



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: Junio 2023

Julio 2023

Tabla de contenido

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

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*

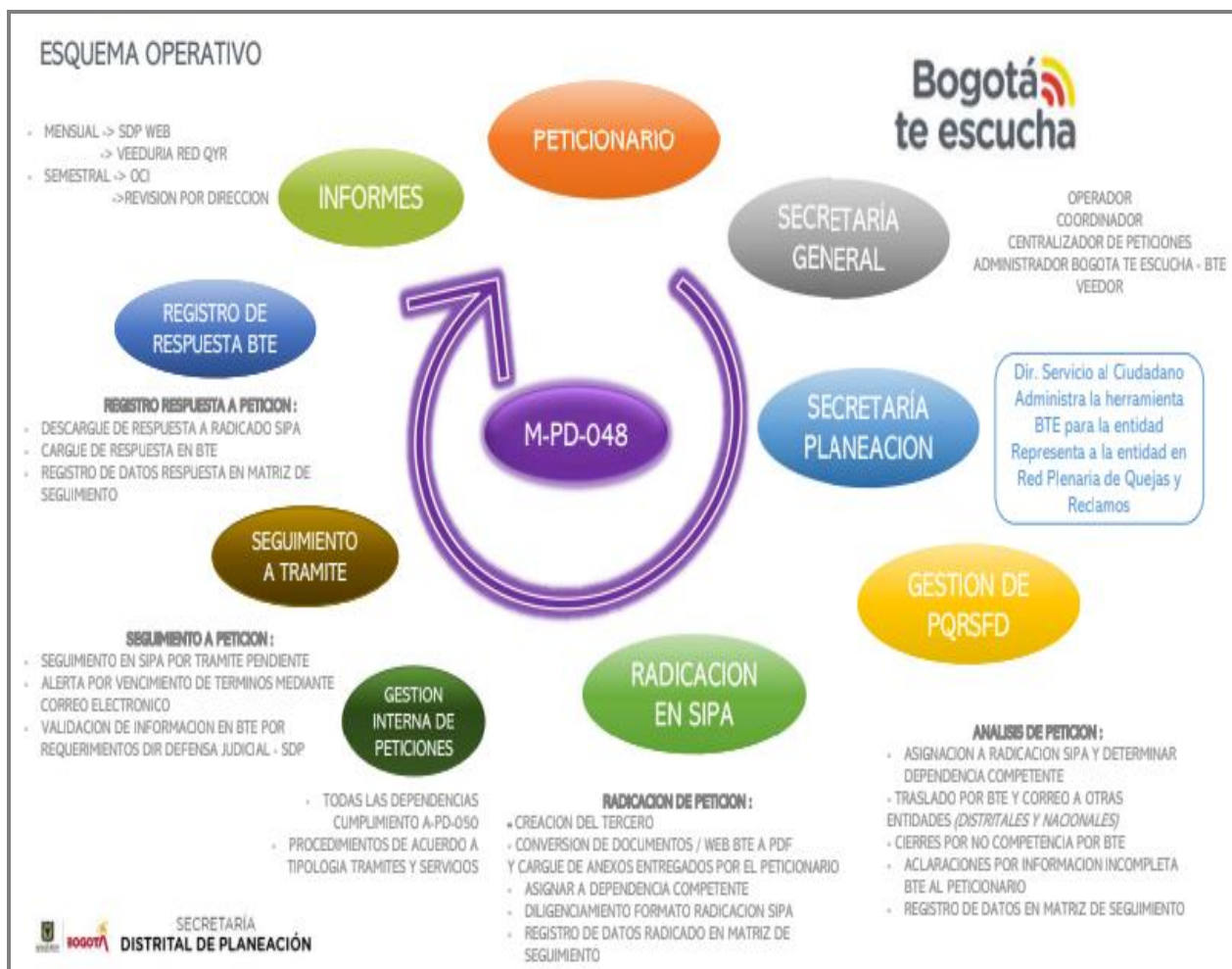


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Introducción

El Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha dispuesto por la Secretaría General 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



Grafica creada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111

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



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

527 de 1999



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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 – junio 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 03 de julio 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

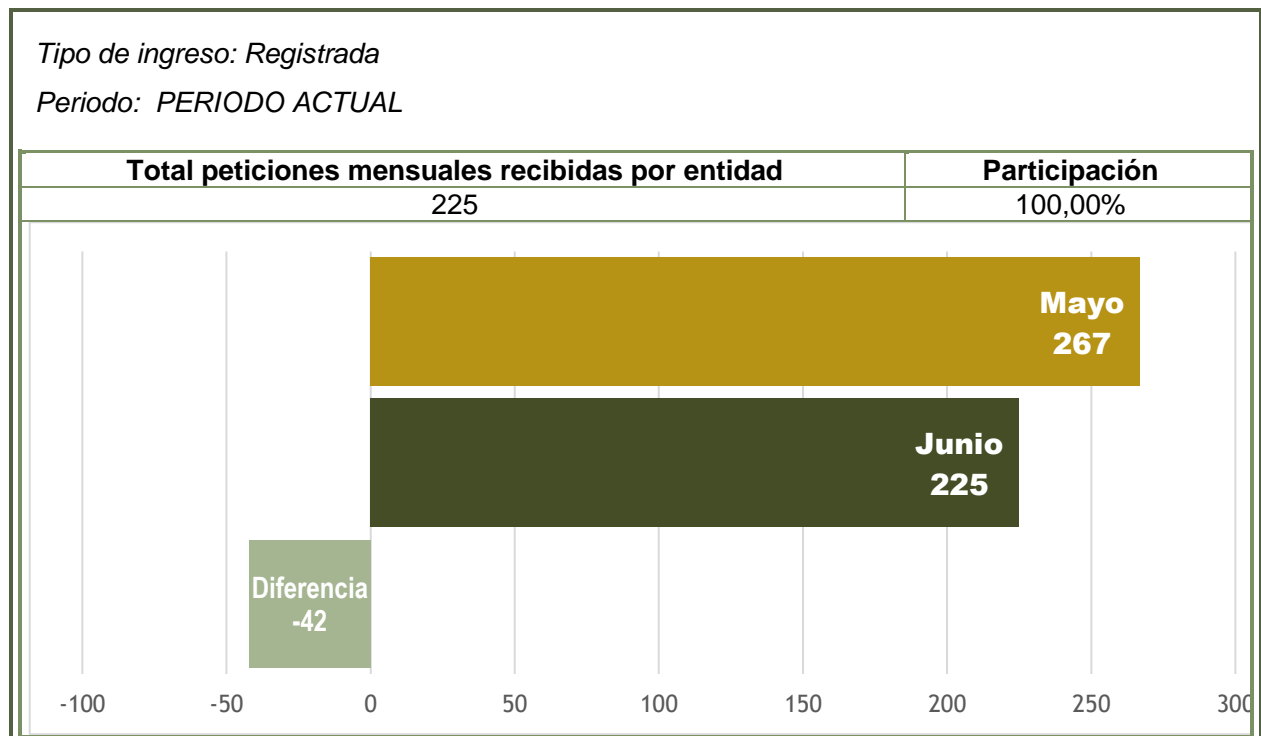
Tipología	A partir del 18 de Mayo de 2022
Consulta	30
Denuncias por actos de corrupción	15
Derecho de petición de interés general	15
Derecho de petición de interés particular	15
Felicitación	15
Queja	15
Reclamo	15
Sugerencia	15
Solicitud de acceso a la información	10
Solicitud de copia	10

