



SECRETARÍA DE
PLANEACIÓN



SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACIÓN
Subsecretaría de Gestión Institucional
Dirección de Servicio a la Ciudadanía

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

Período: Abril 2023

Mayo 2023

Tabla de contenido

Introducción	3
1. Acumulado de peticiones registradas	5
2. Canales de Interacción	6
3. Tipología	7
4. Oportunidad.....	8
5. Total trasladadas por no competencia	9
6. Peticiones cerradas con respuesta definitiva en el periodo	10
7. Subtemas más reiterados	11
8. Subtemas Veedurías ciudadanas.....	13
9. Tiempo promedio de respuesta definitiva por tipología y dependencia	14
10. Participación por localidad de los requerimientos registrados durante el período.	15
11. Participación por estrato.....	16
12. Participación por tipo de requirente.....	17
13. Calidad del requirente	17
14. Recibidas por traslado	18
15. Seguimiento a Pendientes	19
16. Conclusiones	20

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



Grafica creada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía

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.*”, la fuentes para la obtención de datos estadísticos del presente informe es el **Reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha – Abril 2023**, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co con fecha del 03 de Mayo del 2023.

De conformidad con lo establecido en el Decreto 491 de 2020 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, 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 tal como se puede observar en la siguiente tabla.

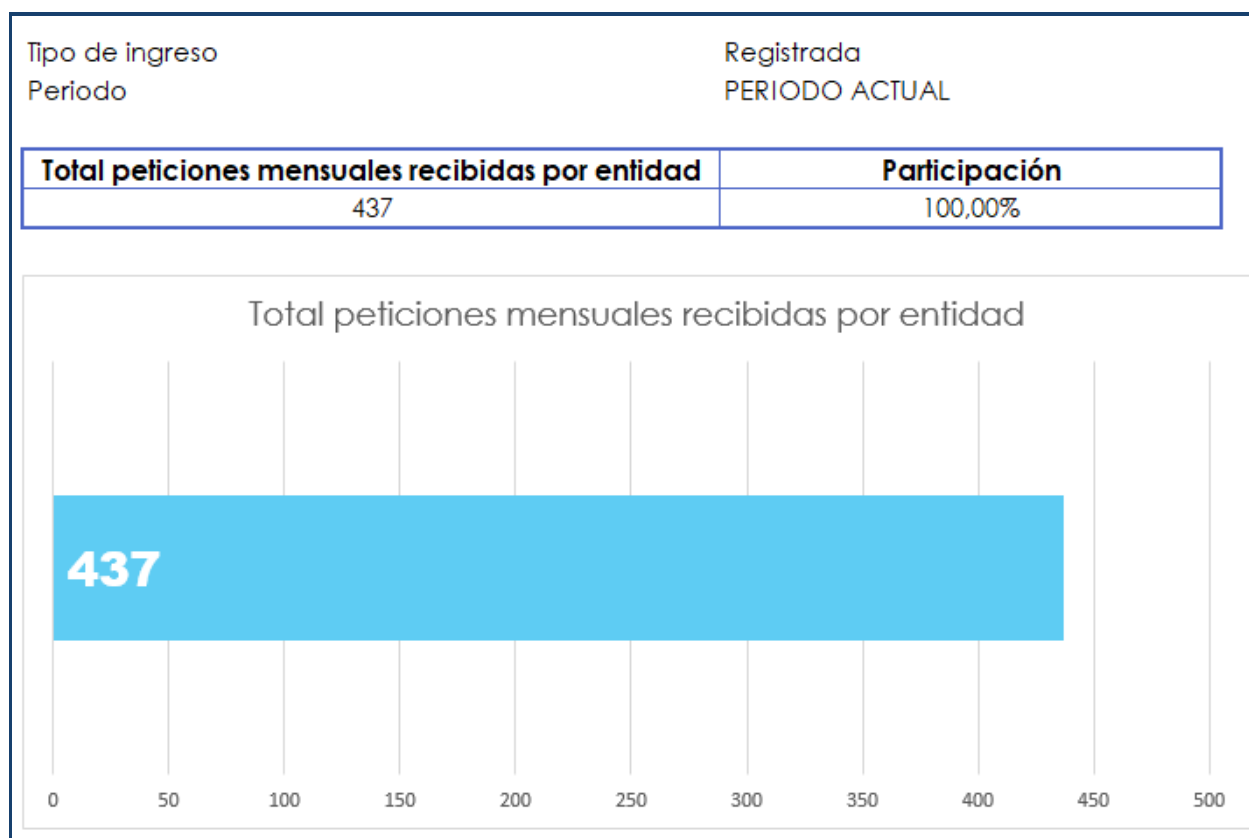
Tabla 1. Términos de atención de los derechos de petición - Ley 1755 de 2015

Tipología	A partir del 18 de Mayo de 2022
<i>Consulta</i>	30
<i>Denuncias por actos de corrupción</i>	15
<i>Derecho de petición de interés general</i>	15
<i>Derecho de petición de interés particular</i>	15
<i>Felicitación</i>	15
<i>Queja</i>	15
<i>Reclamo</i>	15
<i>Sugerencia</i>	15
<i>Solicitud de acceso a la información</i>	10
<i>Solicitud de copia</i>	10

1. Acumulado de peticiones registradas

Esta sección es el principal indicador de cumplimiento al Decreto 371 de 2010, pues presenta el total de peticiones registradas por la entidad; es decir, creado por la entidad, o aquello registrado directamente por la ciudadanía y remitido por ésta a la entidad, en el presente informe NO se presenta lo recibido por traslado de otras entidades, pues dichas peticiones serán reportadas por la entidad que la registró inicialmente, evitando doble contabilización.

