



SECRETARÍA DE
PLANEACIÓN



SECRETARÍA 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: Noviembre 2023

Diciembre 2023

Tabla de contenido

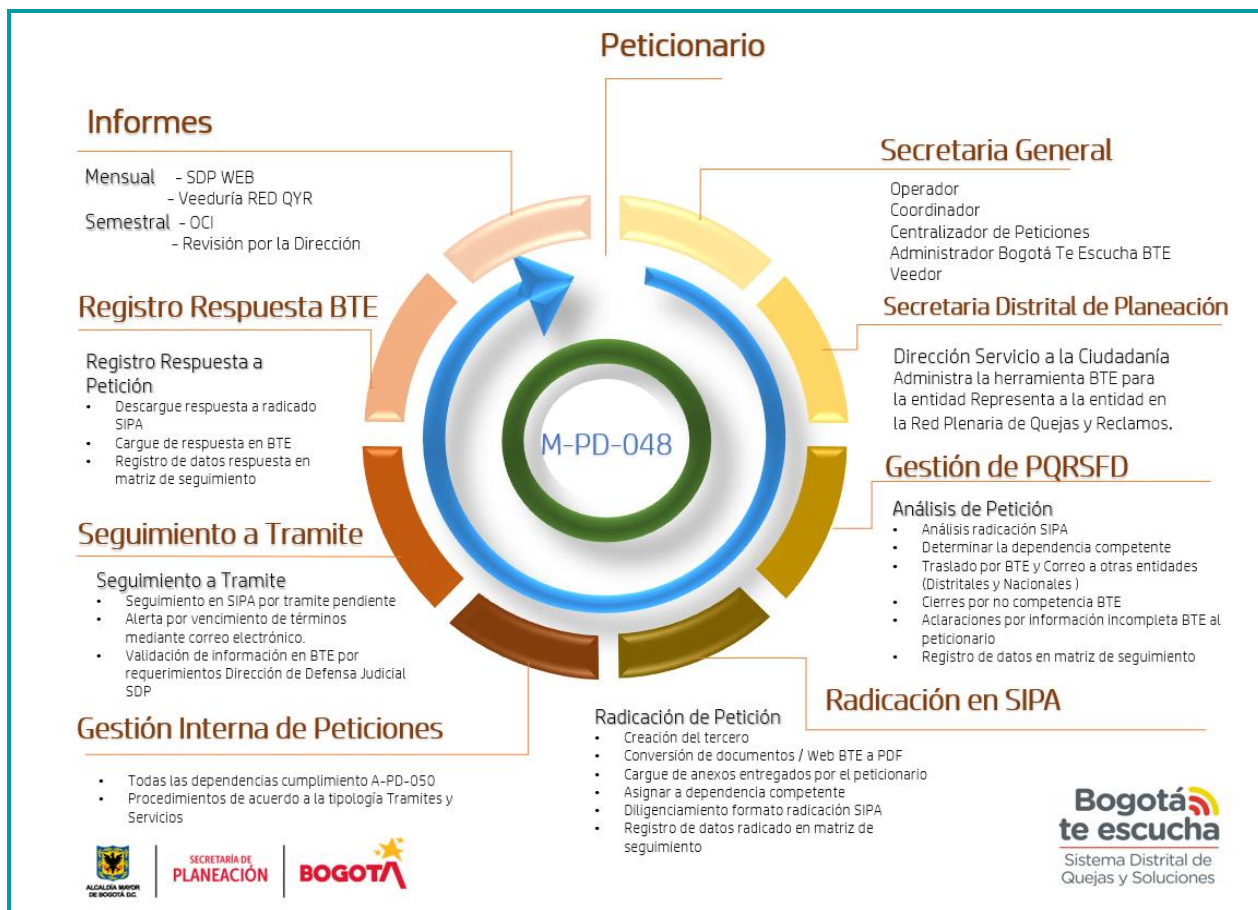
Introducción	3
1. Acumulado de peticiones registradas	5
2. Canales de Interacción	6
3. Tipología	7
4. Participación por tipo de requirente	8
5. Calidad del requirente.....	9
6. Participación por localidad de los requerimientos registrados durante el período	9
7. Participación por estrato	11
8. Peticiones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

Introducción

El Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas-Bogotá te Escucha, es un sistema de información diseñado e implementado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., como instrumento tecnológico gerencial para gestionar las peticiones que tengan origen ciudadano desde su presentación o registro, análisis, clasificación, direccionamiento: traslado y/o asignación para el trámite interno, respuesta y su finalización en el sistema; y que permita llevar a cabo el seguimiento a las mismas.

Estas solicitudes, deberán ser resueltas por las entidades en el marco de la Ley 1755 de 2015, en el entendido de que las peticiones pueden ser presentadas directamente por el usuario o parte interesada, por un tercero en representación del titular, por un abogado o como grupo de interés y por una entidad (institución, organización o empresa) remitiendo traslado por competencia.

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



Gráfica 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.

Es de anotar que el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha, es una plataforma que requiere que cada entidad tenga disponible un equipo para la administración de las solicitudes, en la **figura 1** se presentan las diferentes actividades que deben realizarse antes de poder ingresar una petición al Sistema de Información de Procesos Automáticos SIPA de la Secretaría Distrital de Planeación 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.

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 Secretaría Distrital de Planeación elabora el presente informe de peticiones quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias, en el cual se puede observar el comportamiento de las peticiones registradas por la entidad en la herramienta Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas, además de datos cuantitativos y cualitativos frente a la gestión de las peticiones tramitadas por la Secretaría Distrital de Planeación, la fuente del presente informe es el **Reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha –noviembre 2023**, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co con Fecha de generación de reporte del **01 de diciembre de 2023**.

Los términos de atención de las peticiones en la herramienta Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas son los establecidos por la Ley 1755 de 2015 tal como se puede observar en la siguiente tabla:

Tabla No. 1. Términos de atención de los derechos de petición - Ley 1755 de 2015

Tipología	Términos de atención
Consulta	30 días hábiles
Denuncias por actos de corrupción	15 días hábiles
Derecho de petición de interés general	15 días hábiles
Derecho de petición de interés particular	15 días hábiles
Felicitación	15 días hábiles
Queja	15 días hábiles
Reclamo	15 días hábiles
Sugerencia	15 días hábiles
Solicitud de acceso a la información	10 días hábiles
Solicitud de copia	10 días hábiles

Tabla creada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía de acuerdo a los términos de la Ley 1755 de 2015

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.

