-32,82%
Agosto-2021	2231	19,37%
Septiembre-2021	2583	15,78%
Octubre-2021	1686	-34,73%
Noviembre-2021	2745	62,81%
Diciembre-2021	2207	-19,60%
Enero-2022	2237	1,36%
Febrero-2022	1985	-11,27%
Marzo-2022	2960	49,12%
Abril-2022	1258	-57,50%
Mayo-2022	1407	11,84%
Total general	30033	

**Datos actualizados a Base Bogotá Te escucha de mayo 2022*

En la **Grafica 2** se puede observar la participación mensual de los radicados registrados en el sistema Bogotá Te Escucha para el periodo mayo 2021 - mayo 2022, se puede observar que el mes con mayor participación del periodo es mayo de 2021 con 13.60%, le sigue el mes de marzo de 2022 con 9.86% y junio de 2021 con el 9.26% los meses con menor participación en el periodo son abril de 2022 con 4.19% seguido de mayo de 2022 con 4.68 % y de octubre de 2021 con 5.61%.

Grafica 2. Participación Mensual Periodo mayo 2021 - mayo 2022



*Datos actualizados a Base Bogotá Te escucha de mayo 2022

2. Canal de Ingreso de las radicaciones

Para el mes de mayo de 2022, el 100% de las radicaciones ingresaron por Bogotá Te Escucha-Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas es decir 1407 radicaciones, para el periodo mayo 2021 - mayo 2022 se presentaron 30033 radicaciones de las cuales 30028 es decir el 99.98% ingresaron por Bogotá Te Escucha- Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas y 5 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 mayo 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 mayo 2021 - mayo 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 mayo 2021 - mayo 2022

Mes	Profesionales Asignados	Personal Asistencial DSC - Entrada	Personal Asistencial DSC - Salida	Total Personal Asignado
Mayo-2021	5	4	2	11
Junio-2021	4	3	2	9
Julio-2021	2	2	4	8
Agosto-2021	2	2	3	7
Septiembre-2021	2	2	3	7
Octubre-2021	1	1	3	5

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.

Noviembre-2021	1	1	3	5
Diciembre-2021	1	1	2	4
Enero-2022	2	2	3	7
Febrero-2022	2	2	2	6
Marzo-2022	2	2	2	6
Abril-2022	1	2	1	4
Mayo-2022	1	2	1	4
Promedio	2	2	2	6

*Datos actualizados a Base Bogotá Te escucha de mayo 2022

En la **Tabla 4** se puede observar la evolución de la carga laboral del personal asignado tanto profesionales como personal asistencial, el cálculo se 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 mayo de 2022 el personal asignado es de 4 personas, distribuidos de la siguiente manera: un profesional asignado, dos personas asistenciales para entradas, y una persona asistencial para salidas, y presentan una carga laboral (Cantidad recibidas/No. Total servidores asignados) de 352 radicaciones por servidor, el mes con mayor carga laboral del periodo de estudio diciembre de 2021 con 552 radicaciones por servidor.

Analizando la carga para los profesionales en el mes de mayo de 2022 fue de 1407 radicaciones por servidor, el mes con mayor carga laboral para los profesionales de análisis y registro fue noviembre de 2021 con 2745 radicaciones por servidor.

Respecto a la carga laboral del personal asistencial de radicación para el presente mes se registró una carga de 704 radicaciones por servidor, el mes con mayor carga laboral para este tipo de personal fue noviembre de 2021 con 2745 radicaciones por servidor.

Finalmente la carga laboral para el personal asistencial de cierres para el mes de mayo de 2022 fue de 1407 radicaciones por persona y el mes con mayor carga laboral del periodo de estudio fue mayo de 2021 con 2042 radicaciones por servidor, el comportamiento anteriormente descrito se puede observar en la siguiente tabla.