Grafica 1. Totalidad de PQRS registradas en Bogotá te escucha y en sistemas propios



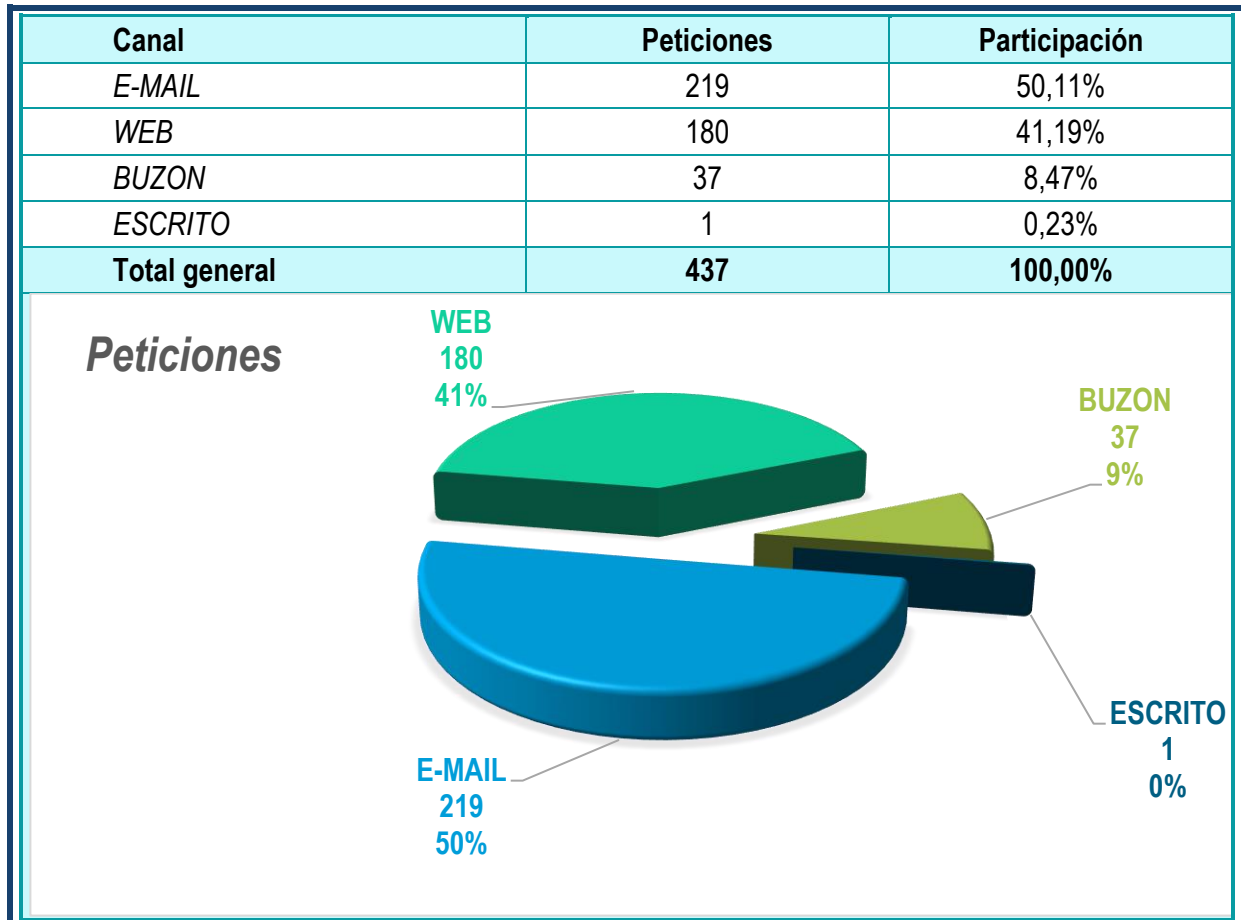
* Datos obtenidos del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co, 03 de mayo de 2023

En la Grafica 1 se puede observar el comportamiento de las radicaciones registradas en el reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te Escucha procesado por la Secretaría General para el mes de abril de 2023 se registran 437 radicaciones aplicando el filtro Tipo de ingreso: Registrada y Periodo Actual, lo que representa una disminución del 28.13% respecto a las peticiones recibidas por la entidad en el mes de marzo.

2. Canales de Interacción

En esta sección se discrimina el total de peticiones registradas por la entidad, de acuerdo con el canal de ingreso, indicando así el uso de los canales de recepción propios de la Secretaría Distrital de Planeación, por parte de la ciudadanía.

