



SECRETARÍA DE
PLANEACIÓN



SECRETARÍA 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: Diciembre 2023

Enero 2024

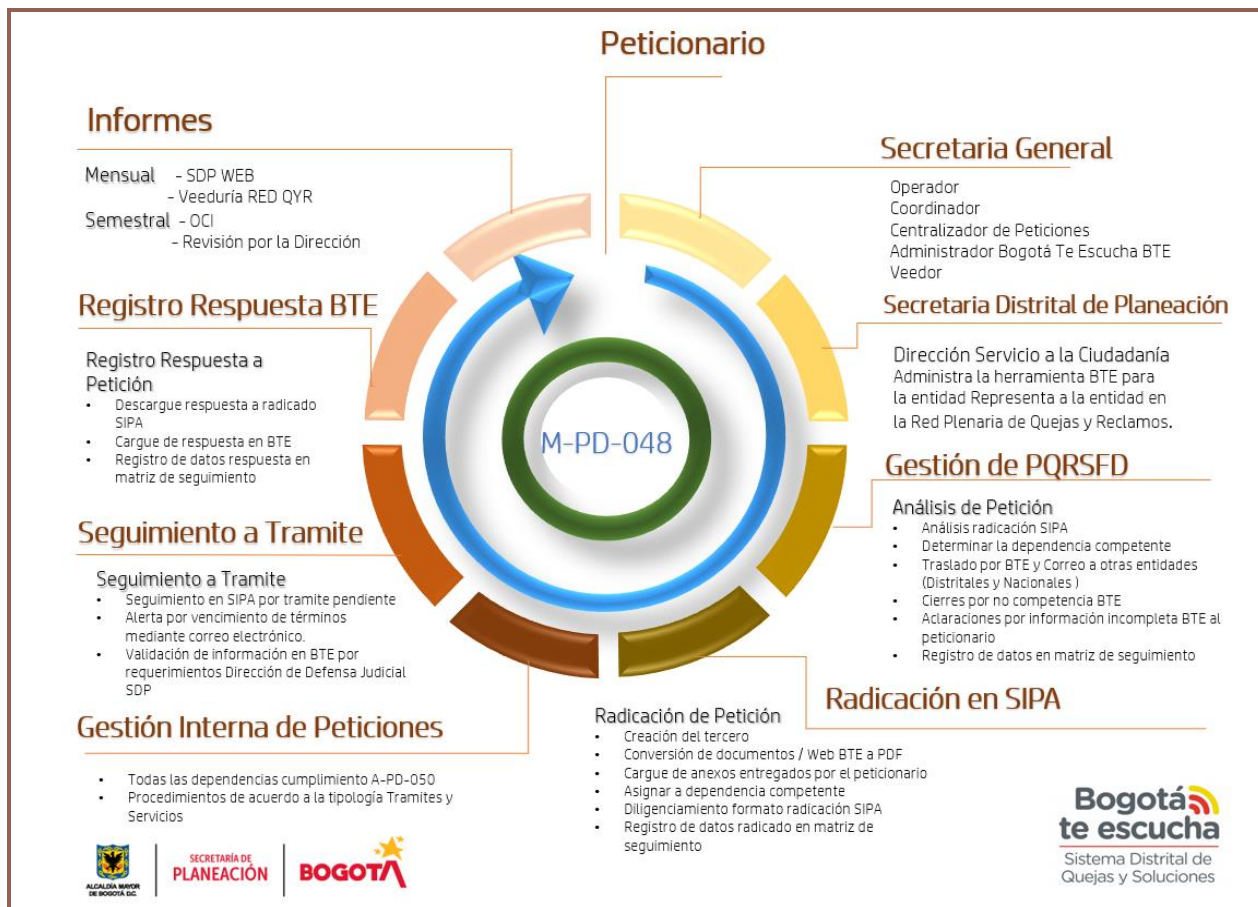
Tabla de contenido

Introducción	3
1. Acumulado de peticiones registradas	5
2. Canales de Interacción	5
3. Tipología	6
4. Total trasladadas por no competencia	8
5. Peticiones cerradas con respuesta definitiva en el periodo	9
6. Subtemas más reiterados	10
7. Subtemas Veedurías ciudadanas	12
8. Tiempo promedio de respuesta definitiva por tipología y dependencia	12
9. Participación por localidad de los requerimientos registrados durante el período	14
10. Participación por estrato	15
11. Participación por tipo de requirente	17
12. Calidad del requirente	17
13. Recibidas por traslado	18
14. Seguimiento a Pendientes	19
15. Oportunidad	20
16. Conclusiones	21

El Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas-Bogotá te Escucha, es un sistema de información diseñado e implementado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., como instrumento tecnológico gerencial para gestionar las peticiones que tengan origen ciudadano desde su presentación o registro, análisis, clasificación, direccionamiento: traslado y/o asignación para el trámite interno, respuesta y su finalización en el sistema; y que permita llevar a cabo el seguimiento a las mismas.

Estas solicitudes, deberán ser resueltas por las entidades en el marco de la Ley 1755 de 2015, en el entendido de que las peticiones pueden ser presentadas directamente por el usuario o parte interesada, por un tercero en representación del titular, por un abogado o como grupo de interés y por una entidad (institución, organización o empresa) remitiendo traslado por competencia.

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.**

Es de anotar que el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha, es una plataforma que requiere que cada entidad tenga disponible un equipo para la administración de las solicitudes, en la **figura 1** se presentan las diferentes actividades que deben realizarse antes de poder ingresar una petición al Sistema de Información de Procesos Automáticos SIPA de la Secretaría Distrital de Planeación 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.

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 Secretaría Distrital de Planeación elabora el presente informe de peticiones quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias, en el cual se puede observar el comportamiento de las peticiones registradas por la entidad en la herramienta Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas, además de datos cuantitativos y cualitativos frente a la gestión de las peticiones tramitadas por la Secretaría Distrital de Planeación, la fuente del presente informe es el **Reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha –diciembre 2023**, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, avisoinformativo_sdgs@alcaldiabogota.gov.co con Fecha de generación de reporte del 02 de enero de 2024.

Los términos de atención de las peticiones en la herramienta Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas son los establecidos por la Ley 1755 del 2015 tal como se puede observar en la siguiente tabla:

Tabla No. 1. Términos de atención de los derechos de petición - Ley 1755 de 2015

Tipología	Términos de atención
Consulta	30 días hábiles
Denuncias por actos de corrupción	15 días hábiles
Derecho de petición de interés general	15 días hábiles
Derecho de petición de interés particular	15 días hábiles
Felicitación	15 días hábiles
Queja	15 días hábiles
Reclamo	15 días hábiles
Sugerencia	15 días hábiles
Solicitud de acceso a la información	10 días hábiles
Solicitud de copia	10 días hábiles

Tabla creada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía de acuerdo a los términos de la Ley 1755 de 2015

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.