Tabla 4. Carga laboral mensual por personal asignado
Periodo mayo 2021 - mayo 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
Mayo-2021	371	817	1.021	2.042
Junio-2021	309	696	927	1.391
Julio-2021	234	935	935	467
Agosto-2021	319	1.116	1.116	744
Septiembre-2021	369	1.292	1.292	861
Octubre-2021	337	1.686	1.686	562

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

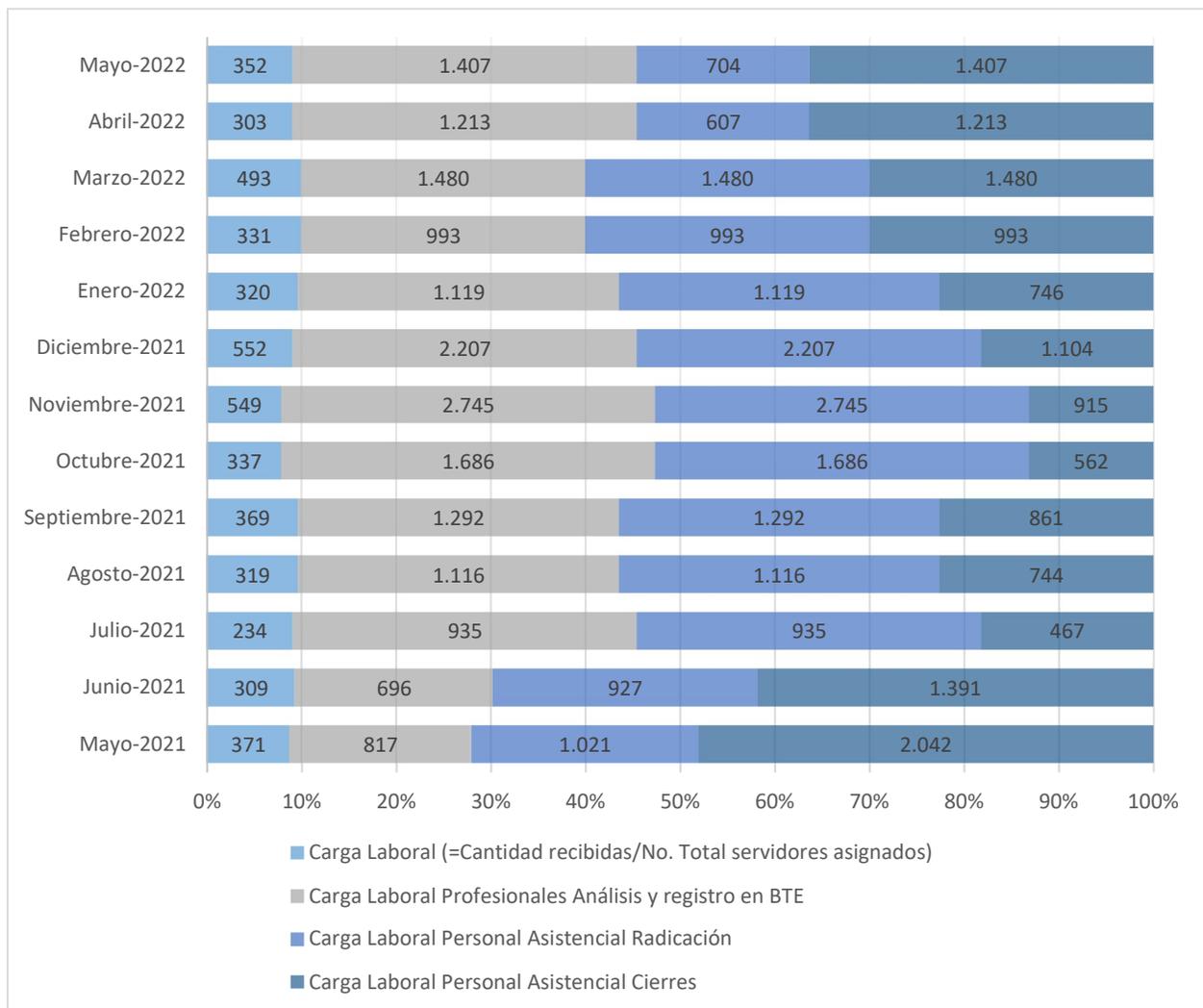


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Noviembre-2021	549	2.745	2.745	915
Diciembre-2021	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
Abril-2022	303	1.213	607	1.213
Mayo-2022	352	1407	704	1407
Promedio	372	1362	1295	1071