Grafica 2. Canales de Interacción – abril de 2023



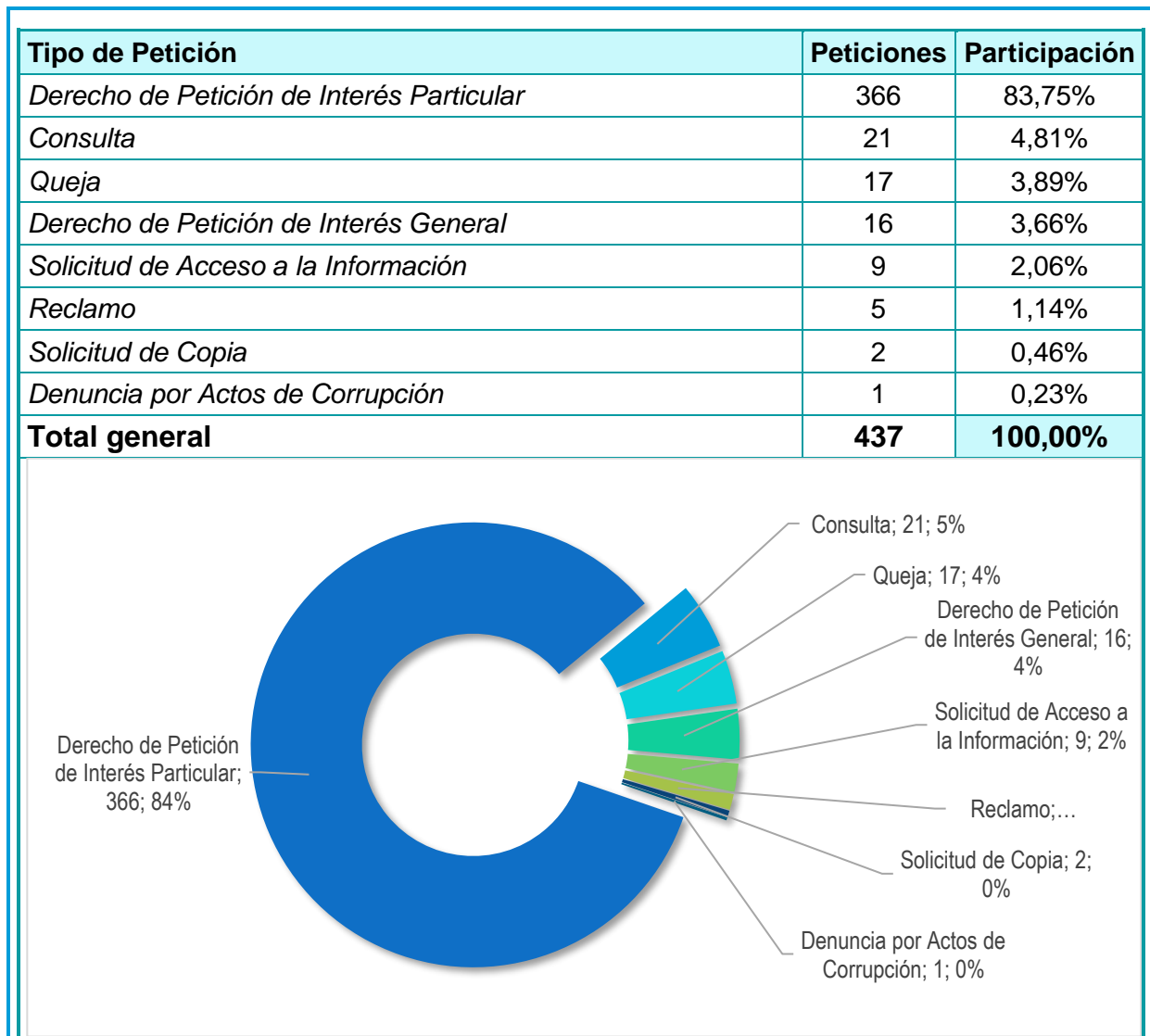
Datos obtenidos del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co, 03 de mayo de 2023

La Secretaría Distrital de Planeación ha dispuesto diversos canales de comunicación que permiten a la ciudadanía presentar sus peticiones, para el mes de abril de 2023, se observa que el E-mail se ubica como el de mayor número de radicaciones recibidas con 219 es decir tiene una participación del 50.11% del total de radicados, los ingresos por canal Web representaron el 41.19% con 180 solicitudes, estos dos canales sumados representaron el 91.30% del total de radicaciones del mes, por el Buzón ingresaron 37 peticiones que representaron el 8.47% y por el canal escrito ingreso una petición que correspondió a el 0.23%.

3. Tipología

En esta sección se discrimina el total de peticiones registradas por la entidad, de acuerdo con la tipología, indicando así una primera caracterización del tipo de petición, No se presenta lo recibido por traslado de otras entidades la gestión realizada con estas peticiones se reflejará en la sección traslados, para el mes de abril de 2023 encontramos que el 83.75% del total de radicaciones son peticiones de interés particular, es decir 366 radicaciones, manteniéndose la tendencia de los meses anteriores.

Grafica 3. Tipología de las radicaciones



* Datos obtenidos del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co, 03 de mayo de 2023

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.

El 4.81% de los radicados correspondió a *Consultas* es decir 21 radicaciones, por la tipología Queja ingresaron 17 peticiones que corresponden al 3.89%, por la tipología Derecho de petición de interés general se presentaron 16 radicaciones en el mes de abril de 2023 que representaron el 3.66% del total, se presentaron 9 *Solicitudes de Acceso a la Información* que representan el 2.06%, los reclamos participaron con el 1.14% con 5 radicaciones, las solicitudes de copia participan con el 0.46% es decir 2 solicitudes y finalmente se registró una Denuncia por Actos de Corrupción que represento el 0.23% del total de radicaciones del mes de abril, el comportamiento descrito anteriormente se puede observar en la **Grafica 3**.