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



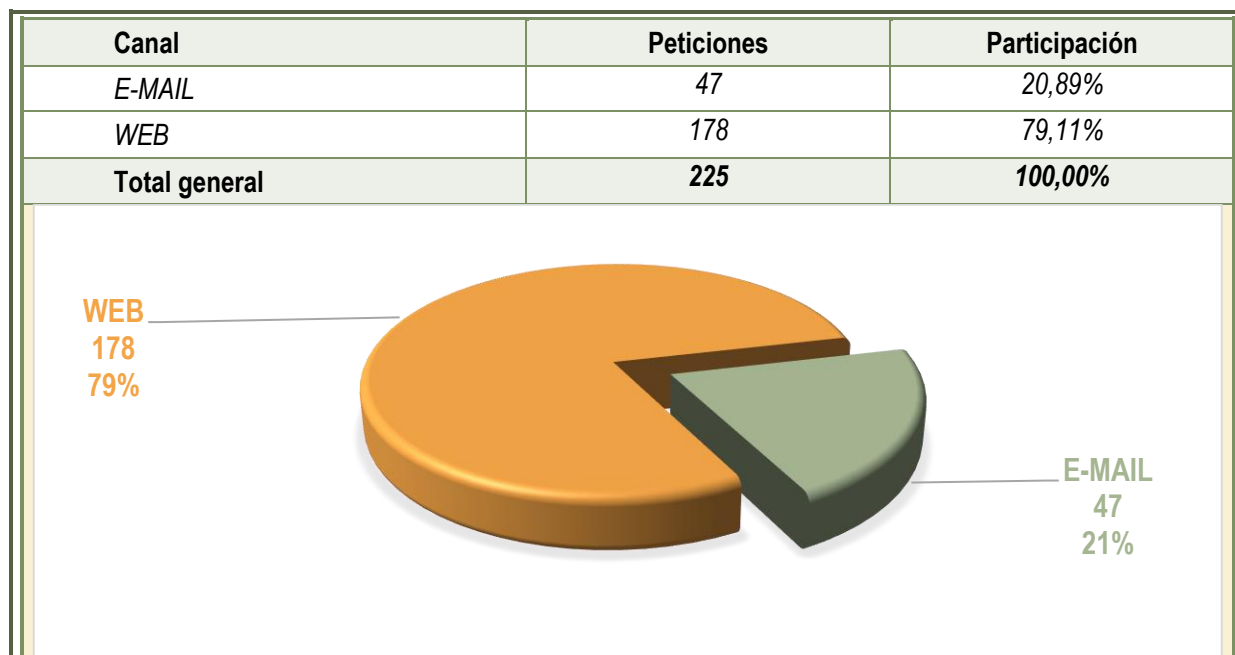
* Datos obtenidos del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co, 03 de julio del 2023.

Para el mes de junio de 2023 se registran 225 radicaciones en el reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te Escucha procesado por la Secretaría General radicaciones aplicando el filtro Tipo de ingreso: Registrada y Periodo Actual, lo que representa una disminución en el número de radicaciones recibidas del 15.73% respecto a las cifras registradas en el mes de mayo de 2023

2. Canales de Interacción

En esta sección se discrimina el total de peticiones registradas por la entidad, de acuerdo con el canal de ingreso de las mismas, 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 – junio 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, 03 de julio 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 junio de 2023, se observa que los ingresos por canal Web representaron el 79.11% del total del mes con 178 radicaciones, mientras que por el canal E-mail se recibieron 47 radicaciones que representaron el 20.89%, para el mes de junio 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 junio de 2023 encontramos que el 74.22% del total de radicaciones son peticiones de interés particular, es decir 167 radicaciones, manteniéndose la tendencia de los meses anteriores.