*Datos actualizados a Base Bogotá Te escucha de mayo 2022

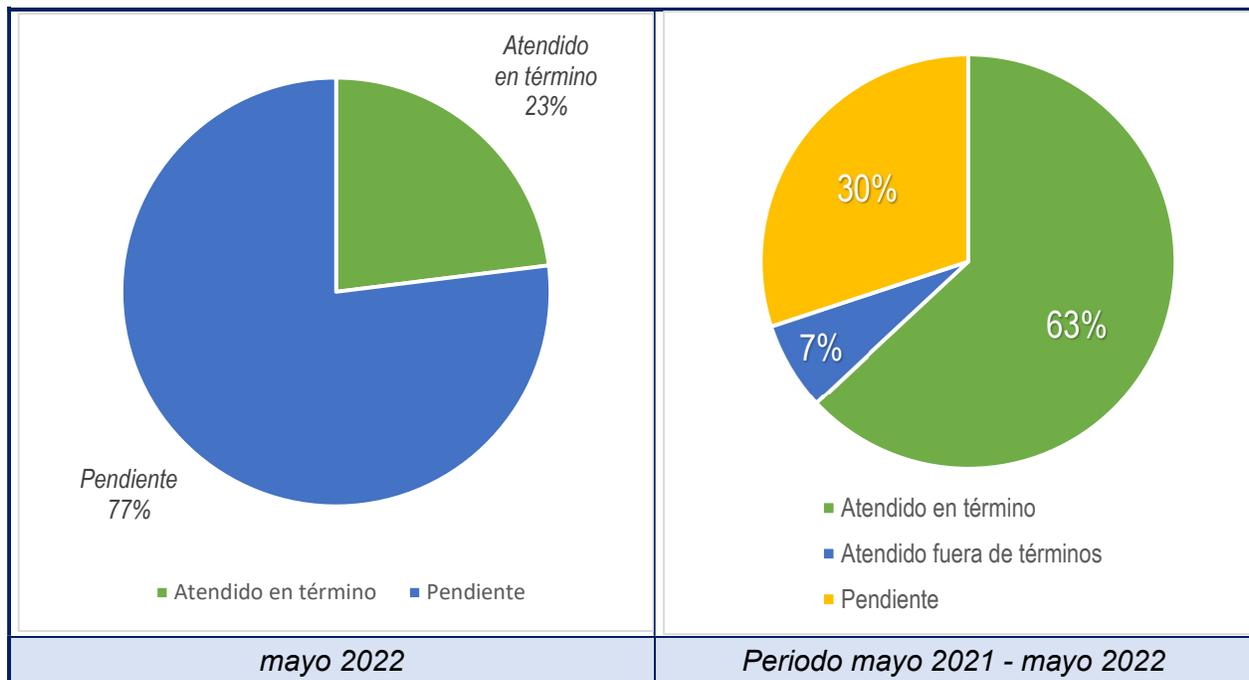
Grafica 4. Carga laboral mensual por personal asignado - mayo 2021 - mayo 2022



*Datos actualizados a Base Bogotá Te escucha de mayo 2022

En la **Grafica No 5** podemos observar la oportunidad de la herramienta Bogotá Te Escucha para el mes de mayo de 2022, la atención de peticiones dentro de los términos representa el 23.03% con 324 radicaciones y las peticiones pendientes de término representaron un 76.97% con 1083 radicaciones, no se presentaron radicaciones fuera de término para el presente mes, para el periodo mayo 2021 - mayo 2022 la atención de peticiones dentro de los términos representa el 63.07% con 18942 radicaciones de las 30033 presentadas en el periodo de estudio, las peticiones pendientes de término representaron un 30.07% con 9030 radicaciones, y las radicaciones atendidas fuera de término representan el 6.86% con 2061 solicitudes.

