

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: Septiembre de 2021

Octubre 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*

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	6
3. Oportunidad de respuesta	7
4. Tipología.....	9
5. Subtemas (Tipos de Trámite).....	10
6. Definición de subtemas que no corresponden a trámites y/o servicios de la entidad:	13
7. Áreas Responsables Y Oportunidad de Respuesta	15
8. Conclusiones	16

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”

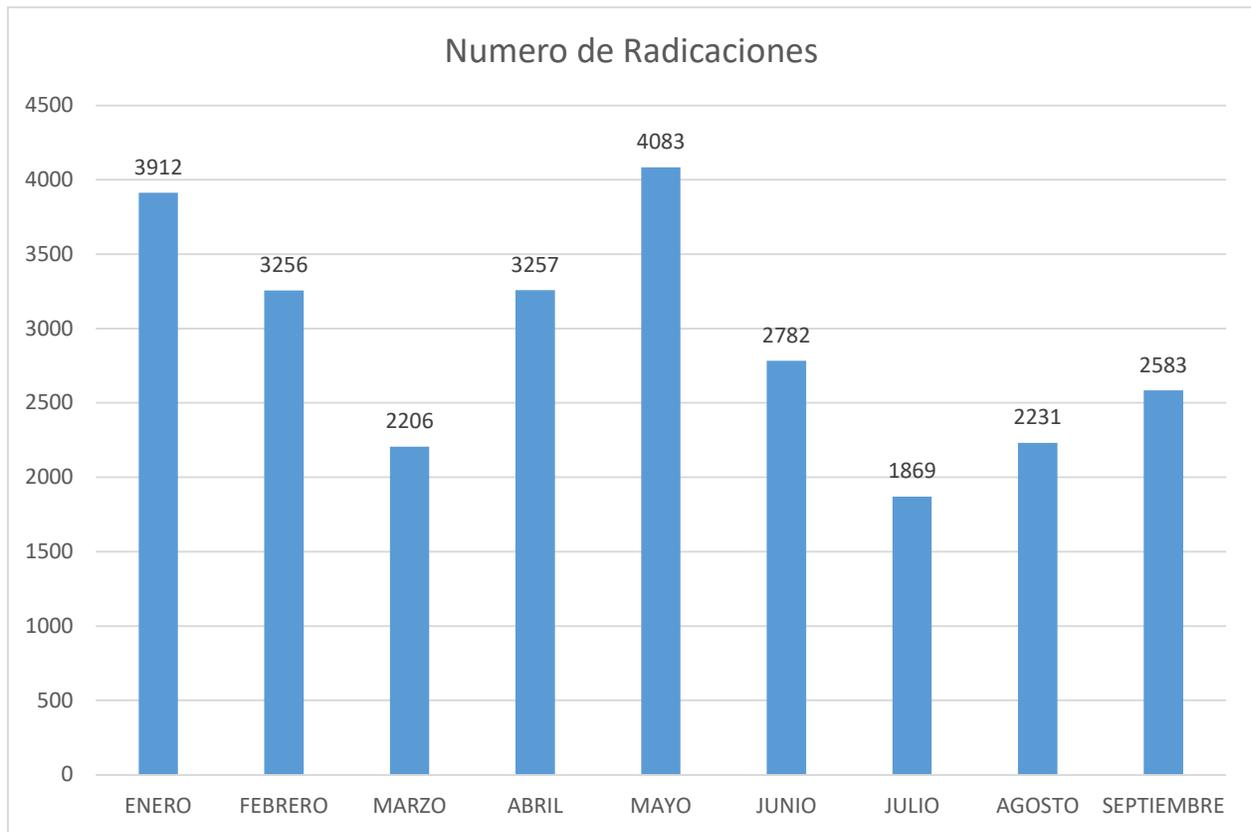
Tipología	Ley 1755 de 2015	Decreto 491 de 2020
Consulta	30	35
Denuncias por actos de corrupción	15	30
Derecho de petición de interés general	15	30
Derecho de petición de interés particular	15	30
Felicitación	15	30
Queja	15	30
Reclamo	15	30
Sugerencia	15	30
Solicitud de acceso a la información	10	20
Solicitud 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 histórico de los 26179 radicados registrados en el sistema *Bogotá Te Escucha* en lo corrido del año 2021 el mes con mayor número de radicaciones del periodo es mayo de 2021 con 4083 radicaciones y el mes con menor número de radicaciones del periodo es julio con 1869 solicitudes, para el mes de septiembre se registran 2583 radicaciones con un aumento del 13.63% respecto al mes de agosto.

