



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: Febrero 2023

Marzo 2023

## Tabla de contenido

Introducción .....	3
1. Acumulado de peticiones registradas .....	5
2. Canales de Interacción.....	5
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 .....	11
8. Peticiones cerradas con respuesta definitiva en el periodo .....	12
9. Subtemas más reiterados .....	14
10. Subtemas Veedurías ciudadanas.....	15
11. Tiempo promedio de respuesta definitiva por tipología y dependencia.....	16
12. Total trasladadas por no competencia .....	17
13. Conclusiones .....	18

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.

## 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 - Febrero 2023**, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, [avisoinformativo\\_sdqs@alcaldiabogota.gov.co](mailto:avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co) con fecha del 02 de marzo 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.

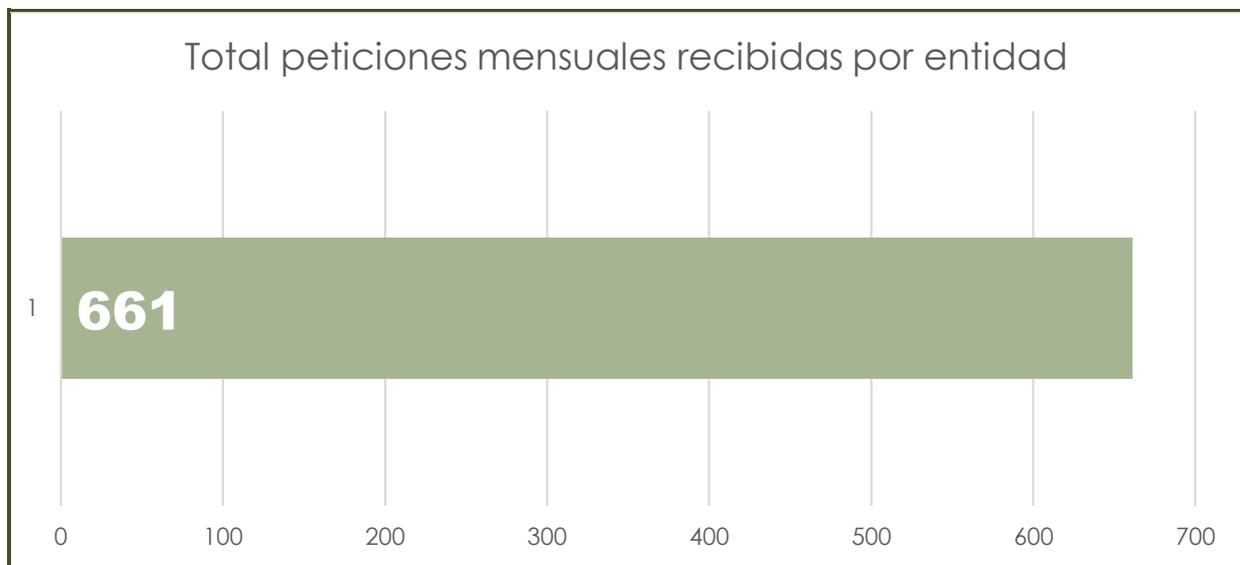
**Tabla 1. Términos de atención de los derechos de petición - Ley 1755 de 2015**

<b>Tipología</b>	<b>A partir del 18 de Mayo de 2022</b>
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 tomados del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá Te Escucha procesado por la Secretaría General mes de febrero de 2023

En la Grafica 1 se puede observar el comportamiento de las radicaciones registradas en el reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te Escucha procesado por la Secretaría General para el mes de febrero de 2023 se registran 661 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.

