



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: Marzo 2023

Abril 2023

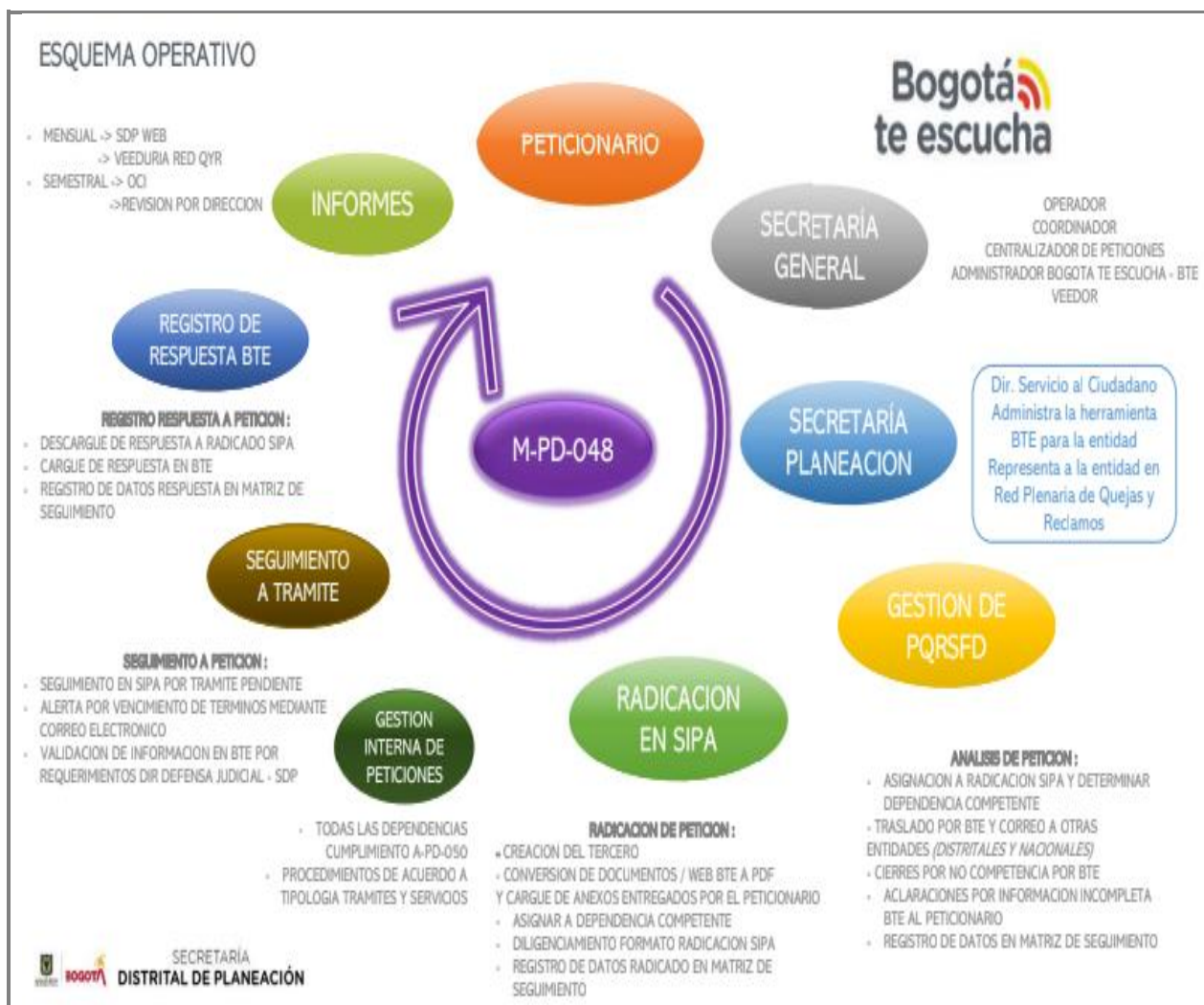
Tabla de contenido

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

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 al Ciudadano

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 – Marzo 2023**, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co con fecha del 02 de abril 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.

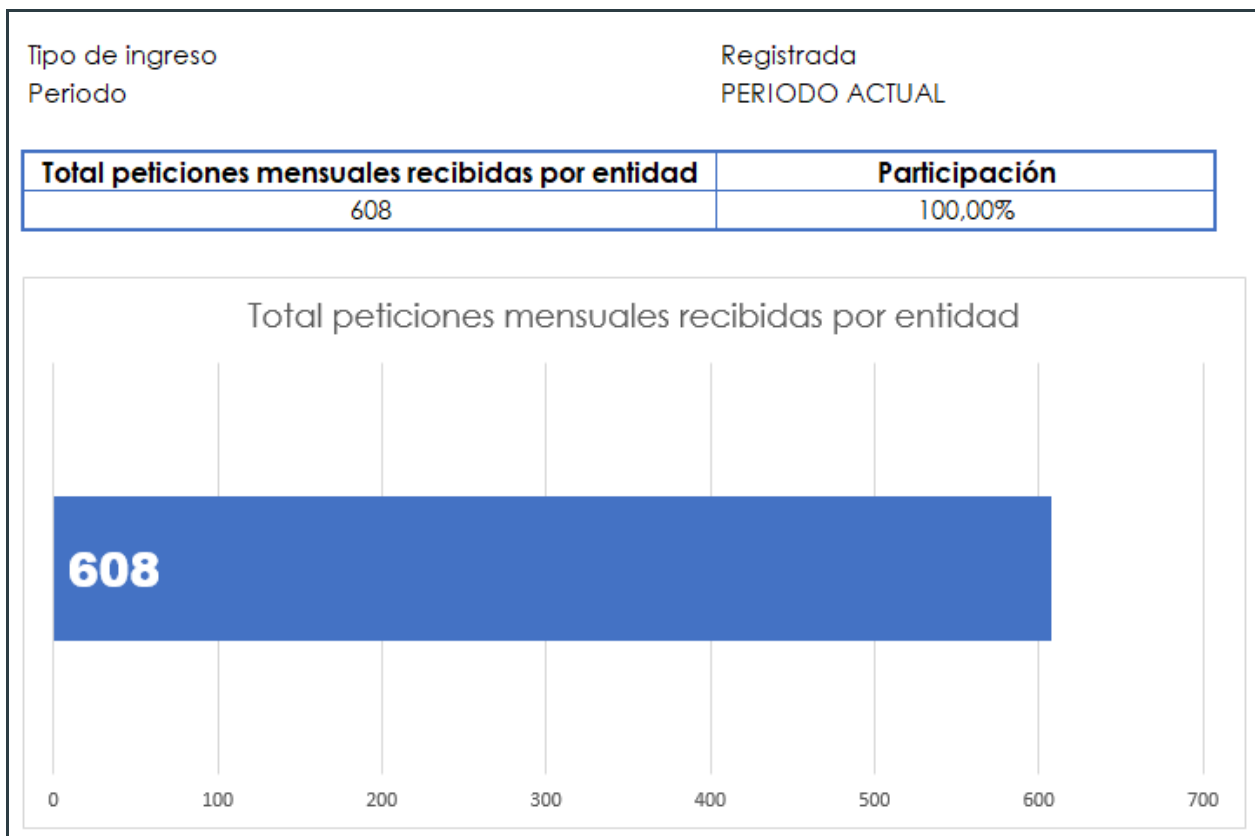
Tabla 1. Términos de atención de los derechos de petición - Ley 1755 de 2015