Grafica 1. Histórico de radicados Bogotá Te Escucha periodo Enero – Septiembre 2021



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

Durante el periodo de estudio se observan dos picos importantes en el periodo de estudio, enero con 3912 radicaciones y Mayo con 4084, seguidas de una disminución en los meses siguientes llegando a los puntos más bajos del periodo que son los meses de marzo y julio con 2206 y 1869 radicaciones respectivamente, en términos porcentuales la diferencia enero - febrero fue de -20.15%, la diferencia febrero – marzo fue de -47.60, la diferencia marzo – abril fue positiva con 32.27% la diferencia abril – mayo fue positiva con 20.23%, la diferencia mayo – junio fue de -46.76, la diferencia junio – julio fue de -48.85 y finalmente julio – agosto con una diferencia de positiva del 16.17% la diferencia agosto – septiembre es positiva con 13.63%

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*

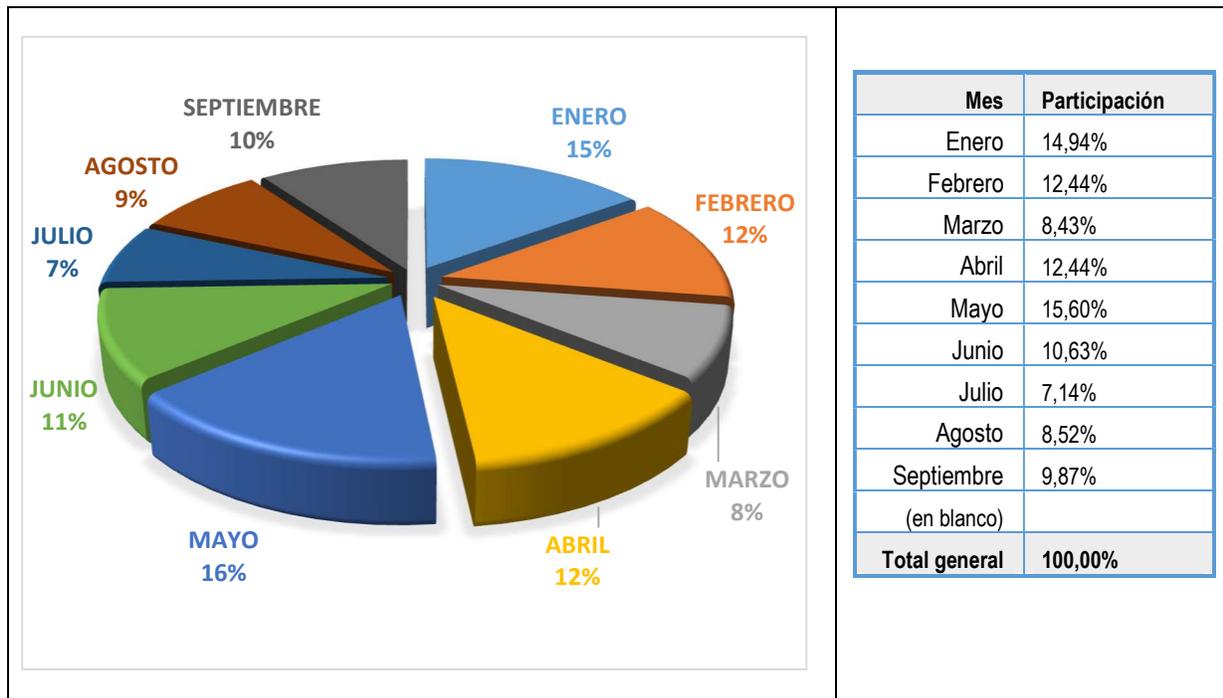


*Original que fue generado digitalmente
Del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley*



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

Grafica 2. Participación Mensual Periodo Enero - Septiembre 2021



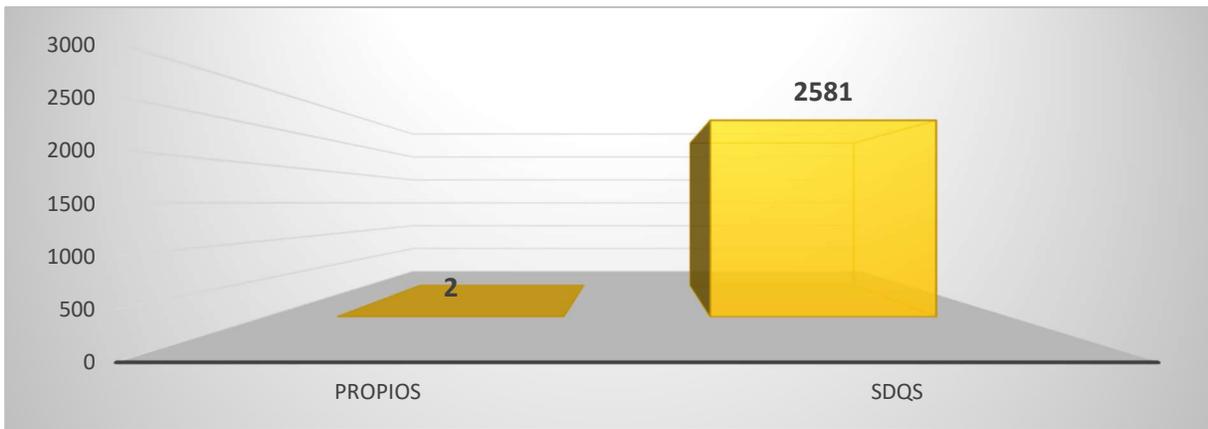
*Datos actualizados a Base Bogotá Te escucha de Septiembre de 2021

En la **Grafica 2** se puede observar la participación mensual de los radicados registrados en el sistema *Bogotá Te Escucha* en lo corrido del año 2021, el mes con mayor participación es Mayo con 15.60%, le sigue el mes de Enero con 14.94%, Febrero con 12.44% al igual que Abril, los meses con menor participación en el periodo son Julio con 7.14%, Marzo con 8.43% y Agosto con 8.52%.