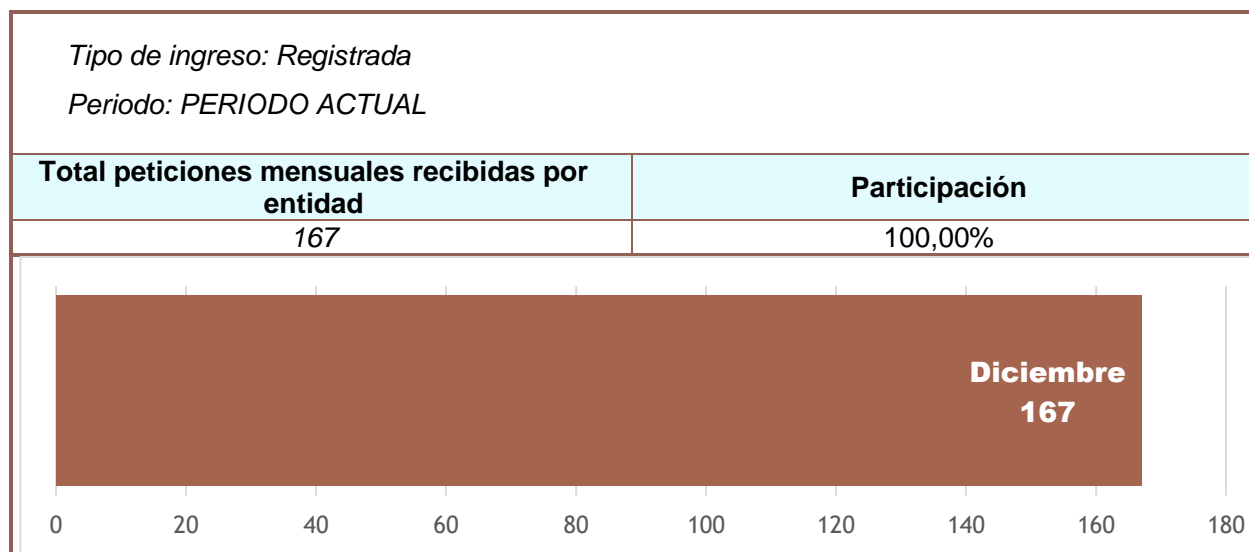
1. Acumulado de peticiones registradas

Esta sección es el principal indicador de cumplimiento al Decreto Distrital 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.

Lo que fue tramitado por la entidad y no ingresó al Bogotá te escucha, será lo reportado como Sistemas propios y corresponde al incumplimiento del Decreto 371, 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.

Para el mes de diciembre de 2023 se registran 167 radicaciones en el reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te Escucha, procesado por la Secretaría General al cual se le aplican los filtros Tipo de ingreso: Registrada y Periodo Actual, estos datos indican que se mantiene el mismo número de radicaciones recibidas del mes de noviembre.

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, 02 de enero de 2024

2. Canales de Interacción

En esta sección, se discrimina el total de peticiones registradas por la Secretaría Distrital de Planeación, de acuerdo con el canal de ingreso, indicando así el uso de los canales de recepción propios por parte de la ciudadanía, NO se presenta lo recibido por traslado de otras entidades, pues dichas peticiones ingresaron por canales administrados por otra entidad.

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



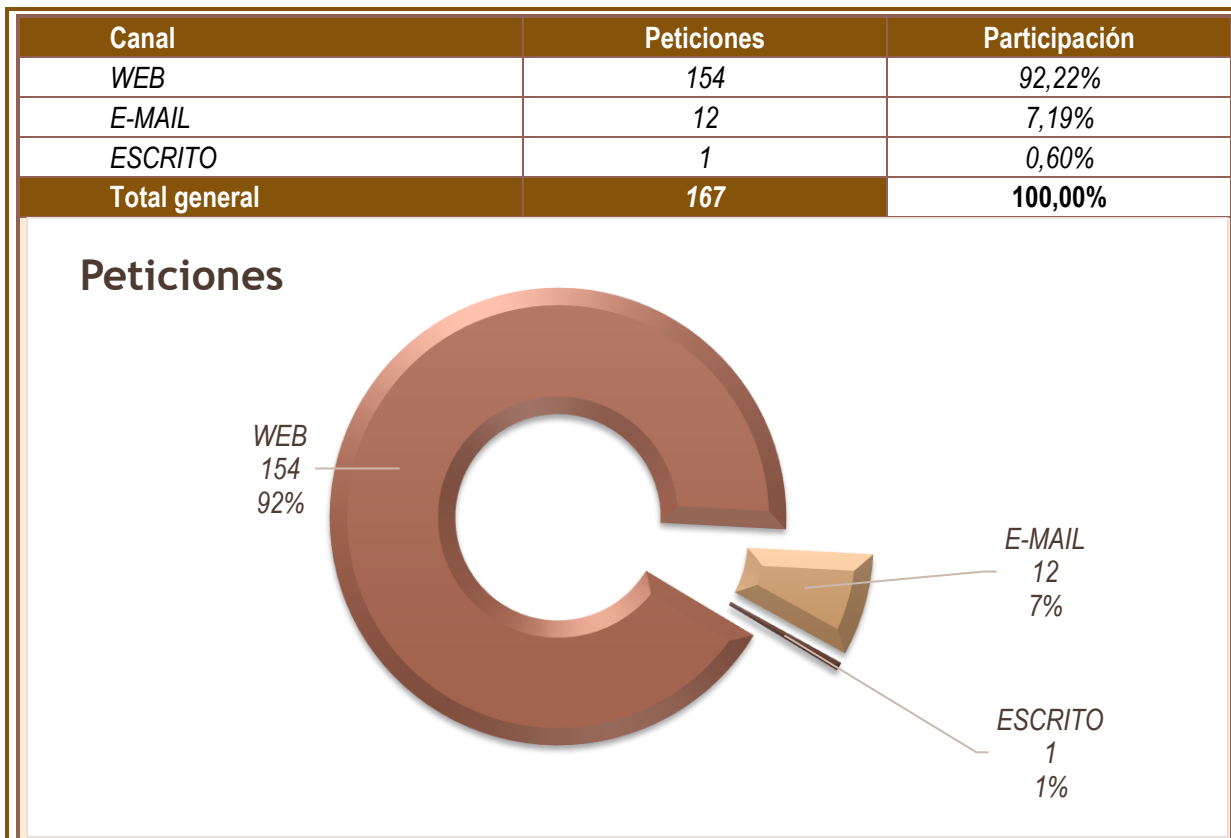
Original que fue generado digitalmente
Del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