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



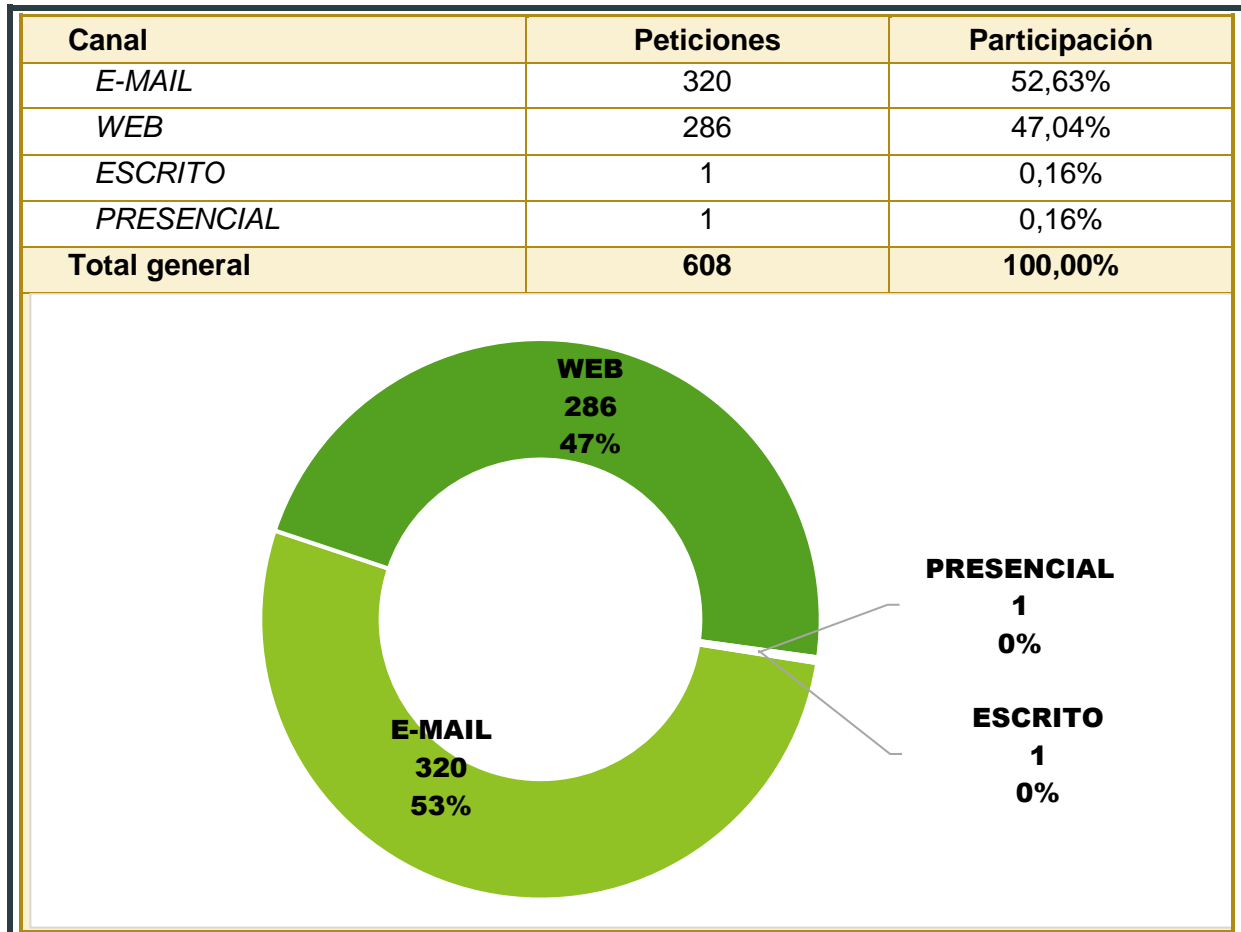
* Datos obtenidos del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co, 02 de abril del 2023.

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 marzo de 2023 se registran 608 radicaciones aplicando el filtro Tipo de ingreso: Registrada y Periodo Actual.

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 – marzo 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 abril del 2023.

La Secretaria Distrital de Planeación ha dispuesto diversos canales de comunicación que permiten a la ciudadanía presentar sus peticiones, para el mes de marzo de 2023, se observa que el E-mail se ubica como el de mayor numero de radicaciones recibidas con 320 es decir tiene una participación del 52.63% del total de radicados, los ingresos por canal Web representaron el 47.04% con 286 solicitudes, estos dos canales sumados representaron el 99.67% del total de radicaciones del mes, debido a que por el canal escrito ingreso una petición al igual que el canal presencial que correspondió a el 0.16% cada uno.

