



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: Mayo 2023

Junio 2023

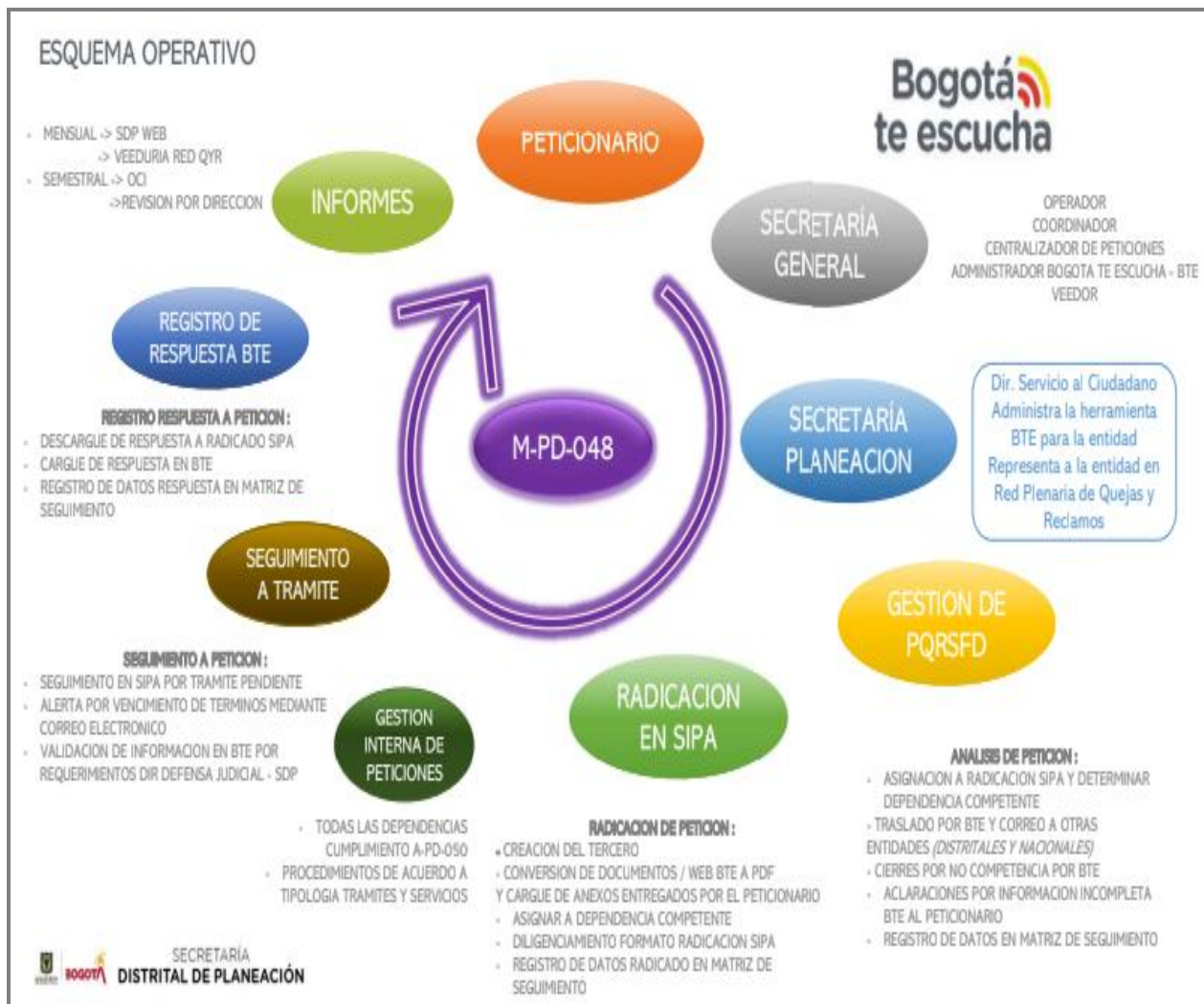
Tabla de contenido

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

Introducción

El Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha dispuesto por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C, como medio de recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de la ciudadanía en general para todo el Distrito Capital, es una plataforma que requiere que cada entidad tenga disponible un equipo para la administración de las solicitudes que son clasificadas por competencia en el sistema, en la **figura 1** se presentan las diferentes actividades que deben realizarse antes de poder ingresar una petición al sistema documental de la Secretaría Distrital de Planeación, SIPA y las actividades adicionales que se requieren para que se realice oportunamente el registro en el Sistema Bogotá Te Escucha hasta la presentación de los informes periódicos.

Figura 1. Esquema operativo de la Administración del Sistema Bogotá Te Escucha – SDP. Procedimiento M-PD-048



PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111

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



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.

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 – Mayo 2023**, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co con Fecha de generación de reporte del 01 de junio del 2023.

De conformidad con lo establecido 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