La Secretaría Distrital de Planeación ha dispuesto diversos canales de comunicación que permiten a la ciudadanía presentar sus peticiones, para el mes de diciembre de 2023, 154 radicaciones de las 167 registradas, ingresaron por el canal Web que representan el 92.22% del total del mes, mientras que por el canal E-mail se recibieron 12 radicaciones que representaron el 7.19%, se registra una solicitud por el canal escrito que representa el 0.6%, no se evidencia el ingreso de peticiones por otros canales, el comportamiento anteriormente descrito se puede detallar en la siguiente tabla:

Grafica 2. Canales de Interacción – diciembre de 2023



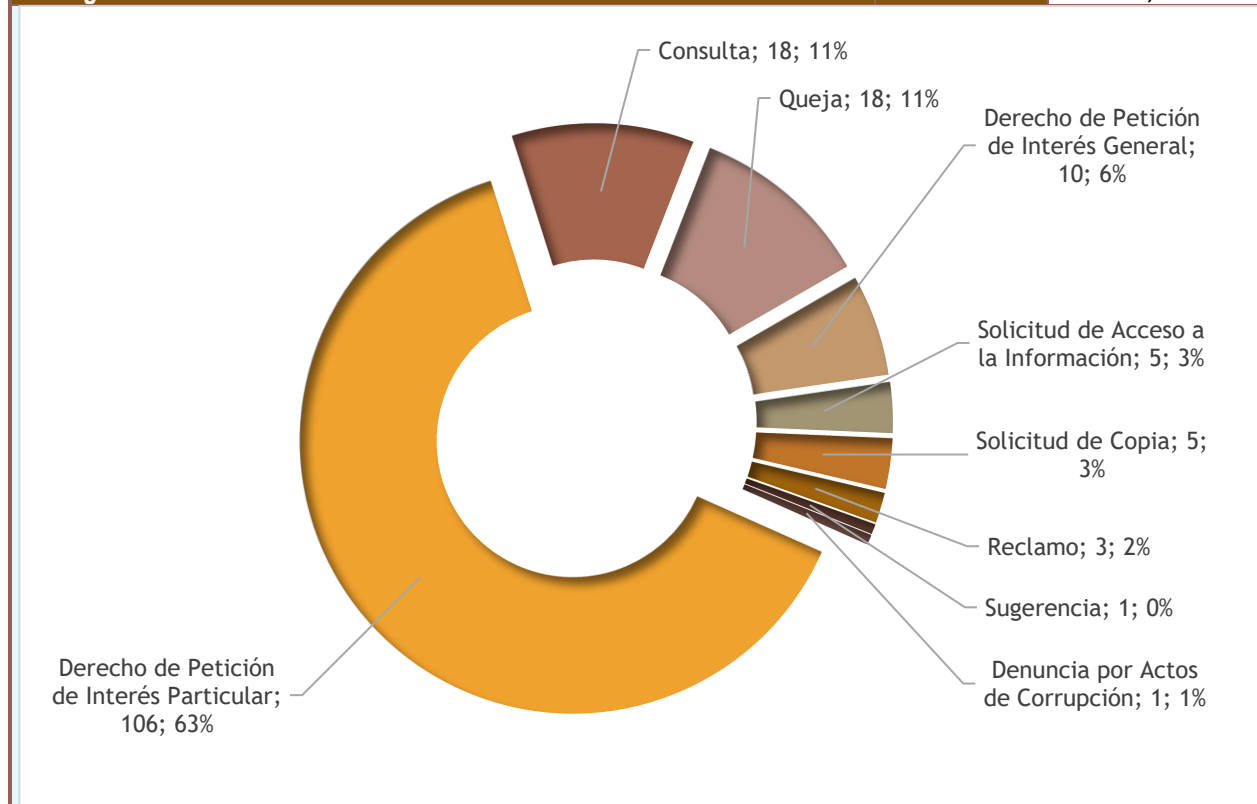
* Datos obtenidos del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co, 02 de enero de 2024

3. Tipología

En esta sección, se discrimina el total de peticiones registradas por la Secretaría Distrital de Planeación 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 o respuestas.

Para el mes de diciembre de 2023 encontramos que 106 radicaciones que representan el 63.47% del total, son peticiones de interés particular, manteniéndose la tendencia de los meses anteriores.

Tipo de Petición	Peticiones	Participación
<i>Derecho de Petición de Interés Particular</i>	106	63,47%
<i>Consulta</i>	18	10,78%
<i>Queja</i>	18	10,78%
<i>Derecho de Petición de Interés General</i>	10	5,99%
<i>Solicitud de Acceso a la Información</i>	5	2,99%
<i>Solicitud de Copia</i>	5	2,99%
<i>Reclamo</i>	3	1,80%
<i>Sugerencia</i>	1	0,60%
<i>Denuncia por Actos de Corrupción</i>	1	0,60%
Total general	167	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 enero de 2024

En la **Grafica 3** se puede observar el detalle de las tipologías de las radicciones para el mes de diciembre, por la tipología *Consulta* se presentaron 18 solicitudes que corresponden al 10.78% del total, e igual número de solicitudes se recibieron por la tipología *Queja*, por la tipología *Derecho de Petición de Interés General* ingresaron 10 radicciones es decir el 5.99% del mes, por la tipología *Solicitud de Acceso a la Información* se registraron 5 solicitudes que corresponden al 2.99% y se presentaron igual número de peticiones para la solicitud de copias, los Reclamos equivalen al 1.8% del total del mes de diciembre es decir 3 radicciones y se registra una sugerencia y una denuncia por actos de corrupción que equivale al 0.6% cada 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.

4. Total trasladadas por no competencia

En esta sección, se evidencia el total de traslados realizados por la Secretaría Distrital de Planeación, 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.

Respecto a los radicados trasladados por no competencia registrados en el mes de diciembre se puede observar que la *Secretaría de Gobierno* se ubica en primer lugar con 28 radicaciones que representan el 19.58% de las solicitudes trasladadas en el periodo de estudio.