4. Oportunidad

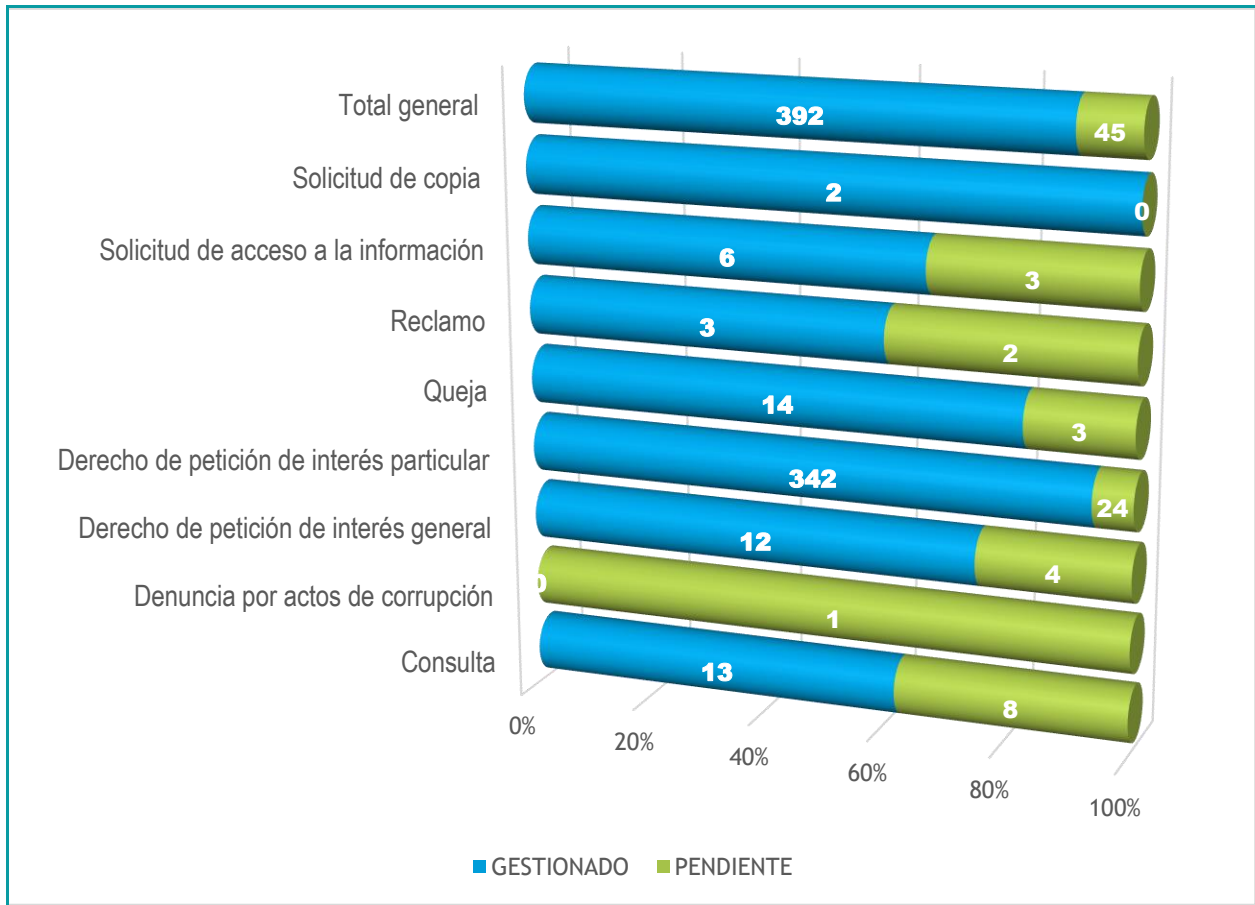
Respecto a la oportunidad de las radicaciones del total de peticiones registradas por la entidad, de acuerdo con la tipología, encontramos que 89.70% de los radicados del periodo se encuentran gestionados que corresponde a 392 solicitudes, mientras que 45 radicaciones se encuentran pendientes que equivalen al 10.30% del total de radicaciones de mes de abril. Si observamos la tipología Derecho de petición de interés particular que es la que mas radicaciones tiene en el periodo con 366 solicitudes, se encuentra que 342 están gestionadas es decir el 78.26% y 24 se encuentran pendientes que corresponde al 5.49%. Las peticiones pendientes no superan el 6% en ninguna tipología, este comportamiento se puede detallar en la **Tabla No. 2**.

Tabla 2. Oportunidad de los requerimientos registrados durante el período

Tipo de Petición	GESTIONADO		PENDIENTE		Total general	
	No.	%	No.	%	No.	%
Consulta	13	2,97%	8	1,83%	21	4,81%
Denuncia por actos de corrupción	0	0,00%	1	0,23%	1	0,23%
Derecho de petición de interés general	12	2,75%	4	0,92%	16	3,66%
Derecho de petición de interés particular	342	78,26%	24	5,49%	366	83,75%
Queja	14	3,20%	3	0,69%	17	3,89%
Reclamo	3	0,69%	2	0,46%	5	1,14%
Solicitud de acceso a la información	6	1,37%	3	0,69%	9	2,06%
Solicitud de copia	2	0,46%	0	0,00%	2	0,46%
Total general	392	89,70%	45	10,30%	437	100,00%

* Datos obtenidos del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co, 02 de abril del 2023

Grafica 4. Oportunidad de los requerimientos registrados durante el período



* * Datos obtenidos del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co, 03 de mayo de 2023

5. Total trasladadas por no competencia

En esta sección se evidencia el total de traslados realizados por la entidad, discriminado por entidad de destino, las cifras NO coincidirán con el momento de registro, puesto que en esta sección SÍ se incluyen peticiones recibidas por traslado, así como peticiones de periodos anteriores.

Además, si una misma petición fue trasladada a varias entidades (por ser de competencia de diferentes entidades), se presentarán varios traslados, a pesar de ser un único número de petición.

Tabla 3. Total trasladadas por no competencia - Número de Peticiones Trasladas Únicas

Entidad que Recibe	Peticiones	Participación
Secretaría de Integración Social	256	73,78%
Secretaría de Gobierno	37	10,66%
Secretaría del Hábitat	12	3,46%
Catastro	8	2,31%
IDU	7	2,02%
Acueducto - EAAB-ESP	4	1,15%
Secretaría de Hacienda	4	1,15%
Defensoría del Espacio Público	3	0,86%
Secretaría General	3	0,86%
Secretaría de Salud	3	0,86%
Secretaría Movilidad	2	0,58%
UAESP	2	0,58%
Secretaría de La Mujer	1	0,29%
Secretaría de Desarrollo Económico	1	0,29%
Transmilenio	1	0,29%
Secretaría de Ambiente	1	0,29%
Secretaría de Educación	1	0,29%
Secretaría de Seguridad	1	0,29%
Total general	347	100,00%

* Datos obtenidos del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co, 02 de abril del 2023.

Respecto a los radicados trasladados por no competencia registrados en la **Tabla 3** se puede observar que el 73.78% de las solicitudes se trasladan a la Secretaría de Integración Social es decir 256 radicaciones para el periodo de estudio.

La Secretaría de Gobierno se ubica en el segundo lugar con 37 traslados que representaron el 10.66%, a la Secretaría Distrital del Hábitat se trasladaron 12 solicitudes que corresponde a el 3.46% a Catastro se trasladaron 8 radicaciones que equivale al 2.31%, 7 radicaciones se trasladaron al IDU es decir el 2.02% del total y se enviaron 4 radicaciones al Acueducto - EAAB-ESP y 4 a la Secretaría de Hacienda cada una participa con el 1.15% del total del periodo, las demás entidades participan con menos del 1% del total de radicaciones del mes de abril

6. Peticiones cerradas con respuesta definitiva en el periodo

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

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.