Grafica 5. Oportunidad Bogotá Te Escucha

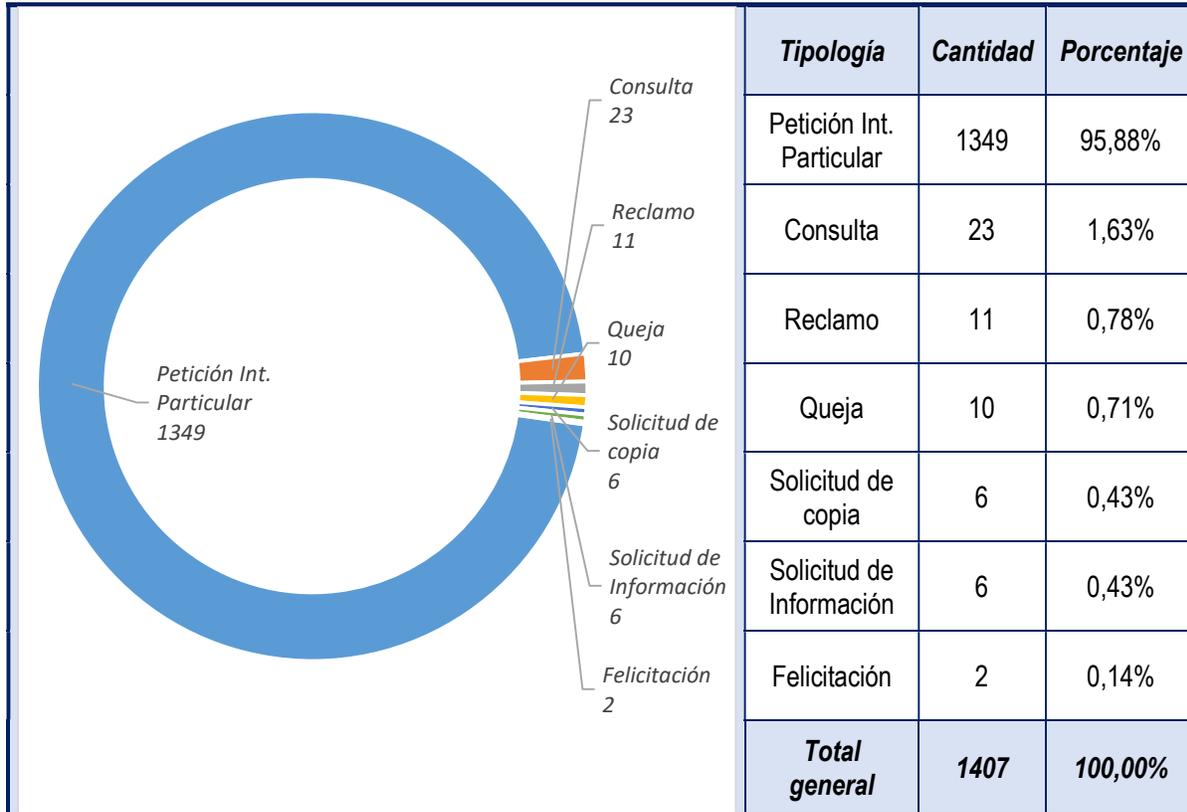


* Datos actualizados a Base Bogotá Te escucha de mayo 2022

4. Tipología

Respecto a la tipología de las peticiones recibidas en el mes de mayo de 2022 encontramos que el 95.88% del total de peticiones presentadas por los ciudadanos, son peticiones de interés particular, es decir 1349 radicaciones, manteniéndose la tendencia de los meses anteriores, las Consultas ocuparon el segundo lugar con el 1.63% del total con 23 radicaciones, el 0.78% es decir 11 radicaciones correspondieron a Reclamos, el 0.71% es decir 10 radicados correspondieron a Quejas, se presentaron 6 solicitudes de información que representaron el 0.43% del total de radicaciones, e igual número de solicitudes de copia, se presentaron, dos felicitaciones que representaron el 0.14% del total, el comportamiento descrito anteriormente se puede observar en la **Grafica 6** del presente informe.

Grafica 6. Tipología de las radicciones mayo de 2022



* Datos actualizados a Base Bogotá Te escucha de mayo 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.