La *Secretaría de Integración Social* se ubica en el segundo lugar con 19 traslados que representaron el 13.29% del total, en tercer lugar, se ubica la *Secretaría de Ambiente* a la cual se trasladaron 16 solicitudes que equivalen al 11.19%, la *UAESP* se ubica en cuarto lugar con 13 radicaciones trasladadas que corresponden al 9.09%. y las demás entidades participan con menos de 5% y su comportamiento se puede detallar en la siguiente tabla:

Tabla No. 9. Total trasladadas por no competencia - Número de Peticiones Trasladas Unicas

Entidad que Recibe	Peticiones	Participación
<i>Secretaria de Gobierno</i>	28	19,58%
<i>Secretaria de Integración Social</i>	19	13,29%
<i>Secretaria de Ambiente</i>	16	11,19%
<i>UAESP</i>	13	9,09%
<i>Capital Salud EPS</i>	7	4,90%
<i>Defensoría Del Espacio Publico</i>	6	4,20%
<i>Secretaria de Hacienda</i>	6	4,20%
<i>Secretaria de la Mujer</i>	5	3,50%
<i>Secretaria de Seguridad</i>	5	3,50%
<i>Secretaria de Educación</i>	5	3,50%
<i>IDU</i>	5	3,50%
<i>Secretaria del Hábitat</i>	4	2,80%
<i>Secretaria de Salud</i>	3	2,10%
<i>CVP - Caja de la Vivienda Popular</i>	3	2,10%
<i>Catastro</i>	3	2,10%
<i>IDPAC</i>	2	1,40%
<i>IDRD</i>	2	1,40%
<i>Secretaria Movilidad</i>	2	1,40%
<i>ERU - Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano</i>	2	1,40%
<i>IDIGER</i>	2	1,40%
<i>IDARTES - Instituto de las Artes</i>	1	0,70%

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 que Recibe	Peticiones	Participación
Acueducto – EAAB - ESP	1	0,70%
IDPC	1	0,70%
IDIPRON	1	0,70%
Secretaria General	1	0,70%
Total general	143	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 enero de 2024

5. 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.

Se debe tener en cuenta para el análisis de los datos de esta sección, 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.

Analizando el comportamiento de las peticiones cerradas con respuesta definitiva en el mes de diciembre de 2023, se observa que BS.IMG. Servicio al Ciudadano participa con el 40.24% del total del mes con 26 solicitudes para el periodo actual y 172 para el periodo anterior para un total de 198 radicaciones, la Subsecretaría de Información cuenta con 167 Peticiones cerradas con respuesta definitiva que equivalen al 33.94%, de las cuales 49 pertenecen al periodo actual y 118 al periodo anterior.

La dependencia *Dirección de Registros Sociales* registra 70 radicaciones que equivalen al 14.23% del mes de las cuales 40 pertenecen al periodo actual y 30 al anterior, La dependencia *Atención Dirección Servicio a la Ciudadanía* participa con el 2.03% es decir 10 solicitudes, 9 para el periodo actual y una para el periodo anterior, el detalle del comportamiento anteriormente descrito se puede observar en la siguiente tabla:

Tabla No. 6. Peticiones cerradas con respuesta definitiva en el periodo

Dependencia	Periodo Actual	Periodo Anterior	Total General	
			Cantidad	%.
BS.IMG. Servicio al Ciudadano	26	172	198	40,24%
2300 Subsecretaria de Información	49	118	167	33,94%
2340 Dirección de Registros Sociales	40	30	70	14,23%

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.

Dependencia	Periodo Actual	Periodo Anterior	Total General	
			Cantidad	%.
26701 Atención Dirección Servicio a la Ciudadanía	9	1	10	2,03%
2620 Dirección Administrativa	9		9	1,83%
2114 Subdirección de Planeamiento Local del Occidente	5	2	7	1,42%
2111 Subdirección de Planeamiento Local del Centro Ampliado		4	4	0,81%
2112 Subdirección de Planeamiento Local del Sur Oriente	1	3	4	0,81%
2121 Subdirección de Renovación Urbana y Desarrollo	1	3	4	0,81%
2132 Subdirección de Eco Urbanismo y Construcción Sostenible	3	1	4	0,81%
2131 Subdirección de Planes Maestros		3	3	0,61%
2115 Subdirección de Planeamiento Local del Noroccidente		2	2	0,41%
2123 Subdirección de Mejoramiento Integral	2		2	0,41%
2133 Subdirección de Economía Urbana Rural y Regional	2		2	0,41%
2003 Oficina de Control Disciplinario Interno		1	1	0,20%
2110 Dirección de Planeamiento Local		1	1	0,20%
2116 Subdirección de Planeamiento Local del Norte		1	1	0,20%
2117 Subdirección de Planeamiento Rural Sostenible		1	1	0,20%
2120 Dirección de Desarrollo del Suelo	1		1	0,20%
2250 Dirección De Diversidad Sexual Poblaciones y Géneros	1		1	0,20%
Total general	149	343	492	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 enero de 2024

6. 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.

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.

En la **Tabla No. 7** se encuentra el detalle de las 492 peticiones Solucionadas - Por respuesta definitiva en el mes de diciembre de las cuales el 68.70% corresponde al tema Urbanismo – Vivienda es decir 338 peticiones, cifra que lo ubica como el tema con mayor cantidad de radicaciones Solucionadas - Por respuesta definitiva del periodo, respecto a los subtemas de esta categoría, el subtema Trámites servicios o cumplimiento de normas se ubica en primer lugar con una participación del 67.48% es decir 332 radicaciones, en segundo lugar se ubican el subtema Normatividad

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.

urbanística, riesgo, planes parciales y/o maestros ambiente y ruralidad, plusvalía, patrimonio, legalización, espacio público con 2 radicaciones en el mes, que corresponden al 0.41% del total y en el tercer lugar se encuentran los demás subtemas de la categoría con 1 petición cada una que corresponde al 0.2% del total del periodo.

Por el tema Asistencia Social se recibieron 154 radicaciones que representaron el 31.3% de las solicitudes Solucionadas - Por respuesta definitiva del mes, por el subtema Bogotá solidaria en casa - base de datos maestra de posibles beneficiarios se registraron 150 radicaciones que correspondió al 30.49% del total de radicaciones del mes y por el subtema Sisbén - tramites y/o servicios represento el 0.81% del total del mes con 4 solicitudes.

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.*

Tabla No. 7. Subtemas más reiterados

Tema / Subtema	Peticiones	Participación
Urbanismo - Vivienda	338	68,70%
<i>Tramites servicios o cumplimiento de normas</i>	332	67,48%
<i>Normatividad urbanística, riesgo, planes parciales y/o maestros ambiente y ruralidad, plusvalía, patrimonio, legalización, espacio público.</i>	2	0,41%
<i>Veedurías Ciudadanas</i>	1	0,20%
<i>Traslado a entidades distritales</i>	1	0,20%
<i>Atención Personalizada y Suministro de Información en los Puntos de Contacto</i>	1	0,20%
<i>Conflicto de intereses</i>	1	0,20%
Asistencia social	154	31,30%
<i>Bogotá solidaria en casa - Base de datos maestra de posibles beneficiarios</i>	150	30,49%
<i>SISBEN - Tramites y/o servicios</i>	4	0,81%
Total general	492	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 enero de 2024

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. 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 diciembre de 2023, se encuentra una petición referente a veedurías ciudadanas.