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

Tabla 4. Peticiones cerradas con respuesta definitiva en el periodo

Dependencia	Periodo Actual	Periodo Anterior	Total General	
			No.	%.
Atención Dirección Servicio a la ciudadanía	35	435	470	61,52%
BS.IMG. Servicio a la ciudadanía	21	105	126	16,49%
D. Servicio a la ciudadanía	107	9	116	15,18%
SS. Información y Estudios Estratégicos. IMG.	4	27	31	4,06%
CONSULTA	0	11	11	1,44%
D. Diversidad Sexual	0	6	6	0,79%
Oficina de Control Disciplinario	0	2	2	0,26%
Análisis Petición	0	1	1	0,13%
D. Norma Urbana	1	0	1	0,13%
Total general	168	596	764	100,00%

* Datos obtenidos del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co, 03 de mayo de 2023

Analizando el comportamiento de las de las 764 Peticiones cerradas con respuesta definitiva en el periodo, se observa que el 61.52% es decir 470 radicaciones se encuentran en Atención Dirección Servicio a la ciudadanía, de las cuales 35 correspondieron al periodo actual y 435 al periodo anterior.

Respecto a BS.IMG. Servicio a la ciudadanía se cerraron con respuesta definitiva 126 peticiones que equivale al 16.49% de las cuales 21 fueron del período actual y 105 correspondieron al periodo anterior.

El 15.48% de las solicitudes es decir 116 radicaciones estuvieron en D. Servicio a la ciudadanía, de las cuales 107 se cerraron en el periodo actual y 9 en el periodo anterior, las demás dependencias participan con menos del 5% del total y su comportamiento se puede detallar en la **Tabla 4** que relaciona el número de peticiones con respuestas definitivas únicas de la entidad.

7. Subtemas más reiterados

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

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.

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

Tabla 5. Subtemas más reiterados

Tema / Subtema	Peticiones	Participación
ASISTENCIA SOCIAL	428	55,80%
SISBEN - Tramites y/o Servicios	257	33,51%
Bogotá Solidaria en Casa - Base de Datos Maestra de Posibles Beneficiarios	171	22,29%
URBANISMO - VIVIENDA	332	43,29%
Tramites Servicios o Cumplimiento de Normas	134	17,47%
Normatividad Urbanística Riesgo Planes Parciales y/o Maestros Ambiente y Ruralidad Plusvalía Patrimonio Legalización Espacio Publico	69	9,00%
Uso de Suelo	46	6,00%
Participación	28	3,65%
Documentos, Planos, Archivo, Tramites o Servicios	17	2,22%
Viales y de Servicios Públicos	8	1,04%
Cierre por no Competencia	4	0,52%
Banco de Programas y Proyectos CONFIS Seguimiento a la Inversión	3	0,39%
Procesos Contractuales	3	0,39%
Traslado a Entidades Distritales	3	0,39%
Antenas de Telecomunicaciones (Licencias Normatividad o Presunta Infracción a la Norma Urbanística)	2	0,26%
Bodegas de Reciclaje - Normatividad Urbanística	2	0,26%
Estadísticas	2	0,26%
Inconformidad con Prestación de Servicios	2	0,26%
Actuaciones Jurídicas	1	0,13%
Administración del Recurso Humano	1	0,13%
Atención Personalizada y Suministro de Información en los Puntos de Contacto	1	0,13%
Estratificación Inmuebles Residenciales	1	0,13%
Políticas Públicas Sectoriales y/o Poblacionales (Formulación Seguimiento Información)	1	0,13%
POT Reglamentación Ejecución y Evaluación del Plan de Ordenamiento Territorial	1	0,13%
Presunta Actuación Indevida De Servidores O Funcionarios	1	0,13%
Servidores públicos que exijan Comisiones Coimas o Sobornos	1	0,13%
Traslado a Entidades Nacionales y/o Territoriales	1	0,13%
SECTORES LGBTI	4	0,52%
COMUNIDAD LGBTI	4	0,52%
DIVERSIDAD POBLACIONAL Y ENFOQUE DIFERENCIAL	3	0,39%
Plan De Desarrollo	3	0,39%
Total general	767	100,00%

* Datos obtenidos del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co, 03 de mayo de 2023

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 No. 5** se puede encontrar que de las 767 peticiones Solucionadas - Por respuesta definitiva en el periodo el tema Asistencia Social participa con el 55.80% del total con 428 peticiones, de las cuales por el subtema SISBEN - Trámites y/o Servicios se presentaron 257 radicaciones que representaron el 33.51% del total. y por el subtema Bogotá solidaria en casa - base de datos maestra de posibles beneficiarios se presentaron 171 radicaciones que representaron el 12.11% del total, respecto a este subtema 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.*

Por el tema Urbanismo – vivienda se recibieron 332 radicaciones que representaron el 43.29% de las solicitudes del mes, el subtema con mayor número de radicaciones de este ítem es el de Trámites Servicios o Cumplimiento de Normas con el 17.47% del total es decir 134 radicaciones, el subtema Normatividad Urbanística, Riesgo, Planes Parciales y/o Maestros Ambiente y Ruralidad, Plusvalía Patrimonio Legalización, Espacio Público participa con el 9% con 69 radicaciones y el subtema Uso de Suelo participa con el 6% con 46 radicaciones los demás subtemas participan con menos del 4% del total de radicaciones del periodo.

Por el Tema Sectores LGBTI con su subtema Comunidad LGBTI se registraron 4 radicaciones que corresponden al 0.52% del total del periodo.

Finalmente por el Tema Diversidad Poblacional y Enfoque Diferencial con su subtema Plan de Desarrollo se registraron 3 radicaciones que correspondieron al 0.39% del total del periodo.