2. Canal de Ingreso de las radicaciones

Para el mes de septiembre de 2021, 2581 radicaciones que corresponden al 99.92% del total del mes ingresaron por *Bogotá Te Escucha*- Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas, mientras que el 0.08% correspondiente a dos radicaciones ingresaron por canal propio, esta tendencia ha sido consistente durante 2021 en el cual para el total del periodo se presentaron 26179 radicaciones de las cuales 26170 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 instalada en 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 1**, personal asignado para el periodo enero – septiembre 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 1. Cantidad de personal asignado profesional y asistencial - Enero a Septiembre 2021

MES	Profesionales asignados	Personal asistencial DSC - ENTRADA	Personal asistencial DSC - SALIDA	Total Personal asignado
ENERO_21	4	2	2	8
FEB_21	5	3	2	10
MARZO_21	5	3	2	10
ABRIL_21	5	3	2	10
MAYO_21	5	4	2	11
JUNIO_21	4	3	2	9
JULIO_21	2	2	4	8
AGT_21	2	2	3	7
SEP_21	2	2	3	7

*Datos actualizados a Base Bogotá Te escucha de Septiembre 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



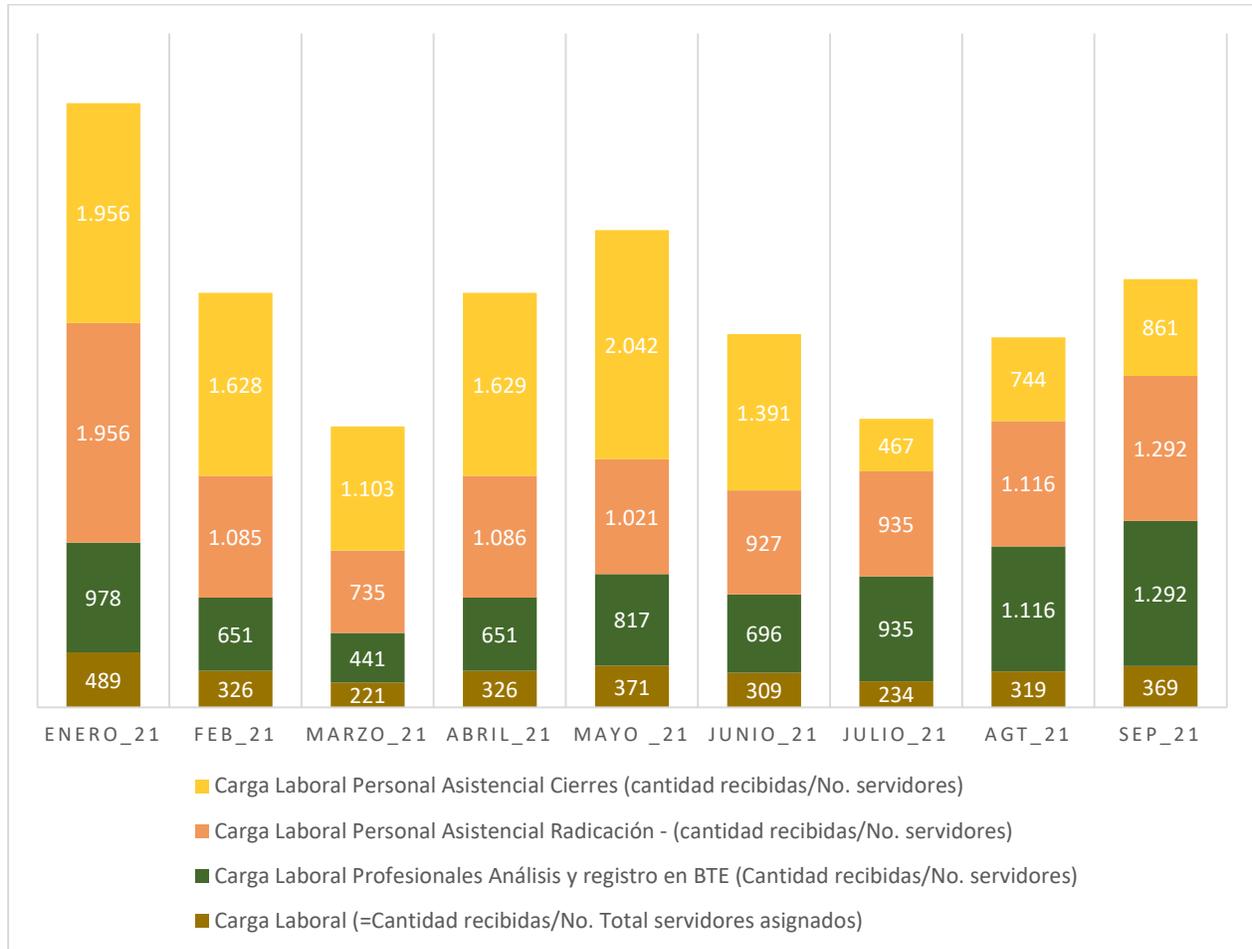
Original que fue generado digitalmente
Del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

En la **Gráfica 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.