1. Acumulado de peticiones registradas

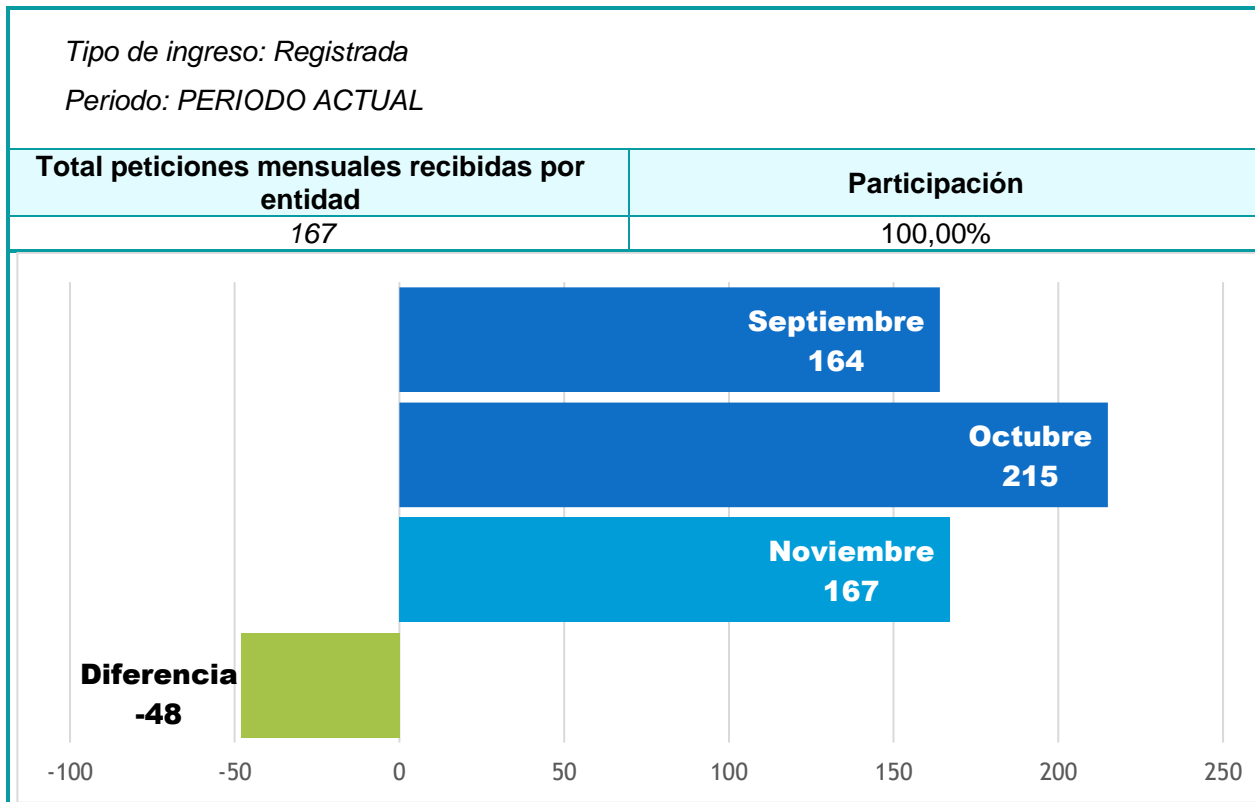
Esta sección es el principal indicador de cumplimiento al Decreto Distrital 371 de 2010, pues presenta el total de peticiones registradas por la entidad; es decir, creado por la entidad, o aquello registrado directamente por la ciudadanía y remitido por ésta a la entidad.

Lo que fue tramitado por la entidad y no ingresó al 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.

Para el mes de noviembre de 2023 se registran 167 radicaciones en el reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te Escucha, procesado por la Secretaría General al cual se le aplican los filtros Tipo de ingreso: Registrada y Periodo Actual.

Estos datos indican un decrecimiento del 22.33% en el número de radicaciones recibidas, es decir 48 solicitudes menos respecto a las 215 registradas en el mes de octubre de 2023, pero con datos muy cercanos a los registrados en el mes de septiembre del presente año, como se puede observar en la siguiente gráfica:

Grafica 1. Totalidad de PQRS registradas en Bogotá te escucha y en sistemas propios



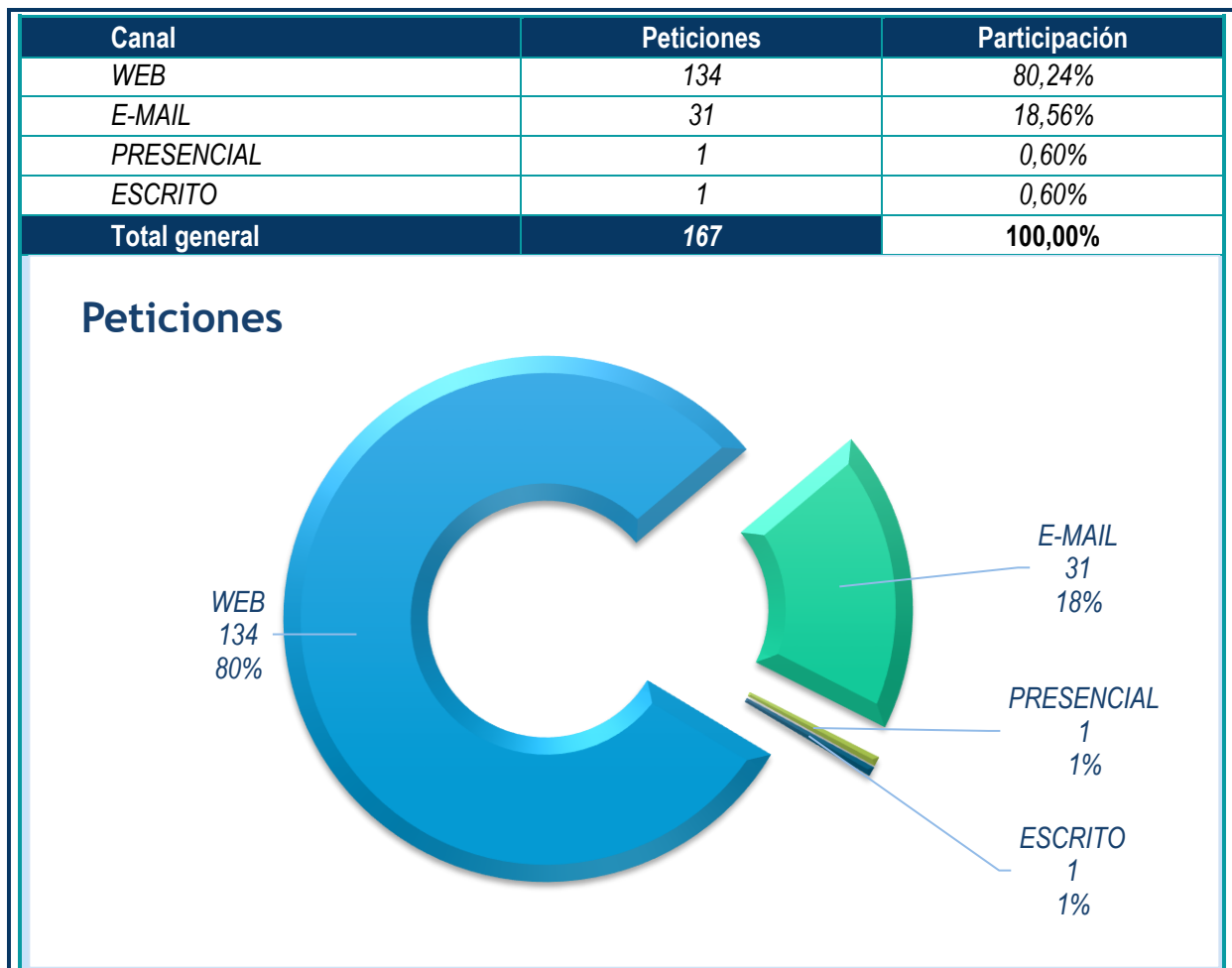
* Datos obtenidos del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co, 01 de diciembre de 2023

2. Canales de Interacción

En esta sección, se discrimina el total de peticiones registradas por la Secretaría Distrital de Planeación, de acuerdo con el canal de ingreso, indicando así el uso de los canales de recepción propios 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.