Número de Petición / Asunto	Cantidad
5421322023	1
Solicitud validación puntaje SISBEN	1
Total general	1

* 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 enero de 2024

8. 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 No. 8, corresponde a promedios según el número de peticiones que se atienden por cada dependencia.

Tabla No. 8. Tiempo promedio de respuesta definitiva por tipología y dependencia

Dependencia	Consulta	Denuncia por actos de corrupción	Derecho de petición de interés general	Derecho de petición de interés particular	Felicitación	Queja	Reclamo	Solicitud de acceso a la información	Solicitud de copia	Sugerencia	Total general
2003 Oficina de Control Disciplinario Interno		12,00									12,00
2110 Dirección de Planeamiento Local								9,00			9,00

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.

Dependencia	Consulta	Denuncia por actos de corrupción	Derecho de petición de interés general	Derecho de petición de interés particular	Felicitación	Queja	Reclamo	Solicitud de acceso a la información	Solicitud de copia	Sugerencia	Total general
2111 Subdirección de Planeamiento Local Del Centro Ampliado	24,00			15,00							17,25
2112 Subdirección de Planeamiento Local Del Sur Oriente	5,00			12,33							10,50
2114 Subdirección de Planeamiento Local Del Occidente	11,00		11,00	9,75				6,00			9,57
2115 Subdirección de Planeamiento Local Del Noroccidente	17,00			11,00							14,00
2116 Subdirección de Planeamiento Local Del Norte				7,00							7,00
2117 Subdirección de Planeamiento Rural Sostenible				14,00							14,00
2120 Dirección de Desarrollo del Suelo				10,00							10,00
2121 Subdirección de Renovación Urbana y Desarrollo	22,50										22,50
2123 Subdirección De Mejoramiento Integral			14,00	11,00							12,50
2131 Subdirección De Planes Maestros	27,50			10,00							21,67
2132 Subdirección De Eco Urbanismo Y Construcción Sostenible				7,50							7,50
2133 Subdirección De Economía Urbana Rural Y Regional								8,50			8,50
2250 Dirección De Diversidad Sexual Poblaciones Y Géneros				7,00							7,00
2300 Subsecretaria De Información	17,05		13,40	13,92		15,67	15,50	14,60		15,00	14,38
2340 Dirección De Registros Sociales	6,00		10,00	11,70		11,71	13,00	9,00			11,57
2620 Dirección Administrativa				7,86					5,00		7,22

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.

Dependencia	Consulta	Denuncia por actos de corrupción	Derecho de petición de interés general	Derecho de petición de interés particular	Felicitación	Queja	Reclamo	Solicitud de acceso a la información	Solicitud de copia	Sugerencia	Total general
26701 Atención Dirección Servicio a la Ciudadanía	1,00		1,00	1,00					1,00		1,00
BS.IMG. Servicio Al Ciudadano	22,67		14,27	15,01	12,50	12,82	15,00	11,43	10,40		15,95
Total general	19,54	12,00	13,24	13,42	12,50	12,86	14,86	11,28	6,50	15,00	14,10

* 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 enero de 2024

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

- *Consulta:* 19.54 Días Promedio.
- *Denuncia por actos de corrupción:* 12 Días
- *Derecho de Petición de Interés General:* 13.24 Días Promedio.
- *Derecho de Petición de Interés Particular:* 13.42 Días Promedio.
- *Felicitación:* 12.5 Días Promedio
- *Queja:* 12.86 Días Promedio
- *Reclamo:* 14.86 Días Promedio
- *Solicitud de Acceso a la Información:* 11.28 Días Promedio.
- *Solicitud de Copia:* 6.5 Días Promedio
- *Sugerencia:* 15 Días Promedio
- *Total General:* El promedio de atención de los trámites para el mes de diciembre fue de 14.10 días.

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

En esta sección, se discrimina el total de peticiones registradas por la Secretaría Distrital de Planeación, según la localidad donde se originaron los hechos de la petición, para el mes de diciembre de 2023 el 59.28% de las peticiones 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.

Las localidades con mayor número de radicaciones para el presente mes son Engativá con 15 solicitudes que corresponde a una participación en el periodo del 8.98%, en segundo lugar se ubica la localidad de Kennedy con el 5.39% del mes es decir 9 radicaciones, en tercer lugar se encuentra la localidad de Ciudad Bolívar con 7 solicitudes que corresponden al 4.19%, en cuarto lugar se ubican las localidades de Tunjuelito y Bosa con 6 solicitudes cada una que corresponde a una participación del 3.59%.

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 No. 4. Participación por localidad de los requerimientos registrados durante el período

Localidad de los Hechos	Peticiones	Participación
No Diligencia	99	59,28%
10 - Engativá	15	8,98%
08 - Kennedy	9	5,39%
19 - Ciudad Bolívar	7	4,19%
06 - Tunjuelito	6	3,59%
07 - Bosa	6	3,59%
01 - Usaquén	5	2,99%
16 - Puente Aranda	3	1,80%
12 - Barrios Unidos	3	1,80%
04 - San Cristóbal	2	1,20%
11 - Suba	2	1,20%
02 - Chapinero	2	1,20%
15 - Antonio Nariño	2	1,20%
09 - Fontibón	2	1,20%
05 - Usme	1	0,60%
13 - Teusaquillo	1	0,60%
03 - Santa Fe	1	0,60%
17 - La Candelaria	1	0,60%
Total general	167	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 enero de 2024

En quinto lugar se ubica la localidad de Usaquén con 5 solicitudes y una participación del 2.99%, en el sexto lugar, se ubican las localidades de Puente Aranda y Barrios Unidos con el 1.80% del mes es decir 3 radicaciones y en el séptimo lugar se encuentran las localidades de San Cristóbal, Suba, Chapinero, Antonio Nariño y Fontibón con 2 solicitudes cada una que corresponden al 1.20% cada una, las demás localidades participan con menos del 1% el comportamiento anteriormente descrito se puede observar en la **Tabla No. 4.**

10. 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 .