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

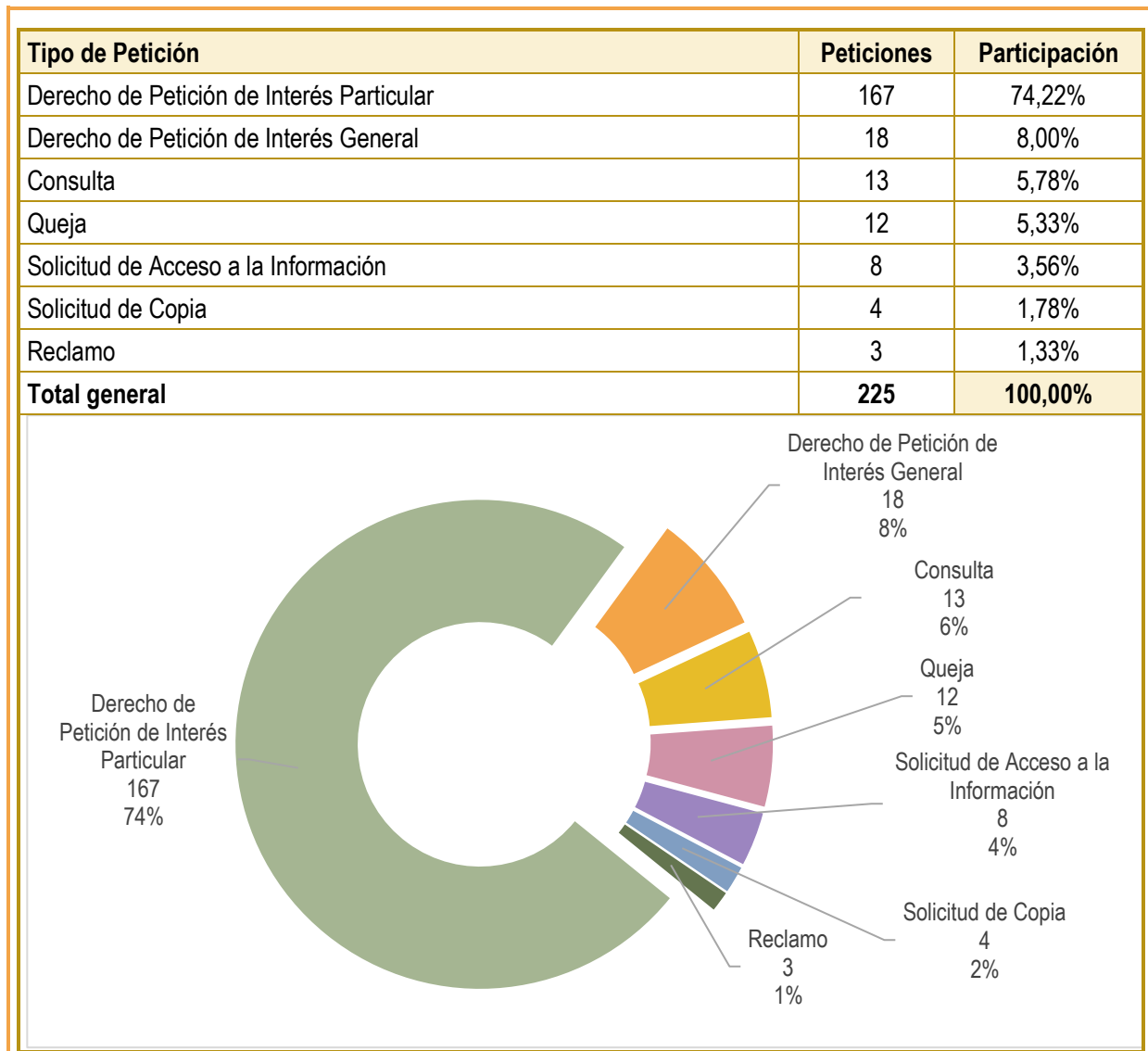


Original que fue generado digitalmente
Del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Grafica 3. Tipología de las radicaciones



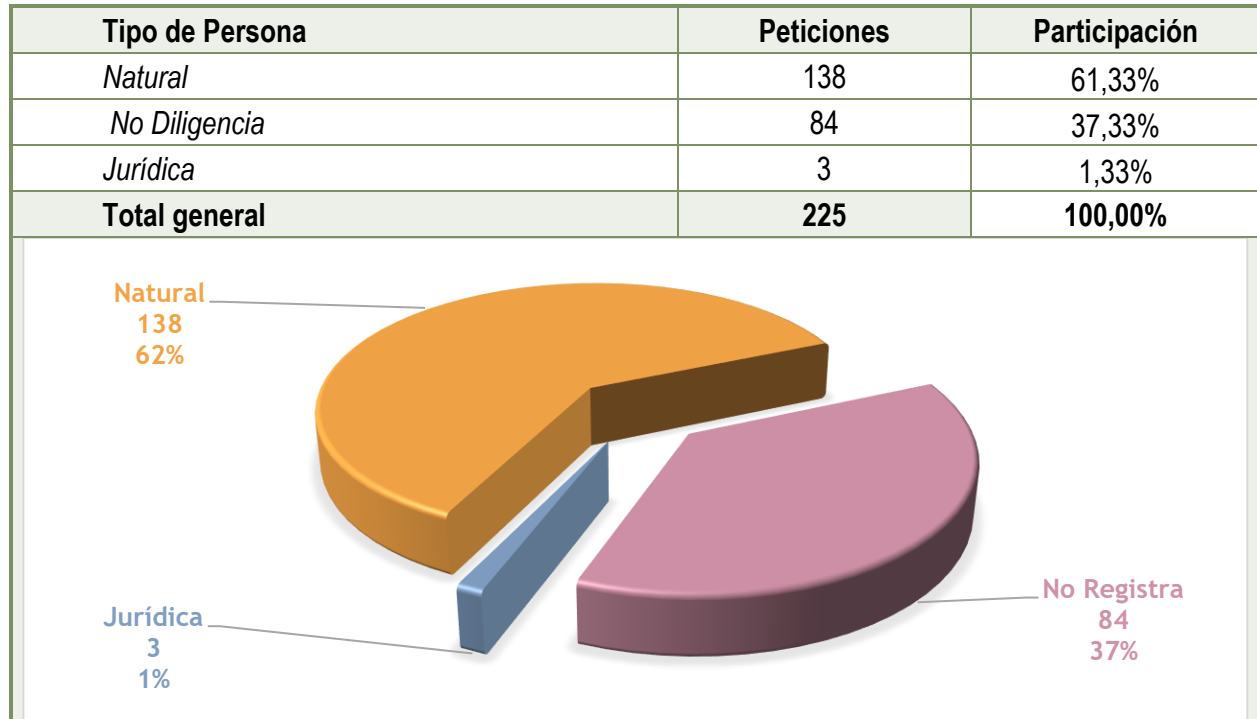
* Datos obtenidos del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co, 03 de julio del 2023.

