

SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACIÓN
Subsecretaría de Información y Estudios Estratégicos Dirección de
Servicio al Ciudadano

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

Período: Octubre 2022

Noviembre 2022

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.

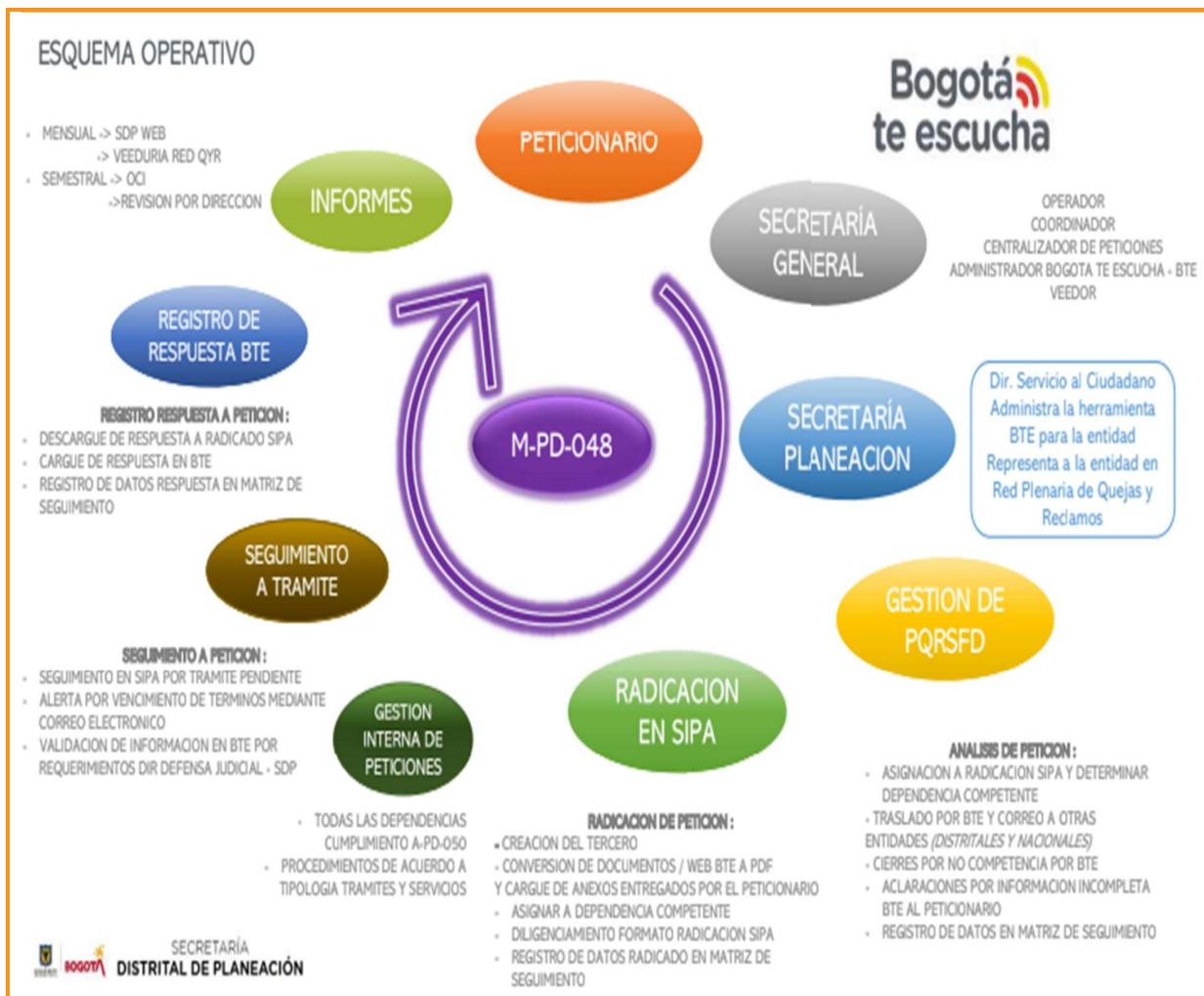
Tabla de contenido

Introducción	3
1. Acumulado de peticiones registradas	5
2. Canal de Ingreso de las radicaciones	6
3. Tipología	8
4. Oportunidad de respuesta	9
5. Subtemas (Tipos de Trámite)	12
6. Definición de subtemas que no corresponden a trámites y/o servicios de la entidad	14
7. Áreas Responsables y Oportunidad de Respuesta	15
8. Conclusiones.....	16

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



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 procesado por la Secretaría General octubre 2022.

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.

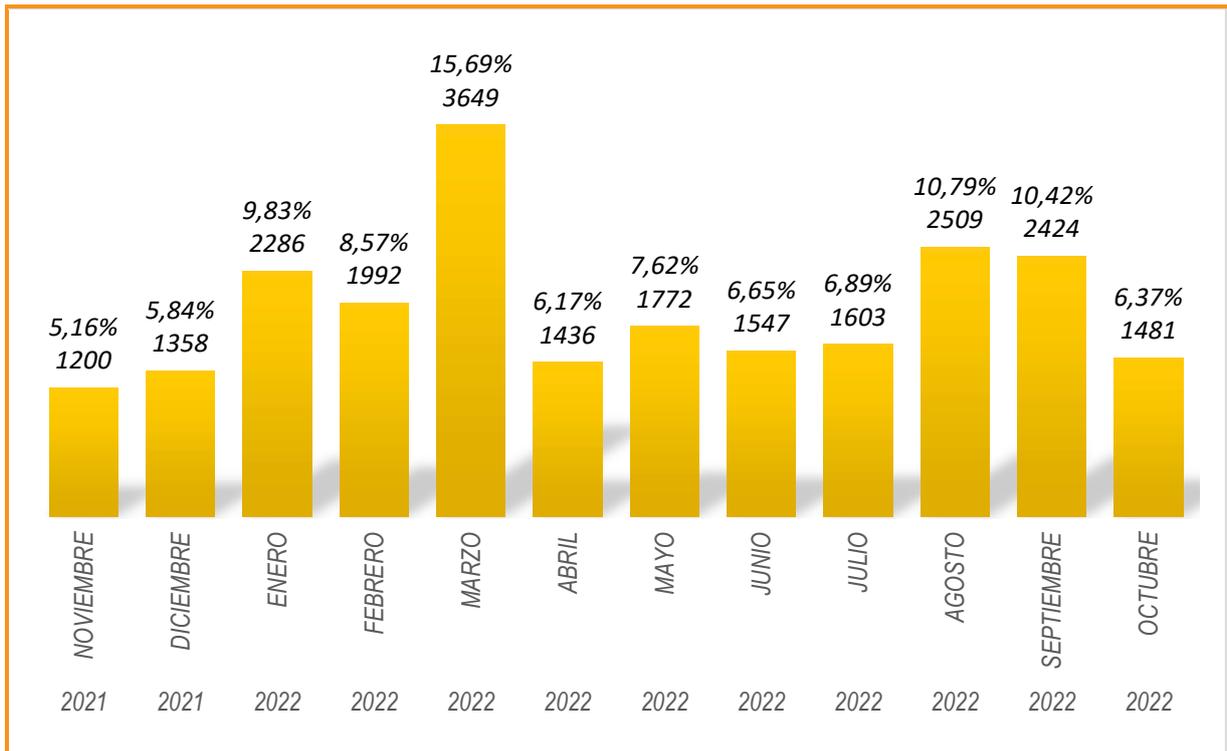
Tabla 1. Términos de atención de los derechos de petición - Ley 1755 de 2015