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 5. Subtemas de las Radicaciones mayo de 2022

Subtema	Cantidad	Porcentaje de Participación
Bogotá Solidaria en Casa - BDMPB	801	56,93%
Otros subtemas que no corresponden a trámites y/o servicios de la entidad	223	15,85%
Normatividad Urbanística	122	8,67%
SISBEN - Trámites y/o Servicios	113	8,03%
Presunta Infracción a la Norma Urbanística	25	1,78%
Uso de Suelo	25	1,78%
Viales y de Servicios Públicos	18	1,28%
Documentos, Planos, Archivo, Tramites o Servicios	16	1,14%
Otros con menos del 0,28%	12	0,85%
POT – Reglamentación, Ejecución y Evaluación del Plan de Ordenamiento Territorial	10	0,71%
Bodegas de Reciclaje	9	0,64%
Estratificación Inmuebles Residenciales	9	0,64%
Trámites, servicios o cumplimiento de normas	9	0,64%
Administración del Recurso Humano	7	0,50%
Antenas de telecomunicaciones	4	0,28%
Comunidad LGBTI	4	0,28%
Total general	1407	100,00%

* Datos actualizados a Base Bogotá Te escucha de mayo 2022

Observando la **Tabla No. 5** se encuentra que los subtemas más relevantes para el mes de mayo de 2022 fueron los siguientes: Bogotá Solidaria en Casa – BDMPB con 801 peticiones tramitadas que representan el 56.93% del total de peticiones presentadas por los ciudadanos, si se comparan los datos con los del mes de abril de 2022, en el cual se registraron 669 radicaciones por el mismo tema se observa un aumento 19.73%.

El segundo subtema en importancia para el mes de mayo de 2022 es el de Normatividad Urbanística que represento el 8.67% del total de tramites con 122 radicaciones lo que representa un aumento del 87.69% respecto a los radicados registrados por este tema en el mes de abril de 2022 (65).

El tercer tema en importancia para el periodo de estudio es el de SISBEN - Trámites y/o Servicios que represento un 8.03% con 113 radicaciones recibidas en el mes lo que represento un aumento del 29.89% respecto a las radicaciones del mes anterior sobre el mismo tema (87).

El uso del suelo represento el 1.78% con 25 radicaciones lo que represento un decrecimiento del 60.94% respecto a los radicados registrados en el mes anterior por el mismo tema (64), los radicados por Presunta Infracción a la Norma Urbanística representaron el mismo porcentaje (1.78%) con 25 radicaciones, los trámites Viales y de Servicios Públicos representaron el 1.28% con 18 radicaciones, lo que representa un crecimiento del 5.88% respecto a los radicados por este

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.

mismo tema durante el mes de abril (17), los *Documentos, Planos, Archivo, Tramites o Servicios* representaron el 1.14% con 16 radicaciones lo representa una disminución del 15.79% respecto a los radicados presentados en el mes de abril sobre el mismo tema (19), el tema *POT – Reglamentación, Ejecución y Evaluación del Plan de Ordenamiento Territorial* represento el 0.71% de las peticiones con 10 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.

Tabla 6. Cuadro comparativo- Periodo mayo 2021 - mayo 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
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 -Sep.	25,74%	-6,99%	5,83%	50,00%	-50,00%	68,75%	19,14%
SEPTIEMBRE	1739	173	127	60	34	27	2160
Dif Sep. - 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 Noviembre - Diciembre	-16,13%	-33,79%	-13,89%	-52,63%	-58,82%	-42,31%	-19,11%
DICIEMBRE	1581	96	62	27	14	15	1795
Dif Diciembre - Enero_22	-1,83%	15,63%	24,19%	44,44%	71,43%	60,00%	1,78%
Enero_22	1552	111	77	39	24	24	1827
Dif Enero_22 - Feb_22	-17,33%	36,94%	20,78%	-30,77%	-16,67%	-25,00%	-12,81%
Febrero_22	1283	152	93	27	20	18	1593
Dif Feb_22 - Marzo_22	60,02%	-8,55%	33,33%	0,00%	20,00%	16,67%	49,91%
Marzo_22	2053	139	124	27	24	21	2388
Dif Marzo_22 - Abril_22	-67,41%	-37,41%	-47,58%	137,04%	-20,83%	-19,05%	-61,43%
Abril_22	669	87	65	64	19	17	921
Dif Abril_22 -Mayo_22	19,73%	29,89%	87,69%	-60,94%	-15,79%	5,88%	18,89%
Mayo_22	801	113	122	25	16	18	1095
Total general	20457	1944	1257	533	398	278	24867

