



SECRETARÍA DE
PLANEACIÓN



SECRETARÍA DISTRITAL de PLANEACIÓN
Subsecretaría de Gestión Institucional
Dirección de Servicio a la Ciudadanía

Informe Estadístico Mensual de Solicitudes Presentadas ante la SDP

Período: Abril 2024

Mayo 2024

Tabla de contenido

Introducción	3
1. Acumulado de peticiones registradas	4
2. Canales de Interacción.....	6
3. Tipología	6
4. Total trasladadas por no competencia.....	8
5. Peticiones cerradas con respuesta definitiva en el periodo	10
6. Subtemas más reiterados	11
7. Subtemas Veedurías ciudadanas	13
8. Tiempo promedio de respuesta definitiva por tipología y dependencia.....	13
9. Participación por localidad de los requerimientos registrados durante el período ...	15
10. Participación por estrato.....	16
11. Participación por tipo de requirente.....	17
12. Calidad del requirente	18
13. Recibidas por traslado	19
14. Seguimiento a Pendientes	19
15. Oportunidad	21
16. Conclusiones	22

Introducción

El Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas-Bogotá te Escucha, es un instrumento de información diseñado e implementado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., como herramienta tecnológica 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; de igual manera permite realizar el seguimiento detallado de las mismas.

Esta plataforma requiere que la entidad tenga disponible un equipo para la gestión de las solicitudes, el cual se encarga de realizar las actividades requeridas en la plataforma y de registrar los que sean responsabilidad de la Secretaría Distrital de Planeación, en el Sistema de Información de Procesos Automáticos SIPA, que es el sistema de gestión documental de la entidad.

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 del 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.

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

La Secretaría Distrital de Planeación elabora el presente informe de peticiones quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias, dando cumplimiento a lo establecido en el Artículo 3, numeral 3 del decreto 371 de 2010, y en él se puede observar el comportamiento de las peticiones registradas en la herramienta Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas, además de datos cuantitativos y cualitativos frente a la gestión realizada por la Secretaría Distrital de Planeación, la fuente, del presente informe es el **Reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de**

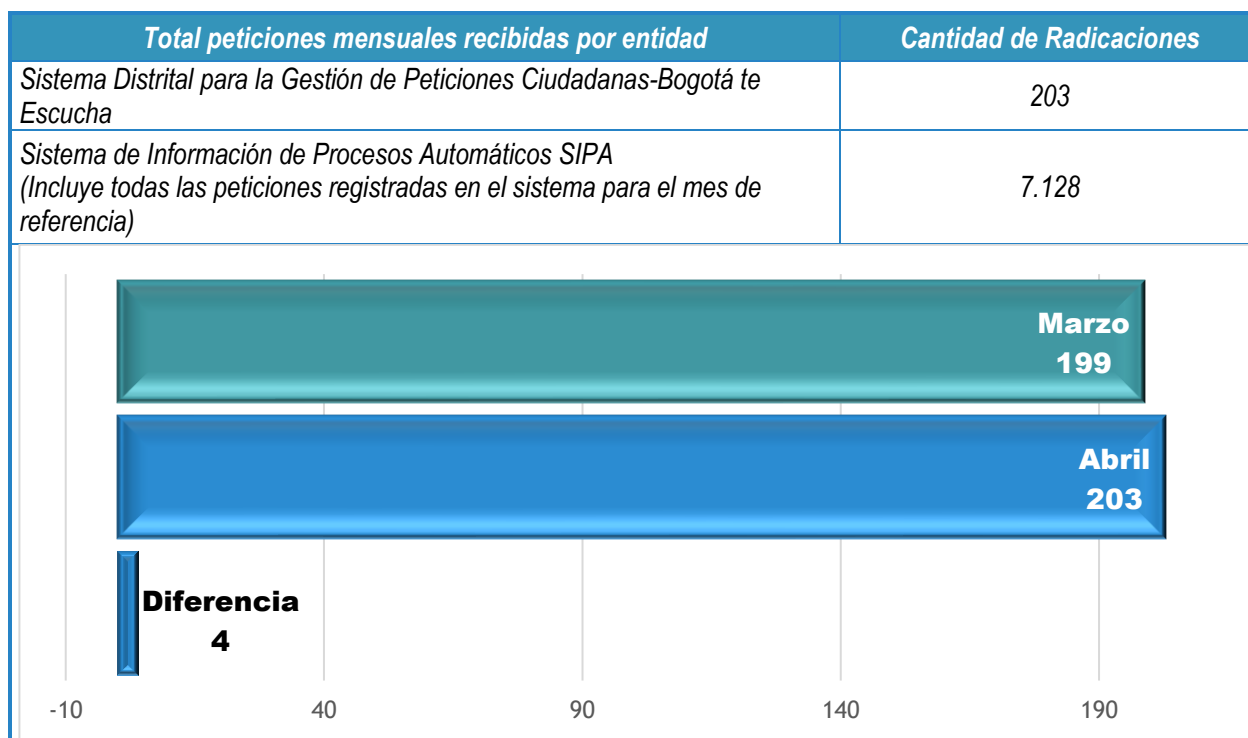
Bogotá te escucha – abril 2024, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co con Fecha de generación de reporte del 02 de mayo de 2024.