La Secretaría Distrital de Planeación ha dispuesto diversos canales de comunicación que permiten a la ciudadanía presentar sus peticiones, para el mes de noviembre de 2023, 134 radicaciones de las 167 registradas, ingresaron por el canal Web que representan el 80.24% del total del mes, mientras que por el canal E-mail se recibieron 31 radicaciones que representaron el 18.56%, se registra una solicitud por el canal presencial y una por el canal escrito que representa el 0.6% para cada canal, el comportamiento anteriormente descrito se puede detallar en la siguiente tabla:

Grafica 2. Canales de Interacción – octubre de 2023



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

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111

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



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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

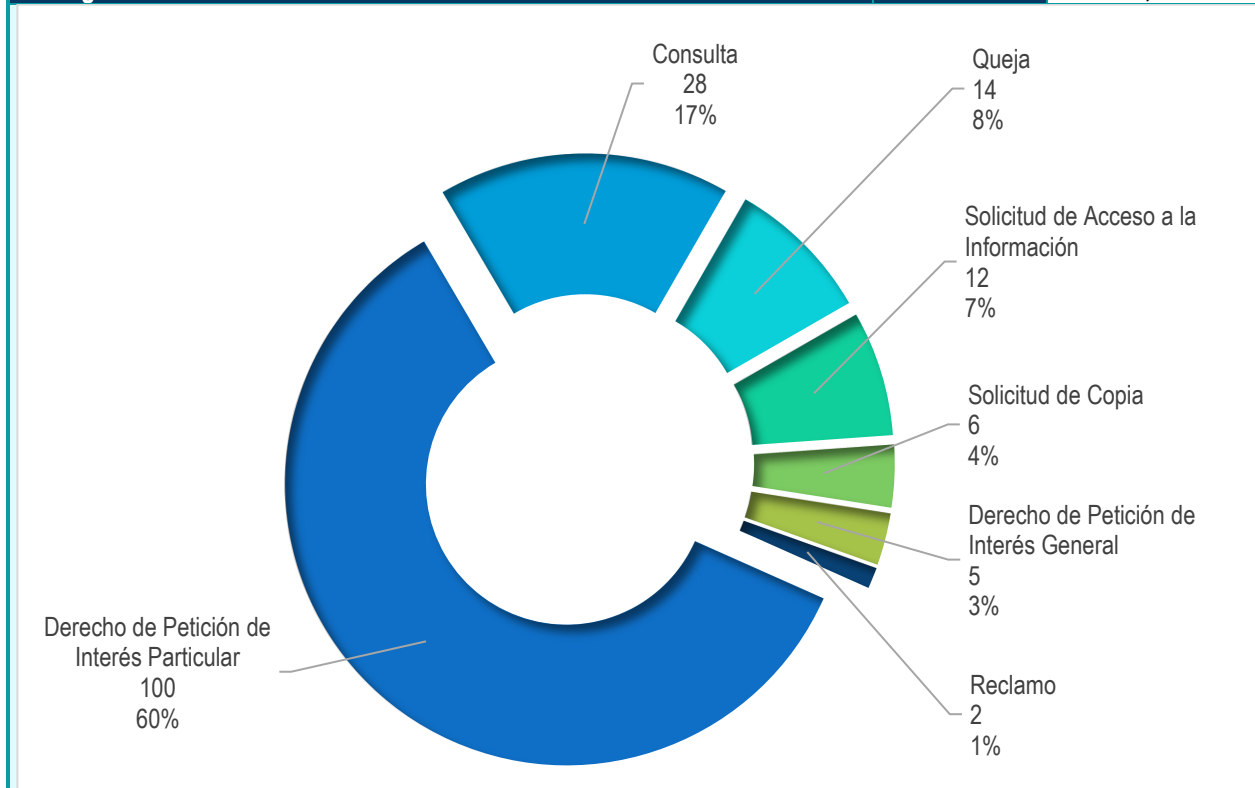
3. Tipología

En esta sección, se discrimina el total de peticiones registradas por la Secretaría Distrital de Planeación 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 noviembre de 2023 encontramos que 100 radicaciones que representan el 59.88% del total, son peticiones de interés particular, manteniéndose la tendencia de los meses anteriores.

Grafica 3. Tipología de las radicaciones

Tipo de Petición	Peticiones	Participación
Derecho de Petición de Interés Particular	100	59,88%
Consulta	28	16,77%
Queja	14	8,38%
Solicitud de Acceso a la Información	12	7,19%
Solicitud de Copia	6	3,59%
Derecho de Petición de Interés General	5	2,99%
Reclamo	2	1,20%
Total general	167	100,00%



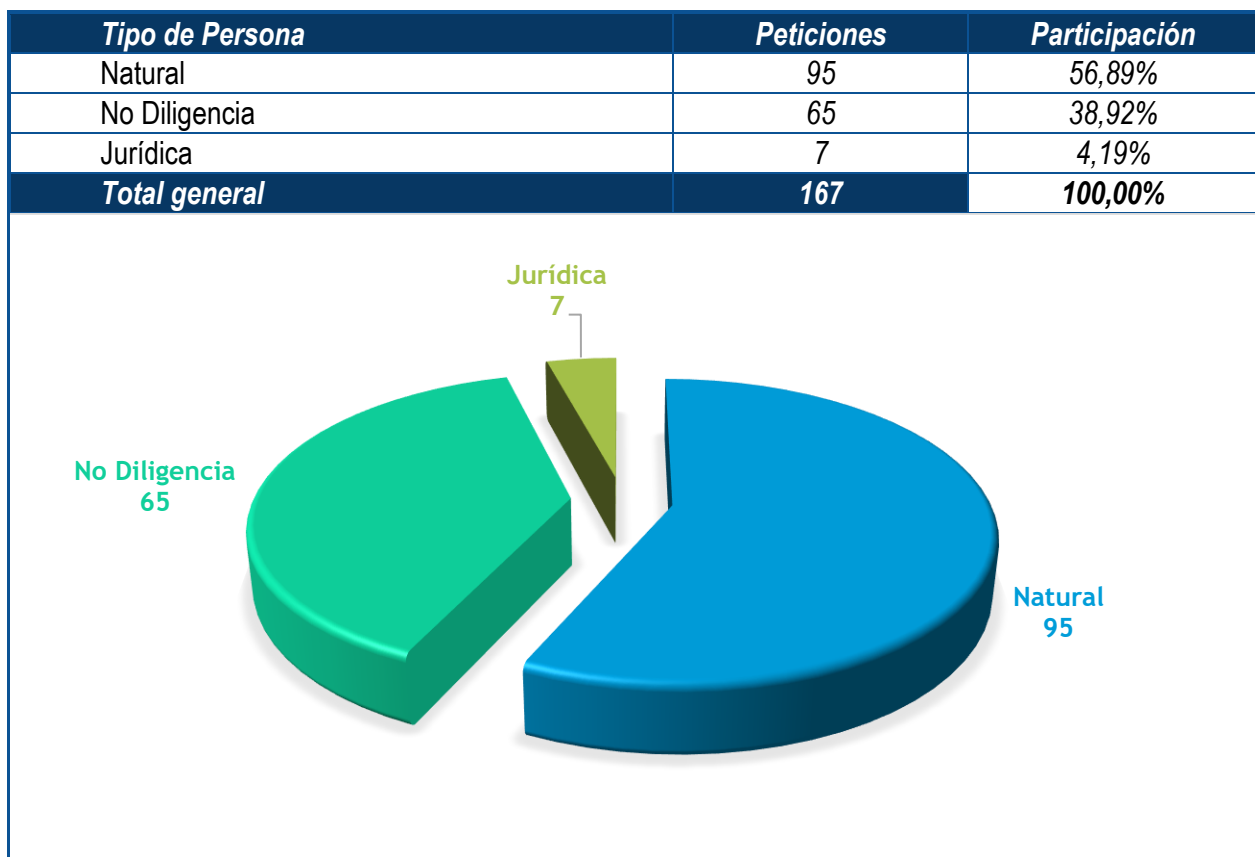
* Datos obtenidos del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co, 01 de diciembre de 2023