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

Para el presente informe se tomará como referencia el reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha dicho reporte fue procesado por la Secretaría General, por lo tanto la base de datos de la cual se extrae la información para el presente informe difiere de la anteriormente utilizada por lo tanto algunos datos pueden variar respecto a reportes previos.

Grafica 1. Peticiones según mes de registro – Base Enero – Octubre 2022



*Datos actualizados a reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha procesado por la Secretaría General Base consolidada enero - octubre 2022

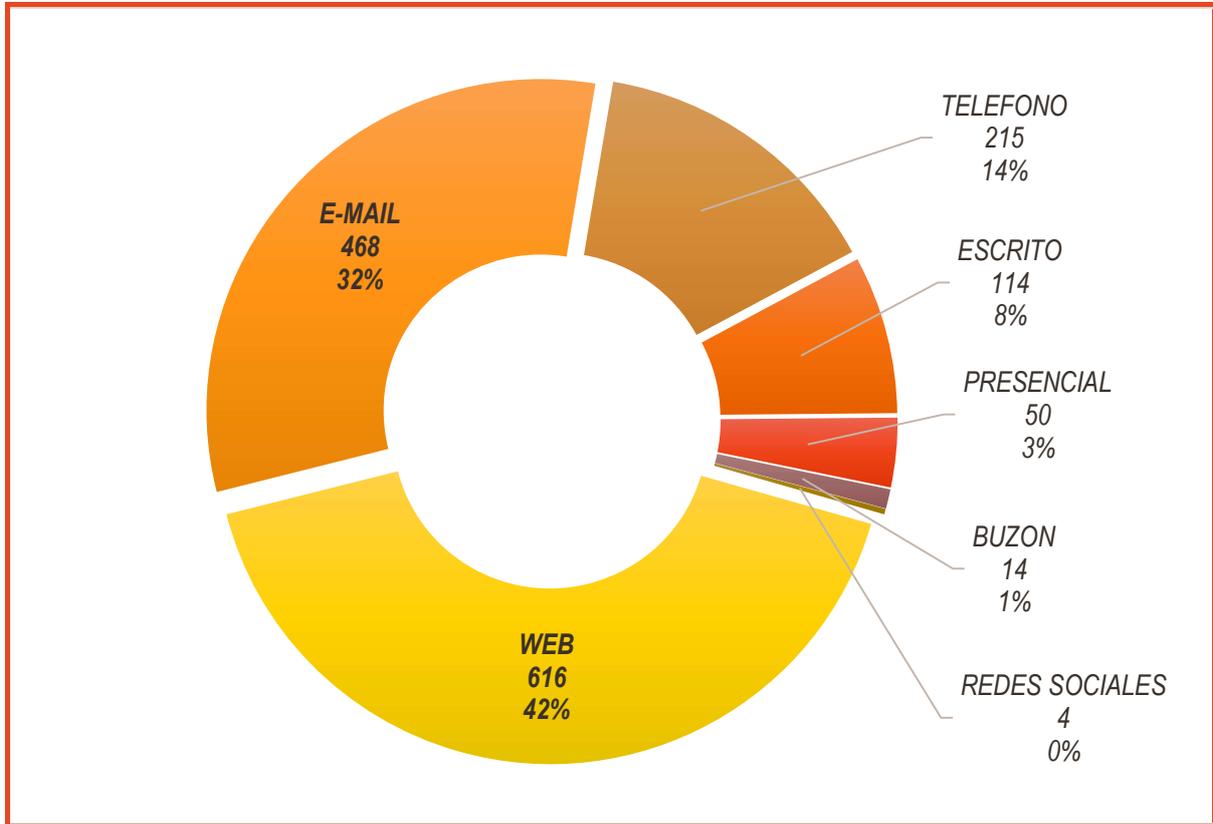
En la Grafica 1 se puede observar el comportamiento de las 23257 radicaciones registradas en el reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha procesado por la Secretaría General para el periodo enero – octubre 2022, el 6.37%, corresponden al mes de octubre con 1481 solicitudes.

El mes con mayor número de peticiones por mes de registro es marzo con el 15.69% es decir 3649 radicaciones, le sigue el mes de agosto con el 10.79% del total que corresponde a 2509 solicitudes y el mes de septiembre se ubica en el tercer lugar con 2424 radicaciones que representan el 10.42%

Los meses con menor numero de radicaciones del periodo son noviembre con 1200 solicitudes que representa el 5.16% del total y diciembre con el 5.84% es decir 1358 radicaciones.