8. Subtemas Veedurías ciudadanas

Las veedurías ciudadanas tienen como objeto vigilar la gestión pública según lo establecido en el Art. 270 de la Constitución Política de Colombia y en los Arts. 100 de la Ley 134 de 1994, y 1 y 4 de la Ley 850 de 2003 en los cuales se señala expresamente “*Las veedurías ciudadanas deben vigilar los recursos públicos; esto es, prestar especial atención a la forma como estos se asignan, se presupuestan, se aprueban y se distribuyen de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica del Presupuesto, el sistema general de participaciones y en otras disposiciones legales específicas sobre uso de bienes y recursos, así como en lo previsto en los planes aprobados*”. Consolidada la información sobre peticiones ciudadanas interpuestas ante la Secretaría Distrital de Planeación en el mes de abril de 2023, de acuerdo con la información que registra el Sistema Distrital Para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, se encuentra que en este periodo no se atendieron peticiones referentes a veedurías ciudadanas.

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111

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



527 de 1999

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

9. Tiempo promedio de respuesta definitiva por tipología y dependencia

En esta sección se presenta el tiempo promedio de respuestas definitivas de la Secretaría Distrital de Planeación, discriminado por la dependencia que emitió la respuesta. La información presentada en los totales de la tabla, corresponde a promedios según el número de peticiones que se atienden por cada dependencia.

Tabla 6. Tiempo promedio de respuesta definitiva por tipología y dependencia

Dependencia	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	Total general
Análisis Petición	33,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	33,00
Atención Dirección Servicio a la ciudadanía	20,06	0,00	16,66	24,54	33,25	25,83	21,14	16,87	21,67	0,00	22,96
BS.IMG. Servicio a la ciudadanía	29,67	0,00	18,33	19,21	0,00	0,00	0,00	9,50	0,00	29,00	19,26
CONSULTA	0,00	0,00	0,00	21,00	0,00	25,33	0,00	0,00	12,00	0,00	21,36
D. Diversidad Sexual	0,00	0,00	16,00	14,67	0,00	0,00	0,00	15,00	0,00	0,00	15,17
D. Norma Urbana	0,00	0,00	0,00	2,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2,00
D. Servicio a la ciudadanía	3,40	0,00	1,25	2,22	0,00	2,50	2,13	4,00	5,00	0,00	2,26
Oficina de Control Disciplinario	0,00	12,00	0,00	12,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	12,00
SS. Información y Estudios Estratégicos. IMG.	20,00	0,00	13,91	18,00	0,00	29,50	28,00	0,00	0,00	0,00	17,81
Total general	18,62	12,00	15,25	19,26	33,25	24,12	12,06	14,27	18,38	29,00	18,81

* Datos obtenidos del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co, 03 de mayo de 2023

La atención de las peticiones registró el siguiente promedio de días:

- Consulta: 18 días promedio.
- Denuncia por actos de corrupción: 12 días promedio.
- Derecho de petición de interés general: 15 días promedio.
- Derecho de petición de interés particular: 19 días promedio.
- Felicitación: 33 días promedio.
- Queja: 24 días promedio
- Reclamo: 12 días promedio
- Solicitud de acceso a la información: 14 días promedio.
- Solicitud de Copia: 18 días promedio
- Sugerencia: 29 días promedio

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.

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

En esta sección se discrimina el total de peticiones registradas por la entidad, según la localidad donde se originaron los hechos de la petición, como se observa en la **Tabla No. 7** el 69.34% de los radicados corresponde a ciudadanos que no registraron en el diligenciamiento de su solicitud la información correspondiente a la localidad donde se originaron los hechos de la petición.

La localidad con mayor número de radicaciones es localidad de Los Mártires con 20 solicitudes que equivalen al 4.58% del total del mes, le sigue la localidad de Puente Aranda con el 4.12% es decir 18 radicaciones, en tercer lugar con 12 radicados es decir el 2.75% cada una se encuentran las localidades de Suba y Engativá, compartiendo el cuarto lugar con 8 radicaciones se encuentran las localidades de Bosa y Kennedy es decir un 1.83% cada una, en quinto lugar se ubican las localidades de Ciudad Bolívar y Barrios Unidos que registran 7 solicitudes cada una que corresponden al 1.6% del total el mes, y en sexto lugar se ubican las localidades de Usaquén, San Cristóbal y Fontibón que registran 6 radicaciones cada una que equivale al 1.37% del total las demás localidades participan con menos del 1% del total de radicaciones del mes.

Tabla 7. Participación por localidad de los requerimientos registrados durante el período

Localidad de los Hechos	Peticiones	Participación
No Registra	303	69,34%
14 - LOS MARTIRES	20	4,58%
16 - PUENTE ARANDA	18	4,12%
10 - ENGATIVA	12	2,75%
11 - SUBA	12	2,75%
07 - BOSA	8	1,83%
08 - KENNEDY	8	1,83%
12 - BARRIOS UNIDOS	7	1,60%
19 - CIUDAD BOLIVAR	7	1,60%
01 - USAQUEN	6	1,37%
04 - SAN CRISTOBAL	6	1,37%
09 - FONTIBON	6	1,37%
02 - CHAPINERO	4	0,92%
03 - SANTA FE	4	0,92%
13 - TEUSAQUILLO	4	0,92%
15 - ANTONIO NARINO	4	0,92%
18 - RAFAEL URIBE URIBE	4	0,92%
05 - USME	2	0,46%
06 - TUNJUELITO	2	0,46%
Total General	437	100,00%

* Datos obtenidos del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co, 03 de mayo de 2023