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*

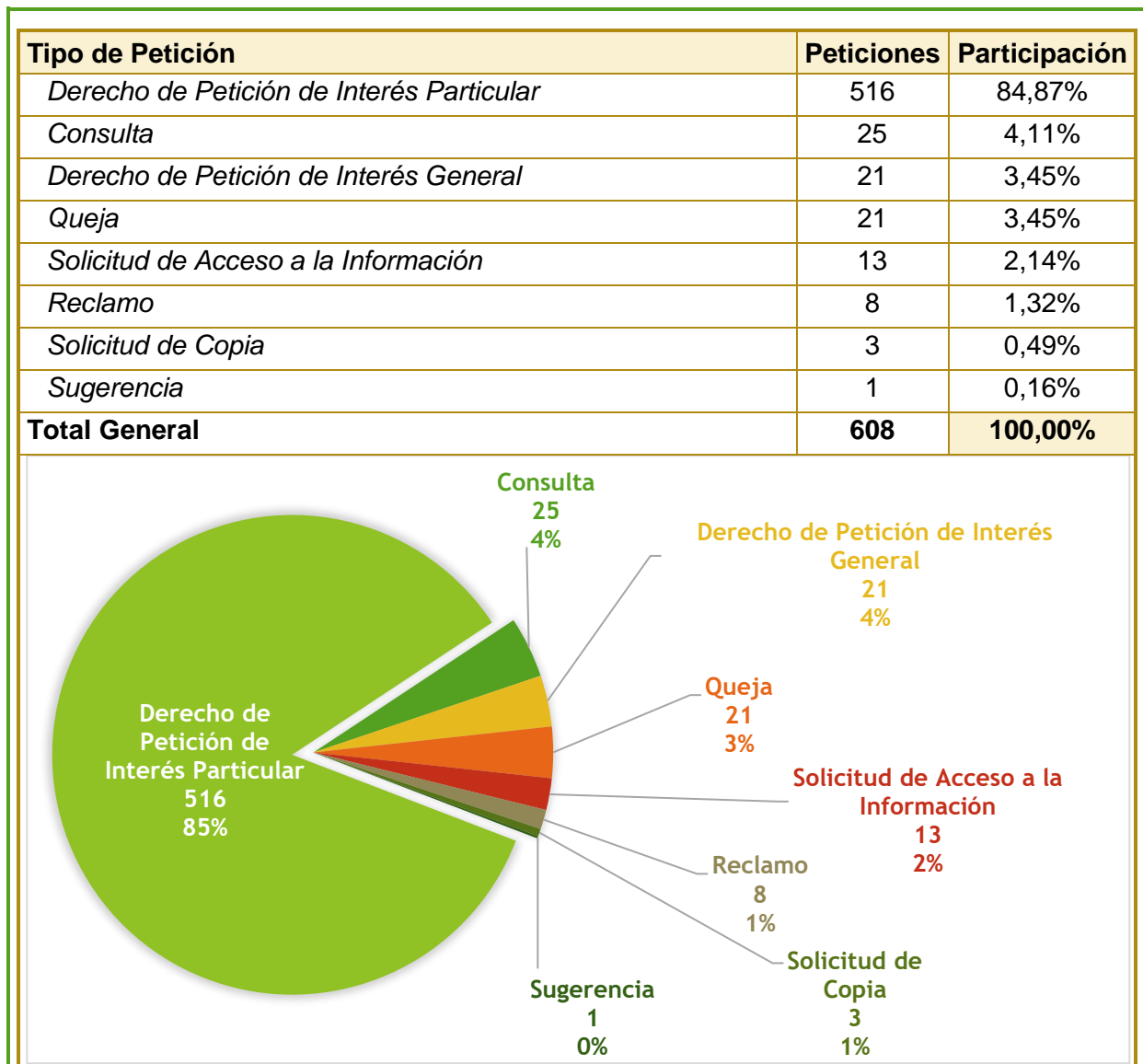


**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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, para el mes de marzo de 2023 encontramos que el 84.87% del total son peticiones de interés particular, es decir 516 radicaciones, manteniéndose la tendencia de los meses anteriores.

Grafica 4. 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, 02 de abril del 2023.

El 4.11% de los radicados correspondió a *Consultas* es decir 25 radicaciones, por la tipología Derecho de petición de interés general se presentaron 21 radicaciones en el mes de marzo de 2023 que representaron el 3.45% del total, al igual que las Quejas, se presentaron 13 *Solicitudes de Acceso a la Información* que representan el 2.14%, los reclamos participaron con el 1.32% con 8 radicaciones, las solicitudes de copia participan con el 0.49% es decir 3 solicitudes y finalmente se registró una sugerencia que represento el 0.16% del total de radicaciones del mes de marzo, el comportamiento descrito anteriormente se puede observar en la **Grafica 4**.