PBX: 335 8000  
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111

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

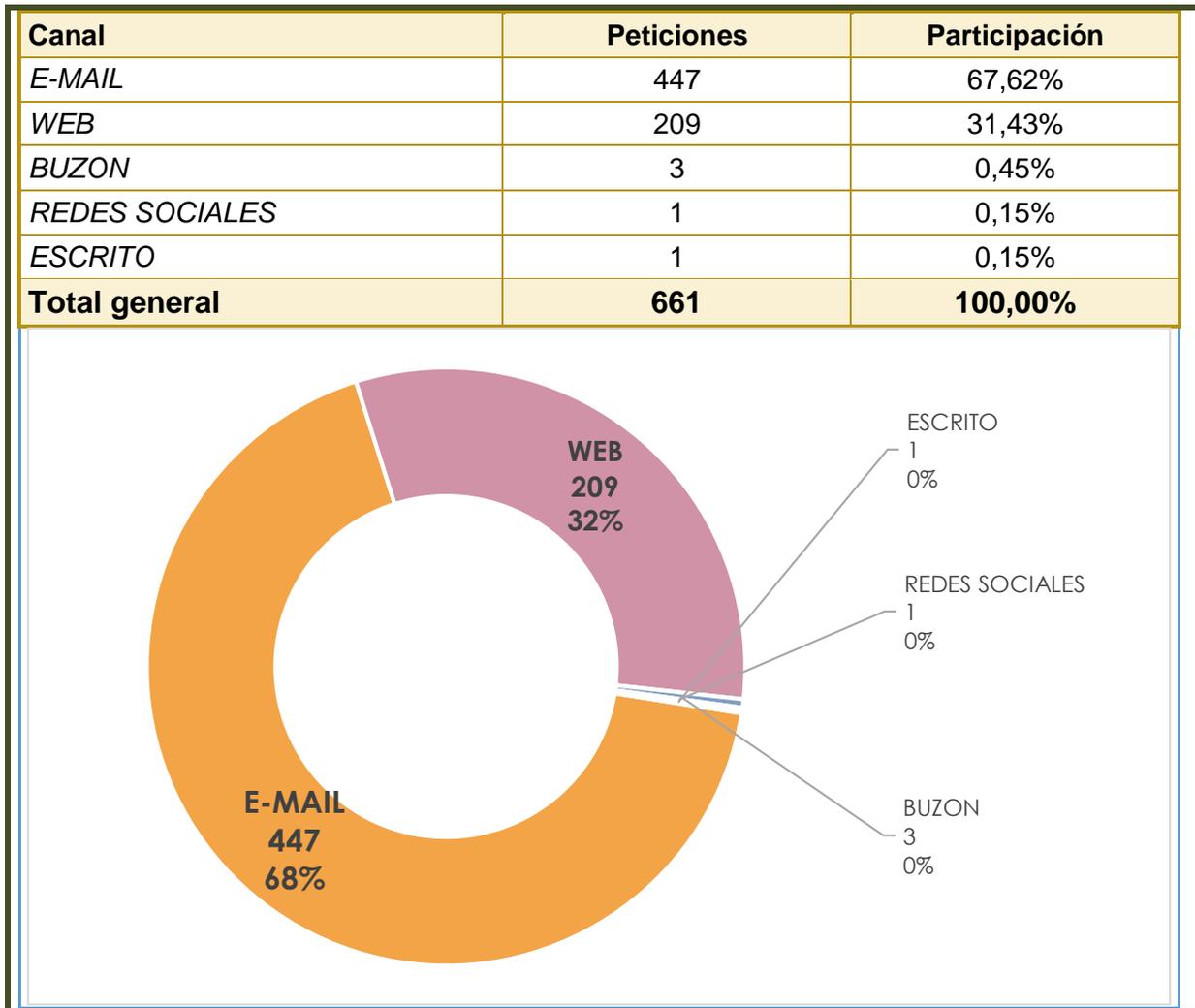


Original que fue generado digitalmente  
Del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

**Grafica 2. Canales de Interacción – febrero de 2023**



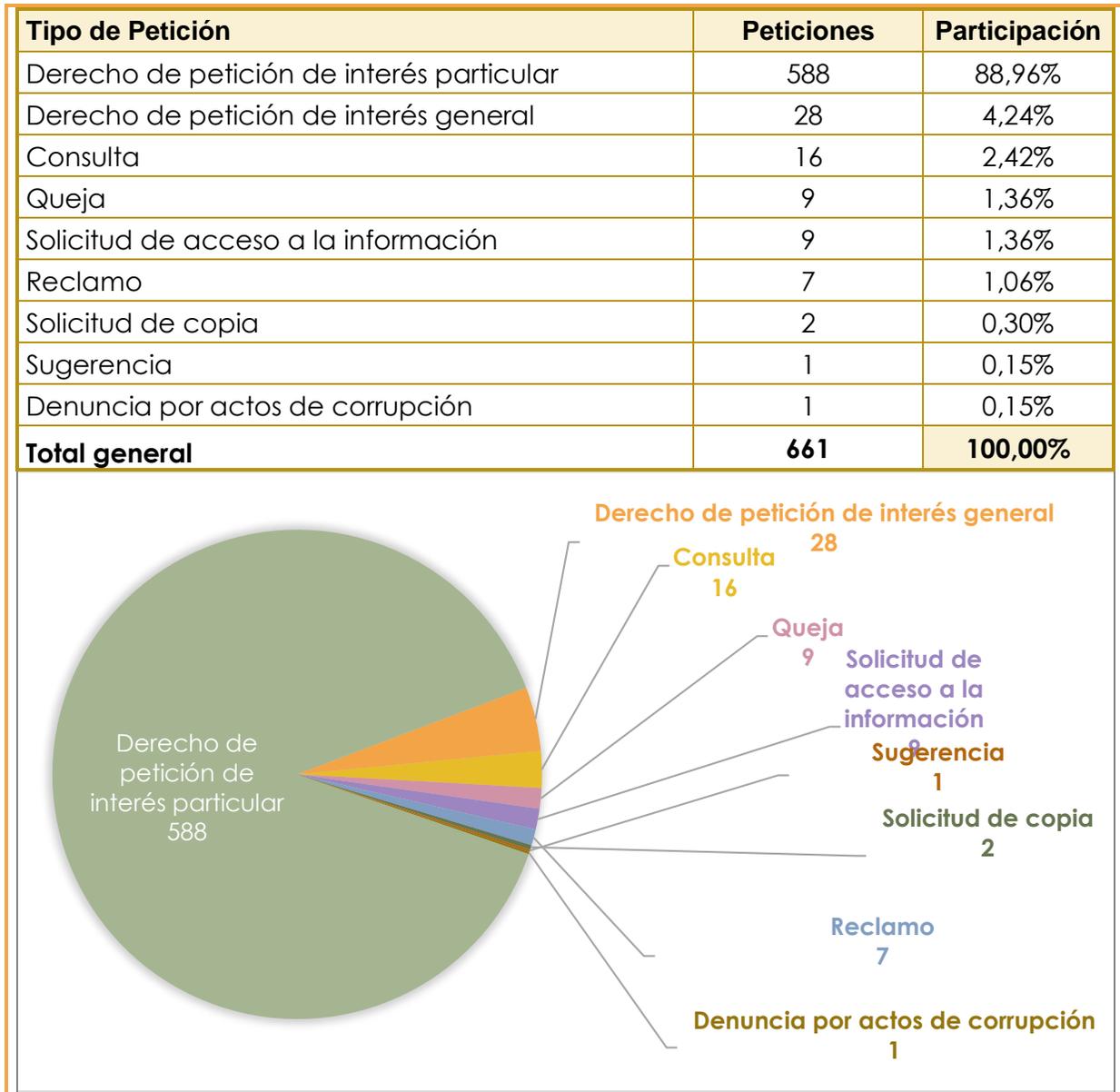
\* Datos obtenidos del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, avisoinformativo\_sdqs@alcaldiabogota.gov.co, 02 de marzo del 2023.