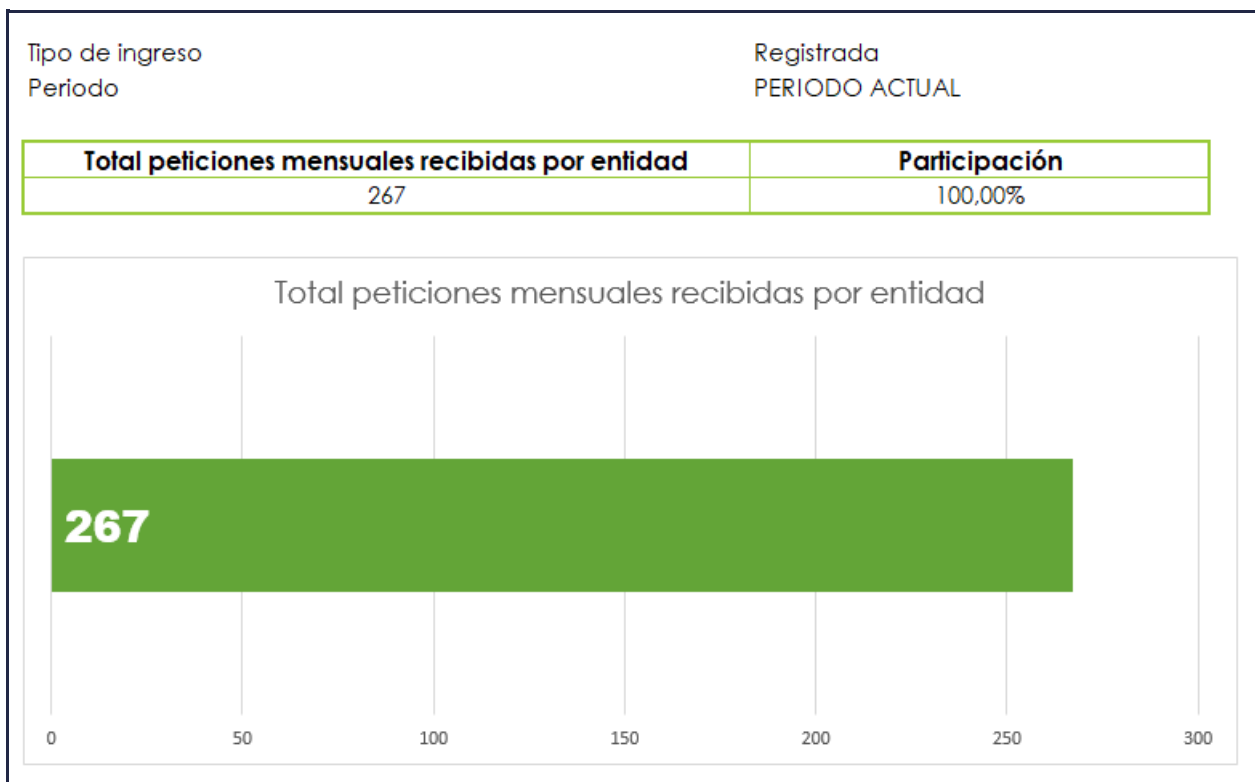
Tipología	A partir del 18 de Mayo de 2022
Consulta	30
Denuncias por actos de corrupción	15
Derecho de petición de interés general	15
Derecho de petición de interés particular	15
Felicitación	15
Queja	15
Reclamo	15
Sugerencia	15
Solicitud de acceso a la información	10
Solicitud de copia	10

1. Acumulado de peticiones registradas

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

Totalidad de PQRS registradas en Bogotá te escucha y en sistemas propios, Los filtros que siguen a continuación aplican a lo ingresado a través de Bogotá te escucha.

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, 01 de junio 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

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



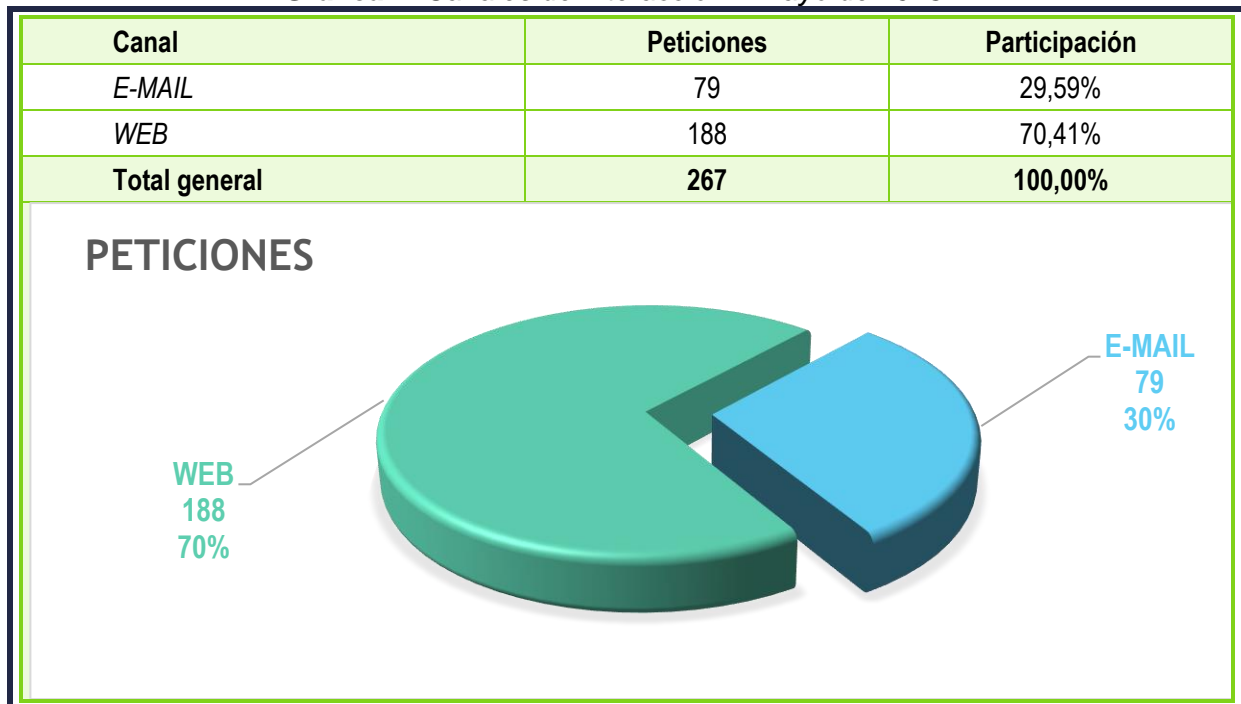
ALCALDÍA MAYOR
 DE BOGOTÁ D.C.

General para el mes de mayo de 2023 se registran 267 radicaciones aplicando el filtro Tipo de ingreso: Registrada y Periodo Actual, lo que representa una disminución del 38.9% respecto a las peticiones recibidas por la entidad en el mes de abril.

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, NO se presenta lo recibido por traslado de otras entidades, pues dichas peticiones ingresaron por canales administrados por otra entidad.