En la **Grafica 3** se puede observar el detalle de las tipologías de las radicaciones para el mes de noviembre, por la tipología *Consulta* se presentaron 28 solicitudes que corresponden al 16.77% del total, por la tipología *Queja* ingresaron 14 peticiones que representan el 8.38%, por la tipología *Solicitud de Acceso a la Información* ingresaron 12 radicaciones es decir el 7.19% del mes, por la tipología *Solicitud de Copia* se registraron 6 solicitudes que corresponden al 3.59% del periodo, 5 registros fueron *Derechos de Petición de Interés General* que corresponden al 2.99% y se presentaron 2 *Reclamos* que equivalen al 1.2% del total de radicados del mes de noviembre.

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 noviembre de 2023, 95 corresponden a personas naturales es decir el 56.89%, 7 radicaciones corresponden a personas Jurídicas es decir el 4.19% de las radicaciones del mes y 65 ciudadanos no registraron en el diligenciamiento de su solicitud, la información referente al tipo de peticionario es decir del 38.92%, en la siguiente tabla podemos observar este comportamiento.

Tabla No. 2. Participación por tipo de requirente



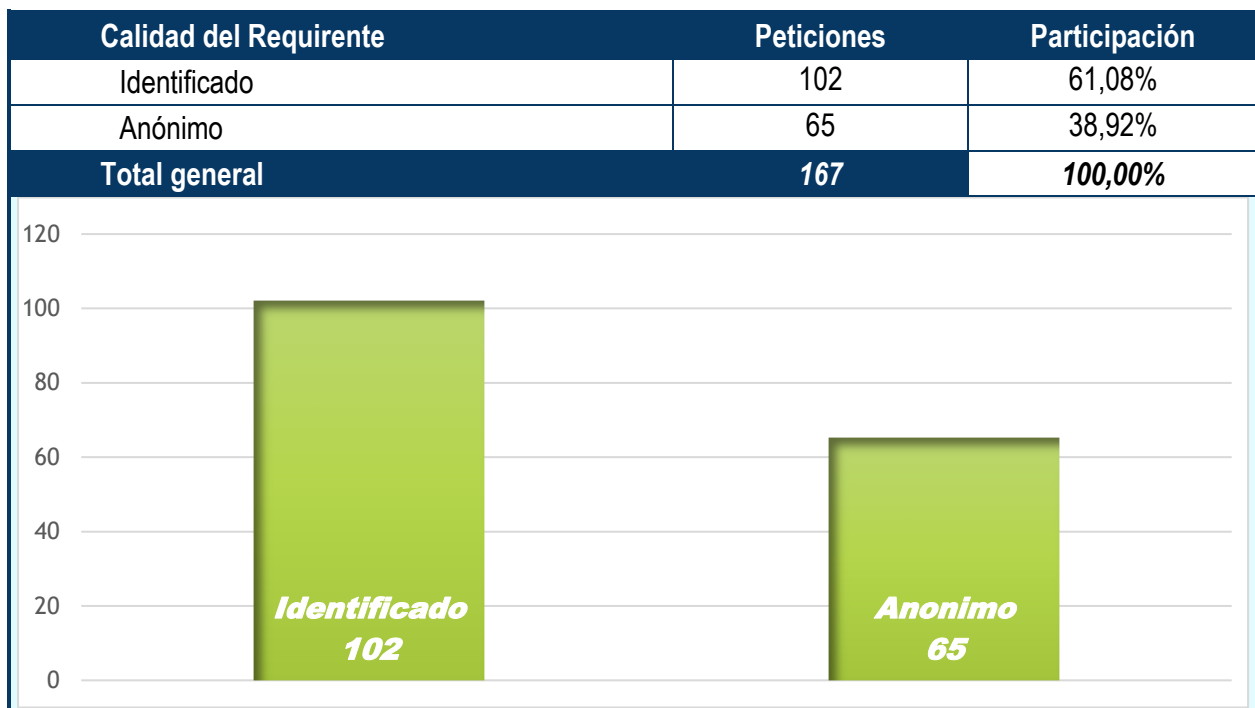
* Datos obtenidos del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co, 01 de diciembre de 2023

5. Calidad del requirente

En esta sección, se discrimina el total de peticiones registradas por la Secretaría Distrital de Planeación, según la calidad del requirente, caracterizando así los usuarios de los canales de recepción, 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 requirente identificado o anónimo se realiza a partir de la tipología registrada en la sección anterior quedando de la siguiente manera, de las 167 solicitudes recibidas en el mes de noviembre de 2023, en el 61.08% se puede identificar la calidad del requirente es decir en 102 solicitudes y en el 38.92% restante no se identifica la calidad del requirente.

Tabla No. 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, 01 de diciembre de 2023

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

En esta sección, se discrimina el total de peticiones registradas por la Secretaría Distrital de Planeación, según la localidad donde se originaron los hechos de la petición, para el mes de noviembre de 2023 el 52.69% 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.

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.

Las localidades con mayor número de radicaciones para el presente mes son Engativá con 19 solicitudes que corresponde a una participación en el periodo del 11.38%, en segundo lugar se ubica la localidad de Kennedy con el 5.99% del mes es decir 10 radicaciones, en tercer lugar se encuentra la localidad de Suba con 9 solicitudes que corresponden al 5.39% cada una, en cuarto lugar se ubica la localidad de Usaquén con 8 solicitudes y una participación del 4.79% en quinto lugar se ubica la localidad de Bosa con 7 solicitudes y una participación del 4.19%.