*Datos actualizados a Base Bogotá Te escucha de mayo 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



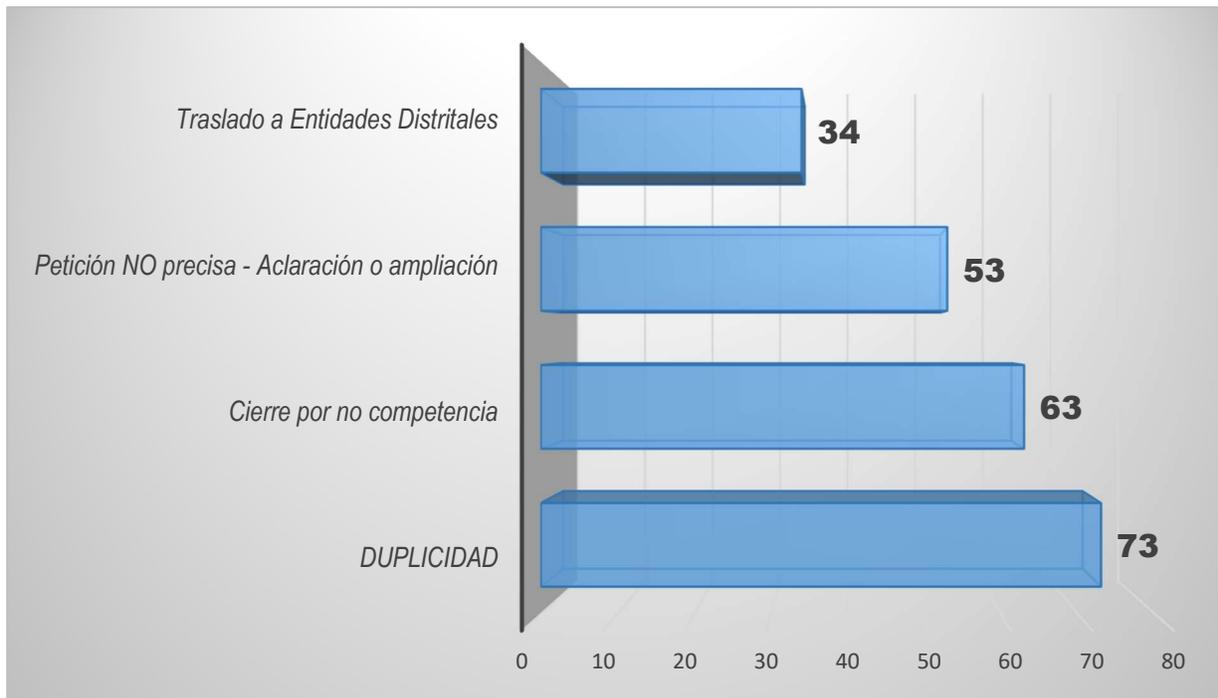
Original que fue generado digitalmente
Del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley



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 mayo 2022



* Datos actualizados a Base Bogotá Te escucha de abril 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 mayo de 2022 se presentan 53 radicaciones que representan el 3.77% del total de radicados si se compara con el mes anterior en el cual se registraron 50 radicaciones por este tema, se presenta un aumento del 6.00%.
- ✓ **“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 mayo de 2022 se presentaron 63 radicaciones que representaron el 4.48% del total de radicaciones del mes, al realizar la comparación con el mes de abril de 2022 (64 radicaciones) se presenta una disminución del 1.56% para las radiaciones clasificadas en este subtema.
- ✓ **“Traslado por no competencia”** Corresponde a peticiones que una vez analizadas no

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.

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 34 radicaciones para el subtema Traslado a Entidades Distritales que represento el 2.42% del total de radicados del periodo, si se compara con el mes de abril de 2022 (33 solicitudes) se presenta una variación positiva del 3.03% en la **Tabla 7** podemos observar el comportamiento de los subtemas que no corresponden a trámites y/o servicios de la entidad.