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



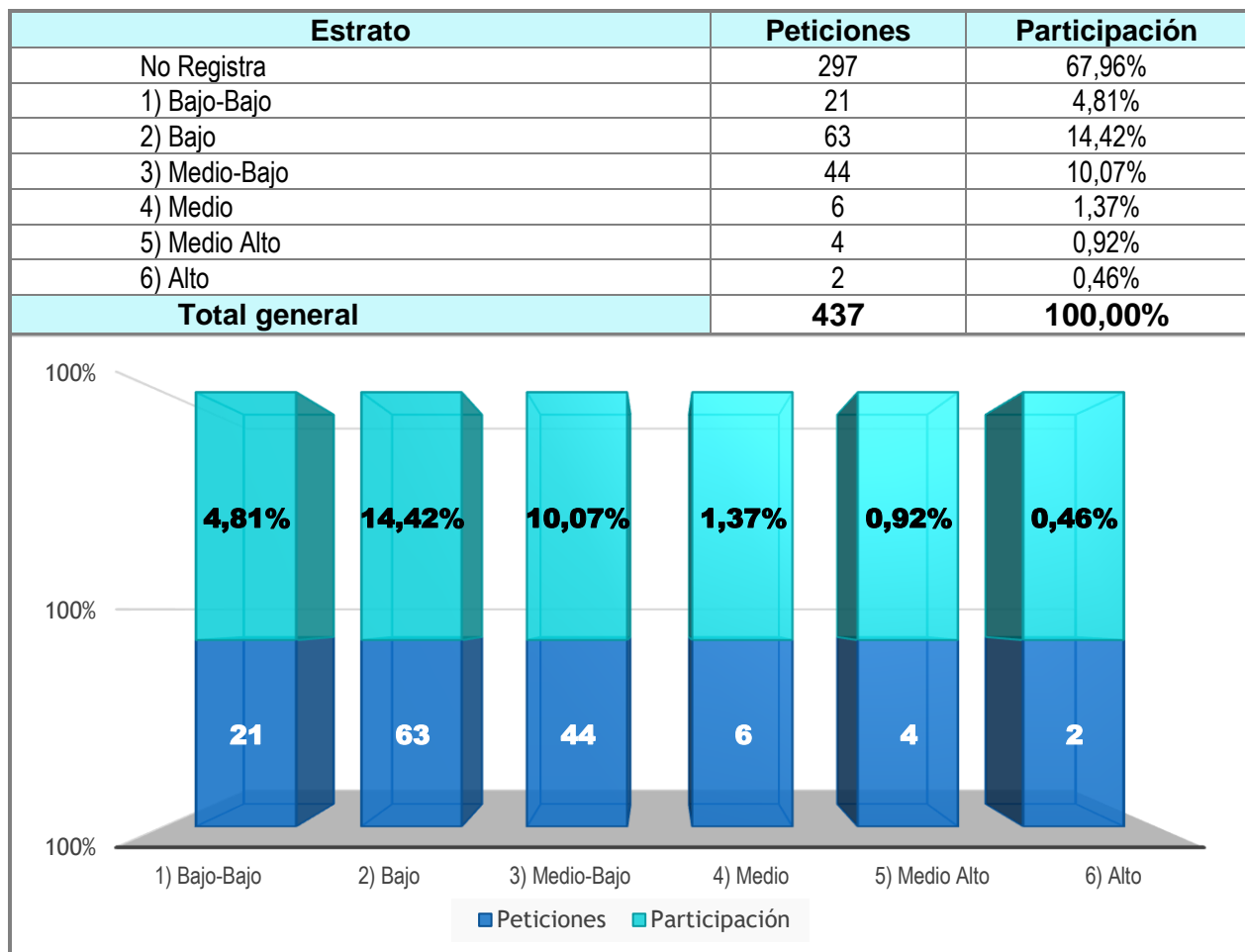
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

11. Participación por estrato

En esta sección se discrimina el total de peticiones registradas por la entidad, según el estrato del peticionario, caracterizando así los usuarios de los canales de recepción de la Secretaría Distrital de Planeación .

Para el mes de abril de 2023 se encuentra que el 67.96% de los ciudadanos no registraron en el diligenciamiento de su solicitud la información correspondiente al estrato, el estrato 1 participa con el 4.81% es decir 21 radicaciones, el estrato 2 registra 63 radicaciones siendo la cifra más alta del mes que corresponde a el 14.42% del total de radicaciones, el estrato 3 participa con el 10.07% es decir 44 radicaciones, el estrato 4 presenta 6 radiaciones que equivalen al 1.37% del total, el estrato 5 registra 4 solicitudes que equivalen al 0.92% de las radicaciones del mes y el estrato 6 registra 2 solicitudes que equivalen al 0.46%, el comportamiento anteriormente descrito puede detallarse en la **Tabla No. 8.**

Tabla 8. Participación por estrato



* Datos obtenidos del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co, 03 de mayo de 2023

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.

12. Participación por tipo de requirente

Del total de peticiones recibidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te Escucha en el mes de abril de 2023, 348 corresponden a personas naturales es decir el 79.63% del total de radicaciones del mes, 6 radicaciones corresponden a personas Jurídicas es decir el 1.37% y 123 ciudadanos no registraron en el diligenciamiento de su solicitud la información correspondiente al tipo de peticionario, en la **Tabla No. 9** podemos ver este comportamiento.

Tabla 9. Participación por tipo de requirente

Tipo de Persona	Peticiones	Participación
Natural	348	79,63%
No Registra	83	18,99%
Jurídica	6	1,37%
Total general	437	100,00%



* Datos obtenidos del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co, 03 de mayo de 2023

13. Calidad del requirente

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

La clasificación entre identificado o anónimo se realiza a partir del tipo de requirente (sección anterior) quedando de la siguiente manera, de las 437 solicitudes del mes de abril en el 81.01% es decir en 354 solicitudes se identifica la Calidad del requirente y en el 18.99% restante no se identifica la calidad del requirente.