La Secretaria Distrital de Planeación ha dispuesto diversos canales de comunicación que permiten a la ciudadanía presentar sus peticiones, para el mes de febrero de 2023, se observa que el E-mail se ubica como el de mayor numero de radicaciones recibidas con 447 es decir tiene una participación del 67.62% del total de radicados, los ingresos por canal Web representaron el 31.62% con 209 solicitudes, por el buzón ingresaron 3 peticiones que representaron el 0.45% por redes sociales se realizó una petición es decir el 0.15% al igual que el canal escrito, en la **Grafica 2** se puede observar el comportamiento anteriormente descrito.

### 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 febrero de 2023 encontramos que el 88.96% del total son peticiones de interés particular, es decir 588 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@alcaldíabogota.gov.co, 02 de marzo del 2023.

Por la tipología Derecho de petición de interés general se presentaron 28 radicaciones en el mes de febrero de 2023 que representaron el 4.24% del total, el 2.42% de los radicados correspondió a Consultas es decir 16 radicaciones, se presentaron 9 Quejas que correspondieron al 1.36% , del total de radicaciones al igual que las Solicitudes de Acceso a la Información, los reclamos representaron el 1.06% con 7 radicaciones, se presentaron 2 solicitudes de copias que correspondió al 0.3% del total y una sugerencia y una denuncia por actos de corrupción que representaron el 0.15% cada una, el comportamiento descrito anteriormente se puede observar en la **Grafica 4**.