El sexto lugar, se ubican las localidades de Puente Aranda y Ciudad Bolívar con el 2.4% del mes es decir 4 radicaciones, en el séptimo lugar se encuentran las localidades de Fontibón y Santa Fe con 3 solicitudes que corresponden al 1.8% cada una, en el octavo lugar, se ubican las localidades de 18 - Rafael Uribe Uribe, La Candelaria, Chapinero, Los Mártires y San Cristóbal con el 1.2% cada una es decir 2 radicaciones las demás localidades participan con menos del 1% el comportamiento anteriormente descrito se puede observar en la siguiente tabla:

Tabla No. 4. Participación por localidad de los requerimientos registrados durante el período

Localidad de los Hechos	Peticiones	Participación
No Diligencia	88	52,69%
10 - ENGATIVA	19	11,38%
08 - KENNEDY	10	5,99%
11 - SUBA	9	5,39%
01 - USAQUEN	8	4,79%
07 - BOSA	7	4,19%
16 - PUENTE ARANDA	4	2,40%
19 - CIUDAD BOLIVAR	4	2,40%
09 - FONTIBON	3	1,80%
03 - SANTA FE	3	1,80%
18 - RAFAEL URIBE URIBE	2	1,20%
17 - LA CANDELARIA	2	1,20%
02 - CHAPINERO	2	1,20%
14 - LOS MARTIRES	2	1,20%
04 - SAN CRISTOBAL	2	1,20%
06 - TUNJUELITO	1	0,60%
12 - BARRIOS UNIDOS	1	0,60%
Total general	167	100,00%

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

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111

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



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



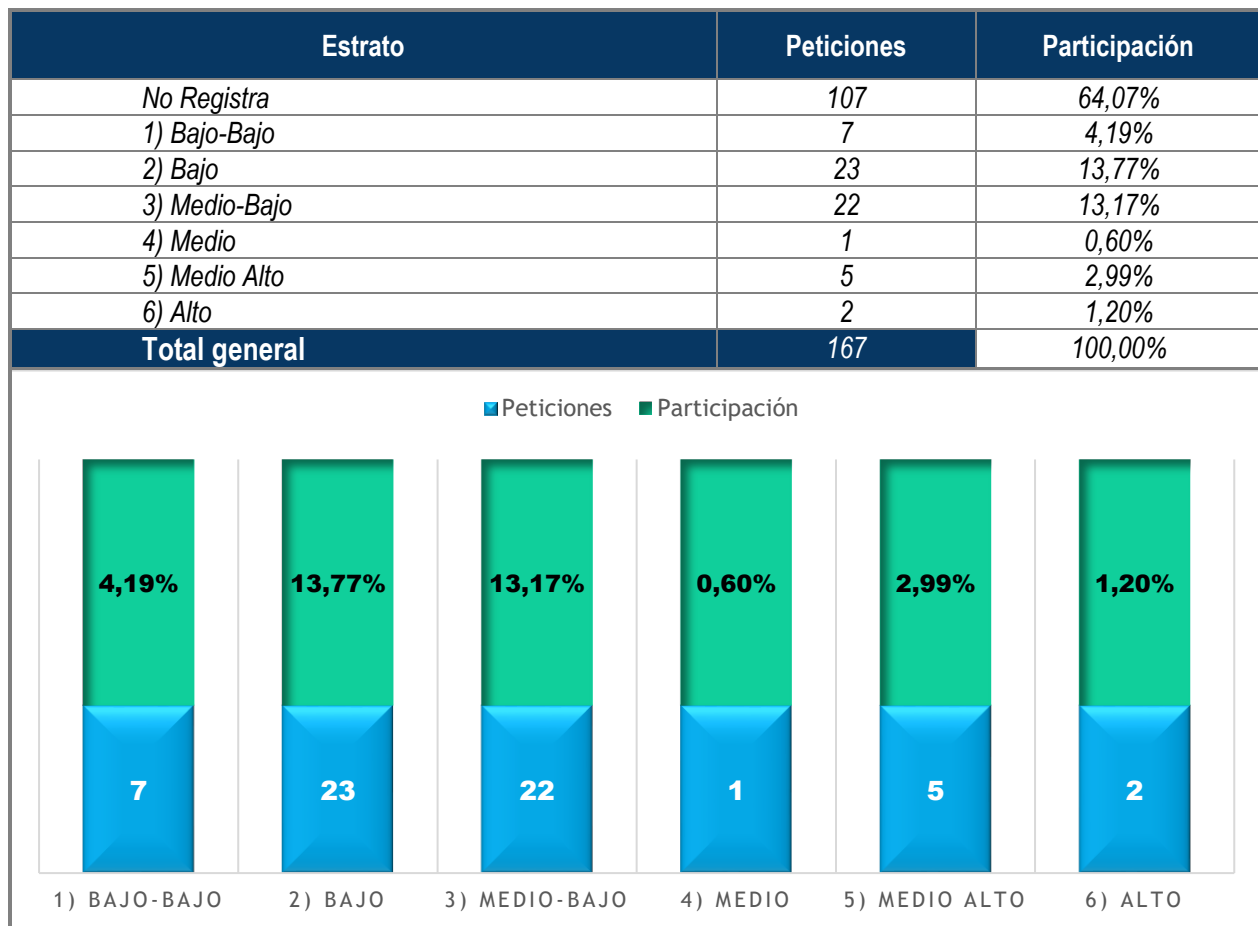
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

7. Participación por estrato

En esta sección, se discrimina el total de peticiones registradas por la entidad, según el estrato del peticionario, caracterizando así los usuarios de los canales de recepción de la Secretaría Distrital de Planeación.

Para el mes de noviembre de 2023 se encuentra que el 64.07% de la ciudadanía no registro la información correspondiente al estrato es decir 107 ciudadanos, el estrato 1 participa con el 4.19% del total del mes con 7 solicitudes, el estrato 2 registra 23 radicaciones que corresponde al 13.77%, siendo el estrato que mayor número de peticiones registra en el presente mes, el estrato 3 participa con el 13.17% es decir 22 radicaciones, el estrato 4 presenta 1 radicación que equivale al 0.6% del total, el estrato 5 registra 5 radicaciones que corresponden al 2.99% y el estrato 6 registra dos solicitudes que equivalen al 1.2%, el comportamiento anteriormente descrito puede detallarse en la siguiente tabla:

Tabla No. 5. Participación por estrato



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

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111

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



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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

8. Peticiones cerradas con respuesta definitiva en el periodo

En esta sección, se presenta el total de respuestas definitivas de la Secretaría Distrital de Planeación, discriminado por dependencia y por el periodo de ingreso de dichas peticiones (anterior y actual), Se utiliza exclusivamente el momento de respuesta en esta sección, pues es el cierre donde efectivamente se emite respuesta de fondo a la ciudadanía.

Se debe tener en cuenta para el análisis de los datos de esta sección, NO se incluyen otros tipos de cierres como cierres automáticos, cierres por no competencia, asignaciones, entre otros, las cifras NO coincidirán con el momento de registro, puesto que en esta sección SÍ se incluyen peticiones recibidas por traslado, así como respuestas a peticiones de periodos anteriores, las respuestas definitivas pueden encontrarse duplicadas en una misma dependencia, la clasificación se realiza según el periodo de ingreso y por dependencia, de las peticiones que fueron respondidas en Bogotá te escucha.