Gráfica 4. Carga laboral mensual por personal asignado. Enero a Septiembre 2021



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

Para el mes de septiembre se cuenta con el mismo personal del mes de agosto, el mes con mayor carga laboral del periodo correspondió al mes de Enero con 489 radicaciones por servidor, seguido del mes de septiembre con 369 radicaciones por servidor, respecto a la carga laboral de los profesionales de análisis y registro en BTE, el mes de septiembre se constituyó en el de mayor carga con 1292 radicaciones por servidor seguido del mes de agosto con 1116 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

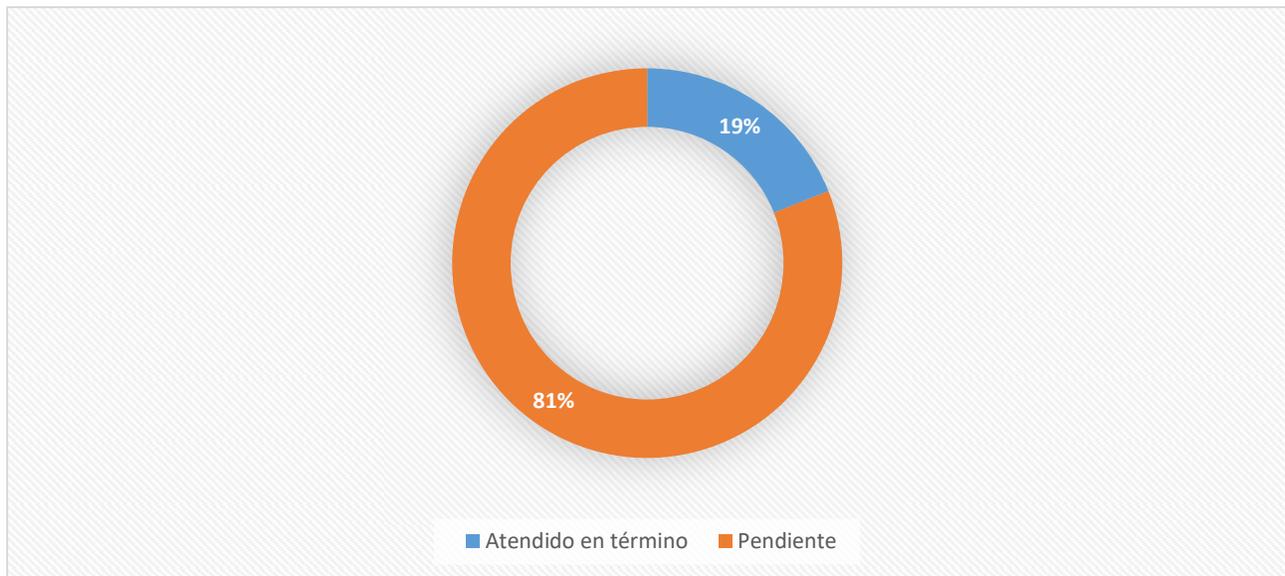


Original que fue generado digitalmente
Del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

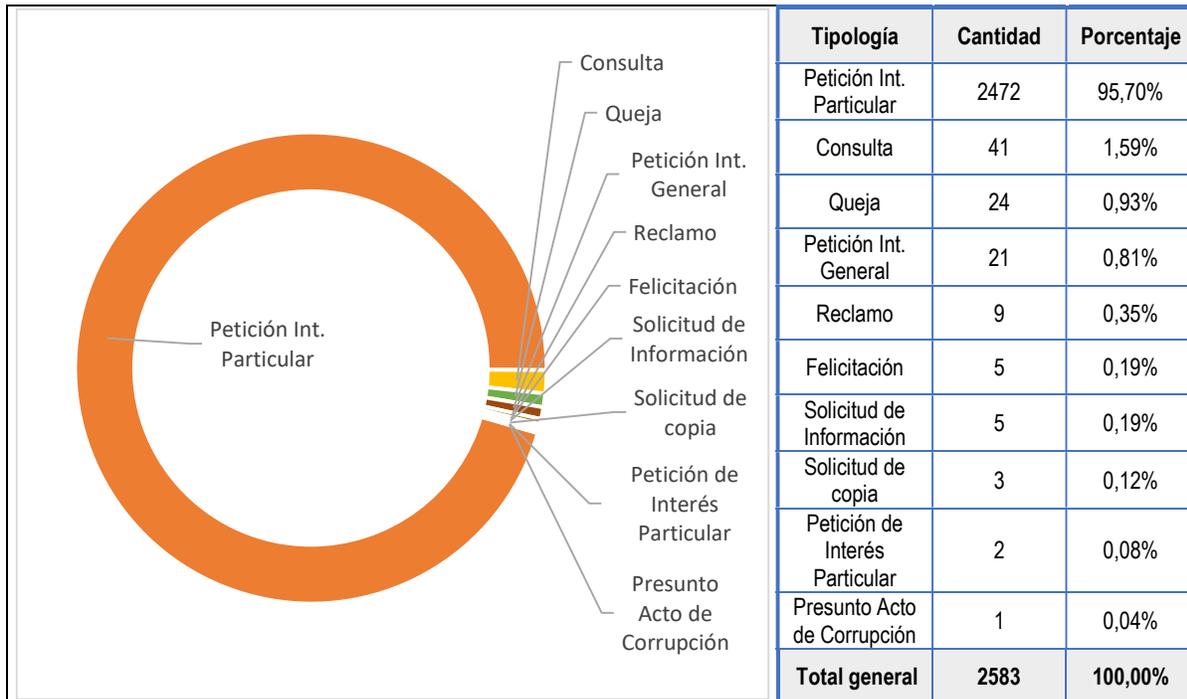
Grafica 5. Oportunidad Bogotá Te Escucha