Grafica 2. Canales de Interacción – mayo de 2023



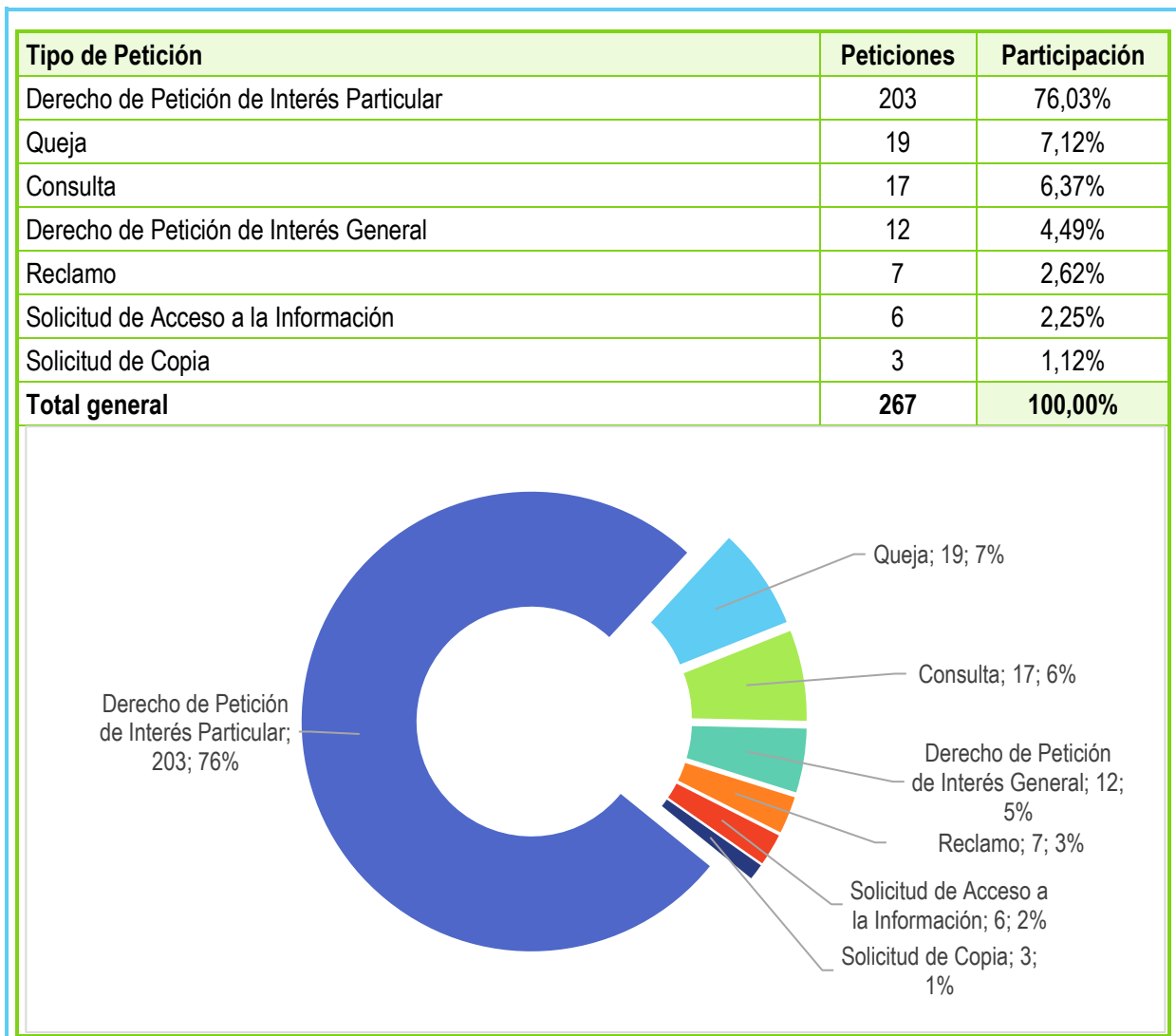
Datos obtenidos del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co, 01 de junio de 2023

La Secretaría Distrital de Planeación ha dispuesto diversos canales de comunicación que permiten a la ciudadanía presentar sus peticiones, para el mes de mayo de 2023, se observa que los ingresos por canal Web representaron el 70.41% de la solicitud con 188 radicaciones, mientras que por el canal E-mail se recibieron 79 radicaciones que representaron el 29.59% del total del mes, para el mes de mayo no se registran ingresos de peticiones por los demás canales.

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 o respuestas, para el mes de mayo de 2023 encontramos que el 76.03% del total de radicaciones son peticiones de interés particular, es decir 203 radicaciones, manteniéndose la tendencia de los meses anteriores.

Grafica 3. Tipología de las radicaciones



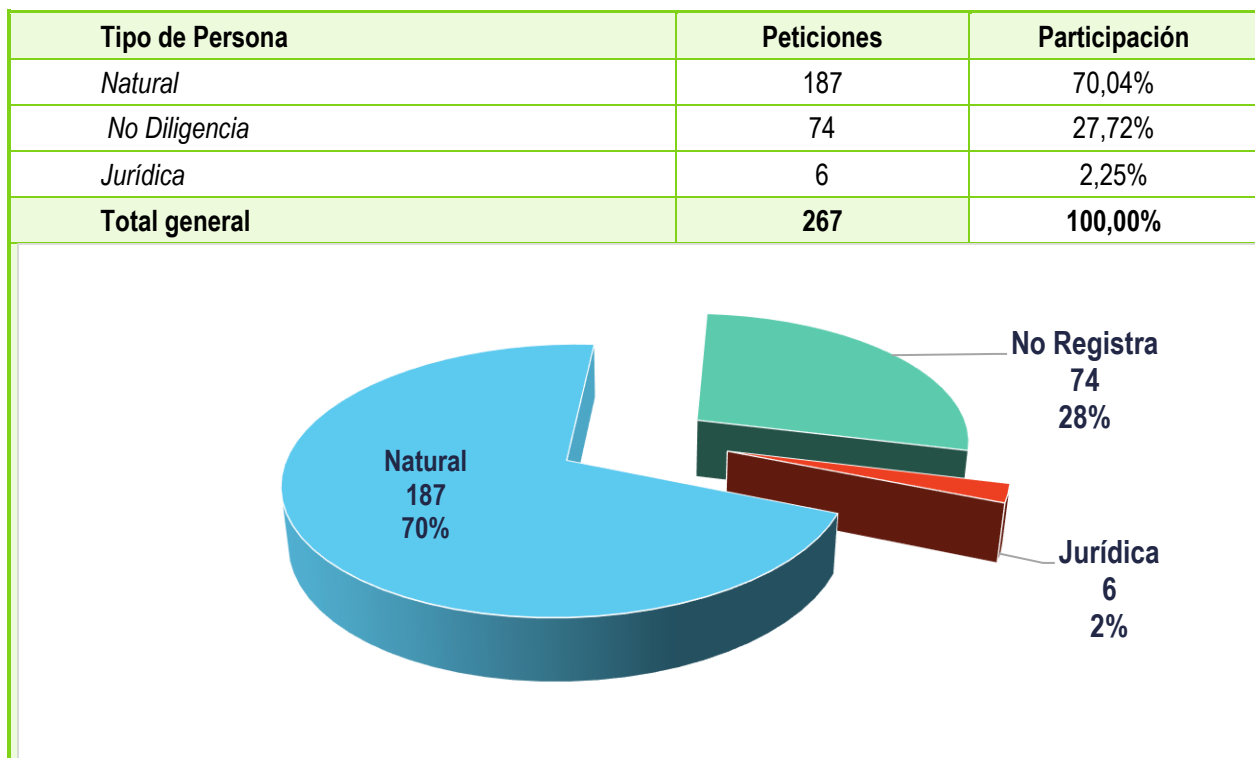
* Datos obtenidos del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co, 01 de junio de 2023