Analizando el comportamiento de las peticiones cerradas con respuesta definitiva en el mes de noviembre, se observa que BS.IMG. Servicio al Ciudadano participa con el 58.8% del total del mes con 91 solicitudes para el periodo actual y 310 para el periodo anterior para un total de 401 radicaciones, la Subsecretaría de Información cuenta con 248 Peticiones cerradas con respuesta definitiva que equivalen al 36.36%, de las cuales 43 pertenecen al periodo actual y 205 al periodo anterior.

La dependencia Atención Dirección Servicio a la Ciudadanía registra 27 radicaciones que equivalen al 3.96% del mes de las cuales 22 pertenece al periodo actual y 5 al anterior, La 2112 Subdirección de Planeamiento Local del Sur Oriente participa con el 0.29% es decir 2 solicitudes, una para el periodo actual y una para el periodo anterior, el detalle del comportamiento anteriormente descrito se puede observar en la siguiente tabla:

Tabla No. 6. Peticiones cerradas con respuesta definitiva en el periodo

Dependencia	Periodo Actual	Periodo Anterior	Total General	
			Cantidad	%.
BS.IMG. Servicio al Ciudadano	91	310	401	58,80%
2300 Subsecretaría de Información	43	205	248	36,36%
26701 Atención Dirección Servicio a la Ciudadanía	22	5	27	3,96%
2112 Subdirección de Planeamiento Local del Sur Oriente	1	1	2	0,29%
2250 Dirección de Diversidad Sexual Poblaciones y Géneros		1	1	0,15%
2114 Subdirección de Planeamiento Local Del Occidente		1	1	0,15%
2110 Dirección de Planeamiento Local		1	1	0,15%
2116 Subdirección de Planeamiento Local Del Norte		1	1	0,15%
Total general	157	525	682	100,00%

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

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111

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



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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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 la **Tabla No. 7** se encuentra el detalle de las 682 peticiones Solucionadas - Por respuesta definitiva en el mes de noviembre de las cuales el 71.11% corresponde al tema Urbanismo – Vivienda es decir 485 peticiones, cifra que lo ubica como el tema con mayor cantidad de radicaciones Solucionadas - Por respuesta definitiva del periodo, respecto a los subtemas de esta categoría, el subtema *Tramites servicios o cumplimiento de normas* se ubica en primer lugar con una participación del 67.01% es decir 457 radicaciones, en segundo lugar se ubican los Traslados a entidades distritales con 16 radicaciones en el mes que corresponden al 2.35% del total y en el tercer lugar se encuentran los *Traslados a entidades privadas* con 5 peticiones que corresponden al 0.73% del total del periodo.

Tabla No. 7. Subtemas más reiterados

Tema / Subtema	Peticiones	Participación
Urbanismo - Vivienda	485	71,11%
<i>Tramites servicios o cumplimiento de normas</i>	457	67,01%
<i>Traslado a entidades distritales</i>	16	2,35%
<i>Traslado a entidades privadas</i>	5	0,73%
<i>Traslado a entidades nacionales y/o territoriales</i>	4	0,59%
<i>Reconocimiento a la gestión</i>	1	0,15%
<i>Viales y de servicios públicos</i>	1	0,15%
<i>Normatividad urbanística, riesgo, planes parciales y/o maestros ambiente y ruralidad, plusvalía, patrimonio, legalización, espacio público.</i>	1	0,15%
Asistencia social	196	28,74%
<i>Bogotá solidaria en casa - Base de datos maestra de posibles beneficiarios</i>	188	27,57%
<i>SISBEN - Tramites y/o servicios</i>	8	1,17%
Sectores LGBTI	1	0,15%
<i>Comunidad LGBTI</i>	1	0,15%
Total general	682	100,00%

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

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111

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



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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Por el tema Asistencia Social se recibieron 196 radicaciones que representaron el 28.74% de las solicitudes Solucionadas - Por respuesta definitiva del mes, por el subtema *Bogotá solidaria en casa - base de datos maestra de posibles beneficiarios* se registraron 188 radicaciones que correspondió al 27.57% del total de radicaciones del mes y por el subtema *Sisbén - tramites y/o servicios* represento el 1.17% del total del mes con 8 solicitudes.

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

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

Por el tema Sectores LGBTI con su subtema Comunidad LGBTI se recibió una radicación que represento el 0.15% del total del mes de noviembre.

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 noviembre de 2023, se encuentra que 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 No. 8, 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 No. 8. Tiempo promedio de respuesta definitiva por tipología y dependencia

Dependencia	Consulta	Derecho de petición de interés general	Derecho de petición de interés particular	Felicitación	Queja	Reclamo	Solicitud de acceso a la información	Solicitud de copia	Sugerencia	Total General
2110 Dirección de Planeamiento Local			17,00							17,00
2112 Subdirección de Planeamiento Local Del Sur Oriente			12,00							12,00
2114 Subdirección de Planeamiento Local Del Occidente			14,00							14,00
2116 Subdirección de Planeamiento Local del Norte			13,00							13,00
2250 Dirección de Diversidad Sexual Poblaciones y Géneros					15,00					15,00
2300 Subsecretaría de Información	17,06	12,68	13,55		12,44	14,00	13,17		13,00	14,20
26701 Atención Dirección Servicio a la Ciudadanía	1,00	1,00	2,88	9,00		1,00	1,00	1,00		2,41
Bs.Img. Servicio Al Ciudadano	23,17	16,72	17,30	8,00	17,00	18,90	12,65	11,33	23,00	17,25
Total General	18,60	14,29	15,50	8,33	15,46	15,95	12,06	9,86	18,00	15,52

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

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

- **Consulta:** 18.6 Días Promedio.
- **Derecho de Petición de Interés General:** 14.29 Días Promedio.
- **Derecho de Petición de Interés Particular:** 15.5 Días Promedio.
- **Felicitación:** 8.33 Días Promedio
- **Queja:** 15.46 Días Promedio
- **Reclamo:** 15.92 Días Promedio
- **Solicitud de Acceso a la Información:** 12.06 Días Promedio.
- **Solicitud de Copia:** 9.86 Días Promedio
- **Sugerencia:** 18 Días Promedio
- **Total General:** El promedio de atención de los trámites para el mes de noviembre fue de 15.52 días.

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111

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



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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

12. 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 traslado Fecha asignación Rango de fechas del mes de noviembre de 2023 y Tipo de ingreso Recibida.

En la Tabla No. 10 se observa que solo dos dependencias recibieron traslados en el mes de noviembre, la dependencia Atención Dirección Servicio a la Ciudadanía que recibió 526 solicitudes que equivalen al 99.25% del total, la Oficina de Control Disciplinario Interno que recibió 3 solicitudes que equivalen al 0.57% del total del mes y la dependencia Subsecretaría de Información recibió 1 solicitud que equivale al 0.19% del total del mes, tal como se puede observar en la siguiente tabla:

Tabla No. 10. Recibidas por traslado

Dependencia	Peticiones	Participación
26701 Atención Dirección Servicio a la Ciudadanía	526	99,25%
2003 Oficina de Control Disciplinario Interno	3	0,57%
2300 Subsecretaría de Información	1	0,19%
Total general	530	100,00%

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

13. Total trasladadas por no competencia

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

Respecto a los radicados trasladados por no competencia registrados en el mes de noviembre se puede observar que la *Secretaría de Gobierno* se ubica en primer lugar con 44 radicaciones que representan el 24.04% de las solicitudes trasladadas en el periodo de estudio.