2. Canal de Ingreso de las raditaciones

Grafica 2. Participación por canal Octubre de 2022 según mes de registro



* Datos actualizados a reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha procesado por la Secretaría General Base consolidada enero - octubre 2022

Respecto al canal de ingreso de las raditaciones para el mes de octubre de 2022 según mes de registro, se observa que el canal web se ubica como el de mayor numero de raditaciones recibidas con 616¹ raditaciones es decir tiene una participación del 41.59% del total de radicados (1481), manteniendo la tendencia registrada durante los últimos meses.

Los ingresos por e-mail representaron el 31.60% con 468 solicitudes, por el canal telefónico ingresaron 215 raditaciones es decir el 14.52%, por el medio escrito ingresaron 114 peticiones que representaron el 7.70%, presencialmente se realizaron 50 peticiones es decir el 3.38% por el Buzón de la entidad ingresaron 14 solicitudes que representan el 0.95%, y por Redes Sociales ingresaron 4 raditaciones que representaron el 0.27%, del total de raditaciones del mes, en la **Grafica 2** se puede observar el comportamiento anteriormente descrito.

Grafica 3. Canal de Ingreso de las raditaciones últimos 6 meses - según mes de registro

¹ Información tomada del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha procesado por la Secretaría General y tabulado por la Dirección de Servicio al Ciudadano de la SDP.

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

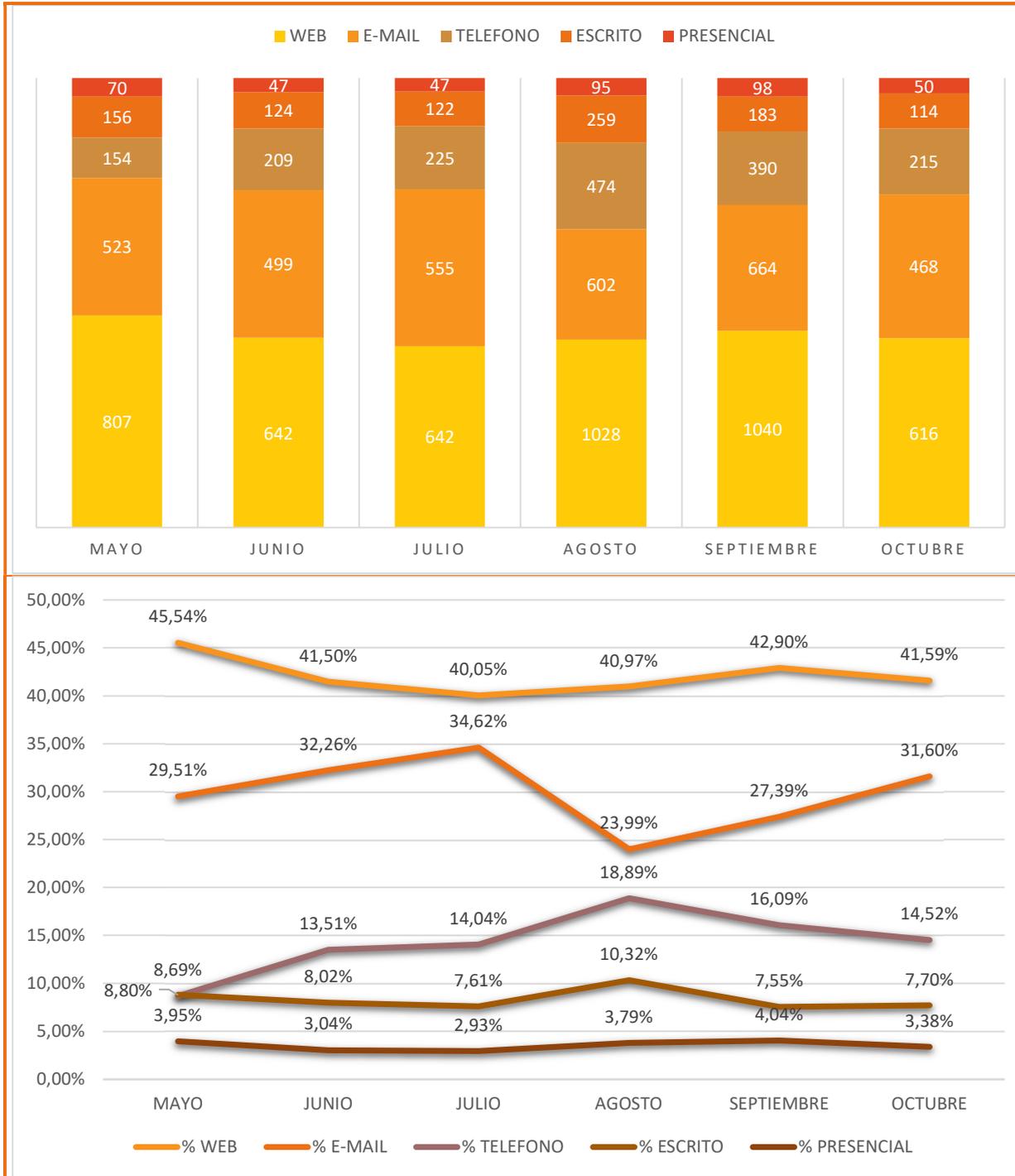


527 de 1999

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



* Datos actualizados a reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha procesado por la Secretaría General Base consolidada enero - octubre 2022