El 7.12% de los radicados correspondió a *Quejas* es decir 19 radicaciones, por la tipología Consultas ingresaron 17 peticiones que corresponden al 6.37%, por la tipología Derecho de petición de interés general se presentaron 12 radicaciones en el mes de mayo de 2023 que representaron el 3.66% del total, se presentaron 9 *Solicitudes de Acceso a la Información* que representan el 4.49%, los reclamos participaron con el 2.62% con 7 radicaciones, las solicitudes de acceso a la información participan con el 2.25% es decir 6 solicitudes y finalmente se presentaron 3 solicitudes de copia participan que representan el 1.12% del total de radicados del mes de mayo, el comportamiento descrito anteriormente se puede observar en la **Grafica 3**.

4. 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 mayo de 2023, 187 corresponden a personas naturales es decir el 70.04% del total de radicaciones del mes, 6 radicaciones corresponden a personas Jurídicas es decir el 2.25% y 74 ciudadanos no registraron en el diligenciamiento de su solicitud la información correspondiente al tipo de peticionario, en la **Tabla No. 2** podemos ver este comportamiento.

Tabla 2. Participación por tipo de requirente



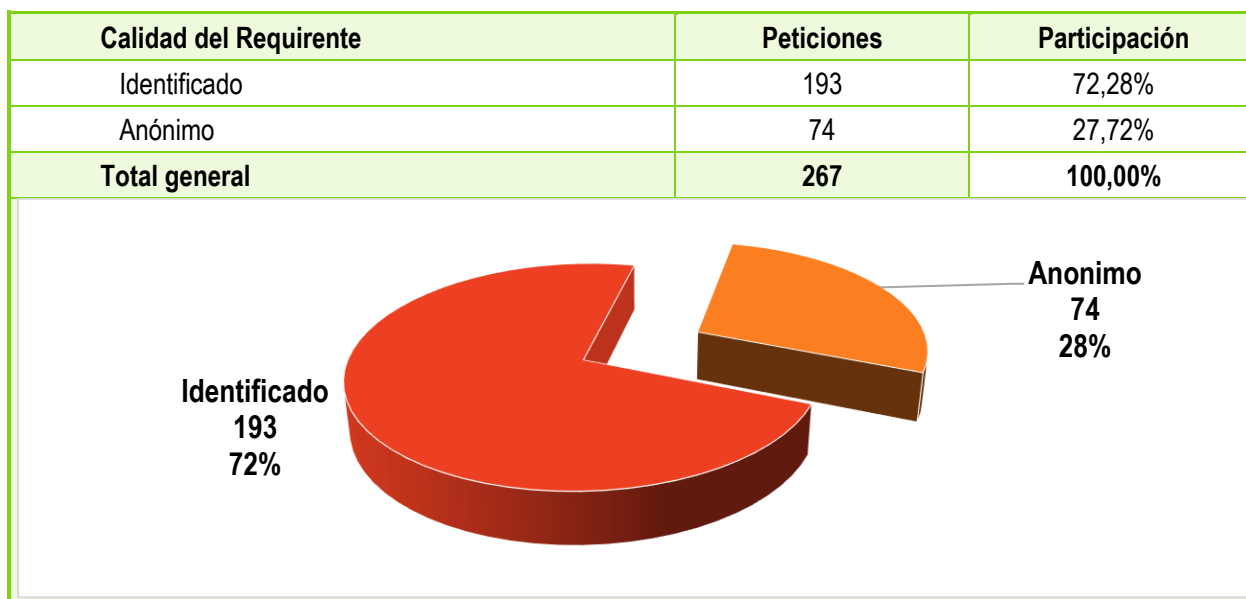
* Datos obtenidos del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co, 01 de junio de 2023

5. 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 267 solicitudes del mes de mayo de 2023, el 72.28% es decir en 193 solicitudes se identifica la Calidad del requirente y en el 27.72% restante no se identifica la calidad del requirente.

Tabla 3. Calidad del 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_sdq@alcaldiabogota.gov.co, 01 de junio de 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, para el mes de mayo el 58.05% 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 mes de mayo son las de Engativá y Teusaquillo con 16 solicitudes cada una que equivalen al 5.99% del total del mes, en segundo lugar se ubican las localidades de Usaquén y Suba con el 3.37% es decir 9 radicaciones cada una, en tercer

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.**

lugar con 8 radicaciones cada una se ubican las localidades de Bosa y Puente Aranda es decir el 3% del total del mes, en cuarto lugar se ubican las localidades de Fontibón y Rafael Uribe Uribe con 7 radicaciones cada una con una participación del 2.62%, en quinto lugar se encuentran las localidades de Santa fe, Usme, Kennedy y Barrios Unidos con 4 radicaciones cada una que corresponde al 1.50%, las localidades de Chapinero, San Cristóbal, Los Mártires y Ciudad Bolívar participan con el 1.12% es decir 3 peticiones cada una, la localidad de La Candelaria participa con el 0.75% con dos radicaciones y por ultimo las localidades de Tunjuelito y Antonio Nariño cuentan con una radicación cada una que corresponde al 0.37%, el comportamiento anteriormente descrito se puede observar en la **Tabla No. 4**.