La *Secretaría de Integración Social* se ubica en el segundo lugar con 28 traslados que representaron el 15.3% del total, en tercer lugar, se ubica la *Secretaría de Ambiente* a la cual se trasladaron 20 solicitudes que equivalen al 10.93%, la *Defensoría del Espacio Público* se ubica en cuarto lugar con 11 radicaciones trasladadas que corresponden al 6.01%.y en quinto lugar se ubica Catastro con el 5.46% de las peticiones trasladadas es decir 10 radicaciones las demás entidades participan con menos de 5% y su comportamiento se puede detallar en la siguiente tabla:

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

Entidad que Recibe	Peticiones	Participación
Secretaría de Gobierno	44	24,04%
Secretaría de Integración Social	28	15,30%
Secretaría de Ambiente	20	10,93%
Defensoría del Espacio Público	11	6,01%
Catastro	10	5,46%
IDU	9	4,92%
Secretaría De Seguridad	7	3,83%
IDPAC	7	3,83%
IDIGER	6	3,28%
Secretaría de Salud	6	3,28%
Secretaría General	5	2,73%
Secretaría de Desarrollo Económico	4	2,19%
Secretaría de la Mujer	4	2,19%
Capital Salud EPS	4	2,19%
Secretaría Movilidad	3	1,64%
IDIPRON	3	1,64%
Personería de Bogotá	2	1,09%
UAESP	2	1,09%
Acueducto - EAAB-ESP	2	1,09%
Secretaría de Educación	2	1,09%
Veeduría Distrital	1	0,55%
CVP - Caja De La Vivienda Popular	1	0,55%
ERU - Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano	1	0,55%
Secretaría de Hacienda	1	0,55%
Total general	183	100,00%

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

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.

La dependencia *BS.IMG. Servicio al Ciudadano* es la que más radicados pendientes registra en el periodo con el 51.79% es decir 174 peticiones, la dependencia, la *Subsecretaría de Información* registra el 33.93% de las solicitudes es decir 114 radicaciones, la dependencia *Dirección de*

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111

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



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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Registros Sociales registra 19 solicitudes que equivalen al 5.65% del total, Atención Dirección Servicio a la Ciudadanía participa con el 4.17% del total de peticiones pendientes del periodo es decir 14 peticiones, las demás dependencias participan con menos del 1% del total del mes y su comportamiento se puede detallar en la siguiente tabla:

Tabla No. 11. Seguimiento a Pendientes

Dependencia	Peticiones	Participación
Bs.Img. Servicio al Ciudadano	174	51,79%
2300 Subsecretaría de Información	114	33,93%
2340 Dirección de Registros Sociales	19	5,65%
26701 Atención Dirección Servicio a la Ciudadanía	14	4,17%
2112 Subdirección de Planeamiento Local del Sur Oriente	3	0,89%
2111 Subdirección de Planeamiento Local del Centro Ampliado	3	0,89%
2114 Subdirección de Planeamiento Local del Occidente	2	0,60%
2131 Subdirección de Planes Maestros	2	0,60%
2116 Subdirección de Planeamiento Local del Norte	1	0,30%
2117 Subdirección de Planeamiento Rural Sostenible	1	0,30%
2100 Subsecretaría de Planeación Territorial	1	0,30%
2003 Oficina de Control Disciplinario Interno	1	0,30%
2115 Subdirección de Planeamiento Local del Noroccidente	1	0,30%
Total general	336	100,00%

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

15. Oportunidad

Respecto a la oportunidad de las radicaciones, encontramos que el 96.27% de los radicados se encuentran en Gestión oportuna (DTL) es decir 161 solicitudes, mientras que 2 radicaciones se encuentran en gestión extemporánea que equivalen al 1.19% del total y 4 radicaciones no registran información en la columna Tipo de gestión.

Si se toman los datos de la columna Tipo de reporte por entidad encontramos que 55.69% de las radicaciones se encuentran gestionadas y el 44.31% se encuentran pendientes, este comportamiento se detalla en la **Tabla No. 12**. Oportunidad de los requerimientos registrados durante el período.

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



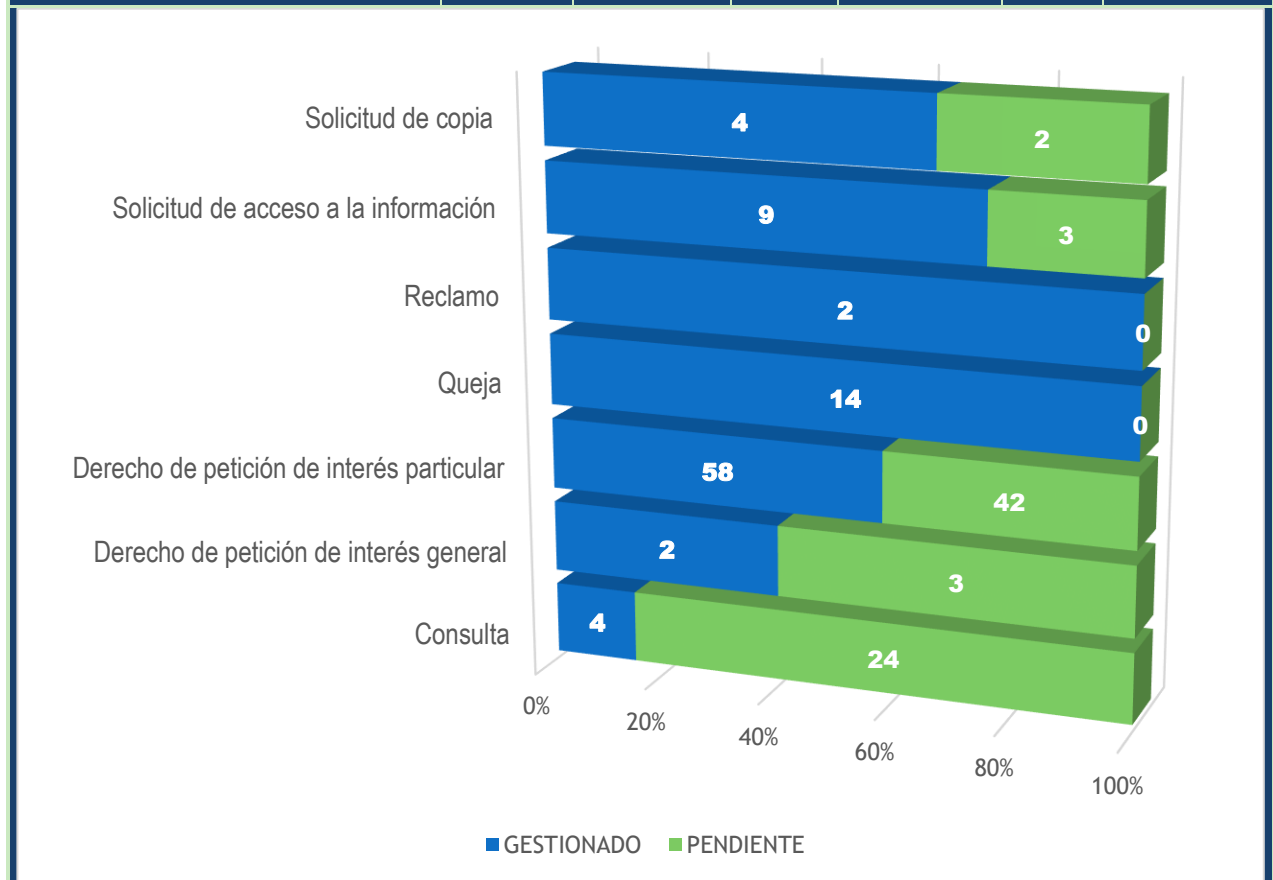
Original que fue generado digitalmente
Del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Tabla No. 12. Oportunidad de los requerimientos registrados durante el período