En la Grafica No 5 podemos observar la oportunidad de la herramienta Bogotá Te Escucha para el mes de septiembre de 2021, la atención de peticiones dentro de los términos representa el 18.97 % con 490 radicaciones y las peticiones pendientes de término representaron un 81.03% con 2093 radicaciones, no se presentaron radicaciones fuera de término para el presente mes

4. Tipología

Respecto a la tipología de las peticiones recibidas en el mes de septiembre de 2021 encontramos que el 95.70% del total de peticiones presentadas por los ciudadanos, son peticiones de interés particular, es decir 2472 radicaciones manteniéndose la tendencia de los últimos meses, el 1.59% correspondieron a Consultas con 41 radicaciones, el 0.93% de los radicados correspondieron a Quejas con 24 radicados, las Peticiones Interés General correspondieron al 0.81% con 21 radicaciones, el 0.35% de los radicados correspondieron a Reclamos con 9 registros, las Solicitudes de Información y las felicitaciones con 5 radicaciones representaron el 0.19% cada una y el 0.12% fueron Solicitudes de Copia con 3 radicaciones, las peticiones de interés particular representaron el 0.08% con 2 radicaciones y finalmente se presentó una radicación por presunto acto de corrupción que represento el 0.04%, este comportamiento que se puede observar en la **Grafica 6** del presente informe.



5. Subtemas (Tipos de Trámite)

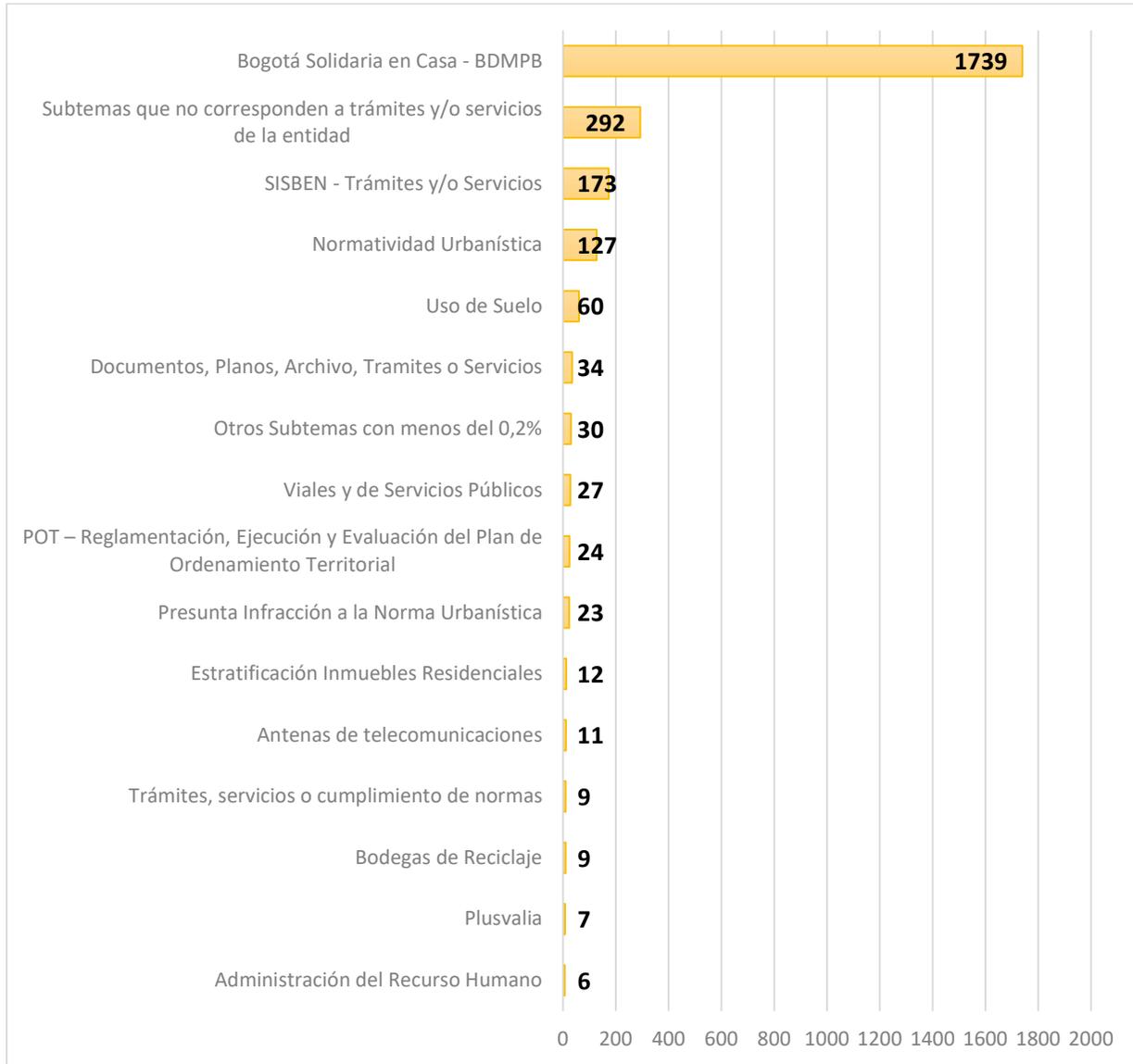
De acuerdo a la misionalidad de la Entidad las peticiones que ingresan se clasifican según su contenido en subtemas.