Tabla 4. Participación por localidad de los requerimientos registrados durante el período

Localidad de los Hechos	Peticiones	Participación
No Diligencia	155	58,05%
10 - ENGATIVA	16	5,99%
13 - TEUSAQUILLO	16	5,99%
01 - USAQUEN	9	3,37%
11 - SUBA	9	3,37%
07 - BOSA	8	3,00%
16 - PUENTE ARANDA	8	3,00%
09 - FONTIBON	7	2,62%
18 - RAFAEL URIBE URIBE	7	2,62%
03 - SANTA FE	4	1,50%
05 - USME	4	1,50%
08 - KENNEDY	4	1,50%
12 - BARRIOS UNIDOS	4	1,50%
02 - CHAPINERO	3	1,12%
04 - SAN CRISTOBAL	3	1,12%
14 - LOS MARTIRES	3	1,12%
19 - CIUDAD BOLIVAR	3	1,12%
17 - LA CANDELARIA	2	0,75%
06 - TUNJUELITO	1	0,37%
15 - ANTONIO NARINO	1	0,37%
Total General	267	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, 01 de junio 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



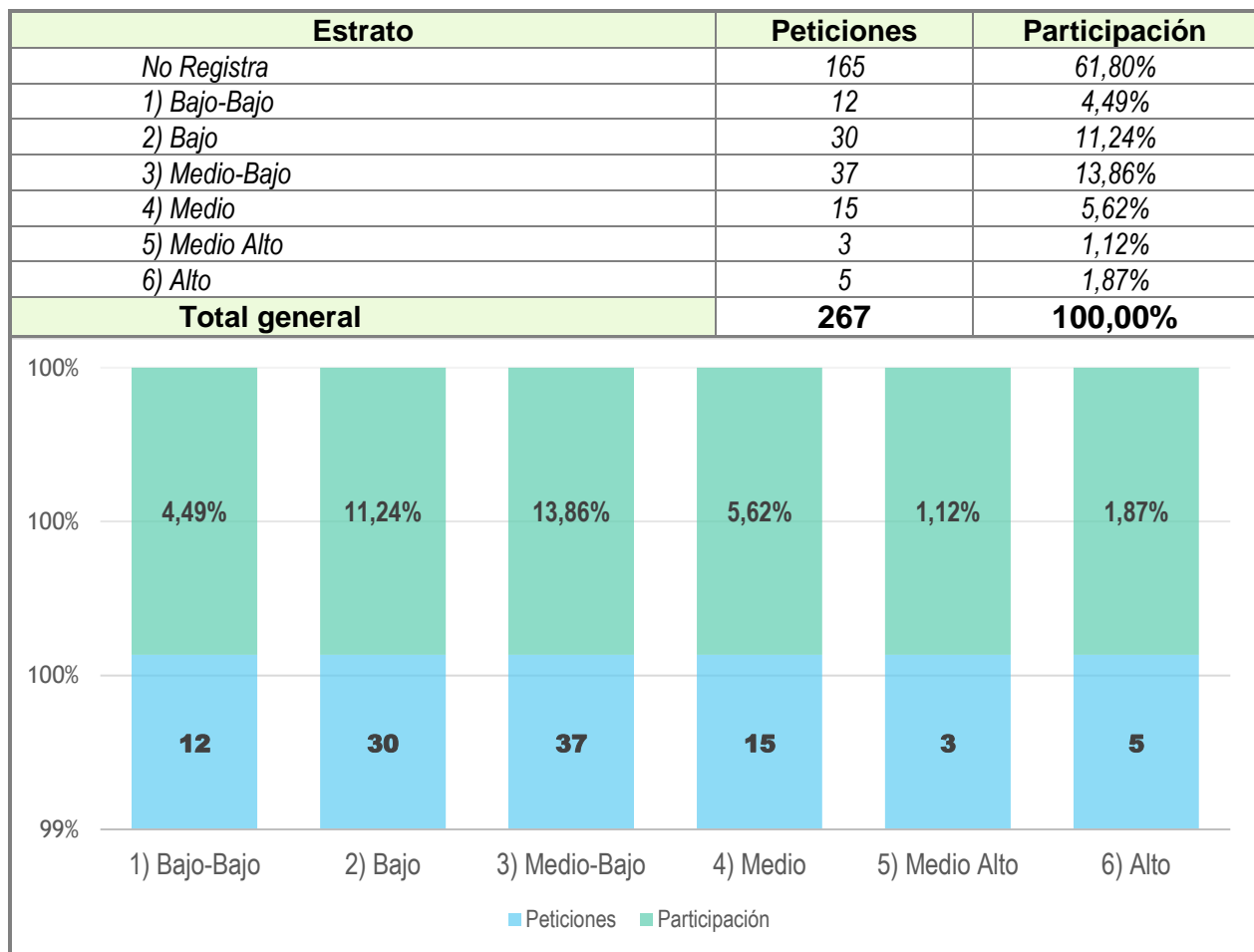
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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 mayo de 2023 se encuentra que el 61.8% de la ciudadanía no registraron en el diligenciamiento de su solicitud la información correspondiente al estrato, el estrato 1 participa con el 4.49% es decir 12 radicaciones, el estrato 2 registra 30 radicaciones siendo la cifra más alta del mes que corresponde a el 11.24% del total de radicaciones, el estrato 3 participa con el 13.86% es decir 37 radicaciones, el estrato 4 presenta 15 radiaciones que equivalen al 5.62% del total, el estrato 5 registra 3 solicitudes que equivalen al 1.12% de las radicaciones del mes y el estrato 6 registra 5 solicitudes que equivalen al 1.87%, el comportamiento anteriormente descrito puede detallarse en la **Tabla No. 5**.