Tabla 7. Cuadro comparativo Principales Subtemas que no corresponden a trámites y/o servicios de la entidad mayo 2021 - mayo 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
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 -Sep.	31,25%	10,53%	18,18%	-7,41%	-100,00%	#¡DIV/0!	14,96%
SEPTIEMBRE	105	84	78	25	0	0	292
Dif Sep. - Oct	-36,19%	-8,33%	51,28%	-84,00%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	-8,90%
OCTUBRE	67	77	118	4	0	0	266
Dif Oct - Nov	89,55%	7,79%	0,85%	575,00%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	34,21%
NOVIEMBRE	127	83	119	27	1	0	357
Dif Nov- Dic	-7,87%	31,33%	-24,37%	3,70%	-100,00%	#¡DIV/0!	-3,64%
DICIEMBRE	117	109	90	28	0	0	344
Dif Dic - Enero_22	0,85%	14,68%	-7,78%	-50,00%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	-1,16%
Enero_22	118	125	83	14	0	0	340
Dif Enero_22 - Feb_22	-18,64%	-12,00%	-14,46%	78,57%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	-11,18%
Febrero_22	96	110	71	25	0	0	302
Dif Feb_22 - Marzo_22	-20,83%	122,73%	39,44%	4,00%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	47,68%
Marzo_22	76	245	99	26	0	0	446
Dif Marzo_22 - Abril_22	-34,21%	-73,88%	-66,67%	142,31%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	-52,69%
Abril_22	50	64	33	63	1	0	211
Dif Abril_22 -Mayo_22	6,00%	-1,56%	3,03%	15,87%	-100,00%	#¡DIV/0!	5,69%
Mayo_22	53	63	34	73	0	0	223
Total Subtemas que no corresponden a trámites	1182	1122	947	303	11	0	3565

*Datos actualizados a Base Bogotá Te escucha de mayo 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	320	856	1176	83,58%
SISBEN		107	107	7,60%
Vías, transportes y servicios públicos		27	27	1,92%
Territorial		21	21	1,49%
Recursos físicos y gestión documental		10	10	0,71%
Estratificación		9	9	0,64%
Legalización y Mejoramiento Integral de Barrios		9	9	0,64%
Gestión humana		7	7	0,50%
Información, cartografía y estadística		5	5	0,36%
Patrimonio y renovación urbana		4	4	0,28%
Diversidad sexual	1	3	4	0,28%
Ambiente y Ruralidad		4	4	0,28%
Taller del Espacio Público		3	3	0,21%
Planeación de la Inversión		2	2	0,14%
Participación		2	2	0,14%
Gestión contractual		2	2	0,14%
Estudios Macro		2	2	0,14%
Secretaría de Gobierno	1	1	2	0,14%
Despacho	1	1	2	0,14%
Operaciones Estratégicas		2	2	0,14%
Jurídica		1	1	0,07%
Planes maestros y complementarios		1	1	0,07%
Planes de desarrollo y fortalecimiento local		1	1	0,07%
Control Disciplinario	1		1	0,07%
Planes parciales		1	1	0,07%
Norma urbana		1	1	0,07%
Norma Urbana - POT		1	1	0,07%
Total general	324	1083	1407	100,00%

***Datos actualizados a Base Bogotá Te escucha de mayo 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.

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 mayo de 2022 de las 1407 solicitudes registradas el 83.58% es decir 1176 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 16.42% de las radicaciones han sido asignadas para su trámite a otras dependencias de la entidad de acuerdo a sus competencias.