4. Oportunidad

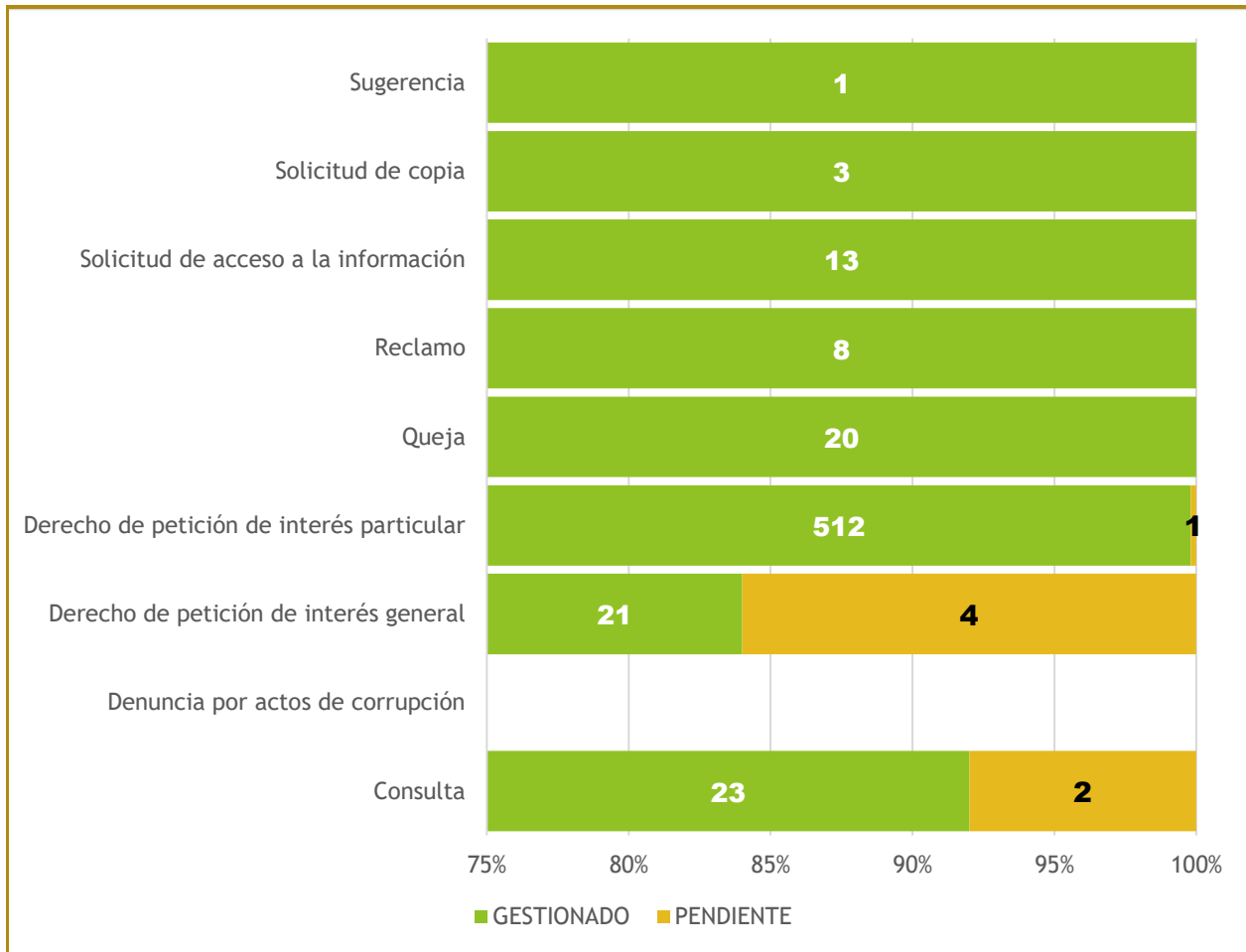
Respecto a la oportunidad de las radicaciones del total de peticiones registradas por la entidad, de acuerdo con la tipología, encontramos que 98.85% de los radicados del periodo se encuentran gestionados mientras que el 1.15% se encuentran pendientes, si observamos la tipología Derecho de petición de interés particular que es la que mas radicaciones tiene en el periodo se encuentra que 512 solicitudes se encuentran gestionadas es decir el 84.21% del total de radicaciones del periodo y 1 solicitud se encuentran pendiente que corresponde al 0.16% del total, este comportamiento se puede detallar en la **Tabla No. 4**.

Tabla 4. Oportunidad de los requerimientos registrados durante el período

Tipo de Petición	GESTIONADO		PENDIENTE		Total general	
	No.	%	No.	%	No.	%
<i>Consulta</i>	23	3,78%	2	0,33%	25	4,11%
<i>Denuncia por actos de corrupción</i>		0,00%		0,00%	0	0,00%
<i>Derecho de petición de interés general</i>	21	3,45%	4	0,66%	25	4,11%
<i>Derecho de petición de interés particular</i>	512	84,21%	1	0,16%	513	84,38%
<i>Queja</i>	20	3,29%		0,00%	20	3,29%
<i>Reclamo</i>	8	1,32%		0,00%	8	1,32%
<i>Solicitud de acceso a la información</i>	13	2,14%		0,00%	13	2,14%
<i>Solicitud de copia</i>	3	0,49%		0,00%	3	0,49%
<i>Sugerencia</i>	1	0,16%		0,00%	1	0,16%
Total general	601	98,85%	7	1,15%	608	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 5. 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, 02 de abril del 2023.

5. Participación por tipo de requirente

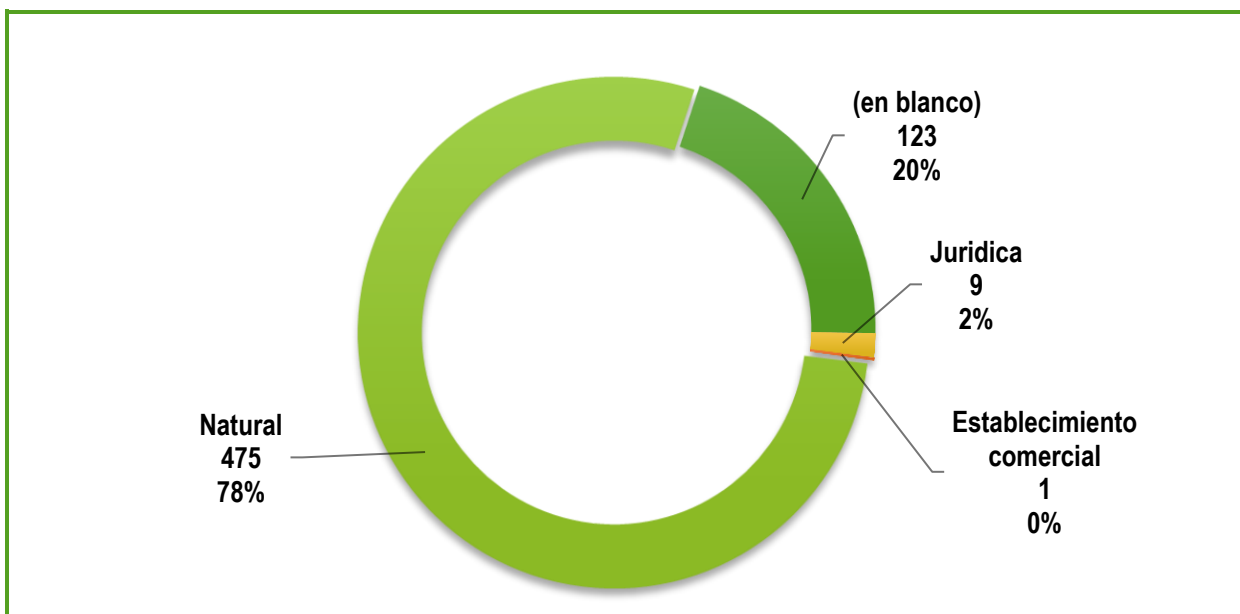
Del total de peticiones recibidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te Escucha en el mes de marzo de 2023, 475 corresponden a personas naturales es decir el 78.13% del total de radicaciones del mes, 9 radicaciones corresponden a personas Jurídicas es decir el 1.48%, una radicación correspondió a un establecimiento comercial y 123 ciudadanos no registraron en el diligenciamiento de su solicitud la información correspondiente al tipo de peticionario, en la **Tabla No. 4** podemos ver este comportamiento.