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.

En la **Grafica 7** se representa la participación por estas tipologías para el mes de agosto de 2021.

Grafica 7. Subtemas de las Radicaciones



Observando los datos graficados se encuentra que los más relevantes son los siguientes: Bogotá Solidaria en Casa – BDMPB con 1739 peticiones tramitadas que representan el 67.32% 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 agosto de 2021 (1383 radicaciones) se registra un aumento del 20.47% el segundo subtema con mayor número de radicaciones para el mes de estudio es el de SISBEN Trámites o servicios que representaron el 6.70% del total de tramites con 173 radicaciones lo que representa una disminución del -7.51% respecto a los radicados registrados en el mes de agosto (186), el tercer tema en importancia para el periodo de estudio es el de Normatividad urbanística que represento un 4.92% con 127 radicaciones

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.**

recibidas en el mes con un aumento del 5.51%% respecto a las radicaciones del mes anterior sobre el mismo tema (120), el uso del suelo se ubicó como el cuarto tema en importancia con 60 radicaciones que representaron el 2.32% comparándolo con el mes de agosto (40 radicaciones) se presentó un aumento del 33.33%, el quinto tema en importancia fueron las solicitudes de Documentos, Planos, Archivo, Tramites o Servicios que representaron el 1.32% con 34 radicaciones, este subtema disminuyó un 100% respecto al mes de agosto en el cual por este tema se registraron 68 radicaciones, el comportamiento descrito anteriormente se ha detallado en la Tabla 2 que se presenta a continuación.

Tabla 2. Cuadro comparativo enero – septiembre 2021 principales subtemas

Mes	Bogotá Solidaria en Casa - BDMPB	SISBEN - Trámites y/o Servicios	Normatividad Urbanística	Uso de Suelo	Documentos, Planos, Archivo, Tramites o Servicios	Estratificación de inmuebles residenciales	Total de los Subtemas Principales
ENERO	2920	186	125	74	52	7	3290
Dif Enero-Feb	-23,62%	-2,76%	26,04%	-39,62%	35,00%	-75,00%	-17,67%
FEBRERO	2362	181	169	53	80	4	2796
Dif Feb-Marzo	-54,18%	-23,97%	-57,94%	-55,88%	-35,59%	33,33%	-51,14%
MARZO	1532	146	107	34	59	6	1850
Dif Marzo - Abril	35,63%	25,13%	23,02%	35,85%	-59,46%	-100,00%	32,82%
ABRIL	2380	195	139	53	37	3	2754
Dif Abril-Mayo	23,91%	23,83%	-13,01%	29,33%	27,45%	25,00%	22,68%
MAYO	3128	256	123	75	51	4	3562
Dif Mayo-Junio	-54,16%	-16,36%	2,38%	-120,59%	-54,55%	33,33%	-47,56%
JUNIO	2029	220	126	34	33	6	2414
Dif Junio-Julio	-59,51%	-36,65%	-38,46%	-13,33%	-6,45%	45,45%	-54,15%
JULIO	1272	161	91	30	31	11	1566
Dif Julio –Agost	8,03%	13,44%	24,17%	25,00%	54,41%	81,36%	13,77%
AGOSTO	1383	186	120	40	68	59	1816
Dif Agosto -Sep	20,47%	-7,51%	5,51%	33,33%	-100,00%	-391,67%	12,90%
SEPTIEMBRE	1739	173	127	60	34	12	2085
Total de los Subtemas Principales	18745	1704	1127	453	445	112	22133

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

El comportamiento de los subtemas en el mes de septiembre de 2021 es positivo observando un aumento en tres de los principales subtemas siendo el de mayor relevancia, el aumento del 33.33% del subtema de Uso del Suelo, los subtemas Bogotá Solidaria en Casa – BDMPB, SISBEN - Trámites y/o Servicios y Normatividad Urbanística se conservan como los tres subtemas de mayor relevancia para el periodo Enero – Septiembre 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.