Tabla 5. 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, 01 de junio 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.

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 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.

Tabla 6. Peticiones cerradas con respuesta definitiva en el periodo

Dependencia	Periodo Actual	Periodo Anterior	Total General	
			No.	%.
BS.IMG. Servicio al Ciudadano	26	167	193	36,42%
Atención Dirección Servicio al Ciudadano	26	166	192	36,23%
D. Servicio al Ciudadano	103	27	130	24,53%
2300 SUBSECRETARIA DE INFORMACION	1	6	7	1,32%
D. Norma Urbana		4	4	0,75%
2250 Dirección de Diversidad Sexual Poblaciones y Géneros		3	3	0,57%
2003 OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO		1	1	0,19%
Total general	156	374	530	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, 01 de junio de 2023

Analizando el comportamiento de las de las 530 Peticiones cerradas con respuesta definitiva en el periodo, se observa que si se suman las peticiones de las dependencias BS.IMG. Servicio al Ciudadano, Atención Dirección Servicio al Ciudadano y D. Servicio al Ciudadano equivalen al 97.17% de las radicaciones del periodo, de las cuales 155 corresponden al periodo actual y 360 corresponderían al periodo anterior.

La Subsecretaria de Información participa con el 1.32% es decir 7 peticiones, de las cuales 6 corresponden al periodo anterior y 1 al periodo actual.

La Dirección de Norma Urbana participa con el 0.75% que equivalen a 4 peticiones todas registradas en el periodo anterior, La Dirección de Diversidad Sexual Poblaciones y Géneros registra 3 peticiones en el periodo anterior que equivalen al 0.57% por último la Oficina de Control Disciplinario Interno participa con el 0.19% que equivale a una radicación.

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.

Tabla 7. Subtemas más reiterados

Tema / Subtema	Peticiones	Participación
ASISTENCIA SOCIAL	254	47,92%
SISBEN - Trámites y/o Servicios	228	43,02%
Bogotá Solidaria en Casa - Base de Datos Maestra de Posibles Beneficiarios	26	4,91%
URBANISMO - VIVIENDA	273	51,51%
Trámites Servicios o Cumplimiento de Normas	136	25,66%
Uso de Suelo	53	10,00%
Normatividad Urbanística Riesgo Planes Parciales y/o Maestros Ambiente y Ruralidad Plusvalía Patrimonio Legalización Espacio Público	47	8,87%
Viales y de Servicios Públicos	7	1,32%
POT Reglamentación Ejecución y Evaluación del Plan de Ordenamiento Territorial	7	1,32%
Documentos, Planos, Archivo, Trámites o Servicios	6	1,13%
Participación	3	0,57%
Antenas de Telecomunicaciones (Licencias Normatividad o Presunta Infracción a la Norma Urbanística)	3	0,57%
Estadísticas	2	0,38%
Procesos Contractuales	2	0,38%
Participación	1	0,19%
Estudios	1	0,19%
Administración del Recurso Humano	1	0,19%
Traslado a Entidades Distritales	1	0,19%
Mejora de Trámites o Servicios	1	0,19%
Políticas Públicas Sectoriales y/o Poblacionales (Formulación Seguimiento Información)	1	0,19%
Servidor público que recibe o acepte dinero o promesa de remunerarlo por hacer algo que de todos modos debía hacer de acuerdo con sus funciones oficiales	1	0,19%
Estratificación Inmuebles Residenciales	2	0,38%
SECTORES LGBTI	2	0,38%
COMUNIDAD LGBTI	1	0,19%
DIVERSIDAD POBLACIONAL Y ENFOQUE DIFERENCIAL	1	0,19%
Plan De Desarrollo	530	100,00%
Total general	254	47,92%

* 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, 01 de junio 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.

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 puede encontrar que de las 530 peticiones Solucionadas - Por respuesta definitiva en el periodo el tema Asistencia Social participa con el 47.92% del total con 254 peticiones, de las cuales por el subtema SISBEN - Trámites y/o Servicios se presentaron 228 radicaciones que representaron el 43.02% del total. y por el subtema Bogotá solidaria en casa - base de datos maestra de posibles beneficiarios se presentaron 26 radicaciones que representaron el 4.91% 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 273 radicaciones que representaron el 51.51% 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 25.66% del total es decir 136 radicaciones, el subtema Uso de Suelo participa con el 10% con 53 radicaciones y el subtema Normatividad Urbanística, Riesgo, Planes Parciales y/o Maestros Ambiente y Ruralidad, Plusvalía Patrimonio Legalización, Espacio Público participa con el 8.87% con 47 radicaciones, los demás subtemas participan con menos del 2% del total de radicaciones del periodo.

Por el Tema Sectores LGBTI con su subtema Comunidad LGBTI se registraron 2 radicaciones que corresponden al 0.38% 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 0.19% del total del periodo.

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 mayo de 2023, de acuerdo con la información que registra el Sistema Distrital Para la Gestión

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.

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

Tabla 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	Queja	Reclamo	Solicitud de Acceso a la Información	Solicitud de Copia	Total General
2003 Oficina de Control Disciplinario Interno		14,00							14,00
2250 Dirección de Diversidad Sexual Poblaciones y Géneros			17,00	19,00			12,00		16,00
2300 Subsecretaría de Información				25,71					25,71
Atención Dirección Servicio Al Ciudadano	33,48		26,50	25,96	22,50	24,25	24,33		26,58
BS.IMG. Servicio Al Ciudadano	26,63		16,64	17,05	20,27	17,75			17,68
D. Norma Urbana			19,00	21,50	19,00				20,25
D. Servicio Al Ciudadano	5,40		6,83	5,35	5,00	5,41	4,25	6,00	5,38
Total general	27,74	14,00	18,92	17,79	16,94	10,40	12,75	6,00	18,00

* 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, 01 de junio de 2023

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

- *Consulta*: 27 Días Promedio.
- *Denuncia por Actos de Corrupción*: 14 Días Promedio.
- *Derecho de Petición de Interés General*: 18 Días Promedio.
- *Derecho de Petición de Interés Particular*: 17 Días Promedio.
- *Queja*: 16 Días Promedio
- *Reclamo*: 10 Días Promedio
- *Solicitud de Acceso a la Información*: 12 Días Promedio.
- *Solicitud de Copia*: 6 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.