8. Conclusiones

- La Ley 2207 del 17 de mayo de 2022, expedida por el Congreso de la Republica, derogo los artículos 5 y 6 del Decreto Legislativo 491 de 2020, por lo tanto los términos de respuesta de los derechos de petición serán los establecidos en la Ley 1437 de 2011 modificada por la Ley 1755 del 2015.
- Durante el periodo mayo 2021 - mayo 2022 se registraron 30033 radicados en el sistema Bogotá Te Escucha para el mes de mayo de 2022 se presentaron 1407 solicitudes, realizando la comparación con los datos del mes de abril de 2022 que presentaba 1258 radicaciones, se presenta un aumento del 11.84%, analizando el total de radicaciones del periodo de estudio se encuentra que mayo de 2021 con 4083 radicaciones permanece como el mes con mayor número de solicitudes del periodo, seguido de marzo de 2022 con 2960 radicaciones y junio de 2021 con 2782, el mes con menor número de solicitudes del periodo es abril de 2022 con 1258 radicaciones seguido de mayo de 2022 con 1407 y octubre de 2021 con 1686.
- Para el mes de mayo de 2022, el 100% de las radicaciones ingresaron por Bogotá Te Escucha- Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas es decir 1407 radicaciones, para el periodo mayo 2021 - mayo 2022 se presentaron 30033 radicaciones de las cuales 30028 es decir el 99.98% ingresaron por Bogotá Te Escucha- Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas y 5 radicaciones correspondientes a 0.02% ingresaron por canal propio.
- Para el mes de mayo de 2022 el personal asignado es de 4 personas, distribuidos de la siguiente manera: un profesional asignado, dos personas asistenciales para entradas, y una persona asistencial para salidas, y presentan una carga laboral (Cantidad recibidas/No. Total servidores asignados) de 352 radicaciones por servidor, el mes con mayor carga laboral del periodo de estudio diciembre de 2021 con 552 radicaciones por servidor.
- Analizando la carga para los profesionales en el mes de mayo de 2022 fue de 1407 radicaciones por servidor, el mes con mayor carga laboral para los profesionales de análisis y registro fue noviembre de 2021 con 2745 radicaciones por servidor.
- Respecto a la carga laboral del personal asistencial de radicación para el presente mes se registró una carga de 704 radicaciones por servidor, el mes con mayor carga laboral para este tipo de personal fue noviembre de 2021 con 2745 radicaciones por servidor.

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.

- Finalmente la carga laboral para el personal asistencial de cierres para el mes de mayo de 2022 fue de 1407 radicaciones por persona y el mes con mayor carga laboral del periodo de estudio fue mayo de 2021 con 2042 radicaciones por servidor, el comportamiento anteriormente descrito se puede observar en la siguiente tabla.
- La atención de peticiones dentro de los términos representa el 23.03% con 324 radicaciones y las peticiones pendientes de término representaron un 76.97% con 1083 radicaciones, no se presentaron radicaciones fuera de término para el presente mes, para el periodo mayo 2021 - mayo 2022 la atención de peticiones dentro de los términos representa el 63.07% con 18942 radicaciones de las 30033 presentadas en el periodo de estudio, las peticiones pendientes de término representaron un 30.07% con 9030 radicaciones, y las radicaciones atendidas fuera de termino representan el 6.86% con 2061 solicitudes.
- Respecto a la tipología de las peticiones recibidas en el mes de mayo de 2022 encontramos que el 95.88% del total de peticiones presentadas por los ciudadanos, son peticiones de interés particular, es decir 1349 radicaciones, manteniéndose la tendencia de los meses anteriores, las Consultas ocuparon el segundo lugar con el 1.63% del total con 23 radicaciones, el 0.78% es decir 11 radicaciones correspondieron a Reclamos, el 0.71% es decir 10 radicados correspondieron a Quejas, se presentaron 6 solicitudes de información que representaron el 0.43% del total de radicaciones, e igual número de solicitudes de copia, se presentaron, dos felicitaciones que representaron el 0.14% del total.
- Bogotá Solidaria en Casa – BDMPB con 801 peticiones tramitadas que representan el 56.93% del total de peticiones presentadas por los ciudadanos, si se comparan los datos con los del mes de abril de 2022, en el cual se registraron 669 radicaciones por el mismo tema se observa un aumento 19.73%.
- El segundo subtema en importancia para el mes de mayo de 2022 es el de Normatividad Urbanística que represento el 8.67% del total de tramites con 122 radicaciones lo que representa un aumento del 87.69% respecto a los radicados registrados por este tema en el mes de abril de 2022 (65).
- El tercer tema en importancia para el periodo de estudio es el de SISBEN - Trámites y/o Servicios que represento un 8.03% con 113 radicaciones recibidas en el mes lo que represento un aumento del 29.89% respecto a las radicaciones del mes anterior sobre el mismo tema (87).
- De las 1407 solicitudes registradas en el mes de estudio el 83.58% es decir 1176 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 16.42% de las radicaciones han sido asignadas para su trámite a otras dependencias de la entidad de acuerdo a sus competencias.