Tabla 4. Participación por tipo de requirente

Tipo de Persona	Peticiones	Participación
Natural	475	78,13%
(en blanco)	123	20,23%
Jurídica	9	1,48%
Establecimiento comercial	1	0,16%
Total general	608	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 6. Participación por tipo de requirente



* 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.

6. 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. 5** el 75.66% 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, el 3.78% es decir 23 radicaciones correspondieron a la localidad de Barrios Unidos, el 2.47% se originaron en la localidad de Engativá es decir 15 radicaciones, con 14 radicados es decir un 2.30% se encuentra la localidad de Suba, con 12 radicaciones se encuentra la localidad de Bosa es decir un 1.97%, la localidad de

Ciudad Bolívar registra 10 solicitudes que corresponden al 1.64% del total el mes, las demás localidades participan con menos de 10 radicaciones y su comportamiento se puede observar en la **Tabla No. 5**.

Tabla 5. Participación por localidad de los requerimientos registrados durante el período

Localidad	Peticiones	Participación
(en blanco)	460	75,66%
12 - BARRIOS UNIDOS	23	3,78%
10 - ENGATIVA	15	2,47%
11 - SUBA	14	2,30%
07 - BOSA	12	1,97%
19 - CIUDAD BOLIVAR	10	1,64%
04 - SAN CRISTOBAL	9	1,48%
09 - FONTIBON	9	1,48%
13 - TEUSAQUILLO	8	1,32%
08 - KENNEDY	8	1,32%
03 - SANTA FE	7	1,15%
06 - TUNJUELITO	6	0,99%
01 - USAQUEN	6	0,99%
18 - RAFAEL URIBE URIBE	4	0,66%
14 - LOS MARTIRES	4	0,66%
16 - PUENTE ARANDA	4	0,66%
02 - CHAPINERO	4	0,66%
15 - ANTONIO NARINO	2	0,33%
05 - USME	2	0,33%
17 - LA CANDELARIA	1	0,16%
Total general	608	100,00%

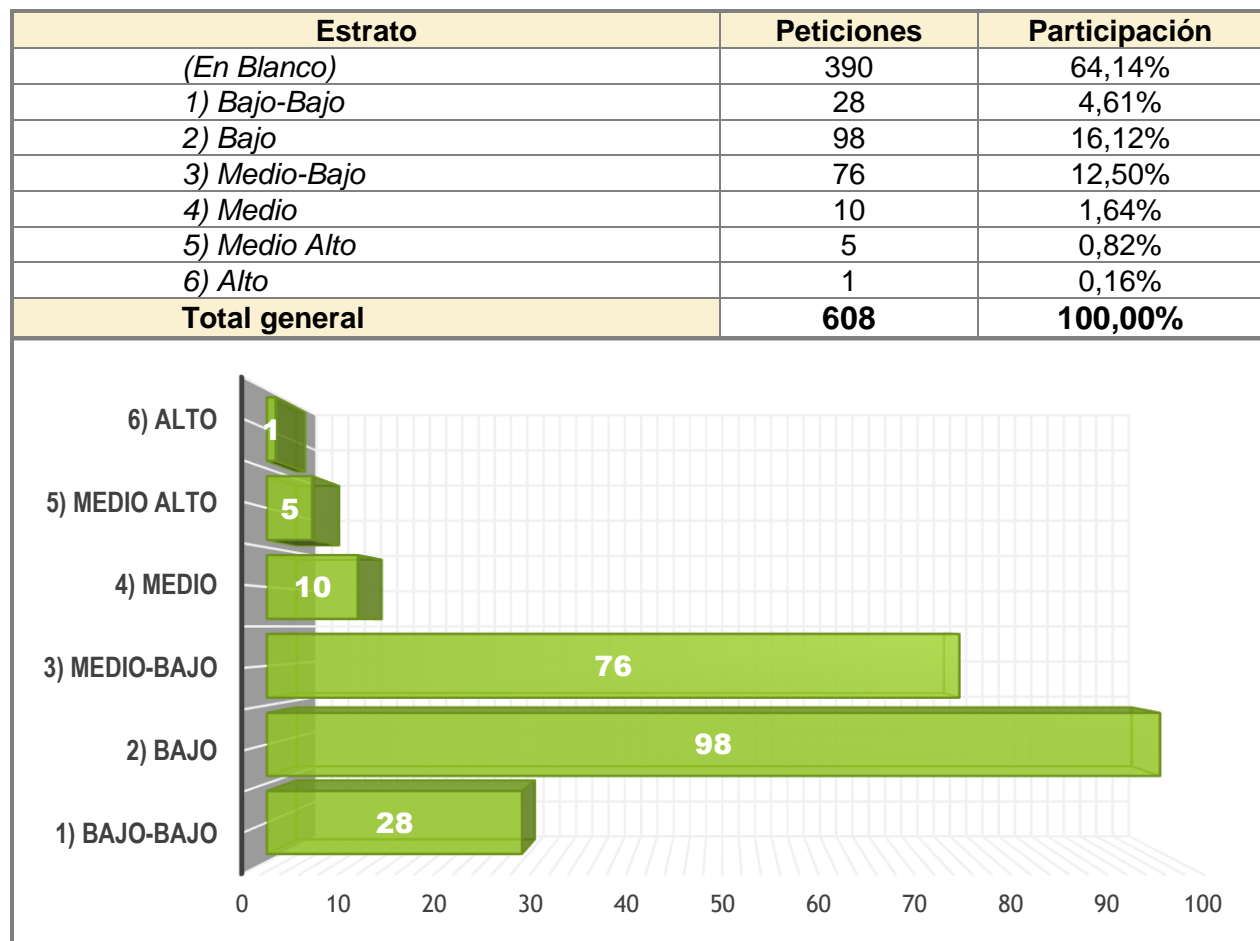
* Datos obtenidos del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co, 02 de abril del 2023.