El 8% de los radicados correspondió a *Derechos de Petición de Interés General* es decir 18 radicaciones, por la tipología *Consultas* ingresaron 13 peticiones que corresponden al 5.78%, por la tipología *Queja* se presentaron 12 radicaciones en el mes de junio de 2023 que representaron el 5.33% del total, se presentaron 8 *Solicitudes de Acceso a la Información* que representan el 3.56%, las *Solicitudes de Copias* participaron con el 1.78% con 4 radicaciones, y finalmente se presentaron 3 *reclamos* que representan el 1.33% del total de radicados del mes de junio, 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 junio de 2023, 138 corresponden a personas naturales es decir el 61.33% del total, 3 radicaciones corresponden a personas Jurídicas es decir el 1.33% y 84 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, 03 de julio del 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 225 solicitudes del mes de junio de 2023, el 62.67% es decir en 141 solicitudes se identifica la Calidad del requirente y en el 37.33% restante no se identifica la calidad del requirente.

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

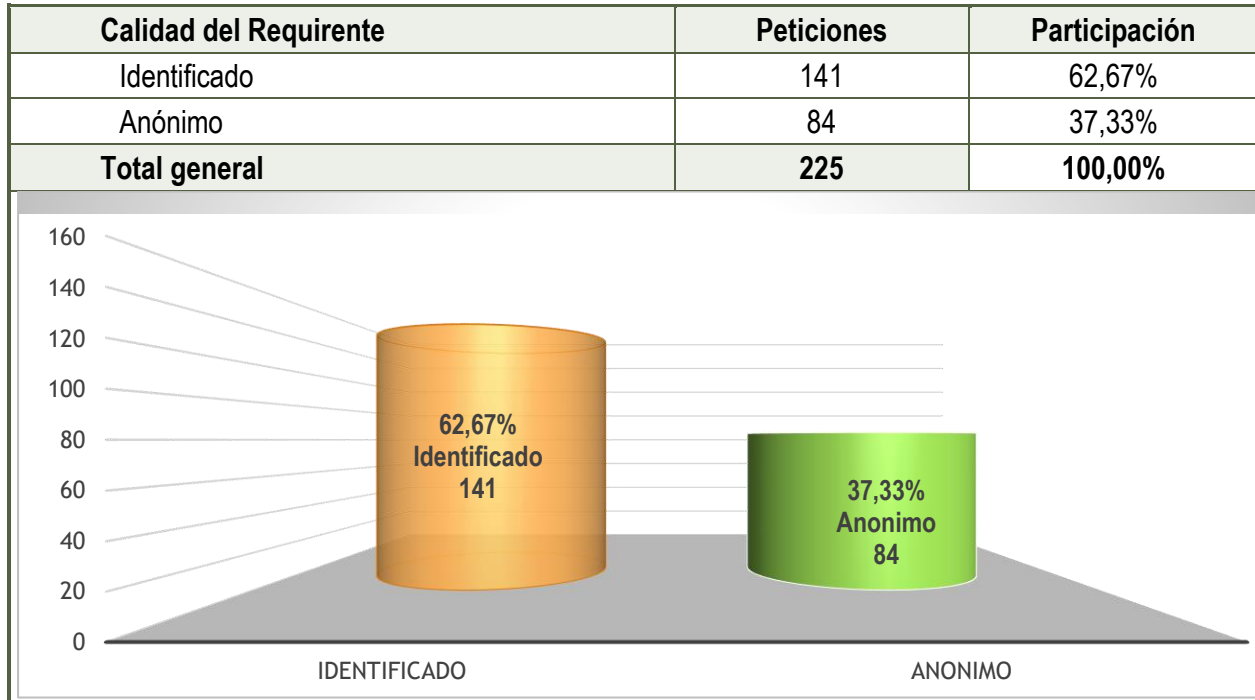


Original que fue generado digitalmente
Del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Tabla 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_sdqs@alcaldiabogota.gov.co, 03 de julio 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, para el mes de junio de 2023 el 49.33% 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 junio son Teusaquillo con 15 solicitudes que corresponde a una participación en el periodo del al 6.67%, en segundo lugar se ubica la localidad de Kennedy con el 6.22% del mes es decir 14 radicaciones, le sigue la localidad de Suba con 12 solicitudes que corresponden al 5.33% del total, en cuarto lugar se ubica la localidad de Engativá con 10 radicaciones que representan el 4.44%, la localidad de Usaquén se ubica en quinto lugar con 9 radicaciones que corresponden al 4% del mes, en el sexto lugar se ubica la localidad de Fontibón con una participación del 3.56% es decir 8 radicaciones, las localidades de Chapinero y San Cristóbal se ubican en el séptimo lugar con 7 radicaciones cada una que corresponde la 3.11% del total de solicitudes del mes, con 6 radicaciones y una participación del 2.67% se ubica la localidad de Rafael Uribe Uribe y con 5 radicaciones y una participación del 2.22% se ubican las localidades de Ciudad Bolívar y Usme, las demás localidades participan con menos del 2% del total y su comportamiento se puede observar en la **Tabla No. 4**.