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



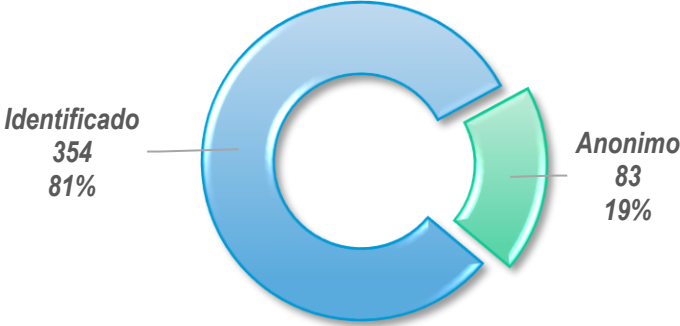
Original que fue generado digitalmente
Del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Tabla 10. Calidad del Requirente

Calidad del Requirente	Peticiones	Participación
Identificado	354	81,01%
Anónimo	83	18,99%
Total general	437	100,00%



* Datos obtenidos del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co, 03 de mayo de 2023

14. Recibidas por traslado

En esta sección se registra la clasificación de las peticiones recibidas por traslado en Bogotá te escucha, se aplican los siguientes filtros *Estado petición inicial* En trámite Por traslado y En trámite por asignar trasladar *Fecha asignación* Rango de fechas del mes de abril de 2023 y *Tipo de ingreso* Recibida.

La dependencia D. Servicio a la Ciudadanía participa en esta sección con el 99.79% es decir 475 peticiones y la Oficina de Control Disciplinario recibió un traslado que equivale al 0.21%.

Tabla 11. Recibidas por traslado

Dependencia	Peticiones	Participación
D. Servicio a la Ciudadanía	475	99,79%
Oficina de Control Disciplinario	1	0,21%
Total general	476	100,00%

* Datos obtenidos del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co, 03 de mayo de 2023

15. Seguimiento a Pendientes

En esta sección se registra la Clasificación por dependencia, de las peticiones Pendientes en Bogotá te escucha, se aplican los siguientes filtros *Tipo de reporte columna CO: Pendientes Responsable actividad BF: funcionario*

Observando los resultados del seguimiento a pendientes, se observa que el 50.69% corresponde a la *Atención Dirección Servicio a la Ciudadanía* es decir 221 peticiones, la *D. Servicio a la ciudadanía* participa con el 31.42% que equivale a 137 solicitudes y en tercer lugar se encuentra *BS.IMG. Servicio a la ciudadanía* con 62 solicitudes pendientes que equivalen a el 14.22% del total, las demás dependencias participan con menos del 2%, el comportamiento anteriormente descrito se puede observar en la **Tabla No. 12**.

Tabla 12. Seguimiento a Pendientes

Dependencia	Peticiones	Participación
Atención Dirección Servicio a la ciudadanía	221	50,69%
D. Servicio a la ciudadanía	137	31,42%
BS.IMG. Servicio a la ciudadanía	62	14,22%
SS. Información y Estudios Estratégicos. IMG.	6	1,38%
D. Norma Urbana	5	1,15%
Oficina de Control Disciplinario	2	0,46%
D. Diversidad Sexual	2	0,46%
S. Políticas Públicas y Planeación Local y Económica	1	0,23%
Total general	436	100,00%

* Datos obtenidos del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co, 03 de mayo de 2023

16. Conclusiones

- Se evidencia una disminución de las peticiones recibidas en la Plataforma de Bogotá Te Escucha, pasando de 608 en el mes de marzo a 437 en el presente mes lo que representa una disminución del 28.13% en las peticiones recibidas por la entidad.
- En el mes de abril continúa la tendencia de la ciudadanía a registrar sus peticiones por el canal de ingreso E-mail que participa con el 50.11% del total de peticiones recibidas en la Plataforma de Bogotá Te Escucha en el mes de abril, el canal Web participa con el 41.19%, sumados estos canales de interacción representan el 91.3% del total del mes, lo indica la alta preferencia de la ciudadanía por estos dos canales de interacción.
- Respecto a la Tipología de las Radicaciones para el mes de abril de 2023 encontramos que el 83.75% del total de radicaciones son peticiones de interés particular, es decir 366 radicaciones, manteniéndose la tendencia de los meses anteriores.
- Con relación a la oportunidad de los requerimientos registrados el 89.70% se encuentran gestionados, que corresponde a 392 solicitudes, mientras que 45 radicaciones se encuentran pendientes que equivalen al 10.30% del total de radicaciones de mes de abril, observando la tipología Derecho de petición de interés particular que es la que más radicaciones tiene en el mes de abril, se encuentra que 342 están gestionadas es decir el 78.26% y 24 se encuentran pendientes que corresponde al 5.49%, para las demás tipologías las peticiones pendientes no superan el 6%.
- Se observa que la entidad a la que mas se trasladan radicados por no competencia es la Secretaria de Integración Social con el 76.78% de peticiones trasladadas le sigue la secretaria de Gobierno con el 10.66%, manteniendo el comportamiento registrado en el mes de marzo en el cual participaban con el 65.47% y 8.86% respectivamente.
- Respecto a los temas más reiterados, se puede encontrar que de las 767 peticiones Solucionadas - Por respuesta definitiva en el periodo, el tema Asistencia Social participa con el 55.80% del total con 428 peticiones, de las cuales por el subtema SISBEN - Trámites y/o Servicios se presentaron 257 radicaciones que representaron el 33.51% del total. y por el subtema Bogotá solidaria en casa - base de datos maestra de posibles beneficiarios se presentaron 171 radicaciones que representaron el 12.11% del total.
- Es importante resaltar que los tiempos de respuesta de las peticiones, que ingresan por la Plataforma de Bogotá te Escucha de la Secretaria Distrital de Planeación, han mejorado respecto al mes anterior, las consultas pasaron de 20 días promedio a 18 días, las Denuncias por actos de corrupción pasaron de 24 días promedio a 12 días, los Derechos de petición de interés particular se mantienen en un promedio de 19 días y el Tiempo promedio de atención de peticiones se mantiene en 18 días.