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

Grafica 8. 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 septiembre se presentan 105 radicaciones que representan el 4.07% si se compara con el mes anterior en el cual se registraron 80 radicaciones se presenta un aumento del 23.81%.
- ✓ **“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 septiembre se presentaron 84 radicaciones que representaron el 3.25% del total de radicaciones del mes, al realizar la comparación con el mes de agosto (76 radicaciones) se presenta un aumento del 9.52% 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

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.**

Entidad competente, a través la herramienta Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, para el período objeto de análisis se presentan 78 para el subtema Traslado a Entidades Distritales que representa el 3.02% del total de radicados del periodo, si se compara con el mes de agosto para el mismo tema se radicaron 66 solicitudes lo que representa un aumento del 15.38% en la **Tabla 3** podemos observar el comportamiento de los subtemas que no corresponden a trámites y/o servicios de la entidad en el periodo enero a septiembre de 2021.

Tabla 3. Cuadro comparativo enero – agosto 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	-60,59%	-35,00%	-16,67%	#¡DIV/0!	60,00%	66,67%	-45,42%
FEBRERO	170	40	66		5	3	284
Dif Feb-Marzo	-31,78%	9,09%	8,33%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	0,00%	-14,52%
MARZO	129	44	72			3	248
Dif Marzo - Abril	30,27%	32,31%	11,11%	100,00%	100,00%	#¡DIV/0!	26,63%
ABRIL	185	65	81	1	6		338
Dif Abril-Mayo	-24,16%	-12,07%	-2,53%	97,22%	-100,00%	#¡DIV/0!	-4,00%
MAYO	149	58	79	36	3		325
Dif Mayo-Junio	-30,70%	-45,00%	-14,49%	-63,64%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	-32,65%
JUNIO	114	40	69	22			245
Dif Junio-Julio	-37,35%	21,57%	-64,29%	-266,67%	100,00%	#¡DIV/0!	-33,88%
JULIO	83	51	42	6	1		183
Dif Julio - Agosto	-3,75%	32,89%	36,36%	77,78%	80,00%	#¡DIV/0!	27,95%
AGOSTO	80	76	66	27	5		254
Dif Agosto - Septiem	23,81%	9,52%	15,38%	-8,00%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	13,01%
SEPTIEMBRE	105	84	78	25			292
Total Subtemas que no corresponden a trámites	1288	512	630	123	22	7	2582

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.

En la **Tabla 4** 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.

Tabla 4. Cuadro comparativo áreas responsables vs oportunidad de respuesta

Dependencia Responsable	Atendido en término	Pendiente	Total general	Porcentaje
Servicio al ciudadano	475	1817	2292	88,73%
SISBEN	1	128	129	4,99%
Vías, transportes y servicios públicos		36	36	1,39%
Recursos físicos y gestión documental		27	27	1,05%
Norma Urbana - POT	1	19	20	0,77%
Economía urbana	2	10	12	0,46%
Estratificación	1	11	12	0,46%
Información, cartografía y estadística	1	5	6	0,23%
Gestión humana		5	5	0,19%
Jurídica		5	5	0,19%
Planes parciales		5	5	0,19%
Legalización y Mejoramiento Integral de Barrios		4	4	0,15%
Norma urbana		4	4	0,15%
Participación		4	4	0,15%
Patrimonio y renovación urbana		4	4	0,15%
Secretaria de Gobierno	4		4	0,15%
Sistemas	1	2	3	0,12%
Taller del Espacio Público		3	3	0,12%
Gestión contractual		2	2	0,08%
Ambiente y Ruralidad	1		1	0,04%
Control Disciplinario	1		1	0,04%
Despacho	1		1	0,04%
Oficina de Control Interno Disciplinario	1		1	0,04%
Planeación de la Inversión		1	1	0,04%
Planeación Socioeconómica		1	1	0,04%
Total general	490	2093	2583	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.

Analizando la tabla anterior de los 2583 solicitudes registradas en el mes de septiembre, el 88.73% del total de radicados es decir 2292 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, manteniéndose la tendencia del periodo de estudio.

El 11.27% de las radicaciones han sido asignadas para su trámite a otras dependencias de la entidad de acuerdo a competencias para su trámite respectivo.

8. Conclusiones

- Durante el mes de septiembre 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”.
- Durante el periodo de estudio se observan dos picos importantes en el periodo de estudio, enero con 3912 radicaciones y Mayo con 4084, seguidas de una disminución en los meses siguientes llegando a los puntos más bajos del periodo que son los meses de marzo y julio con 2206 y 1869 radicaciones respectivamente, en términos porcentuales la diferencia enero - febrero fue de -20.15%, la diferencia febrero – marzo fue de -47.60, la diferencia marzo – abril fue positiva con 32.27% la diferencia abril – mayo fue positiva con 20.23%, la diferencia mayo – junio fue de -46.76, la diferencia junio – julio fue de -48.85 y finalmente julio – agosto con una diferencia de positiva del 16.17% la diferencia agosto – septiembre es positiva con 13.63%
- Observando la participación mensual de los radicados registrados en el sistema *Bogotá Te Escucha* en lo corrido del año 2021, el mes con mayor participación es Mayo con 15.60%, le sigue el mes de Enero con 14.94%, Febrero con 12.44% al igual que Abril, los meses con menor participación en el periodo son Julio con 7.14%, Marzo con 8.43% y Agosto con 8.52%.
- Para el mes de septiembre de 2021, 2581 radicaciones que corresponden al 99.92% del total del mes ingresaron por Bogotá Te Escucha- Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas, mientras que el 0.08% correspondiente a dos radicaciones ingresaron por canal propio, esta tendencia ha sido consistente durante 2021 en el cual para el total del periodo se presentaron 26179 radicaciones de las cuales 26170 es decir el 99.97% ingresaron por Bogotá Te Escucha- Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas y 9