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

Localidad de los Hechos	Peticiones	Participación
No Diligencia	111	58,05%
13 - TEUSAQUILLO	15	6,67%
08 - KENNEDY	14	6,22%
11 - SUBA	12	5,33%
10 - ENGATIVA	10	4,44%
01 - USAQUEN	9	4,00%
09 - FONTIBON	8	3,56%
02 - CHAPINERO	7	3,11%
04 - SAN CRISTOBAL	7	3,11%
18 - RAFAEL URIBE URIBE	6	2,67%
19 - CIUDAD BOLIVAR	5	2,22%
05 - USME	5	2,22%
16 - PUENTE ARANDA	3	1,33%
03 - SANTA FE	3	1,33%
17 - LA CANDELARIA	2	0,89%
14 - LOS MARTIRES	2	0,89%
12 - BARRIOS UNIDOS	2	0,89%
07 - BOSA	1	0,44%
20 - SUMAPAZ	1	0,44%
15 - ANTONIO NARINO	1	0,44%
Total General	225	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, 03 de julio 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 junio de 2023 se encuentra que el 64.44% de la ciudadanía no registraron en el diligenciamiento de su solicitud la información correspondiente al estrato, el estrato 1 participa con el 4.44% del total del mes es decir 10 radicaciones, el estrato 2 registra 22 radicaciones que corresponde al 9.78% del total de radicaciones, el estrato 3 participa con el 14.67% es decir 33 radicaciones siendo la cifra más alta del periodo, el estrato 4 presenta 9 radiaciones que equivalen al 4% del total, el estrato 5 registra 2 solicitudes que equivalen al 0.89% de las radicaciones del mes y el estrato 6 registra 4 solicitudes que equivalen al 1.78%, el comportamiento anteriormente descrito puede detallarse en la **Tabla No. 5.**

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



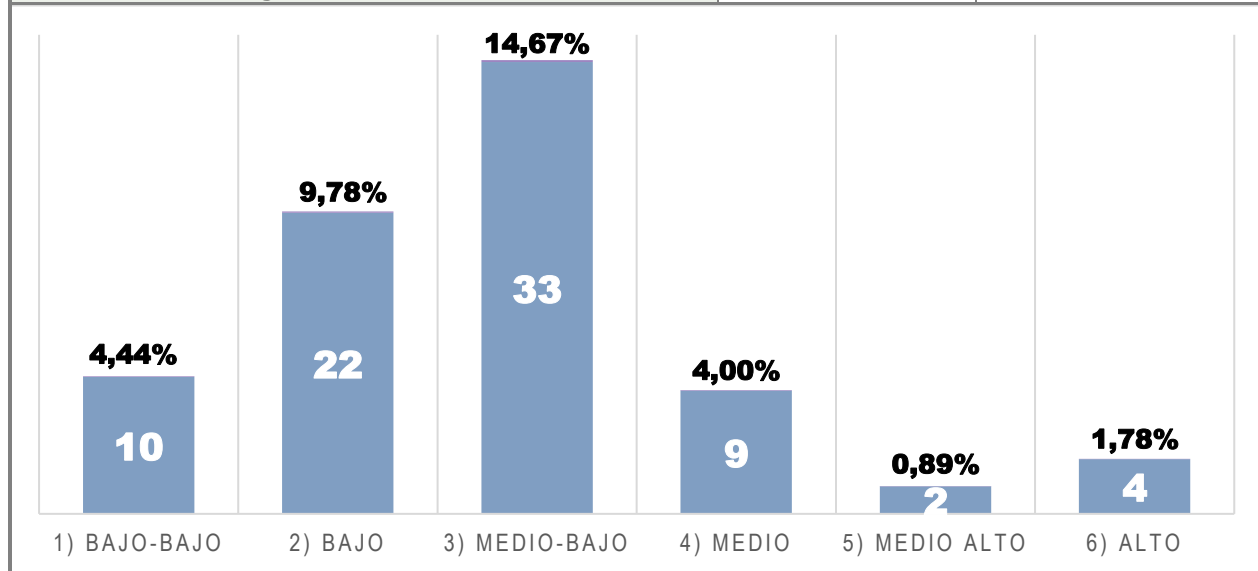
Original que fue generado digitalmente
Del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Tabla 5. Participación por estrato

Estrato	Peticiones	Participación
No Registra	145	64,44%
1) Bajo-Bajo	10	4,44%
2) Bajo	22	9,78%
3) Medio-Bajo	33	14,67%
4) Medio	9	4,00%
5) Medio Alto	2	0,89%
6) Alto	4	1,78%
Total general	225	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, 03 de julio 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 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.

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. Peticiones cerradas con respuesta definitiva en el periodo

Dependencia	Periodo Actual	Periodo Anterior	Total General	
			No.	%.
BS.IMG. Servicio al Ciudadano	12	137	149	46,71%
26701 Atención Dirección Servicio a la Ciudadanía	25	78	103	32,29%
2670 Dirección de Servicio a la Ciudadanía	28	36	64	20,06%
2250 Dirección de Diversidad Sexual Poblaciones y Géneros		2	2	0,63%
2003 Oficina De Control Disciplinario Interno	1		1	0,31%
Total general	66	253	319	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, 03 de julio del 2023.

Analizando el comportamiento de las de las 319 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 a la Ciudadanía y Dirección de Servicio a la Ciudadanía equivalen al 99.06% de las radicaciones del periodo por la dirección encargada del manejo de la herramienta Bogotá Te Escucha, de las cuales 65 corresponden al periodo actual y 251 corresponderían al periodo anterior.

La Dirección de Diversidad Sexual Poblaciones y Géneros participa con el 0.63% es decir 2 peticiones que corresponden al periodo anterior.

La Oficina De Control Disciplinario Interno con el 0.31% que equivale a una petición registrada en el periodo actual.

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.

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 7. Subtemas más reiterados

Tema / Subtema	Peticiones	Participación
ASISTENCIA SOCIAL	175	54,86%
<i>SISBEN - Trámites y/o Servicios</i>	154	48,28%
<i>Bogotá Solidaria en Casa - Base de Datos Maestra de Posibles Beneficiarios</i>	21	6,58%
URBANISMO - VIVIENDA	142	44,51%
<i>Trámites Servicios o Cumplimiento de Normas</i>	104	32,60%
<i>Uso de Suelo</i>	18	5,64%
<i>Normatividad Urbanística Riesgo Planes Parciales y/o Maestros Ambiente y Ruralidad Plusvalía Patrimonio Legalización Espacio Público</i>	13	4,08%
<i>POT Reglamentación Ejecución y Evaluación del Plan de Ordenamiento Territorial</i>	3	0,94%
<i>Traslado a Entidades Distritales</i>	1	0,31%
<i>Traslado a Entidades Nacionales y/o Territoriales</i>	1	0,31%
<i>Administración del Recurso Humano</i>	1	0,31%
<i>Procesos Contractuales</i>	1	0,31%
SECTORES LGBTI	1	0,31%
COMUNIDAD LGBTI	1	0,31%
DIVERSIDAD POBLACIONAL Y ENFOQUE DIFERENCIAL	1	0,31%
Plan De Desarrollo	1	0,31%
Total General	319	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, 03 de julio del 2023.