12. Total trasladadas por no competencia

En esta sección se evidencia el total de traslados realizados por de 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.

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

Entidad que Recibe	Peticiones	Participación
Secretaría de Integración Social	102	42,15%
Secretaría de Gobierno	34	14,05%
Catastro	25	10,33%
Defensoría del Espacio Público	12	4,96%
IDU	12	4,96%
Secretaría del Hábitat	11	4,55%
Acueducto - EAAB-ESP	5	2,07%
UMV - Unidad de Mantenimiento Vial	4	1,65%
Secretaría de Ambiente	4	1,65%
IDIGER	3	1,24%
Secretaría de Educación	3	1,24%
Secretaría General	3	1,24%
Secretaría de Salud	2	0,83%
Secretaría de Desarrollo Económico	2	0,83%
Personería de Bogotá	2	0,83%
IDPC	2	0,83%
Secretaría de Hacienda	2	0,83%
Subred Centro Oriente	1	0,41%
Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos Bogotá	1	0,41%
UAESP	1	0,41%
Metro de Bogotá S.A.	1	0,41%
Veeduría Distrital	1	0,41%
Secretaría de Seguridad	1	0,41%
Transmilenio	1	0,41%
IDRD	1	0,41%
IPES	1	0,41%
CODENSA	1	0,41%
VANTI	1	0,41%
Secretaría Movilidad	1	0,41%
Secretaría de la Mujer	1	0,41%
Servicio Civil	1	0,41%
Total general	242	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, 01 de junio 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.

Respecto a los radicados trasladados por no competencia registrados en el mes de mayo, se puede observar que el 42.15% de las solicitudes se trasladan a la Secretaría de Integración Social es decir 102 radicaciones para el periodo de estudio.

La Secretaría de Gobierno se ubica en el segundo lugar con 34 traslados que representaron el 14.05%, a Catastro se trasladaron 25 solicitudes que corresponde al 10.33% a la Defensoría del Espacio Público se trasladaron 12 radicaciones que equivalen al 4.96% del periodo el mismo número de solicitudes se trasladó al IDU, a la Secretaría Distrital del Hábitat se trasladaron 11 radicaciones que representaron el 4.55% y se enviaron 5 radicaciones al Acueducto - EAAB-ESP es decir, una representación del 2.07% del total del periodo, las demás entidades participan con menos del 2% del total de radicaciones del mes de mayo.

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 mayo de 2023 y *Tipo de ingreso* Recibida.

Tabla 10. Recibidas por traslado

Dependencia	Peticiones	Participación
D. Servicio a la Ciudadanía	551	99,64%
Oficina de Control Disciplinario	2	0,36%
Total general	553	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, 01 de junio de 2023

Como se observa en la tabla anterior, La dependencia D. Servicio a la Ciudadanía participa en esta sección con el 99.64% es decir 551 peticiones manteniendo la tendencia de los meses anteriores, la Oficina de Control Disciplinario recibió dos traslados que equivalen al 0.36%.

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

, Se observa que el 52.91% de las peticiones corresponden a la *Atención Dirección Servicio a la Ciudadanía* es decir 182 peticiones, la dependencia *BS.IMG. Servicio al Ciudadano* participa con el 23.26% que corresponde a 80 solicitudes al igual que la dependencia *Atención Dirección Servicio al Ciudadano*, la *Dirección de Diversidad Sexual Poblaciones y Géneros* tiene una participación del

0.58% correspondiente a 2 solicitudes, el comportamiento anteriormente descrito se puede observar en la **Tabla No. 11** del presente informe.

Tabla 11. Seguimiento a Pendientes

Dependencia	Peticiones	Participación
D. Servicio al Ciudadano	182	52,91%
BS.IMG. Servicio al Ciudadano	80	23,26%
Atención Dirección Servicio al Ciudadano	80	23,26%
2250 Dirección de Diversidad Sexual Poblaciones y Géneros	2	0,58%
Total general	344	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, 01 de junio de 2023

15. Oportunidad

Respecto a la oportunidad de las radicaciones del total de peticiones registradas por la entidad, de acuerdo con la tipología, encontramos que 51.33% de los radicados del periodo se encuentran gestionados es decir 250 solicitudes, mientras que 237 radicaciones se encuentran pendientes que equivalen al 48.67% del total de radicaciones de mes de mayo.

Tabla 12. Oportunidad de los requerimientos registrados durante el período

Tipo de Petición	GESTIONADO		PENDIENTE		Total general	
	No.	%	No.	%	No.	%
Consulta	10	2,05%	7	1,44%	17	3,49%
Derecho de petición de interés general	29	5,95%	26	5,34%	55	11,29%
Derecho de petición de interés particular	169	34,70%	148	30,39%	317	65,09%
Queja	12	2,46%	39	8,01%	51	10,47%
Reclamo	20	4,11%	8	1,64%	28	5,75%
Solicitud de acceso a la información	9	1,85%	9	1,85%	18	3,70%
Solicitud de copia	1	0,21%	0	0,00%	1	0,21%
Total general	250	51.33%	237	48.67%	487	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, 01 de junio 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