## 4. Oportunidad

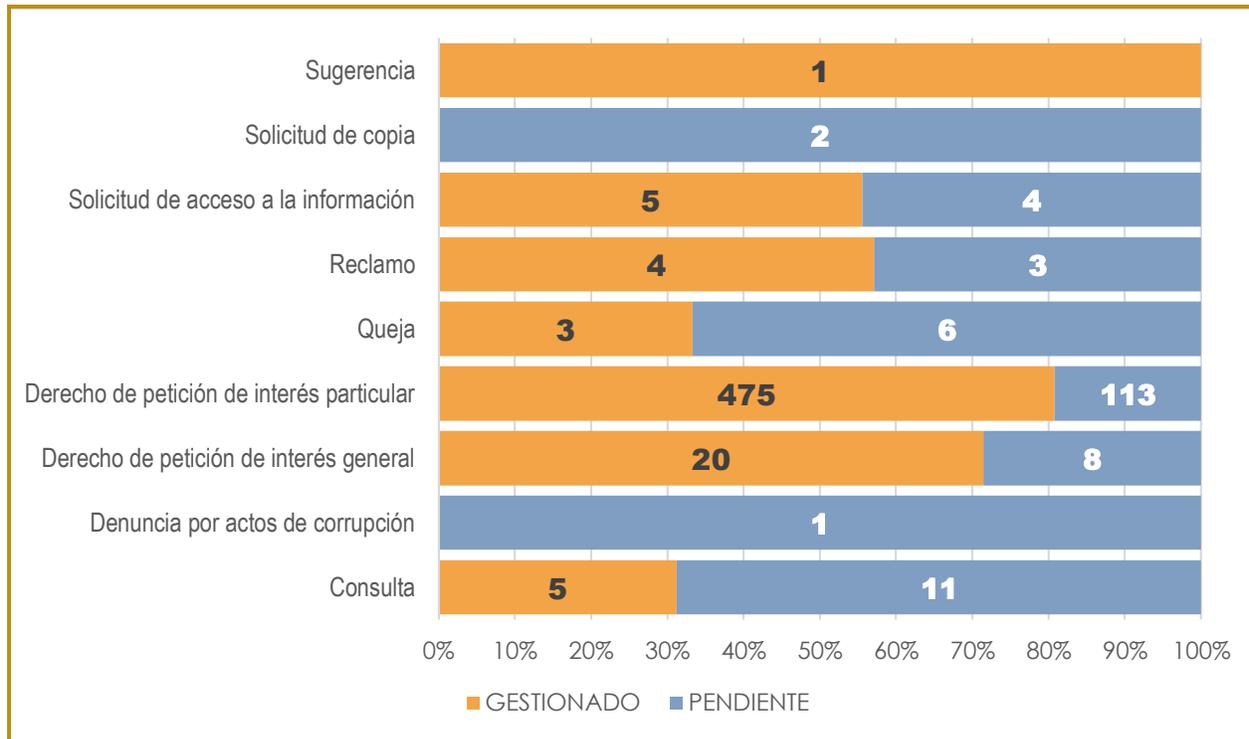
Respecto a la oportunidad de las radicaciones del total de peticiones registradas por la entidad, de acuerdo con la tipología, encontramos que 77.61% de los radicados del periodo se encuentran gestionados mientras que el 22.39% se encuentran pendientes, si observamos la tipología Derecho de petición de interés particular que es la que mas radicaciones tiene en el periodo se encuentra que 475 solicitudes se encuentran gestionadas es decir el 71.86% del total de radicaciones del periodo y 113 solicitudes se encuentran pendientes que corresponden al 17.10% 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.	%
Consulta	5	0,76%	11	1,66%	16	2,42%
Denuncia por actos de corrupción		0,00%	1	0,15%	1	0,15%
Derecho de petición de interés general	20	3,03%	8	1,21%	28	4,24%
Derecho de petición de interés particular	475	71,86%	113	17,10%	588	88,96%
Queja	3	0,45%	6	0,91%	9	1,36%
Reclamo	4	0,61%	3	0,45%	7	1,06%
Solicitud de acceso a la información	5	0,76%	4	0,61%	9	1,36%
Solicitud de copia		0,00%	2	0,30%	2	0,30%
Sugerencia	1	0,15%		0,00%	1	0,15%
<b>Total general</b>	<b>513</b>	<b>77,61%</b>	<b>148</b>	<b>22,39%</b>	<b>661</b>	<b>100,00%</b>

\* 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](mailto:avisoinformativo_sdq@alcaldiabogota.gov.co), 02 de marzo 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](mailto:avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co), 02 de marzo 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 febrero de 2023, 559 corresponden a personas naturales es decir el 84.57% del total de radicaciones del mes, 9 a Jurídicas que corresponde al 1.36% y 93 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	559	84,57%
(en blanco)	93	14,07%
Jurídica	9	1,36%
<b>Total general</b>	<b>661</b>	<b>100,00%</b>

\* 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](mailto:avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co), 02 de marzo del 2023.

PBX: 335 8000  
[www.sdp.gov.co](http://www.sdp.gov.co)