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111

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



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

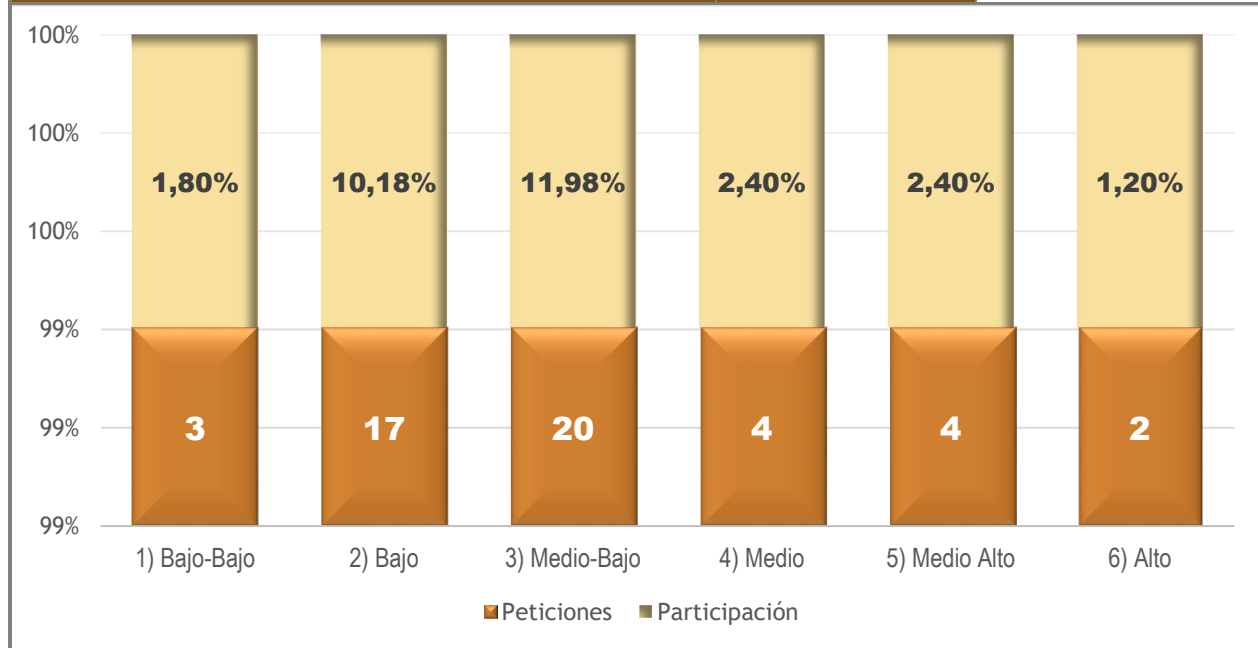


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Para el mes de diciembre de 2023 se encuentra que el 70.06% de la ciudadanía no registro la información correspondiente al estrato es decir 117 ciudadanos, el estrato 1 participa con el 1.80% del total del mes con 3 solicitudes, el estrato 2 registra 17 radicaciones que corresponde al 10.18%, el estrato 3 participa con el 11.98% es decir 20 radicaciones, siendo el estrato que mayor número de peticiones registra en el presente mes, el estrato 4 y 5 presentan 4 radicaciones cada una que equivalen al 2.40% del total y el estrato 6 registra dos solicitudes que equivalen al 1.2%, el comportamiento anteriormente descrito puede detallarse en la siguiente tabla:

Tabla No. 5. Participación por estrato

Estrato	Peticiones	Participación
No Registra	117	70,06%
1) Bajo-Bajo	3	1,80%
2) Bajo	17	10,18%
3) Medio-Bajo	20	11,98%
4) Medio	4	2,40%
5) Medio Alto	4	2,40%
6) Alto	2	1,20%
Total general	167	100,00%



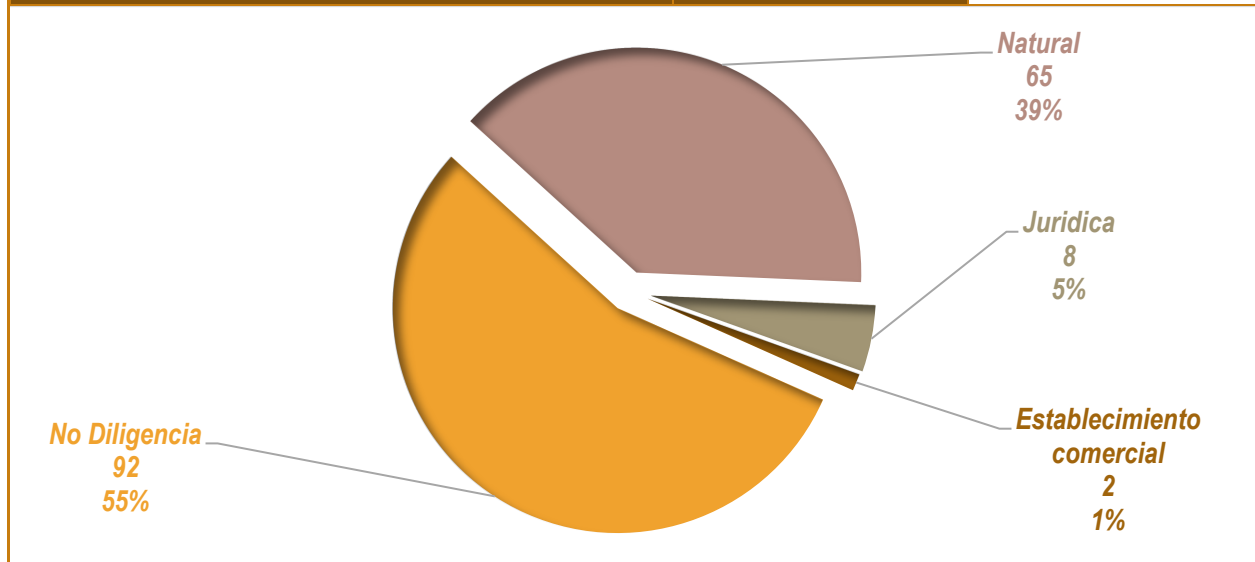
* Datos obtenidos del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co, 02 de enero de 2024

11. 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 diciembre de 2023, 92 solicitudes corresponden a ciudadanos que no registraron en el diligenciamiento de su solicitud, la información referente al tipo de peticionario es decir el 55.09%, el 38.92% corresponde a personas naturales es decir 65 radicaciones, se registran 8 personas Jurídicas es decir el 4.79% de las radicaciones del mes y 2 radicaciones se registraron como establecimientos comerciales es decir el 1.20%, en la siguiente tabla podemos observar este comportamiento.