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



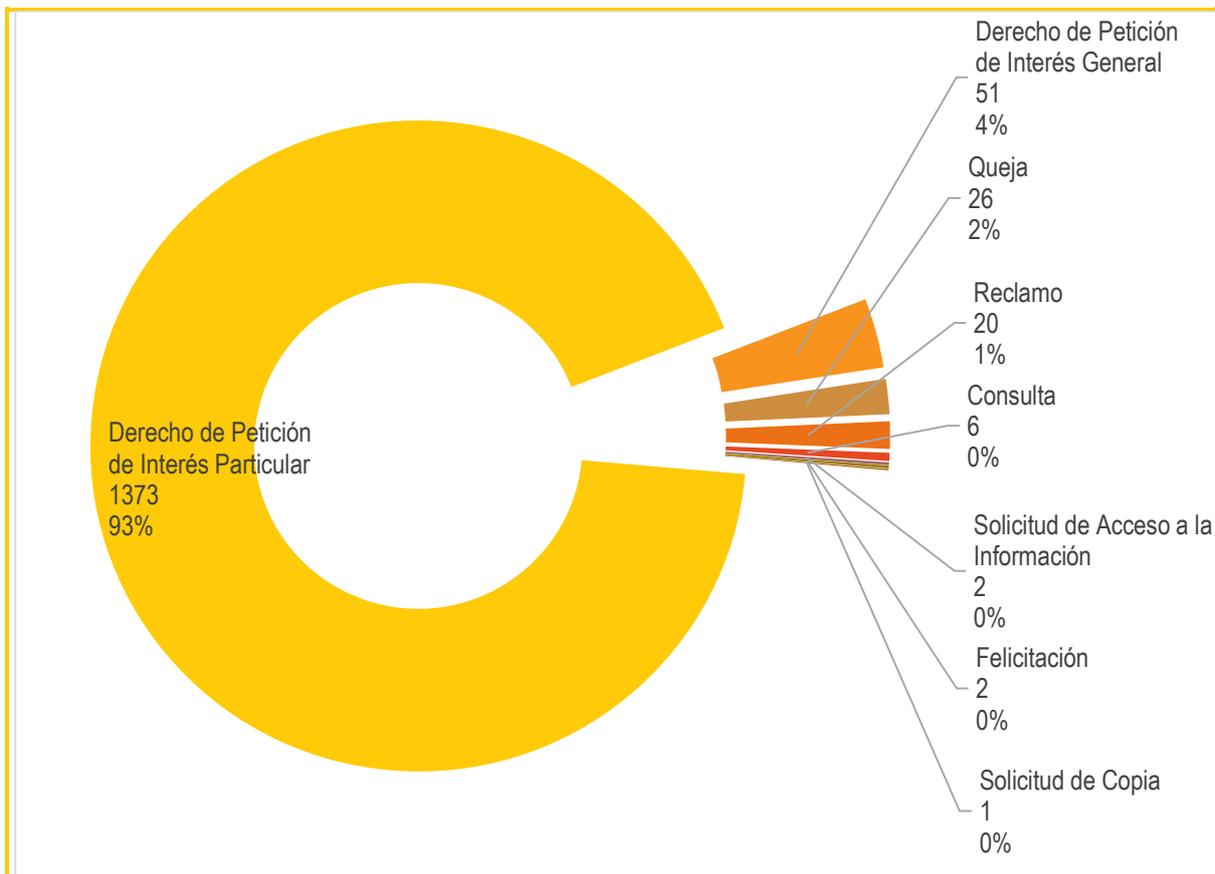
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

En la **Grafico 3** se observa el comportamiento mensual de las radicaciones según mes de registro y canal de ingreso, el canal que mayor número de solicitudes recibe en los últimos seis meses es el canal web, con un porcentaje de participación entre el 40.05% en su rango más bajo y 45.54% en su rango más alto, seguido del E-Mail con un porcentaje de participación entre el 23.99% en su rango más bajo y 34.62% en su rango más alto, le sigue el canal telefónico con un porcentaje de participación entre el 8.69% en su rango más bajo y 18.89% en su rango más alto, el canal escrito se ubica en el cuarto lugar de importancia en el periodo de estudio con un porcentaje de participación entre el 7.55% en su rango más bajo y 10.32% en su rango más alto.

3. Tipología

Respecto a la tipología de las peticiones recibidas según mes de registro, encontramos que el 92.71% del total son peticiones de interés particular, es decir 1373 radicaciones, manteniéndose la tendencia de los meses anteriores.

Grafica 3. Tipología de las radicaciones



* Datos actualizados a reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha procesado por la Secretaría General Base consolidada enero - octubre 2022

Por la tipología *Derecho de Petición de Interés General* se presentaron 51 radicaciones en el mes de octubre que representaron el 3.44%, se presentaron 26 *Quejas* que correspondieron a el 3.44%, del total de radicaciones, se registraron 20 *Reclamos* que representan el 1.35%, las *Consultas* representaron el 0.41% es decir 6 solicitudes, se registraron 2 *Solicitudes de Acceso a la Información* que correspondió al 0.14%, de igual manera se presentaron 2 *Felicitaciones* y una solicitud de copia que represento el 0.07% el comportamiento descrito anteriormente se puede observar en la **Grafica 3** y en la **Tabla 2** se detalla la tipología de las radicaciones por mes de asignación en los últimos 6 meses, si se observa el porcentaje de participación total se encuentra que las tres principales tipologías son, *Derecho de Petición de Interés Particular* que representan el 87.96% del total , las consultas que corresponden a el 6.82% y en tercer lugar se encuentran los *Derecho de Petición de Interés General* con el 2.66% del total del periodo.

Tabla 2. Detalle de la Tipología de las radicaciones por mes de asignación.

Tipo Petición	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	Total general	Participación
Derecho de Petición de Interés Particular	1554	1308	1340	2134	2262	1373	9971	87,96%
Consulta	128	191	194	236	18	6	773	6,82%
Derecho de Petición de Interés General	37	26	39	74	75	51	302	2,66%
Queja	12	11	12	32	37	26	130	1,15%
Reclamo	16	6	15	24	25	20	106	0,94%
Solicitud de Acceso a la Información	12	5		6	3	2	28	0,25%
Denuncia por Actos de Corrupción	4		1	3	2		10	0,09%
Solicitud de Copia	6		1			1	8	0,07%
Felicitación	3		1		2	2	8	0,07%
Total general	1772	1547	1603	2509	2424	1481	11336	100,00%

* Datos actualizados a reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha procesado por la Secretaría General Base consolidada enero - octubre 2022

4. Oportunidad de respuesta

En la ver **Tabla 3** se puede observar el personal que la dirección de Servicio al Ciudadano ha asignado en el periodo mayo - octubre de 2022 para atender oportunamente la demanda de la administración de las solicitudes del Sistema Bogotá Te Escucha vs el número de radicaciones totales recibidas del mismo periodo, para el mes de octubre de 2022 el personal asignado se conforma por un profesional asignado, dos personas asistenciales para entradas y dos personas asistenciales para salidas, para un total de cinco personas atendiendo las solicitudes.