Código Postal: 1113111

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

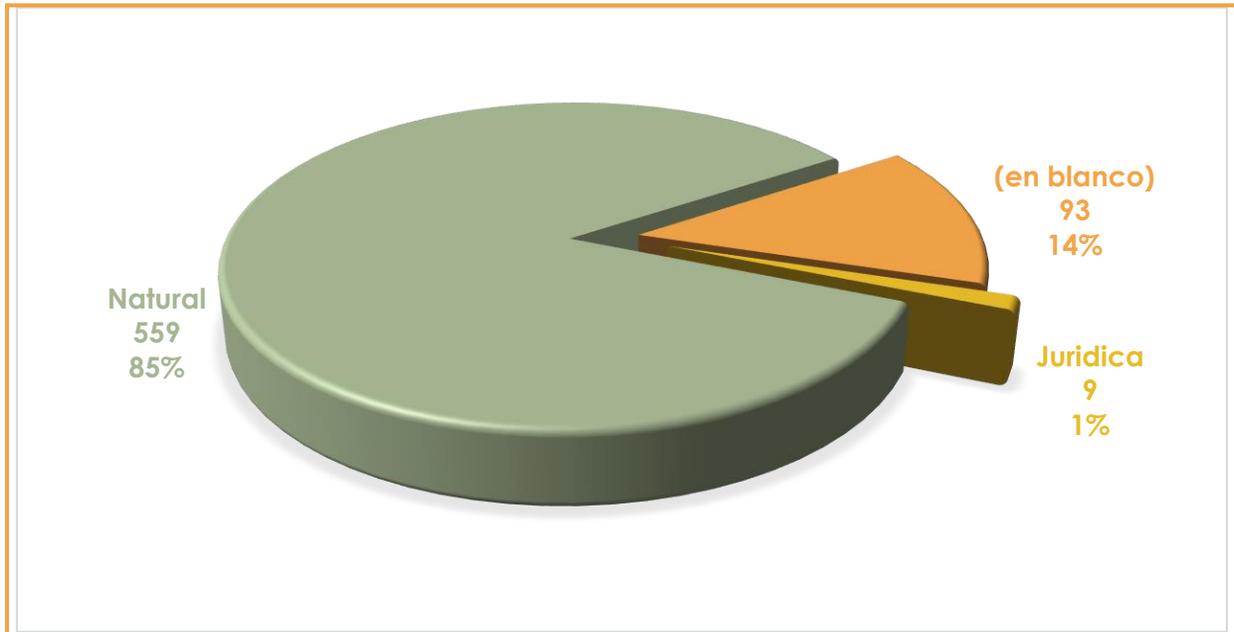


Original que fue generado digitalmente  
Del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

**Grafica 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 marzo 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 72.92% 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 4.54% es decir 30 radicaciones correspondieron a la localidad de Los Mártires, 17 radicaciones que corresponde a el 2.57% se originaron en la localidad de Engativá, con 16 radicados es decir un 2.42% cada una se encuentran las localidades de Usaquén, Santa Fe y Suba y con 15 radicaciones se encuentra la localidad de Kennedy es decir un 2.27% del total el mes, las demás localidades participan con menos del 2% del total.

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

Localidad	Peticiones	Participación
(en blanco)	482	72,92%
14 - LOS MARTIRES	30	4,54%
10 - ENGATIVA	17	2,57%
01 - USAQUEN	16	2,42%
03 - SANTA FE	16	2,42%
11 - SUBA	16	2,42%
08 - KENNEDY	15	2,27%
19 - CIUDAD BOLIVAR	13	1,97%
16 - PUENTE ARANDA	10	1,51%
07 - BOSA	10	1,51%
13 - TEUSAQUILLO	8	1,21%
12 - BARRIOS UNIDOS	6	0,91%
05 - USME	4	0,61%
02 - CHAPINERO	4	0,61%
18 - RAFAEL URIBE URIBE	4	0,61%
09 - FONTIBON	4	0,61%
06 - TUNJUELITO	3	0,45%
04 - SAN CRISTOBAL	3	0,45%
<b>Total general</b>	<b>661</b>	<b>100,00%</b>

\* 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.

## 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 febrero de 2023 se encuentra que el 76.25% de los ciudadanos no registraron en el diligenciamiento de su solicitud la información correspondiente al estrato, el estrato 1 participa con el 5.30% es decir 35 radicaciones, el estrato 2 registra 66 radicaciones siendo la cifra más alta del mes que corresponde a el 9.92% del total de radicaciones del mes, el estrato 3 participa con el 5.75% es decir 38 radicaciones, el estrato 4 presenta 12 radiaciones que equivalen al 1.82% del total, el estrato 5 y el estrato 6 registran cada uno 3 radicaciones que equivalen al 0.45% cada uno del total del mes, el comportamiento anteriormente descrito puede detallarse en la **Tabla No. 6.**