Tabla No. 2. Participación por tipo de requirente

Tipo de Persona	Peticiones	Participación
No Diligencia	92	55,09%
Natural	65	38,92%
Jurídica	8	4,79%
Establecimiento comercial	2	1,20%
Total general	167	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 enero de 2024

12. Calidad del requirente

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

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.

La clasificación entre requirente identificado o anónimo se realiza a partir de la tipología registrada en la sección anterior quedando de la siguiente manera, de las 167 solicitudes recibidas en el mes de diciembre de 2023, en el 44.91% se puede identificar la calidad del requirente es decir en 75 solicitudes y en el 55.09% restante no se identifica la calidad del requirente.

Tabla No. 3. Calidad del Requirente

Calidad del Requirente	Peticiones	Participación
Identificado	75	44,91%
Anónimo	92	55,09%
Total general	167	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 enero de 2024

13. 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 diciembre de 2023 y Tipo de ingreso Recibida.

Tabla No. 10. Recibidas por traslado

Dependencia	Peticiones	Participación
26701 Atención Dirección Servicio a la Ciudadanía	410	99,27%
2003 Oficina de Control Disciplinario Interno	3	0,73%
Total general	413	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 enero de 2024

En la **Tabla No. 10** se observa que solo dos dependencias recibieron traslados en el mes de diciembre, la dependencia Atención Dirección Servicio a la Ciudadanía que recibió 410 solicitudes que equivalen al 99.27% del total, la Oficina de Control Disciplinario Interno que recibió 3 solicitudes que equivalen al 0.73% del total del mes.

14. 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.

La dependencia *BS.IMG. Servicio al Ciudadano* es la que más radicados pendientes registra en el periodo con el 51.79% es decir 174 peticiones, la dependencia, la *Subsecretaría de Información* registra el 33.93% de las solicitudes es decir 114 radicaciones, la dependencia *Dirección de Registros Sociales* registra 19 solicitudes que equivalen al 5.65% del total, *Atención Dirección Servicio a la Ciudadanía* participa con el 4.17% del total de peticiones pendientes del periodo es decir 14 peticiones, las demás dependencias participan con menos del 1% del total del mes y su comportamiento se puede detallar en la siguiente tabla:

Tabla No. 11. Seguimiento a Pendientes

Dependencia	Peticiones	Participación
2340 Dirección de Registros Sociales	112	41,79%
2300 Subsecretaría de Información	51	19,03%
BS.IMG. Servicio Al Ciudadano	46	17,16%
2132 Subdirección de Eco Urbanismo y Construcción Sostenible	23	8,58%
2620 Dirección Administrativa	7	2,61%
2140 Dirección de Trámites Administrativos Urbanísticos	5	1,87%
2131 Subdirección de Planes Maestros	5	1,87%
2650 Dirección de Talento Humano	3	1,12%
2121 Subdirección de Renovación Urbana Y Desarrollo	3	1,12%
2112 Subdirección de Planeamiento Local Del Sur Oriente	3	1,12%
2111 Subdirección de Planeamiento Local Del Centro Ampliado	2	0,75%
2640 Dirección de Contratación	2	0,75%
2410 Dirección Distrital de Programación y Seguimiento a la Inversión y Plan de Desarrollo	1	0,37%
2123 Subdirección De Mejoramiento Integral	1	0,37%
2250 Dirección De Diversidad Sexual Poblaciones y Géneros	1	0,37%
2116 Subdirección De Planeamiento Local Del Norte	1	0,37%
2003 Oficina De Control Disciplinario Interno	1	0,37%
2115 Subdirección De Planeamiento Local Del Noroccidente	1	0,37%
Total general	268	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 enero de 2024

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.

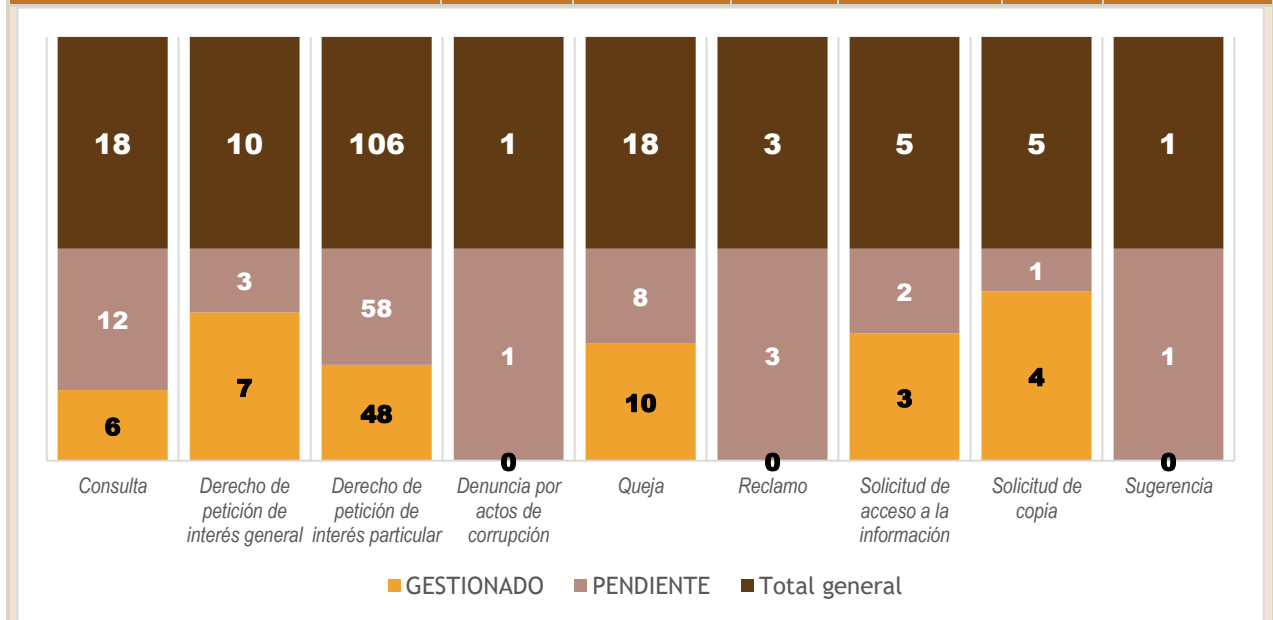
15. Oportunidad

Respecto a la oportunidad de las radicaciones, encontramos que el 99.4% de los radicados se encuentran en Gestión oportuna (DTL) es decir 161 solicitudes, mientras que una radicación se encuentra en gestión extemporánea que equivalen al 0.60% del total.