En la **Tabla No. 7** se puede encontrar que de las 319 peticiones Solucionadas - Por respuesta definitiva en el periodo el tema Asistencia Social participa con el 54.86% del total con 175 peticiones, de las cuales por el subtema SISBEN - Trámites y/o Servicios se presentaron 154 radicaciones que representaron el 48.28% del total. y por el subtema Bogotá solidaria en casa - base de datos maestra de posibles beneficiarios se presentaron 21 radicaciones que representaron el 6.58% 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:

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.

- *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 142 radicaciones que representaron el 44.51% 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 32.6% del total es decir 104 radicaciones, el subtema Uso de Suelo participa con el 5.64% es decir 18 radicaciones y el subtema Normatividad Urbanística, Riesgo, Planes Parciales y/o Maestros Ambiente y Ruralidad, Plusvalía Patrimonio Legalización, Espacio Público registra 13 radicaciones que corresponde a una participación del 4.08% del total, los demás subtemas participan con menos del 1% del total de radicaciones del periodo.

Por el Tema Sectores LGBTI con su subtema Comunidad LGBTI se registró una radicación que corresponde al 0.31% 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 0.31% 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 junio de 2023, de acuerdo con la información que registra el Sistema Distrital Para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, se encuentra que en este periodo no se atendieron peticiones referentes a veedurías ciudadanas.

11. Tiempo promedio de respuesta definitiva por tipología y dependencia

En esta sección se presenta el tiempo promedio de respuestas definitivas de la Secretaría Distrital de Planeación, discriminado por la dependencia que emitió la respuesta, La información presentada en los totales de la tabla, corresponde a promedios según el número de peticiones que se atienden por cada dependencia.

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 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		10,00							10,00
2250 Dirección de Diversidad Sexual Poblaciones y Géneros			16,00	17,00					16,50
2670 Dirección de Servicio a la Ciudadanía	6,00		7,80	6,49	6,00	6,29		6,00	6,53
26701 Atención Dirección Servicio a la Ciudadanía	32,14		11,60	17,74	19,62	5,67	5,00		18,33
BS.IMG. Servicio al Ciudadano	26,71		24,40	22,22	18,33	18,00	13,50		21,91
Total general	27,87	10,00	17,00	17,56	18,10	8,85	10,67	6,00	17,60

* 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, 03 de julio del 2023.

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

- *Consulta:* 27 Días Promedio.
- *Denuncia por Actos de Corrupción:* 10 Días Promedio.
- *Derecho de Petición de Interés General:* 17 Días Promedio.
- *Derecho de Petición de Interés Particular:* 17 Días Promedio.
- *Queja:* 18 Días Promedio
- *Reclamo:* 8 Días Promedio
- *Solicitud de Acceso a la Información:* 10 Días Promedio.
- *Solicitud de Copia:* 6 Días Promedio
- *Total General:* El promedio de atención de los tramites para el mes de junio fue de 17 días.

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.

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

Entidad que Recibe	Peticiones	Participación
Secretaría de Integración Social	67	30,73%
Secretaría de Gobierno	56	25,69%
Catastro	30	13,76%
Defensoría del Espacio Público	14	6,42%
IDIPRON	7	3,21%
Secretaría de Hacienda	6	2,75%
Secretaría de Ambiente	5	2,29%
Secretaría del Hábitat	4	1,83%
IDPC	4	1,83%
Secretaría General	3	1,38%
IDU	3	1,38%
Transmilenio	3	1,38%
IDARTES - Instituto de las Artes	2	0,92%
UAESP	2	0,92%
Secretaría de la Mujer	1	0,46%
CVP - Caja de la Vivienda Popular	1	0,46%
Secretaría de Salud	1	0,46%
Personería de Bogotá	1	0,46%
IPES	1	0,46%
IDRD	1	0,46%
Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos Bogotá	1	0,46%
UMV - Unidad de Mantenimiento Vial	1	0,46%
Veeduría Distrital	1	0,46%
ERU - Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano	1	0,46%
Secretaría de Educación	1	0,46%
Secretaría de Cultura	1	0,46%
Total general	218	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, 03 de julio del 2023.

Respecto a los radicados trasladados por no competencia registrados en el mes de junio, se puede observar que el 30.73% de las solicitudes se trasladaron a la Secretaría de Integración Social es decir 67 radicaciones para el periodo de estudio.

La Secretaría de Gobierno se ubica en el segundo lugar con 56 traslados que representaron el 25.69%, a Catastro se trasladaron 30 solicitudes que corresponde al 13.76% a la Defensoría del Espacio Público se trasladaron 14 radicaciones que equivalen al 6.42% del periodo, al IDIPRON se trasladaron 7 radicaciones que representaron el 3.21%, a la Secretaría de Hacienda se trasladaron 6 radicaciones que equivalen al 2.75% del periodo y se enviaron 5 radicaciones al Secretaría de Ambiente que corresponde a una participación del 2.29% del total del periodo, las demás entidades participan con menos del 2% del total de radicaciones del mes de junio y su comportamiento se puede detallar en la **Tabla No. 9**.

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111

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



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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

13. 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 junio de 2023 y *Tipo de ingreso* Recibida.