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

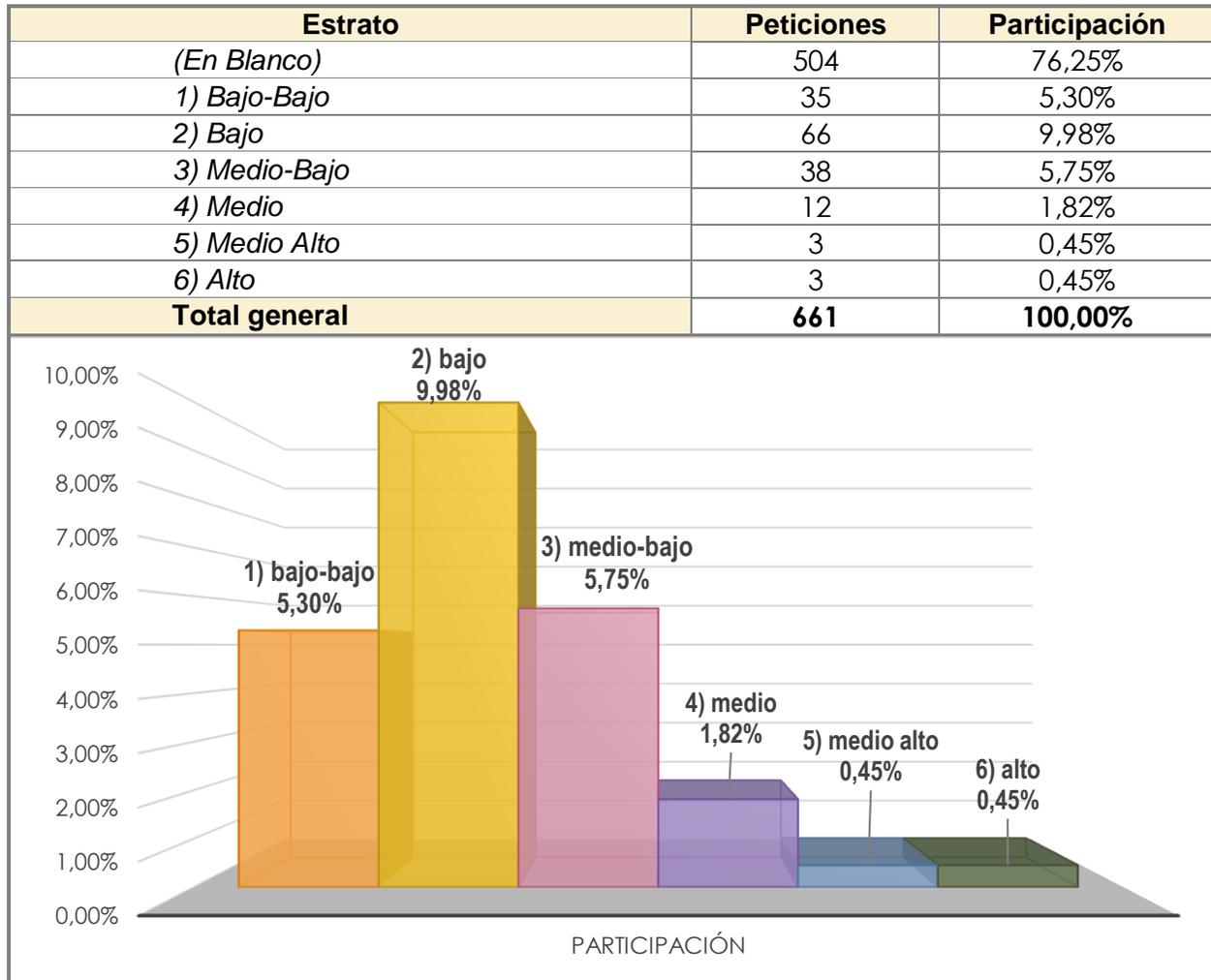


Original que fue generado digitalmente  
Del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

**Tabla 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](mailto: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

PBX: 335 8000  
[www.sdp.gov.co](http://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.

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.	%.
BS.IMG. Servicio al Ciudadano	2	464	466	50,60%
Atención Dirección Servicio al Ciudadano	75	272	347	37,68%
Consulta	22	41	63	6,84%
Análisis Petición	14	1	15	1,63%
D. Norma Urbana		9	9	0,98%
D. Vías Transporte y Servicios Públicos		6	6	0,65%
SS. Información y Estudios Estratégicos. IMG.		6	6	0,65%
SISBEN		2	2	0,22%
D. Planes Parciales		2	2	0,22%
D. Participación y Comunicación para la Planeación		2	2	0,22%
Oficina de Control Disciplinario		1	1	0,11%
D. Diversidad Sexual	1		1	0,11%
D. Servicio al Ciudadano	1		1	0,11%
<b>Total General</b>	<b>115</b>	<b>806</b>	<b>921</b>	<b>100,00%</b>

\* 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.

Como se puede observar en la **Tabla 7** de las 921 peticiones cerradas con respuesta definitiva en el periodo el 50.6% es decir 466 radicaciones se encuentran en la BS.IMG. Servicio al Ciudadano, el 37.68% es decir 347 solicitudes estuvieron en Atención Dirección Servicio al Ciudadano, el 6.84% de las solicitudes es decir 63 radicaciones estuvieron en Consulta, 15 peticiones Análisis Petición es decir el 1.63%, estas cuatro dependencias sumadas equivalen al 96.74% 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 3.26% es decir 30 radicaciones estuvieron a cargo de las demás dependencias.

## 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
<b>ASISTENCIA SOCIAL</b>	<b>644</b>	<b>69,92%</b>
<i>Bogotá solidaria en casa - base de datos maestra de posibles beneficiarios</i>	427	46,36%
<i>SISBEN - tramites y/o servicios</i>	217	23,56%
<b>SECTORES LGBTI</b>	<b>4</b>	<b>0,43%</b>
<i>Comunidad LGBTI</i>	4	0,43%
<b>URBANISMO Y VIVIENDA</b>	<b>273</b>	<b>29,64%</b>
<i>Normatividad urbanística, riesgo, planes parciales y/o maestros, ambiente y ruralidad, plusvalía, patrimonio legalización, espacio público.</i>	127	13,79%
<i>Uso de suelo</i>	58	6,30%
<i>Administración del recurso humano</i>	16	1,74%
<i>Tramites, servicios o cumplimiento de normas</i>	15	1,63%
<i>Documentos, planos, archivo, tramites o servicios</i>	14	1,52%
<i>Procesos contractuales</i>	9	0,98%
<i>Antenas de telecomunicaciones (licencias normatividad o presunta infracción a la norma urbanística)</i>	7	0,76%
<i>Viales y de servicios públicos</i>	5	0,54%

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.**

Tema / Subtema	Peticiones	Participación
<i>Políticas públicas sectoriales y/o poblacionales (formulación, seguimiento, información)</i>	4	0,43%
<i>Bodegas de reciclaje - normatividad urbanística</i>	4	0,43%
<i>Actuaciones jurídicas</i>	4	0,43%
<i>Estratificaciones inmuebles residenciales</i>	3	0,33%
<i>Inconformidad con prestación de servicios</i>	2	0,22%
<i>Participación</i>	1	0,11%
<i>Banco de programas y proyectos CONFIS seguimiento a la inversión</i>	1	0,11%
<i>Estadísticas</i>	1	0,11%
<i>POT – Reglamentación, ejecución y evaluación del plan de ordenamiento territorial</i>	1	0,11%
<i>Cierre por no competencia</i>	1	0,11%
<b>Total General</b>	<b>921</b>	<b>100,00%</b>

\* 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](mailto:avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co), 02 de marzo del 2023.