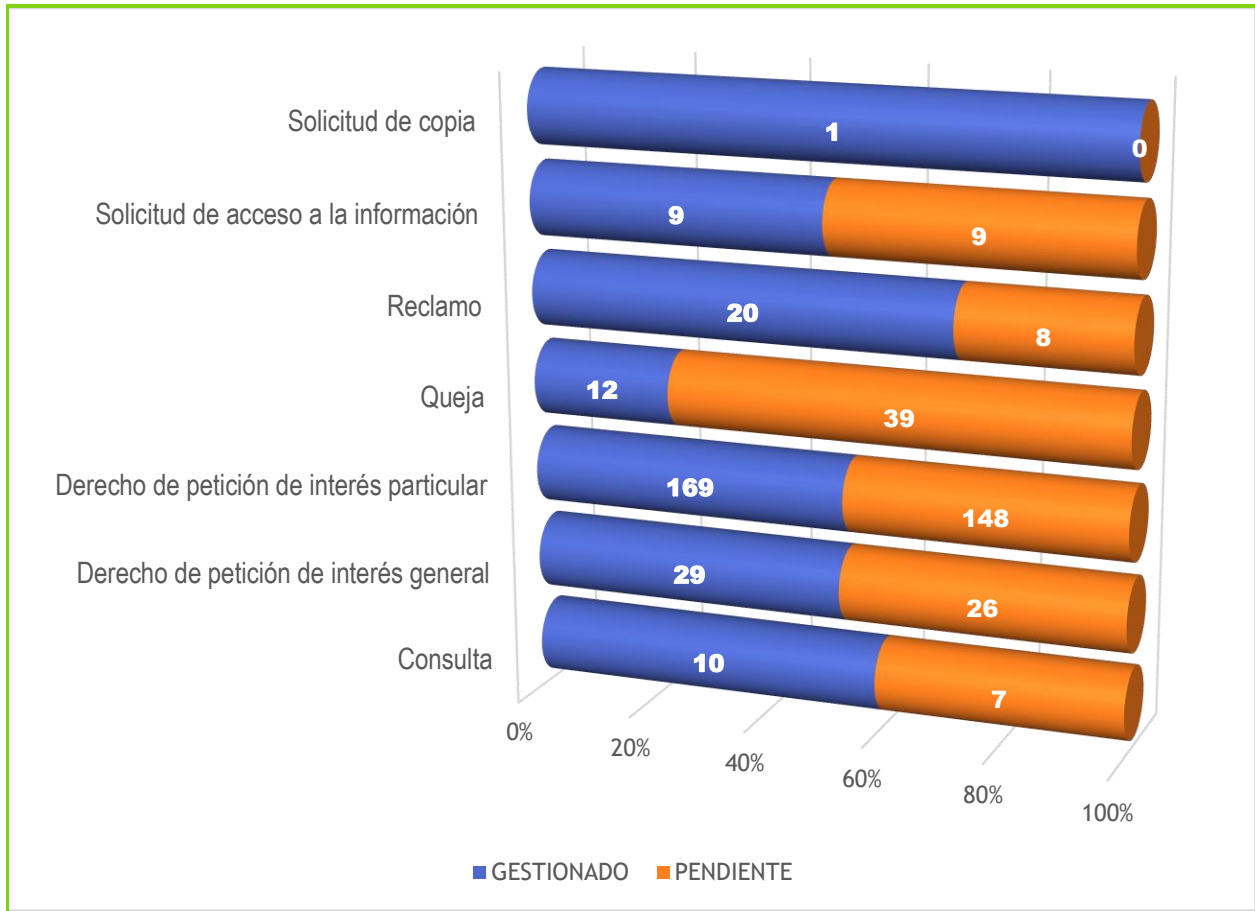


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Si observamos la tipología Derecho de petición de interés particular que es la que más radicaciones tiene en el periodo con 317 solicitudes que corresponde a una participación del 65.09% del total de solicitudes del periodo, se encuentra que 169 están gestionadas es decir el 34.7% y 148 se encuentran pendientes que corresponde al 30.39%.

Las peticiones pendientes no superan el 31% en ninguna tipología, este comportamiento se puede detallar en la **Tabla No. 12** y en la **Grafica No. 3** del presente informe.

Grafica 3. 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, 01 de junio de 2023

16. Conclusiones

- Se evidencia una disminución de las peticiones recibidas en la Plataforma de Bogotá Te Escucha, pasando de 437 solicitudes en el mes de abril a 267 en el presente mes lo que representa una disminución del 38.9% en las peticiones recibidas por la entidad.
- Para el mes de mayo la ciudadanía tiene el canal WEB como el favorito para registrar sus peticiones en la Plataforma de Bogotá Te Escucha con una participación del 70.41% que equivale a 188 peticiones, el canal E-Mail participa con el 29.59%, es decir 79 radicaciones, para el mes de mayo no se registran ingresos de peticiones por los demás canales.
- Respecto a la Tipología de las Radicaciones para el mes de mayo de 2023 encontramos que el 76.03% del total de radicaciones son peticiones de interés particular, es decir 203 radicaciones, manteniéndose la tendencia de los meses anteriores.
- Respecto a los temas más reiterados, se puede encontrar que de las 530 peticiones Solucionadas - Por respuesta definitiva en el periodo el tema Asistencia Social participa con el 47.92% del total con 254 peticiones, de las cuales por el subtema SISBEN - Trámites y/o Servicios se presentaron 228 radicaciones que representaron el 43.02% del total. y por el subtema Bogotá solidaria en casa - base de datos maestra de posibles beneficiarios se presentaron 26 radicaciones que representaron el 4.91% del total.
- Respecto a los tiempos de respuesta de las peticiones, que ingresan por la Plataforma de Bogotá te Escucha de la Secretaria Distrital de Planeación, se encuentra que las Consultas, presentan 27 días promedio, las Denuncia por Actos de Corrupción registran 14 días promedio, los Derecho de Petición de Interés General están en 18 días promedio, los Derecho de Petición de Interés Particular se encuentran en 17 días promedio, las Queja presentan 16 días promedio, los Reclamos están en 10 días promedio, las Solicitudes de Acceso a la Información se encuentran en 12 días promedio y las Solicitudes de Copias están 6 días promedio para su trámite.
- Se observa que la entidad a la que más se trasladan radicados por no competencia es la Secretaria de Integración Social con el 42.15% de peticiones trasladadas le sigue la secretaria de Gobierno con el 14.05%, manteniendo el comportamiento registrado en el mes de abril.
- Con relación a la oportunidad de los requerimientos registrados, encontramos que 51.33% de los radicados del periodo se encuentran gestionados es decir 250 solicitudes, mientras que 237 radicaciones se encuentran pendientes que equivalen al 48.67% del total de radicaciones de mes de mayo.