Tabla 10. Recibidas por traslado

Dependencia	Peticiones	Participación
2670 Dirección de Servicio a la Ciudadanía	292	61,73%
26701 Atención Dirección Servicio a la Ciudadanía	175	37,00%
D. Servicio al Ciudadano	5	1,06%
2003 Oficina de Control Disciplinario Interno	1	0,21%
Total general	473	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, 03 de julio del 2023.

Como se observa en la tabla anterior, Las dependencias Dirección de Servicio a la Ciudadanía, Atención Dirección Servicio a la Ciudadanía y D. Servicio al Ciudadano sumadas participan con el 98.73% es decir 472 peticiones manteniendo la tendencia de los meses anteriores, la Oficina de Control Disciplinario recibió un traslado que equivale al 0.21%.

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

Tabla 11. Seguimiento a Pendientes

Dependencia	Peticiones	Participación
BS.IMG. Servicio al Ciudadano	233	64,90%
26701 Atención Dirección Servicio a la Ciudadanía	112	31,20%
2670 Dirección de Servicio a la Ciudadanía	14	3,90%
Total general	359	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, 03 de julio del 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.

En la **Tabla No. 11** del presente informe se observa que el 64.9% de las peticiones corresponden a la *BS.IMG. Servicio al Ciudadano* es decir 233 peticiones, la dependencia *Atención Dirección Servicio a la Ciudadanía* participa con el 31.2% que corresponde a 112 solicitudes y la *Dirección de Servicio a la Ciudadanía* tiene una participación del 3.9% correspondiente a 14 solicitudes.

15. Oportunidad

Respecto a la oportunidad de las radicaciones del total de peticiones registradas por la entidad, de acuerdo con la tipología, encontramos que 38.67% de los radicados del periodo se encuentran gestionados es decir 87 solicitudes, mientras que 137 radicaciones se encuentran pendientes que equivalen al 61.33% del total de radicaciones de mes de junio.

Si observamos la tipología Derecho de petición de interés particular que es la que más radicaciones tiene en el periodo con 167 y una participación del 74.22% del total de solicitudes del periodo, se encuentra que 65 están gestionadas es decir el 38.92% de esta categoría y 102 se encuentran pendientes que corresponde al 61.08%, las tipologías con mayor porcentaje de pendientes son: las Solicitud de acceso a la información con el 87.5% de radicaciones pendientes es decir 7 solicitudes de 8, las consultas con el 76.92% de radicaciones pendientes es decir 10 radicados de 13 y las solicitudes de copia con el 75% de radicaciones pendientes es decir 3 radicados de 4, este comportamiento se puede detallar en la **Tabla No. 12** y en la **Grafica No. 3** del presente informe.

Tabla 12. Oportunidad de los requerimientos registrados durante el período

Tipo de Petición	GESTIONADO		PENDIENTE		Total general	
	No.	%	No.	%	No.	Participación
Consulta	3	23,08%	10	76,92%	13	5,78%
Derecho de petición de interés general	10	55,56%	8	44,44%	18	8,00%
Derecho de petición de interés particular	65	38,92%	102	61,08%	167	74,22%
Queja	7	58,33%	5	41,67%	12	5,33%
Reclamo	0	0,00%	3	100,00%	3	1,33%
Solicitud de acceso a la información	1	12,50%	7	87,50%	8	3,56%
Solicitud de copia	1	25,00%	3	75,00%	4	1,78%
Total general	87	38,67%	138	61,33%	225	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, 03 de julio del 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