7. 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 marzo de 2023 se encuentra que el 64.14% de los ciudadanos no registraron en el diligenciamiento de su solicitud la información correspondiente al estrato, el estrato 1 participa con el 4.61% es decir 28 radicaciones, el estrato 2 registra 98 radicaciones siendo la cifra más alta del mes que corresponde a el 16.12% del total de radicaciones, el estrato 3 participa con el 12.50% es decir 76 radicaciones, el estrato 4 presenta 10 radiaciones que equivalen al 1.64% del total, el estrato 5 registra 5 solicitudes que equivalen al 0.82% de las radicaciones del mes y el estrato 6 registra una solicitud que equivale al 0.16%, el comportamiento anteriormente descrito puede detallarse en la **Tabla No. 6.**

Tabla 6. 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, 02 de marzo del 2023.

8. 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 el periodo de ingreso de dichas peticiones, 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 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 7. Peticiones cerradas con respuesta definitiva en el periodo

Dependencia	Periodo Actual	Periodo Anterior	Total General	
			No.	%.
Atención Dirección Servicio al Ciudadano	123	393	516	76,22%
D. Servicio al Ciudadano	80		80	11,82%
BS.IMG. Servicio al Ciudadano	4	57	61	9,01%
SS. Información y Estudios Estratégicos. IMG.	2	6	8	1,18%
Análisis Petición	2	2	4	0,59%
CONSULTA	1	2	3	0,44%
D. Diversidad Sexual	2	1	3	0,44%
D. Norma Urbana		1	1	0,15%
D. Vías Transporte y Servicios Públicos		1	1	0,15%
Total general	214	463	677	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.

Como se puede observar en la **Tabla 7** de las 677 peticiones cerradas con respuesta definitiva en el periodo el 76.22% es decir 516 radicaciones se encuentran en Atención Dirección Servicio al Ciudadano, el 11.82% es decir 80 solicitudes estuvieron en D. Servicio al Ciudadano, el 9.01% de las solicitudes es decir 61 radicaciones estuvieron en BS.IMG. Servicio al Ciudadano, 4 peticiones Análisis Petición es decir el 0.59% y tres en Consulta es decir el 0.44%, estas dependencias sumadas equivalen al 98.08% del total y están relacionadas con la Dirección de servicio al Ciudadano por ser el área encargada de la administración de la herramienta Bogotá Te Escucha, por lo tanto tiene a cargo el trámite de traslado a otras entidades, cierre por no competencia y solicitar aclaración de peticiones incompletas, al igual que la atención de las peticiones de Bogotá solidaria y conceptos de uso de suelo, el 1.92% es decir 13 radicaciones estuvieron a cargo de las demás dependencias.

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111

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



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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

9. 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 virtud de las acciones adelantadas por la Alcaldía Mayor de Bogotá frente a las necesidades de informar a la ciudadanía y especialmente a los beneficiarios sobre las ayudas económicas ofrecidas, se le asignó a la Secretaría Distrital de Planeación la actividad de consolidar la base de datos maestra del canal de transferencias monetarias del Sistema Distrital Bogotá Solidaria, insumo necesario para consolidar respuestas relacionadas con:

- *Potenciales beneficiarios del canal de transferencias monetarias del Sistema.*
- *Datos de transferencias monetarias asignadas.*
- *Requerimientos de población que desee acceder al canal de transferencias monetarias.*

Tabla 8. Subtemas más reiterados

Tema / Subtema	Peticiones	Participación
Asistencia Social	424	62,63%
SISBEN - Tramites y/o Servicios	342	50,52%
Bogotá Solidaria en Casa - Base de Datos Maestra de Posibles Beneficiarios	82	12,11%
Urbanismo - Vivienda	248	36,63%
Normatividad Urbanística, Riesgo, Planes Parciales y/o Maestros, Ambiente y Ruralidad, Plusvalía, Patrimonio, Legalización, Espacio Publico	108	15,95%
Tramites Servicios o Cumplimiento de Normas	62	9,16%
Uso de Suelo	36	5,32%
Estratificación Inmuebles Residenciales	9	1,33%
Documentos Planos Archivo Tramites O Servicios	8	1,18%
Procesos Contractuales	5	0,74%

Tema / Subtema	Peticiones	Participación
Antenas De Telecomunicaciones (Licencias Normatividad O Presunta Infracción a la Norma Urbanística)	4	0,59%
Cierre Por No Competencia	3	0,44%
Bodegas De Reciclaje - Normatividad Urbanística	2	0,30%
Políticas Publicas Sectoriales Y/O Poblacionales (Formulación Seguimiento Información)	2	0,30%
Administración Del Recurso Humano	2	0,30%
Estadísticas	2	0,30%
Banco De Programas y Proyectos CONFIS Seguimiento a la Inversión	1	0,15%
Aplicativos	1	0,15%
Plan de Desarrollo	1	0,15%
POT Reglamentación Ejecución y Evaluación del Plan de Ordenamiento Territorial	1	0,15%
Atención Personalizada Y Suministro de Información En Los Puntos de Contacto	1	0,15%
Sectores LGBTI	4	0,59%
Comunidad LGBTI	4	0,59%
Diversidad Poblacional y Enfoque Diferencial	1	0,15%
Plan de Desarrollo	1	0,15%
Total General	677	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.