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111

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



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.

Tabla 3. Cantidad de personal asignado profesional y asistencial periodo mayo - octubre de 2022

Mes	Profesionales Asignados	Personal Asistencial DSC - Entrada	Personal Asistencial DSC - Salida	Total Personal Asignado	Cantidad de Radicados por mes de asignación
Mayo	1	2	1	4	1772
Junio	1	1	1	3	1547
Julio	1	1	1	3	1603
Agosto	1	2	2	5	2509
Septiembre	1	2	2	5	2424
Octubre	1	2	2	5	1481
Promedio	1	2	2	4	11336

* Datos base Bogotá Te Escucha – Dirección de Servicio al Ciudadano

En la **Tabla 4** se puede observar la evolución de la carga laboral del personal asignado tanto profesionales como personal asistencial, el cálculo se realizó de acuerdo a la cantidad de solicitudes recibidas por mes de asignación teniendo en cuenta el esquema operativo de la Administración del Sistema Bogotá Te Escucha – SDP. Procedimiento M-PD-048, registrado en la **figura No 1** del presente informe.

Tabla 4. Carga laboral mensual por personal asignado mayo - octubre de 2022

Mes	Carga Laboral (=Cantidad Recibidas/No. Total Servidores Asignados)	Carga Laboral Profesionales Análisis Y Registro en BTE	Carga Laboral Personal Asistencial Radicación	Carga Laboral Personal Asistencial Cierres	Cantidad de Radicados por mes de asignación
Mayo	443	1772	886	1772	1772
Junio	516	1547	1547	1547	1547
Julio	534	1603	1603	1603	1603
Agosto	502	2509	1255	1255	2509
Septiembre	485	2424	1212	1212	2424
Octubre	296	1481	741	741	1481
Promedio	463	1889	1207	1355	11336

* Datos base Bogotá Te Escucha – Dirección de Servicio al Ciudadano

La carga laboral en el presente mes fue de 296 radicaciones por servidor, la carga para los

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



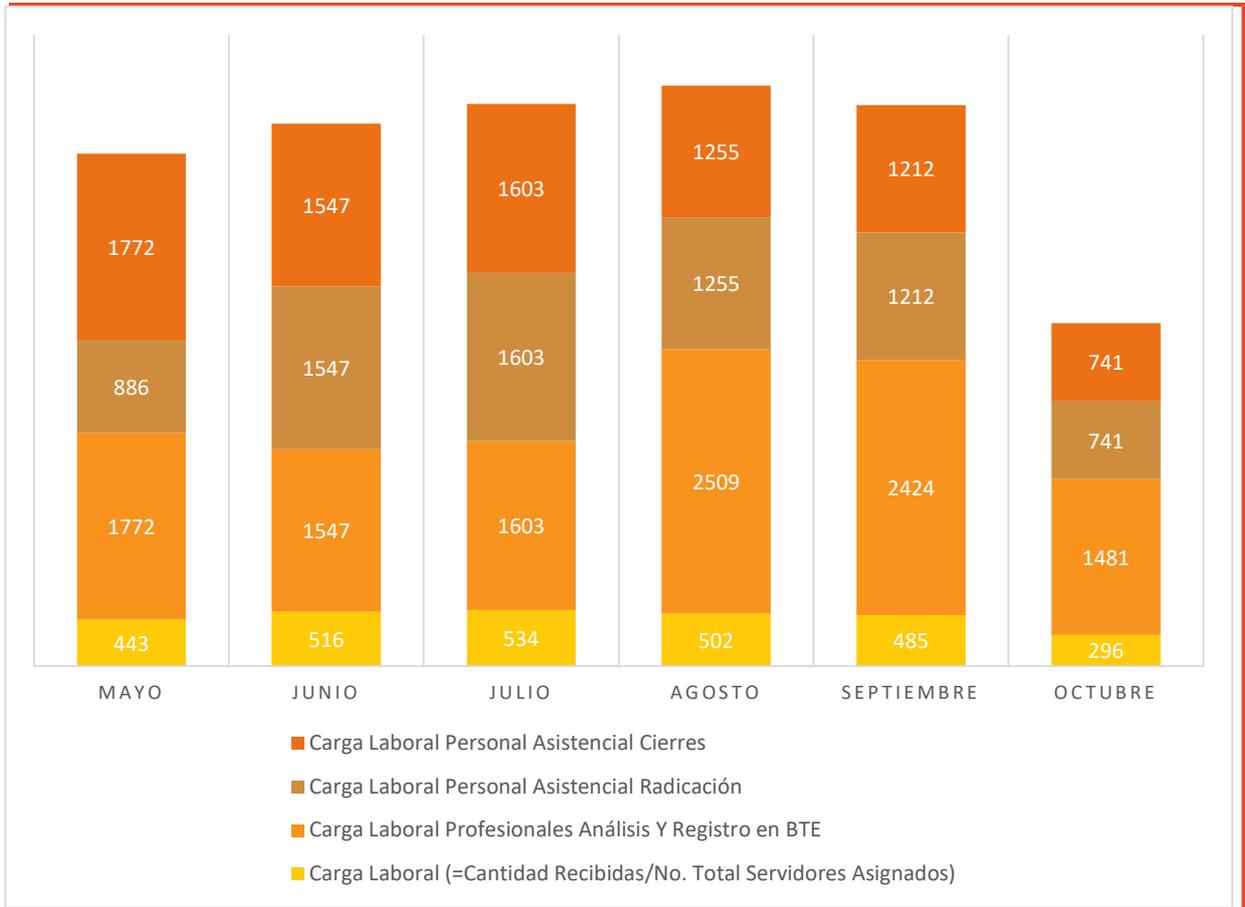
Original que fue generado digitalmente
Del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