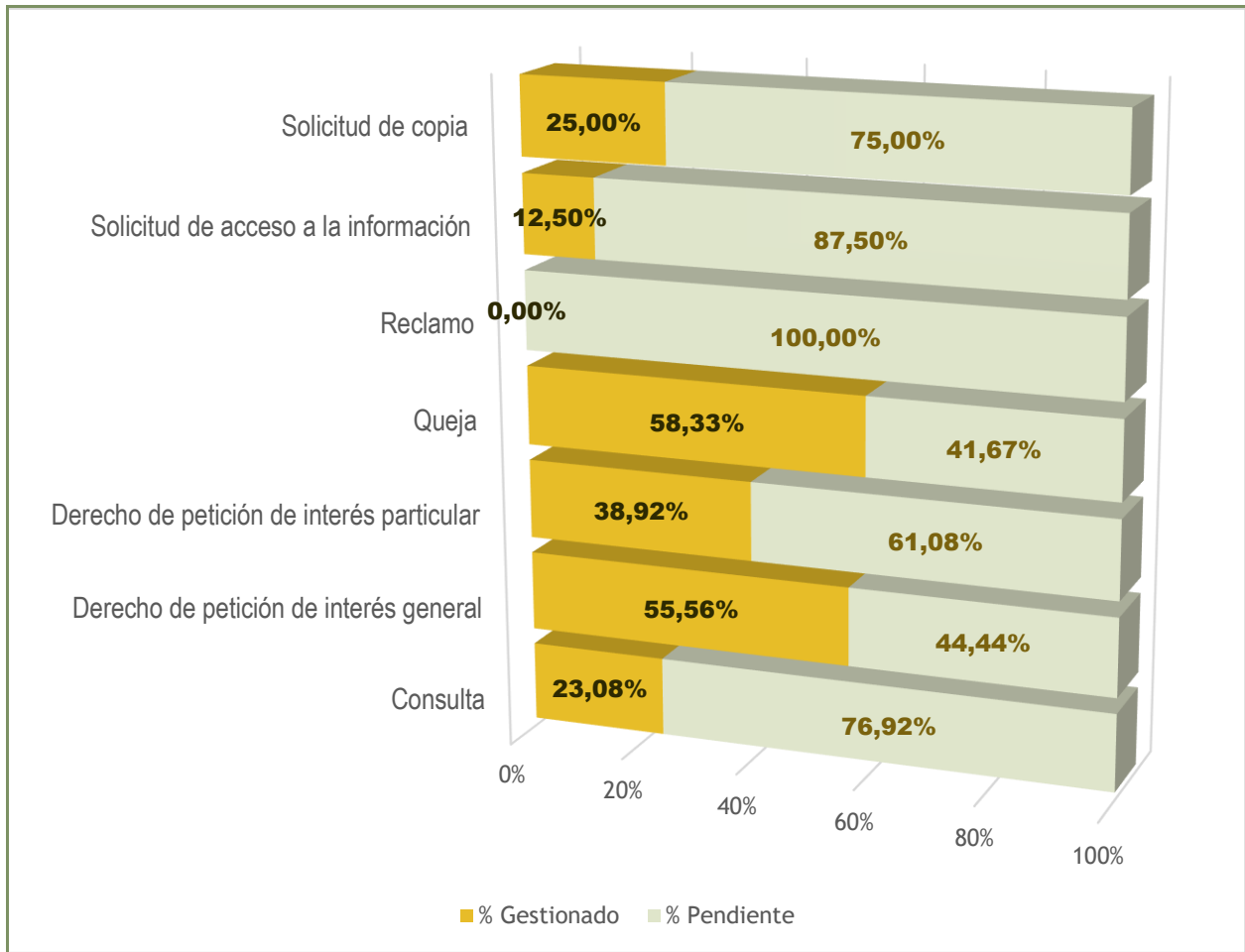


Original que fue generado digitalmente
Del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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, 03 de julio del 2023.

16. Conclusiones

- Se evidencia una disminución en el número de radicaciones recibidas del 15.73% respecto a las cifras registradas en el mes de mayo de 2023, pasando de 267 a 225 radicaciones en el mes de junio de 2023
- Para el mes de junio de 2023, se observa que los ingresos por canal Web representaron el 79.11% del total del mes con 178 radicaciones, mientras que por el canal E-mail se recibieron 47 radicaciones que representaron el 20.89%, para el mes de junio no se registran ingresos de peticiones por los demás canales.

- Respecto a la Tipología de las Radicaciones encontramos que el 74.22% del total de radicaciones son peticiones de interés particular, es decir 167 radicaciones, manteniéndose la tendencia de los meses anteriores, el 8% de los radicados correspondió a Derechos de Petición de Interés General es decir 18 radicaciones, por la tipología Consultas ingresaron 13 peticiones que corresponden al 5.78%, por la tipología Queja se presentaron 12 radicaciones en el mes de junio de 2023 que representaron el 5.33% del total, se presentaron 8 Solicitudes de Acceso a la Información que representan el 3.56%, las Solicitudes de Copias participaron con el 1.78% con 4 radicaciones, y finalmente se presentaron 3 reclamos que representan el 1.33% del total de radicados del mes de junio.
- Las localidades con mayor número de radicaciones para el mes de junio son Teusaquillo con 15 solicitudes que corresponde a una participación en el periodo del al 6.67%, en segundo lugar se ubica la localidad de Kennedy con el 6.22% del mes es decir 14 radicaciones, le sigue la localidad de Suba con 12 solicitudes que corresponden al 5.33% del total, en cuarto lugar se ubica la localidad de Engativá con 10 radicaciones que representan el 4.44%, la localidad de Usaquén se ubica en quinto lugar con 9 radicaciones que corresponden al 4% del mes, en el sexto lugar se ubica la localidad de Fontibón con una participación del 3.56% es decir 8 radicaciones, las localidades de Chapinero y San Cristóbal se ubican en el séptimo lugar con 7 radicaciones cada una que corresponde la 3.11% del total de solicitudes del mes, con 6 radicaciones y una participación del 2.67% se ubica la localidad de Rafael Uribe Uribe y con 5 radicaciones y una participación del 2.22% se ubican las localidades de Ciudad Bolívar y Usme, las demás localidades participan con menos del 2% del total.
- Respecto a la participación por estrato se encuentra que el 64.44% de la ciudadanía no registraron en el diligenciamiento de su solicitud la información correspondiente al estrato, el estrato 1 participa con el 4.44% del total del mes es decir 10 radicaciones, el estrato 2 registra 22 radicaciones que corresponde al 9.78% del total de radicaciones, el estrato 3 participa con el 14.67% es decir 33 radicaciones siendo la cifra más alta del periodo, el estrato 4 presenta 9 radiaciones que equivalen al 4% del total, el estrato 5 registra 2 solicitudes que equivalen al 0.89% de las radicaciones del mes y el estrato 6 registra 4 solicitudes que equivalen al 1.78%.
- Se puede encontrar que de las 319 peticiones Solucionadas - Por respuesta definitiva en el periodo el tema Asistencia Social participa con el 54.86% del total con 175 peticiones, de las cuales por el subtema SISBEN - Trámites y/o Servicios se presentaron 154 radicaciones que representaron el 48.28% del total. y por el subtema Bogotá solidaria en casa - base de datos maestra de posibles beneficiarios se presentaron 21 radicaciones que representaron el 6.58% del total.
- Con relación Respecto a los radicados trasladados por no competencia registrados en el mes de junio, se puede observar que el 30.73% de las solicitudes se trasladaron a la Secretaria de Integración Social es decir 67 radicaciones para el periodo de estudio, La Secretaria de Gobierno se ubica en el segundo lugar con 56 traslados que representaron el 25.69%, a Catastro se trasladaron 30 solicitudes que corresponde al 13.76% a la Defensoría del Espacio Público se trasladaron 14 radicaciones que equivalen al 6.42%

del periodo, al IDIPRON se trasladaron 7 radicaciones que representaron el 3.21%, a la Secretaria de Hacienda se trasladaron 6 radicaciones que equivalen al 2.75% del periodo y se enviaron 5 radicaciones al Secretaria de Ambiente que corresponde a una participación del 2.29% del total del periodo, las demás entidades participan con menos del 2% del total de radicaciones del mes de junio.

- Respecto a la oportunidad de las radicaciones del total de peticiones registradas por la entidad, de acuerdo con la tipología, encontramos que 38.67% de los radicados del periodo se encuentran gestionados es decir 87 solicitudes, mientras que 137 radicaciones se encuentran pendientes que equivalen al 61.33% del total de radicaciones de mes de junio

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.**