En la **Tabla No. 8** se puede encontrar que de las 677 peticiones cerradas con respuesta definitiva en el periodo el tema Asistencia Social participa con el 62.63% es decir 424 peticiones, subtema SISBEN - Trámites y/o Servicios se presentaron 342 radicaciones que representaron el 50.52% del total. y por el subtema Bogotá solidaria en casa - base de datos maestra de posibles beneficiarios se presentaron 82 radicaciones que representaron el 12.11% del total

Por el tema Urbanismo – vivienda se recibieron 248 radicaciones que represento el 36.63% de las solicitudes del mes, el subtema con mayor número de radicaciones de este ítem es el de Normatividad Urbanística, Riesgo, Planes Parciales y/o Maestros, Ambiente y Ruralidad, Plusvalía, Patrimonio, Legalización, Espacio Público con el 15.95% del total es decir 108 radicaciones, el subtema Tramites Servicios o Cumplimiento de Normas participa con el 9.16% con 62 radicaciones y el subtema Uso de Suelo participa con el 5.32% con 36 radicaciones los demás subtemas participan con menos del 5% del total de radicaciones del periodo.

Por el Tema Sectores LGBTI con su subtema Comunidad LGBTI se registraron 4 radiaciones que corresponden al 0.59% del total del periodo.

Finalmente por el Tema Diversidad Poblacional y Enfoque Diferencial con su subtema Plan de Desarrollo se registró una radicación que correspondió al 0.15% del total del periodo.

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. 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 marzo 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.

11. 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 dinámica, corresponde a promedios según el número de peticiones que se atienden por cada dependencia.

Tabla 7. 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	Queja	Reclamo	Solicitud de acceso a la información	Solicitud de copia	Sugerencia	Total general
<i>Análisis Petición</i>			1	28		2				15
<i>Atención Dirección Servicio al Ciudadano</i>	15	24	18	19	17	22	15	11	13	19
<i>BS.IMG. Servicio al Ciudadano</i>	46		29	31						32
<i>CONSULTA</i>				19	7	18				15
<i>D. Diversidad Sexual</i>			12	15			9			12
<i>D. Norma Urbana</i>						19				19
<i>D. Servicio al Ciudadano</i>	3		1	2	2	2	1			2
<i>D. Vías Transporte y</i>				36						36

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	Queja	Reclamo	Solicitud de acceso a la información	Solicitud de copia	Sugerencia	Total general
<i>Servicios Públicos</i>										
<i>SS. Información y Estudios Estratégicos. IMG.</i>	18			17						17
Total general	20	24	18	19	14	14	13	11	13	18

* 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.

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

- Consulta: 20 días promedio.
- Denuncia por actos de corrupción: 24 días promedio.
- Derecho de petición de interés general: 18 días promedio.
- Derecho de petición de interés particular: 19 días promedio.
- Queja: 14 días promedio
- Reclamo: 14 días promedio
- Solicitud de acceso a la información: 13 días promedio.
- Solicitud de Copia: 11 días promedio
- Sugerencia: 13 días promedio
- Total General: 18 días promedio

12. 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 8. Total trasladadas por no competencia

Entidad que Recibe	Peticiones	Participación
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	436	65,47%
SECRETARIA DE GOBIERNO	59	8,86%
SECRETARIA DEL HABITAT	21	3,15%
SECRETARIA DE HACIENDA	17	2,55%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	16	2,40%
CATASTRO	16	2,40%
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	12	1,80%
SECRETARIA DE EDUCACION	11	1,65%
SECRETARIA DE SALUD	9	1,35%
IDU	8	1,20%
SECRETARIA GENERAL	7	1,05%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	6	0,90%
UAESP	5	0,75%
SECRETARIA MOVILIDAD	5	0,75%
(en blanco)	5	0,75%
SECRETARIA DE AMBIENTE	5	0,75%
SECRETARIA DE LA MUJER	4	0,60%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	3	0,45%
PERSONERIA DE BOGOTA	3	0,45%
IDIGER	3	0,45%
CAPITAL SALUD EPS	3	0,45%
TRANSMILENIO	2	0,30%
IDPC	2	0,30%
IPES	1	0,15%
SERVICIO CIVIL	1	0,15%
CONCEJO DE BOGOTA	1	0,15%
CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	1	0,15%
UNIVERSIDAD DISTRITAL	1	0,15%
IDPAC	1	0,15%
ERU - EMPRESA DE RENOVACION Y DESARROLLO URBANO	1	0,15%
SECRETARIA JURIDICA	1	0,15%
Total general	666	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 en la **Tabla 8** se puede observar que el 65.47% de las solicitudes se trasladan a la Secretaria de Integración Social es decir 436 radicaciones para el periodo de estudio, 59 solicitudes se trasladaron a la Secretaria de Gobierno, que representan el 8.86% y 21 solicitudes se trasladaron a la Secretaria Distrital del Hábitat que corresponde a el 3.15%, 17 radicaciones se trasladaron a la Secretaria de Hacienda es decir el 2.55% del total, 16 se trasladaron a Catastro y a la Defensoría del Espacio Público cada una participa con el 2.40% del total de radicaciones del mes de marzo, las demás entidades participan con menos del 2% del total del periodo.

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.