En la **Tabla No. 8** se puede encontrar que de las 921 peticiones cerradas con respuesta definitiva en el periodo el tema Asistencia Social participa con el 69.92% es decir 644 peticiones, por el subtema Bogotá solidaria en casa - base de datos maestra de posibles beneficiarios se presentaron 427 radicaciones que representaron el 46.36% del total y por el subtema SISBEN - Trámites y/o Servicios se presentaron 217 radicaciones que representaron el 23.56% del total.

Por el Tema Sectores LGBTI con su subtema Comunidad LGBTI se registraron 4 radiaciones que corresponden al 0.43% del total del periodo.

Por el tema Urbanismo – vivienda se recibieron 273 radicaciones que represento el 29.64% 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 13.79% del total es decir 127 radicaciones, el subtema Uso de Suelo participa con el 6.30% con 58 radicaciones los demás subtemas participan con menos del 5% del total de radicaciones 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 febrero de 2023, de acuerdo con la información que registra el Sistema Distrital Para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, se encuentra que en este periodo no se atendieron peticiones referentes a veedurías ciudadanas.

PBX: 335 8000  
[www.sdp.gov.co](http://www.sdp.gov.co)

Código Postal: 1113111

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



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



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

## 11. 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	Felicitación	Queja	Reclamo	Solicitud de acceso a la información	Solicitud de copia	Total general
D. Planes Parciales			94	124						109
D. Norma Urbana			88	85						85
SISBEN				61						61
CONSULTA	41		33	32		16		44		33
SS. Información y Estudios Estratégicos. IMG.	28		26	39			28	27		31
BS.IMG. Servicio al Ciudadano	31		32	31	12	20	23	21		31
D. Vías Transporte y Servicios Públicos				25						25
D. Participación y Comunicación para la Planeación				24						24
Atención Dirección Servicio al Ciudadano	23		22	22		21	20	14	19	22
D. Diversidad Sexual				12						12
Oficina de Control Disciplinario		9								9
D. Servicio al Ciudadano				5						5
Análisis Petición			3	2		2				2
<b>Total general</b>	<b>31</b>	<b>9</b>	<b>28</b>	<b>28</b>	<b>12</b>	<b>19</b>	<b>21</b>	<b>19</b>	<b>19</b>	<b>28</b>

\* 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](mailto:avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co), 02 de marzo del 2023.

PBX: 335 8000  
[www.sdp.gov.co](http://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 atención de las peticiones registró el siguiente promedio de días:

- Consulta: 31 días promedio.
- Denuncia por actos de corrupción: 9 días promedio.
- Derecho de petición de interés general: 28 días promedio.
- Derecho de petición de interés particular: 28 días promedio.
- Felicitación: 12 días promedio
- Queja: 19 días promedio
- Reclamo: 21 días promedio
- Solicitud de acceso a la información: 19 días promedio.
- Solicitud de Copia: 19 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	501	84,49%
SECRETARIA DE GOBIERNO	32	5,40%
CATASTRO	21	3,54%
SECRETARIA DEL HABITAT	6	1,01%
SECRETARIA GENERAL	4	0,67%
IDU	4	0,67%
(en blanco)	4	0,67%
CODENSA	3	0,51%
IDIGER	3	0,51%
SECRETARIA DE EDUCACION	2	0,34%
IDPC	2	0,34%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	2	0,34%
SECRETARIA DE SALUD	2	0,34%
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	2	0,34%
SECRETARIA DE AMBIENTE	1	0,17%

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
UAESP	1	0,17%
IDPAC	1	0,17%
SECRETARIA MOVILIDAD	1	0,17%
SECRETARIA DE HACIENDA	1	0,17%
<b>Total general</b>	<b>593</b>	<b>100,00%</b>

\* 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](mailto:avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co), 02 de marzo del 2023.

Respecto a los radicados trasladados por no competencia en la **Tabla 8** se puede observar que el 84.49% de las solicitudes se trasladan a la Secretaría de Integración Social es decir 501 radicaciones para el periodo de estudio, 32 solicitudes se trasladaron a la Secretaría de Gobierno, que representan el 5.40% y 21 solicitudes se trasladaron a Catastro que corresponde a el 3.54% del total del periodo, las demás entidades participan con menos del 2% del total del periodo.