Si se toman los datos de la columna Tipo de reporte por entidad encontramos que 46.71% de las radicaciones se encuentran gestionadas y el 53.29% se encuentran pendientes, este comportamiento se detalla en la **Tabla No. 12**. Oportunidad de los requerimientos registrados durante el período.

Tabla No. 12. Oportunidad de los requerimientos registrados durante el período

Tipo de Petición	GESTIONADO		PENDIENTE		Total general	
	No.	%	No.	%	No.	Participación
Consulta	6	33,33%	12	66,67%	18	10,78%
Derecho de petición de interés general	7	70,00%	3	30,00%	10	5,99%
Derecho de petición de interés particular	48	45,28%	58	54,72%	106	63,47%
Denuncia por actos de corrupción	0	0,00%	1	100,00%	1	0,60%
Queja	10	55,56%	8	44,44%	18	10,78%
Reclamo	0	0,00%	3	100,00%	3	1,80%
Solicitud de acceso a la información	3	60,00%	2	40,00%	5	2,99%
Solicitud de copia	4	80,00%	1	20,00%	5	2,99%
Sugerencia	0	0,00%	1	100,00%	1	0,60%
Total general	78	46,71%	89	53,29%	167	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 enero de 2024

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.

16. Conclusiones

- Para el mes de diciembre de 2023 se registran 167 radicaciones en el reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te Escucha, procesado por la Secretaría General al cual se le aplican los filtros Tipo de ingreso: Registrada y Periodo Actual, estos datos indican que se mantiene el mismo número de radicaciones recibidas del mes de noviembre.
- Respecto a los canales de interacción 154 radicaciones de las 167 registradas, ingresaron por el canal Web que representan el 92.22% del total del mes, mientras que por el canal E-mail se recibieron 12 radicaciones que representaron el 7.19%, se registra una solicitud por el canal escrito que representa el 0.6% para cada canal.
- Para el mes de diciembre de 2023 encontramos que 106 radicaciones que representan el 63.47% del total, son peticiones de interés particular, manteniéndose la tendencia de los meses anteriores, por la tipología Consulta se presentaron 18 solicitudes que corresponden al 10.78% del total, e igual número de solicitudes se recibieron por la tipología Queja, por la tipología Derecho de Petición de Interés General ingresaron 10 radicaciones es decir el 5.99% del mes, por la tipología Solicitud de Acceso a la Información se registraron 5 solicitudes que corresponden al 2.99% y se presentaron igual número de peticiones para la solicitud de copias, los Reclamos equivalen al 1.8% del total del mes de diciembre es decir 3 radicaciones y se registra una sugerencia y una denuncia por actos de corrupción que equivale al 0.6% cada una.
- Respecto a los radicados trasladados por no competencia registrados en diciembre, se puede observar que la Secretaría de Gobierno se ubica en primer lugar con 28 radicaciones que representan el 19.58% de las solicitudes trasladadas en el periodo de estudio, la Secretaría de Integración Social se ubica en el segundo lugar con 19 traslados que representaron el 13.29% del total, en tercer lugar, se ubica la Secretaría de Ambiente a la cual se trasladaron 16 solicitudes que equivalen al 11.19%, la UAESP se ubica en cuarto lugar con 13 radicaciones trasladadas que corresponden al 9.09%. y las demás entidades participan con menos de 5%.
- Respecto a los Subtemas más reiterados se encuentra que de las 492 peticiones Solucionadas - Por respuesta definitiva en el mes de diciembre, el 68.70% corresponde al tema Urbanismo - Vivienda es decir 338 peticiones, cifra que lo ubica como el tema con mayor cantidad de radicaciones Solucionadas - Por respuesta definitiva del periodo, respecto a los subtemas de esta categoría, el subtema Trámites servicios o cumplimiento de normas se ubica en primer lugar con una participación del 67.48% es decir 332 radicaciones, en segundo lugar se ubican el subtema Normatividad urbanística, riesgo, planes parciales y/o maestros ambiente y ruralidad, plusvalía, patrimonio, legalización, espacio público con 2 radicaciones en el mes que corresponden al 0.41% del total y en el tercer lugar se encuentran los demás subtemas de la categoría con 1 petición cada una que corresponde al 0.2% del total del periodo, por el tema Asistencia Social se recibieron 154 radicaciones que representaron el 31.3% de las solicitudes Solucionadas - Por respuesta definitiva del mes, por el subtema Bogotá solidaria en casa - base de datos maestra de posibles beneficiarios se registraron 150 radicaciones que correspondió al 30.49% del total de radicaciones del mes y por el subtema Sisbén - trámites y/o servicios represento el 0.81% del total del mes con 4 solicitudes.

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.**

- Las localidades con mayor número de radicaciones para el presente mes son Engativá con 15 solicitudes que corresponde a una participación en el periodo del 8.98%, en segundo lugar se ubica la localidad de Kennedy con el 5.39% del mes es decir 9 radicaciones, en tercer lugar se encuentra la localidad de Ciudad Bolívar con 7 solicitudes que corresponden al 4.19%, en cuarto lugar se ubican las localidades de Tunjuelito y Bosa con 6 solicitudes cada una que corresponde a una participación del 3.59%, en quinto lugar se ubica la localidad de Usaquén con 5 solicitudes y una participación del 2.99%, en el sexto lugar, se ubican las localidades de Puente Aranda y Barrios Unidos con el 1.80% del mes es decir 3 radicaciones y en el séptimo lugar se encuentran las localidades de San Cristóbal, Suba, Chapinero, Antonio Nariño y Fontibón con 2 solicitudes cada una que corresponden al 1.20% cada una, las demás localidades participan con menos del 1%.
- Analizando el número de radicaciones por el estrato el peticionario se observa que para el mes de diciembre de 2023, el 70.06% de la ciudadanía no registro la información correspondiente al estrato es decir 117 ciudadanos, el estrato 1 participa con el 1.80% del total del mes con 3 solicitudes, el estrato 2 registra 17 radicaciones que corresponde al 10.18%, el estrato 3 participa con el 11.98% es decir 20 radicaciones, siendo el estrato que mayor número de peticiones registra en el presente mes, el estrato 4 y 5 presentan 4 radicaciones cada una que equivalen al 2.40% del total y el estrato 6 registra dos solicitudes que equivalen al 1.2%.

Aprobó	Jennyfert Johana Martínez Aranda	Directora Dirección de Servicio a la Ciudadanía Secretaría Distrital de Planeación - SDP
Revisó	Juan Manuel Patino Ruiz	Dirección de Servicio a la Ciudadanía
Elaboró	Luis Eduardo Daniels Campos	Profesional Universitario - 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*



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**