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.

radicaciones correspondientes a 0.03% ingresaron por canal propio

- El 99.91% de las radicaciones es decir 2232 ingresaron por Bogotá Te Escucha- Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas, mientras que el 0.09% correspondiente a dos radicaciones ingresaron por canal propio, continuando con la tendencia presentada durante 2021 en el cual el mayor porcentaje de radicaciones han ingresado por Bogotá Te Escucha- Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas.
- Para el mes de septiembre se cuenta con el mismo personal del mes de agosto, el mes con mayor carga laboral del periodo correspondió al mes de Enero con 489 radicaciones por servidor, seguido del mes de septiembre con 369 radicaciones por servidor, respecto a la carga laboral de los profesionales de análisis y registro en BTE, el mes de septiembre se constituyó en el de mayor carga con 1292 radicaciones por servidor seguido del mes de agosto con 1116 radicaciones por servidor.
- En septiembre de 2021, la atención de peticiones dentro de los términos representa el 18.97 % con 490 radicaciones y las peticiones pendientes de término representaron un 81.03% con 2093 radicaciones, no se presentaron radicaciones fuera de término para el presente mes.
- Respecto a la tipología de las peticiones recibidas en el mes de septiembre de 2021 encontramos que el 95.70% del total de peticiones presentadas por los ciudadanos, son peticiones de interés particular, es decir 2472 radicaciones manteniéndose la tendencia de los últimos meses, el 1.59% correspondieron a Consultas con 41 radicaciones, el 0.93% de los radicados correspondieron a Quejas con 24 radicados, las Peticiones Interés General correspondieron al 0.81% con 21 radicaciones, el 0.35% de los radicados correspondieron a Reclamos con 9 registros, las Solicitudes de Información y las felicitaciones con 5 radicaciones representaron el 0.19% cada una y el 0.12% fueron Solicitudes de Copia con 3 radicaciones, las peticiones de interés particular representaron el 0.08% con 2 radicaciones y finalmente se presentó una radicación por presunto acto de corrupción que represento el 0.04%, De los 2232 solicitudes registradas en el mes de agosto, el 85.44% del total de radicados es decir 1907 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, manteniéndose la tendencia del periodo de estudio, el 14.56% de las radicaciones han sido asignadas para su trámite a otras dependencias de la entidad de acuerdo a competencias para su trámite respectivo.
- Los subtemas más relevantes del mes de septiembre son los siguientes: Bogotá Solidaria en Casa – BDMPB con 1739 peticiones tramitadas que representan el 67.32% 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 agosto de 2021 (1383 radicaciones) se registra un aumento del 20.47% el segundo subtema con mayor número de radicaciones para el mes de estudio es el de SISBEN Trámites o servicios que representaron el 6.70% del total de tramites con 173 radicaciones lo que representa una

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.**

disminución del -7.51% respecto a los radicados registrados en el mes de agosto (186), el tercer tema en importancia para el periodo de estudio es el de Normatividad urbanística que represento un 4.92% con 127 radicaciones recibidas en el mes con un aumento del 5.51% respecto a las radicaciones del mes anterior sobre el mismo tema (120), el uso del suelo se ubicó como el cuarto tema en importancia con 60 radicaciones que representaron el 2.32% comparándolo con el mes de agosto (40 radicaciones) se presentó un aumento del 33.33%, el quinto tema en importancia fueron las solicitudes de Documentos, Planos, Archivo, Trámites o Servicios que representaron el 1.32% con 34 radicaciones, este subtema disminuyó un 100% respecto al mes de agosto en el cual por este tema se registraron 68 radicaciones.

- El comportamiento de los subtemas en el mes de septiembre de 2021 es positivo observando un aumento en tres de los principales subtemas siendo el de mayor relevancia, el aumento del 33.33% del subtema de Uso del Suelo, los subtemas Bogotá Solidaria en Casa – BDMPB, SISBEN - Trámites y/o Servicios y Normatividad Urbanística se conservan como los tres subtemas de mayor relevancia para el periodo Enero – Septiembre de 2021.
- De las 2583 solicitudes registradas en el mes de septiembre, el 88.73% del total de radicados es decir 2292 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, manteniéndose la tendencia del periodo de estudio, el 11.27% de las radicaciones han sido asignadas para su trámite a otras dependencias de la entidad de acuerdo a competencias para su trámite respectivo.