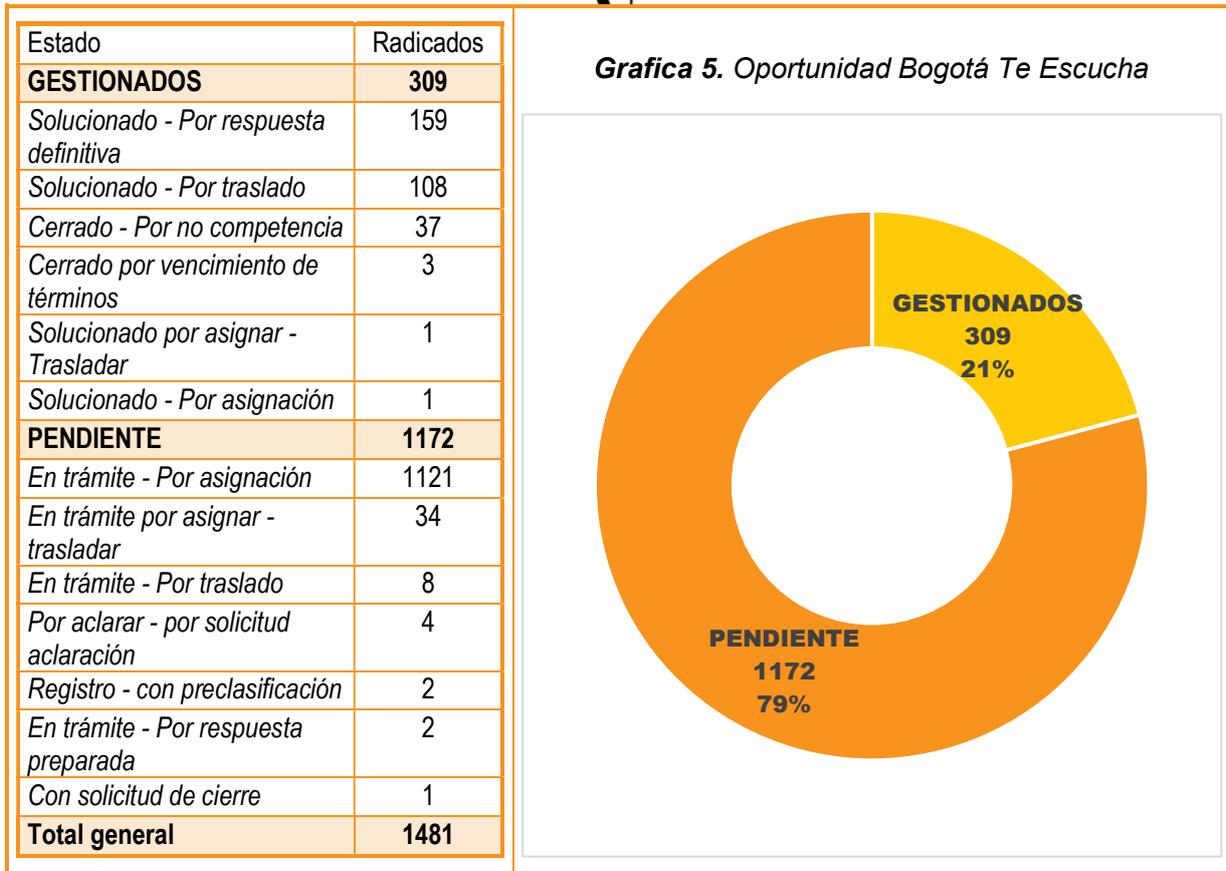
profesionales en el presente mes fue de 1481 radicaciones por servidor, el personal asistencial de radicación presento una carga de 741 radicaciones por servidor en el mes de octubre, finalmente la carga laboral para el personal asistencial de cierres fue de 741 radicaciones por persona, el comportamiento anteriormente descrito se puede observar en la **Grafica 4** del presente informe.

Grafica 4. Carga laboral mensual por personal asignado mayo - octubre de 2022



* Datos actualizados a reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha procesado por la Secretaría General Base consolidada enero - octubre 2022

Respecto a la oportunidad de herramienta Bogotá Te Escucha, los registros gestionados representan el 20.86% del total de radicados es decir 309 solicitudes, las peticiones pendientes representan el 79.14% del total con 1172 radicaciones, el comportamiento anteriormente descrito se puede detallar al observar en la **Grafica 5**.



*Datos actualizados a reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha procesado por la Secretaría General octubre 2022

5. Subtemas (Tipos de Trámite)

De acuerdo a la misionalidad de la Entidad las peticiones que ingresan se clasifican según su contenido en subtemas.

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 5. Subtemas de las Radicaciones

Tema / subtema	Radicados	Participación
Asistencia Social	96	6,48%
<i>Bogotá solidaria en casa - Base de datos maestra de posibles beneficiarios</i>	93	6,28%
<i>SISBEN - Trámites y/o Servicios</i>	3	0,20%
Sectores LGBTI	1	0,07%
<i>Comunidad LGBTI</i>	1	0,07%
Urbanismo - vivienda	176	11,88%
Subtemas que no corresponden a trámites y/o servicios de la entidad	110	7,43%
<i>Trámites servicios o cumplimiento de normas</i>	43	2,90%
<i>Documentos planos archivo trámites o servicios</i>	10	0,68%
<i>Normatividad urbanística riesgo planes parciales y/o maestros ambiente y ruralidad plusvalía patrimonio legalización espacio público</i>	7	0,47%
<i>Administración del recurso humano</i>	2	0,14%
<i>Uso de suelo</i>	2	0,14%
<i>Estratificaciones inmuebles residenciales</i>	1	0,07%
<i>Procesos contractuales</i>	1	0,07%
(En blanco)	1208	81,57%
Total general	1481	100,00%

Datos actualizados a reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha procesado por la Secretaría General octubre 2022