13. Conclusiones

- La Ley 2207 del 17 de mayo de 2022, expedida por el Congreso de la Republica, derogo los artículos 5 y 6 del Decreto Legislativo 491 de 2020, por lo tanto los términos de respuesta de los derechos de petición serán los establecidos en la Ley 1437 de 2011 modificada por la Ley 1755 del 2015.
- Respecto al 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 marzo de 2023 se registran 608 radicaciones aplicando el filtro Tipo de ingreso: Registrada y Periodo Actual.
- La Secretaria Distrital de Planeación ha dispuesto diversos canales de comunicación que permiten a la ciudadanía presentar sus peticiones, para el mes de marzo de 2023, se observa que el E-mail se ubica como el de mayor numero de radicaciones recibidas con 320 es decir tiene una participación del 52.63% del total de radicados, los ingresos por canal Web representaron el 47.04% con 286 solicitudes, estos dos canales sumados representaron el 99.67% del total de radicaciones del mes, debido a que por el canal escrito ingreso una petición al igual que el canal presencial que correspondió a el 0.16% cada uno.
- Respecto a la tipología de las radicaciones, para el mes de marzo de 2023 encontramos que el 84.87% del total son peticiones de interés particular, es decir 516 radicaciones, manteniéndose la tendencia de los meses anteriores, el 4.11% de los radicados correspondió a Consultas es decir 25 radicaciones, por la tipología Derecho de petición de interés general se presentaron 21 radicaciones que representaron el 3.45% del total, al igual que las Quejas, se presentaron 13 Solicitudes de Acceso a la Información que representan el 2.14%, los reclamos participaron con el 1.32% con 8 radicaciones, las solicitudes de copia participan con el 0.49% es decir 3 solicitudes y finalmente se registró una sugerencia que represento el 0.16% del total de radicaciones del mes de marzo.
- Del total de peticiones registradas por la entidad, de acuerdo con la tipología, encontramos que 98.85% de los radicados del periodo se encuentran gestionados mientras que el 1.15% se encuentran pendientes, si observamos la tipología Derecho de petición de interés particular que es la que más radicaciones tiene en el periodo se encuentra que 512 solicitudes se encuentran gestionadas es decir el 84.21% del total de radicaciones del periodo y 1 solicitud se encuentran pendiente que corresponde al 0.16% del total.
- En el mes de marzo 475 radicaciones corresponden a personas naturales es decir el 78.13% del total de radicaciones del mes, 9 radicaciones corresponden a personas Jurídicas es decir el 1.48%, una radicación correspondió a un establecimiento comercial y 123 ciudadanos no registraron en el diligenciamiento de su solicitud la información correspondiente al tipo de peticionario.
- Observando la localidad donde se originaron los hechos de la petición, el 75.66% 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, el 3.78% es decir 23 radicaciones correspondieron a la localidad de Barrios Unidos, el 2.47% se originaron en la localidad de Engativá es decir 15 radicaciones, con 14 radicados es decir un 2.30% se encuentra la localidad de Suba, con 12 radicaciones se encuentra la localidad de

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111

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



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



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

Bosa es decir un 1.97%, la localidad de Ciudad Bolívar registra 10 solicitudes que corresponden al 1.64% del total el mes, las demás localidades participan con menos de 10 radicaciones.

- Para el mes de marzo de 2023 se encuentra que el 64.14% de los ciudadanos no registraron en el diligenciamiento de su solicitud la información correspondiente al estrato, el estrato 1 participa con el 4.61% es decir 28 radicaciones, el estrato 2 registra 98 radicaciones siendo la cifra más alta del mes que corresponde a el 16.12% del total de radicaciones, el estrato 3 participa con el 12.50% es decir 76 radicaciones, el estrato 4 presenta 10 radiaciones que equivalen al 1.64% del total, el estrato 5 registra 5 solicitudes que equivalen al 0.82% de las radicaciones del mes y el estrato 6 registra una solicitud que equivale al 0.16%.
- De las 677 peticiones cerradas con respuesta definitiva en el periodo el 76.22% es decir 516 radicaciones se encuentran en Atención Dirección Servicio al Ciudadano, el 11.82% es decir 80 solicitudes estuvieron en D. Servicio al Ciudadano, el 9.01% de las solicitudes es decir 61 radicaciones estuvieron en BS.IMG. Servicio al Ciudadano, 4 peticiones Análisis Petición es decir el 0.59% y tres en Consulta es decir el 0.44%, estas dependencias sumadas equivalen al 98.08% del total y están relacionadas con la Dirección de servicio al Ciudadano por ser el área encargada de la administración de la herramienta Bogotá Te Escucha, por lo tanto tiene a cargo el trámite de traslado a otras entidades, cierre por no competencia y solicitar aclaración de peticiones incompletas, al igual que la atención de las peticiones de Bogotá solidaria y conceptos de uso de suelo, el 1.92% es decir 13 radicaciones estuvieron a cargo de las demás dependencias.
- Respecto a las peticiones cerradas con respuesta definitiva en el periodo, el tema Asistencia Social participa con el 62.63% es decir 424 peticiones, subtema SISBEN - Trámites y/o Servicios se presentaron 342 radicaciones que representaron el 50.52% del total. y por el subtema Bogotá solidaria en casa - base de datos maestra de posibles beneficiarios se presentaron 82 radicaciones que representaron el 12.11% del total, por el tema Urbanismo – vivienda se recibieron 248 radicaciones que represento el 36.63% de las solicitudes del mes, el subtema con mayor número de radicaciones de este ítem es el de Normatividad Urbanística, Riesgo, Planes Parciales y/o Maestros, Ambiente y Ruralidad, Plusvalía, Patrimonio, Legalización, Espacio Público con el 15.95% del total es decir 108 radicaciones, el subtema Tramites Servicios o Cumplimiento de Normas participa con el 9.16% con 62 radicaciones y el subtema Uso de Suelo participa con el 5.32% con 36 radicaciones los demás subtemas participan con menos del 5% del total de radicaciones del periodo, por el Tema Sectores LGBTI con su subtema Comunidad LGBTI se registraron 4 radiaciones que corresponden al 0.59% del total del periodo y finalmente por el Tema Diversidad Poblacional y Enfoque Diferencial con su subtema Plan de Desarrollo se registró una radicación que correspondió al 0.15% del total del periodo.
- Referente a los trasladados por no competencia se puede observar que el 65.47% de las solicitudes se trasladan a la Secretaria de Integración Social es decir 436 radicaciones para el periodo de estudio, 59 solicitudes se trasladaron a la Secretaria de Gobierno, que representan el 8.86% y 21 solicitudes se trasladaron a la Secretaria Distrital del Hábitat que corresponde a el 3.15%, 17 radicaciones se trasladaron a la Secretaria de Hacienda es decir el 2.55% del total, 16 se trasladaron a Catastro y a la Defensoría del Espacio Público cada una participa con el 2.40% del total de radicaciones del mes de marzo, las demás entidades participan con menos del 2% del total del periodo.