## 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 febrero de 2023 se registran 661 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 febrero de 2023, se observa que el E-mail se ubica como el de mayor numero de radicaciones recibidas con 447 es decir tiene una participación del 67.62% del total de radicados, los ingresos por canal Web representaron el 31.62% con 209 solicitudes, por el buzón ingresaron 3 peticiones que representaron el 0.45% por redes sociales se realizó una petición es decir el 0.15% al igual que el canal escrito.
- Respecto a la tipología de las radicaciones, para el mes de febrero de 2023 encontramos que el 88.96% del total son peticiones de interés particular, es decir 588 radicaciones, manteniéndose la tendencia de los meses anteriores, por la tipología Derecho de petición de interés general se presentaron 28 radicaciones en el mes de febrero de 2023 que representaron el 4.24% del total, el 2.42% de los radicados correspondió a Consultas es decir 16 radicaciones, se presentaron 9 Quejas que correspondieron al 1.36% , del total de radicaciones al igual que las Solicitudes de Acceso a la Información, los reclamos representaron el 1.06% con 7 radicaciones, se presentaron 2 solicitudes de copias que correspondió al 0.3% del total y una sugerencia y una denuncia por actos de corrupción que representaron el 0.15% cada una.

PBX: 335 8000  
[www.sdp.gov.co](http://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.

- Del total de peticiones recibidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te Escucha en el mes de febrero de 2023, 559 corresponden a personas naturales es decir el 84.57% del total de radicaciones del mes, 9 a Jurídicas que corresponde al 1.36% y 93 ciudadanos no registraron en el diligenciamiento de su solicitud la información correspondiente al tipo de peticionario.
- Respecto al origen de los radicados por localidad durante el periodo, el 72.92% 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 4.54% es decir 30 radicaciones correspondieron a la localidad de Los Mártires, 17 radicaciones que corresponde a el 2.57% se originaron en la localidad de Engativá, con 16 radicados es decir un 2.42% cada una se encuentran las localidades de Usaquén, Santa Fe y Suba y con 15 radicaciones se encuentra la localidad de Kennedy es decir un 2.27% del total el mes, las demás localidades participan con menos del 2% del total.
- Para el mes de febrero de 2023 se encuentra que el 76.25% de los ciudadanos no registraron en el diligenciamiento de su solicitud la información correspondiente al estrato, el estrato 1 participa con el 5.30% es decir 35 radicaciones, el estrato 2 registra 66 radicaciones siendo la cifra más alta del mes que corresponde a el 9.92% del total de radicaciones del mes, el estrato 3 participa con el 5.75% es decir 38 radicaciones, el estrato 4 presenta 12 radiaciones que equivalen al 1.82% del total, el estrato 5 y el estrato 6 registran cada uno 3 radicaciones que equivalen al 0.45% cada uno del total del mes.
- De las 921 peticiones cerradas con respuesta definitiva en el periodo el 50.6% es decir 466 radicaciones se encuentran en la BS.IMG. Servicio al Ciudadano, el 37.68% es decir 347 solicitudes estuvieron en Atención Dirección Servicio al Ciudadano, el 6.84% de las solicitudes es decir 63 radicaciones estuvieron en Consulta, 15 peticiones Análisis Petición es decir el 1.63%, estas cuatro dependencias sumadas equivalen al 96.74% 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 3.26% es decir 30 radicaciones estuvieron a cargo de las demás dependencias.
- Respecto a los subtemas más reiterados, de las 921 peticiones cerradas con respuesta definitiva en el periodo el tema Asistencia Social participa con el 69.92% es decir 644 peticiones, por el subtema Bogotá solidaria en casa - base de datos maestra de posibles beneficiarios se presentaron 427 radicaciones que representaron el 46.36% del total y por el subtema SISBEN - Trámites y/o Servicios se presentaron 217 radicaciones que representaron el 23.56% del total, por el Tema Sectores LGBTI con su subtema Comunidad LGBTI se registraron 4 radiaciones que corresponden al 0.43% del total del periodo, por el tema Urbanismo – vivienda se recibieron 273 radicaciones que represento el 29.64% 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 13.79% del total es decir 127 radicaciones, el subtema Uso de Suelo participa con el 6.30% con 58 radicaciones los demás subtemas participan con menos del 5% del total de radicaciones 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.**

- Respecto a los radicados trasladados por no competencia se puede observar que el 84.49% de las solicitudes se trasladan a la Secretaria de Integración Social es decir 501 radicaciones para el periodo de estudio, 32 solicitudes se trasladaron a la Secretaria de Gobierno, que representan el 5.40% y 21 solicitudes se trasladaron a Catastro que corresponde a el 3.54% del total del periodo, las demás entidades participan con menos del 2% del total del periodo.
- Se están realizando procedimientos internos, que busquen la optimización en tiempos de respuesta de las peticiones que ingresan por medio del Sistema de Información de Bogotá te Escucha, esto con el fin de satisfacer las necesidades de información de los ciudadanos.

PBX: 335 8000  
[www.sdp.gov.co](http://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.**