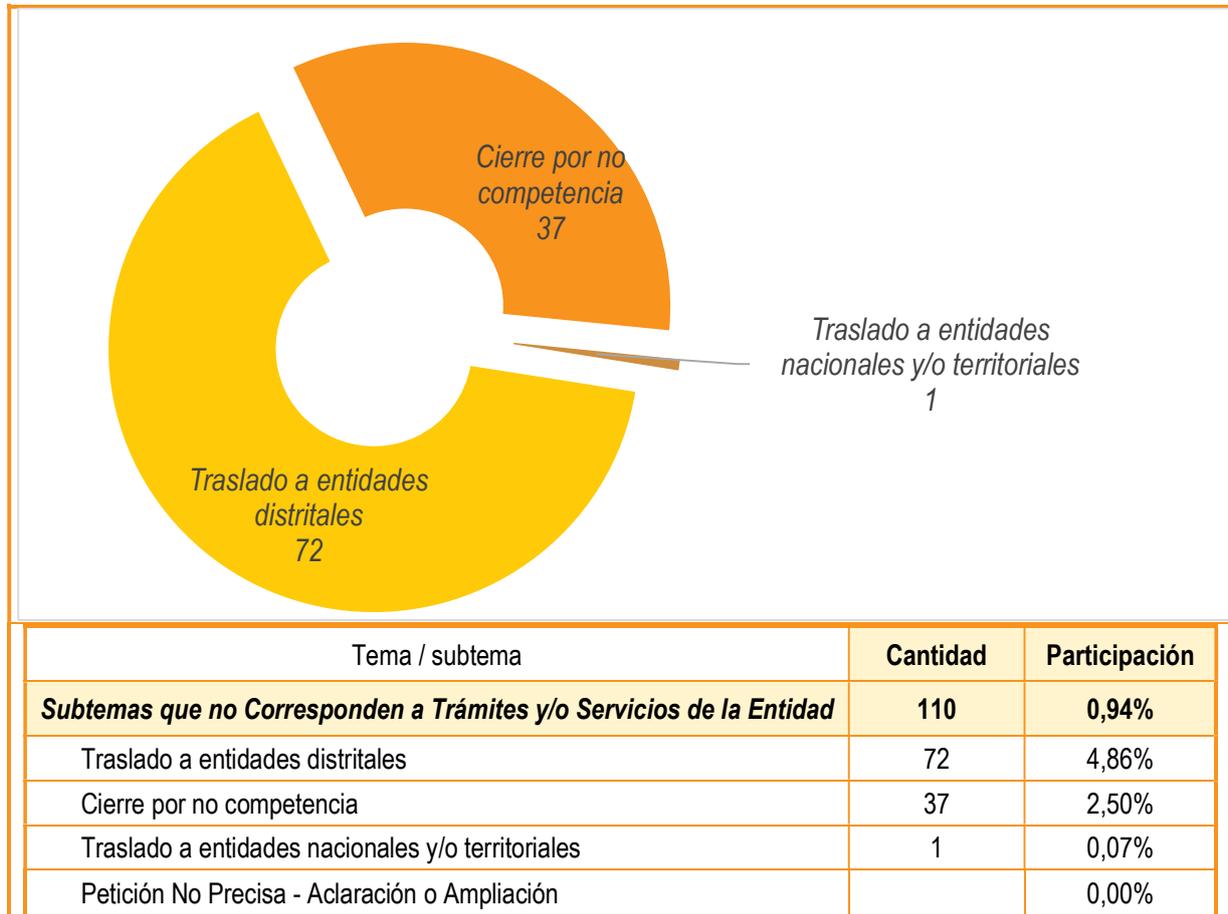
Observando la **Tabla No. 5** se encuentra que para el tema Asistencia Social en el mes de octubre se registraron por el subtema Bogotá Solidaria en casa - Base de datos maestra de posibles beneficiarios, 93 peticiones que representaron el 6.48% del total de peticiones presentadas por los ciudadanos y por el subtema SISBEN - Trámites y/o Servicios se presentaron 3 radicaciones que representaron el 0.20% del total.

El tema Sectores LGBTI recibió 1 radicación que represento el 0.07% del total y se registraron 1208 radicaciones sin clasificar es decir el 81.57% del total.

Por el tema Urbanismo – vivienda se recibieron 176 radicaciones que represento el 11.88% de las solicitudes del mes, el subtema con mayor número de radicaciones de este ítem es el Trámites servicios o cumplimiento de normas con 43 radicaciones que representan el 2.90% del total, los Documentos planos archivo trámites o servicios registran 10 radicaciones que representan el 0.68% y el subtema Normatividad urbanística riesgo planes parciales y/o maestros ambiente y ruralidad plusvalía patrimonio legalización espacio público representa el 0.47% con 7 radicaciones para el mes de octubre.

6. Definición de subtemas que no corresponden a trámites y/o servicios de la entidad

Grafica 6. Subtemas que no corresponden a trámites y/o servicios de la entidad - Agosto 2022



Datos actualizados a reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha procesado por la Secretaría General octubre 2022

- ✓ **“Petición No Precisa”**: Son aquellas que en su contenido no aportan elementos suficientes para la ofrecer una respuesta de fondo, por lo cual, y con fundamento en el artículo 19 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo” se solicita ampliación del contenido, no se presentaron este tipo de subtema para el periodo de estudio.
- ✓ **“Cierre por no competencia”**: Corresponde a aquellas peticiones que no son competencia de la entidad y que ya han sido clasificadas y/o estudiadas en la entidad competente, por lo tanto se cierran en la herramienta Bogotá Te Escucha, se presentaron 37 radicaciones por este subtema que representaron el 2.50% del total de radicaciones.

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.

- ✓ **“Traslado por no competencia”** Corresponde a peticiones que una vez analizadas no corresponden a una tema de competencia de la SDP y no requiere actuación de la entidad, en virtud de esta característica se da aplicación al artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, asignando a la Entidad competente, a través la herramienta Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, no se presentaron este tipo de subtema para el periodo de estudio y se presentaron 72 radicaciones por el subtema Traslado a entidades distritales que representaron el 4.86% y se presentó un Traslado a Entidades Nacionales y/o Territoriales es decir el 0.07% del total de radicaciones del periodo.

7. Áreas Responsables y Oportunidad de Respuesta

Por tratarse de un proceso misional y transversal a toda la entidad, las peticiones, de acuerdo al contenido, se clasifican y asignan a las diferentes áreas, para que, cada una de ellas, dé respuesta de acuerdo a sus competencias.