Tipo de Petición	GESTIONADO		PENDIENTE		Total general	
	No.	%	No.	%	No.	Participación
Consulta	4	14,29%	24	85,71%	28	16,77%
Derecho de petición de interés general	2	40,00%	3	60,00%	5	2,99%
Derecho de petición de interés particular	58	58,00%	42	42,00%	100	59,88%
Queja	14	100,00%	0	0,00%	14	8,38%
Reclamo	2	100,00%	0	0,00%	2	1,20%
Solicitud de acceso a la información	9	75,00%	3	25,00%	12	7,19%
Solicitud de copia	4	66,67%	2	33,33%	6	3,59%
Total general	93	55,69%	74	44,31%	167	100,00%



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

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111

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



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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

16. Conclusiones

- Para el mes de noviembre de 2023 se registran 167 radicaciones en el reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te Escucha procesado por la Secretaría General, lo que representa un decrecimiento del 22.33% en el número de radicaciones recibidas es decir 48 solicitudes menos respecto a las 215 registradas en el mes de octubre de 2023, pero con datos muy cercanos a los registrados en el mes de septiembre del presente año, estas variaciones se deben principalmente al cambio en los tramites de Norma Urbana y uso del suelo.
- Respecto a los canales de interacción de las 167 solicitudes registradas en noviembre, 134 ingresaron por el canal Web que representan el 80.24% del total del mes, mientras que por el canal E-mail se recibieron 31 radicaciones que representaron el 18.56%, se registra una solicitud por el canal presencial y una por el canal escrito que representa el 0.6% para cada canal.
- Para el mes de noviembre de 2023 encontramos que 100 radicaciones que representan el 59.88% del total, son peticiones de interés particular, manteniéndose la tendencia de los meses anteriores, por la tipología Consulta se presentaron 28 solicitudes que corresponden al 16.77% del total, por la tipología Queja ingresaron 14 peticiones que representan el 8.38%, por la tipología Solicitud de Acceso a la Información ingresaron 12 radicaciones es decir el 7.19% del mes, por la tipología Solicitud de Copia se registraron 6 solicitudes que corresponden al 3.59% del periodo, 5 registros fueron Derechos de Petición de Interés General que corresponden al 2.99% y se presentaron 2 Reclamos que equivalen al 1.2% del total de radicados del mes.
- Las localidades con mayor número de radicaciones para el presente mes son Engativá con 19 solicitudes que corresponde al 11.38% del periodo, en segundo lugar se ubica la localidad de Kennedy con el 5.99% del mes es decir 10 radicaciones, en tercer lugar se encuentra la localidad de Suba con 9 solicitudes que corresponden al 5.39% cada una, en cuarto lugar se ubica la localidad de Usaquén con 8 solicitudes y una participación del 4.79% en quinto lugar se ubica la localidad de Bosa con 7 solicitudes y una participación del 4.19%, el sexto lugar, se ubican las localidades de Puente Aranda y Ciudad Bolívar con el 2.4% del mes es decir 4 radicaciones, en el séptimo lugar se encuentran las localidades de Fontibón y Santa Fe con 3 solicitudes que corresponden al 1.8% cada una, en el octavo lugar, se ubican las localidades de 18 - Rafael Uribe Uribe, La Candelaria, Chapinero, Los Mártires y San Cristóbal con el 1.2% cada una es decir 2 radicaciones las demás localidades participan con menos del 1%.
- Analizando el número de radicaciones por el estrato el peticionario se observa que el estrato 1 participa con el 4.19% del total del mes con 7 solicitudes, el estrato 2 registra 23 radicaciones que corresponde al 13.77%, siendo el estrato que mayor número de peticiones registra en el presente mes, el estrato 3 participa con el 13.17% es decir 22 radicaciones, el estrato 4 presenta 1 radicación que equivale al 0.6% del total, el estrato 5 registra 5 radicaciones que corresponden al 2.99% y el estrato 6 registra dos solicitudes que equivalen al 1.2%.
- Respecto a los Subtemas más reiterados para el mes el 71.11% corresponde al tema Urbanismo – Vivienda es decir 485 peticiones, cifra que lo ubica como el tema con mayor

cantidad de radicaciones Solucionadas - Por respuesta definitiva del periodo, respecto a los subtemas de esta categoría, el subtema Trámites servicios o cumplimiento de normas se ubica en primer lugar con una participación del 67.01% es decir 457 radicaciones, en segundo lugar se ubican los Traslados a entidades distritales con 16 radicaciones en el mes que corresponden al 2.35% del total y en el tercer lugar se encuentran los Traslados a entidades privadas con 5 peticiones que corresponden al 0.73% del total del periodo.

Por el tema Asistencia Social se recibieron 196 radicaciones que representaron el 28.74% de las solicitudes Solucionadas - Por respuesta definitiva del mes, por el subtema Bogotá solidaria en casa - base de datos maestra de posibles beneficiarios se registraron 188 radicaciones que correspondió al 27.57% del total de radicaciones del mes y por el subtema Sisbén - trámites y/o servicios represento el 1.17% del total del mes con 8 solicitudes, por el tema Sectores LGBTI con su subtema Comunidad LGBTI se recibió una radicación que represento el 0.15% del total del mes de noviembre.

- Respecto a los radicados trasladados por no competencia registrados en noviembre, se puede observar que la Secretaría de Gobierno se ubica en primer lugar con 44 radicaciones que representan el 24.04% de las solicitudes trasladadas en el periodo de estudio, la Secretaría de Integración Social se ubica en el segundo lugar con 28 traslados que representaron el 15.3% del total, en tercer lugar, se ubica la Secretaría de Ambiente a la cual se trasladaron 20 solicitudes que equivalen al 10.93%, la Defensoría del Espacio Público se ubica en cuarto lugar con 11 radicaciones trasladadas que corresponden al 6.01%.y en quinto lugar se ubica Catastro con el 5.46% de las peticiones trasladadas es decir 10 radicaciones las demás entidades participan con menos de 5%.

Aprobó	Jennyfert Johana Martínez Aranda	Directora Dirección de Servicio a la Ciudadanía Secretaría Distrital de Planeación - SDP
Revisó	Juan Manuel Patino Ruiz	Dirección de Servicio a la Ciudadanía
Elaboró	Luis Eduardo Daniels Campos	Profesional Universitario - 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*



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**