Tabla 8. Cuadro comparativo áreas responsables vs oportunidad de respuesta

Dependencia Responsable	GESTIONADO	PENDIENTE	Total general	Participación
BS.IMG. Servicio al Ciudadano	107	636	743	50,17%
Análisis Petición	2	200	202	13,64%
D. Servicio al Ciudadano	169	22	191	12,90%
SISBEN		122	122	8,24%
Atención Dirección Servicio al Ciudadano		102	102	6,89%
D. Norma Urbana		28	28	1,89%
D. Vías Transporte y Servicios Públicos		26	26	1,76%
D. Recursos Físicos y Gestión Documental	9	8	17	1,15%
D. Participación y Comunicación para la Planeación		11	11	0,74%
D. Economía Urbana	9		9	0,61%
D. Información Cartografía y Estadística	2	4	6	0,41%
D. Gestión Humana	1	4	5	0,34%
Oficina de Control Disciplinario	4		4	0,27%
D. Estratificación	1	2	3	0,20%
D. Gestión Contractual	1	1	2	0,14%
D. Taller del Espacio Publico	1	1	2	0,14%
D. Patrimonio y Renovación Urbana	2		2	0,14%
D. Planes Parciales		1	1	0,07%
CONFIS		1	1	0,07%
D. Programación y Seguimiento a la Inversión		1	1	0,07%
D. Diversidad Sexual	1		1	0,07%
D. Equidad y Políticas Poblacionales		1	1	0,07%
D. Planes Maestros y Complementarios		1	1	0,07%
Total general	309	1172	1481	100,00%

Datos actualizados a reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha procesado por la Secretaría General octubre 2022

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.

En la **Tabla 8** se relaciona la oportunidad de respuesta y cantidad de peticiones por dependencia responsable, conforme a las funciones de cada área establecidas en el Decreto 016 de 2013, “Por el cual se adopta la estructura interna de la Secretaría Distrital de Planeación”, las peticiones ingresadas se asignan de acuerdo a la misionalidad de cada una de dependencias, para que se ofrezca al ciudadano una respuesta oportuna.

Como se puede observar en la **Tabla 8** de las 1481 solicitudes registradas el 50.17% es decir 743 radicaciones estuvieron a cargo de *BS.IMG. Servicio al Ciudadano*, el 13.64% es decir 202 solicitudes estuvieron en *Análisis Petición*, el 12.90% de las solicitudes es decir 191 radicaciones estuvieron a cargo de *D. Servicio al Ciudadano* y el 8.24% de las radicaciones estuvieron a cargo del SISBEN es decir 122 solicitudes y el 6.89% correspondió a Atención Dirección Servicio al Ciudadano es decir 102 solicitudes.

Estas cinco dependencias sumadas equivalen al 91.83% del total de radicaciones del mes de octubre 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.

8. 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 el comportamiento de las 23257 radicaciones registradas en el reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha procesado por la Secretaría General para el periodo enero – octubre 2022, el 6.37%, corresponden al mes de octubre con 1481 solicitudes, el mes con mayor número de peticiones por mes de registro es marzo con el 15.69% es decir 3649 radicaciones, le sigue el mes de agosto con el 10.79% del total que corresponde a 2509 solicitudes y el mes de septiembre se ubica en el tercer lugar con 2424 radicaciones que representan el 10.42%, los meses con menor número de radicaciones del periodo son noviembre con 1200 solicitudes que representa el 5.16% del total y diciembre con el 5.84% es decir 1358 radicaciones..
- En relación al canal de ingreso de las radicaciones para el mes de octubre de 2022 según mes de registro, se observa que el canal web se ubica como el de mayor numero de radicaciones recibidas con 616 radicaciones es decir tiene una participación del 41.59% del total de radicados (1481), manteniendo la tendencia registrada durante los últimos meses.
- Respecto a la tipología de las peticiones recibidas según mes de registro, encontramos que el 92.71% del total son peticiones de interés particular, es decir 1373 radicaciones, manteniéndose la tendencia de los meses anteriores.

- La carga laboral en el presente mes fue de 296 radicaciones por servidor, la carga para los profesionales en el presente mes fue de 1481 radicaciones por servidor, el personal asistencial de radicación presentó una carga de 741 radicaciones por servidor en el mes de octubre, finalmente la carga laboral para el personal asistencial de cierres fue de 741 radicaciones por persona.
- Respecto a la oportunidad de herramienta Bogotá Te Escucha, los registros gestionados representan el 20.86% del total de radicados es decir 309 solicitudes, las peticiones pendientes representan el 79.14% del total con 1172 radicaciones.
- Analizando los subtemas más relevantes se encuentra que para el tema Asistencia Social en el mes de octubre se registraron por el subtema Bogotá Solidaria en casa - Base de datos maestra de posibles beneficiarios, 93 peticiones que representaron el 6.48% del total de peticiones presentadas por los ciudadanos y por el subtema SISBEN - Trámites y/o Servicios se presentaron 3 radicaciones que representaron el 0.20% del total, el tema Sectores LGBTI recibió 1 radicación que representó el 0.07% del total, por el tema Urbanismo – vivienda se recibieron 176 radicaciones que representó el 11.88% de las solicitudes del mes, el subtema con mayor número de radicaciones de este ítem es el Trámites servicios o cumplimiento de normas con 43 radicaciones que representan el 2.90% del total, los Documentos planos archivo tramites o servicios registran 10 radicaciones que representan el 0.68% y el subtema Normatividad urbanística riesgo planes parciales y/o maestros ambiente y ruralidad plusvalía patrimonio legalización espacio público representa el 0.47% con 7 radicaciones para el mes de octubre y se registraron 1208 radicaciones sin clasificar es decir el 81.57% del total.
- De las 1481 solicitudes registradas el 50.17% es decir 743 radicaciones estuvieron a cargo de BS.IMG. Servicio al Ciudadano, el 13.64% es decir 202 solicitudes estuvieron en Análisis Petición, el 12.90% de las solicitudes es decir 191 radicaciones estuvieron a cargo de D. Servicio al Ciudadano y el 8.24% de las radicaciones estuvieron a cargo del SISBEN es decir 122 solicitudes y el 6.89% correspondió a Atención Dirección Servicio al Ciudadano es decir 102 solicitudes, estas cinco dependencias sumadas equivalen al 91.83% del total de radicaciones del mes de octubre 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.