1. Acumulado de peticiones registradas

La Secretaría Distrital de Planeación, utiliza para su gestión documental, el Sistema de Información de Procesos Automáticos SIPA, en el cual se registran todas las radicaciones que recibe la entidad y no solo las peticiones ciudadanas, si no también no ciudadanas y tramites ciudadanos, las cifras registradas en este sistema incluyen las radicaciones que ingresan por Bogotá te Escucha, para el mes de abril de 2024 en este sistema se registraron 7.128 radicaciones, lo que representa un crecimiento del 27.42% respecto a las 5.594 radicaciones registradas en el mes de marzo.

Respecto a los datos del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas-Bogotá te Escucha, registrados en el reporte procesado por la Secretaría General correspondiente al mes de abril al cual se le aplican los filtros Tipo de ingreso: Registrada y Periodo Actual, se registran 203 radicaciones, lo cual representa un crecimiento del 2.01% es decir 4 radicaciones más que las 199 registradas en el mes de marzo de 2024.

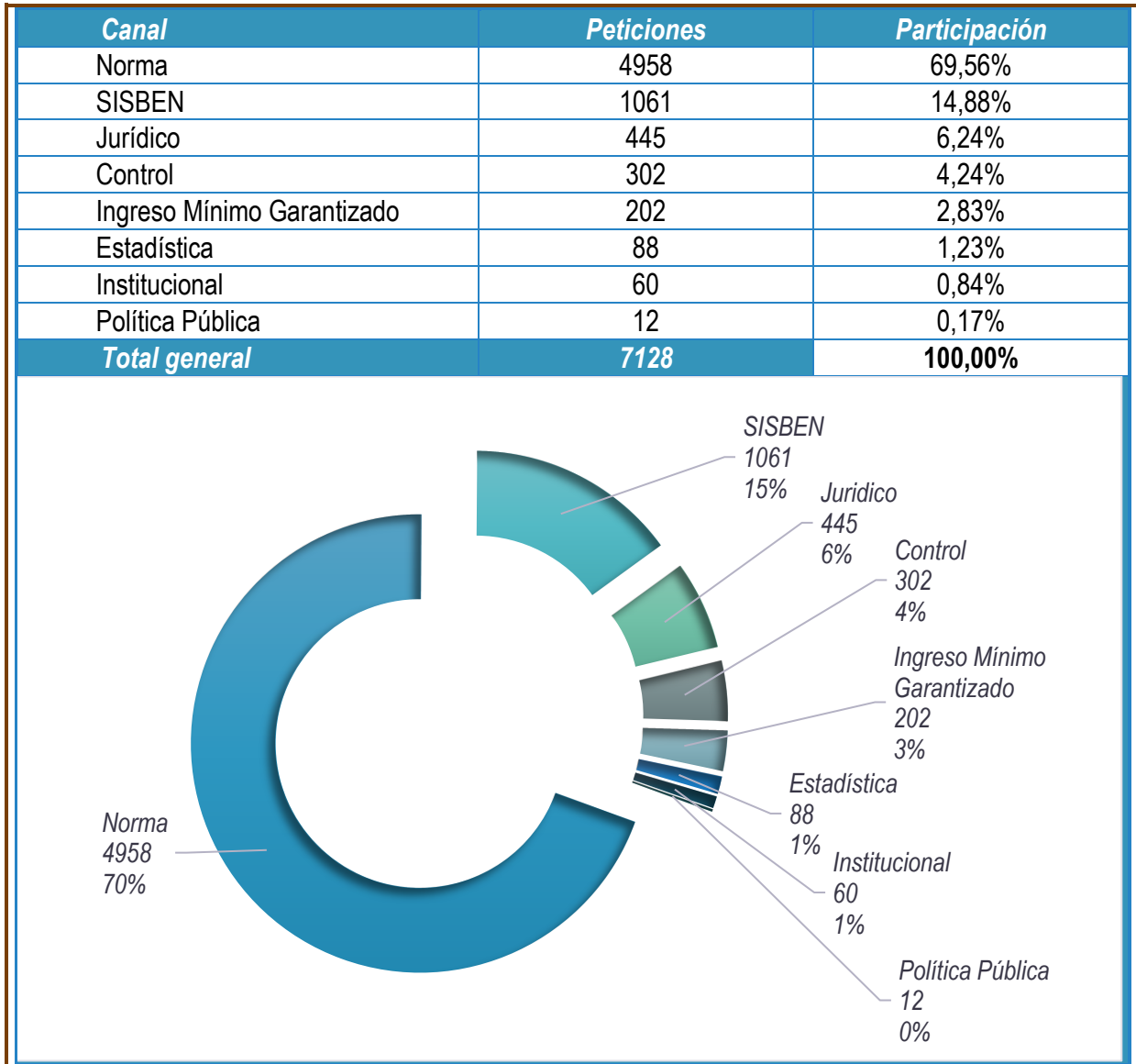
Gráfica 1. Totalidad de PQRS registradas en Bogotá te escucha y en sistemas propios



* 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, 02 de mayo de 2024

Respecto a los datos del Sistema de Información de Procesos Automáticos SIPA, en el cual se registran todas las radicaciones que recibe la entidad y no solo las peticiones ciudadanas, para el mes de abril de 2024, el tema más relevante fue el de Norma (Solicitudes de conceptos de uso de suelo, edificabilidad y certificaciones para subsidio de vivienda o riesgo, entre otras) con 4.958 radicaciones, seguido del tema SISBEN con 1.061 solicitudes, en tercer lugar se ubica el tema Jurídico (Gestión jurídica de la entidad, defensa, análisis de conceptos y revisión normativa) con 445 radicaciones, los demás temas participan con menos del 5% del total y su comportamiento se puede observar en la siguiente tabla:

Gráfica 3. Temas SIPA -Sistema de Información de Procesos Automáticos

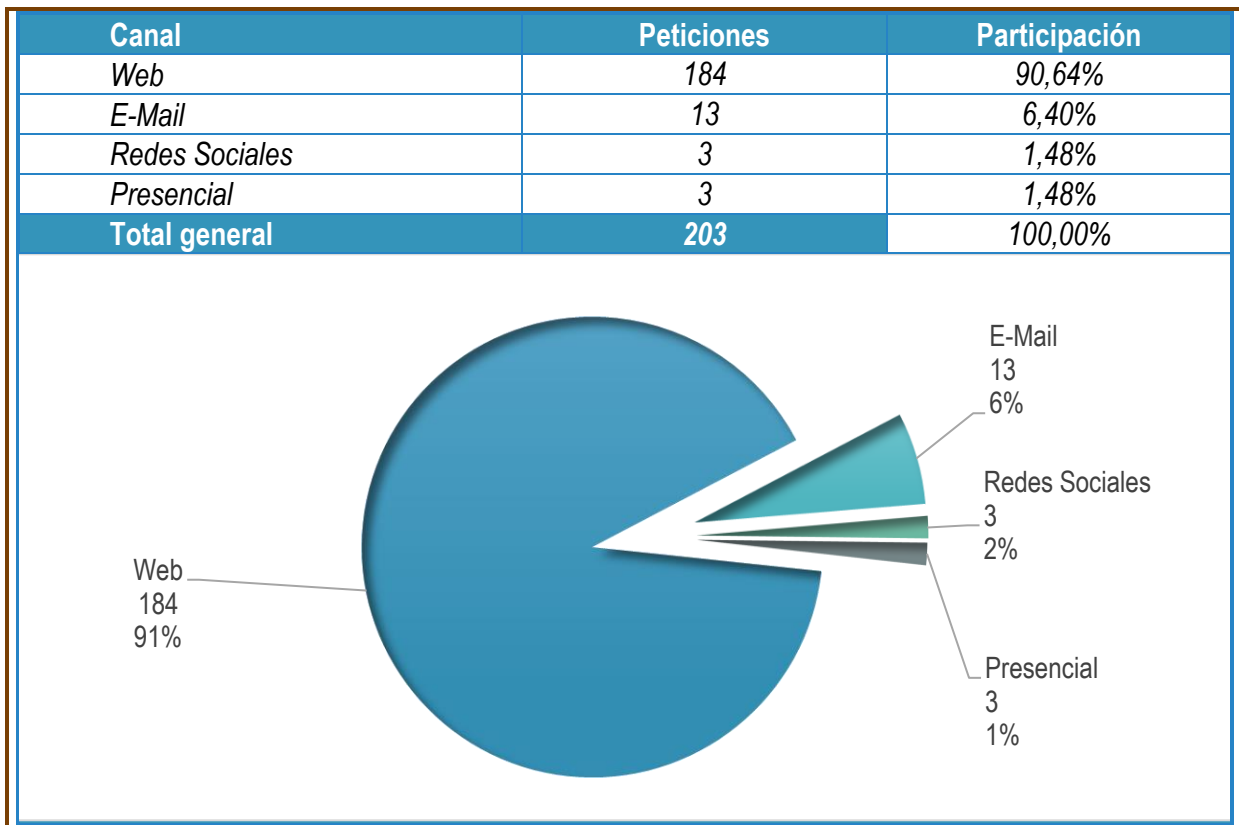


* Datos obtenidos del reporte SIPA -Sistema de Información de Procesos Automáticos "Seguimiento Peticiones Generales" con fecha de generación 02 de mayo de 2024 – Clasificación y Procesamiento Dirección de Servicio a la Ciudadanía.

2. Canales de Interacción

La Secretaría Distrital de Planeación ha dispuesto diversos canales de comunicación que permiten a la ciudadanía presentar sus peticiones, para el mes de abril de 2024, 184 radicaciones de las 203 registradas, ingresaron por el canal Web que representan el 90.64% del total del mes, mientras que por el canal E-mail se recibieron 13 radicaciones que representaron el 6.4%, por las Redes sociales se recibieron 3 radicaciones que representan el 1.48% e igual número de radicaciones ingresaron por el canal presencial, no se registran ingresos de peticiones por los demás canales, el comportamiento anteriormente descrito se puede detallar en la siguiente tabla:

Gráfica 4. Canales de Interacción – abril 2024



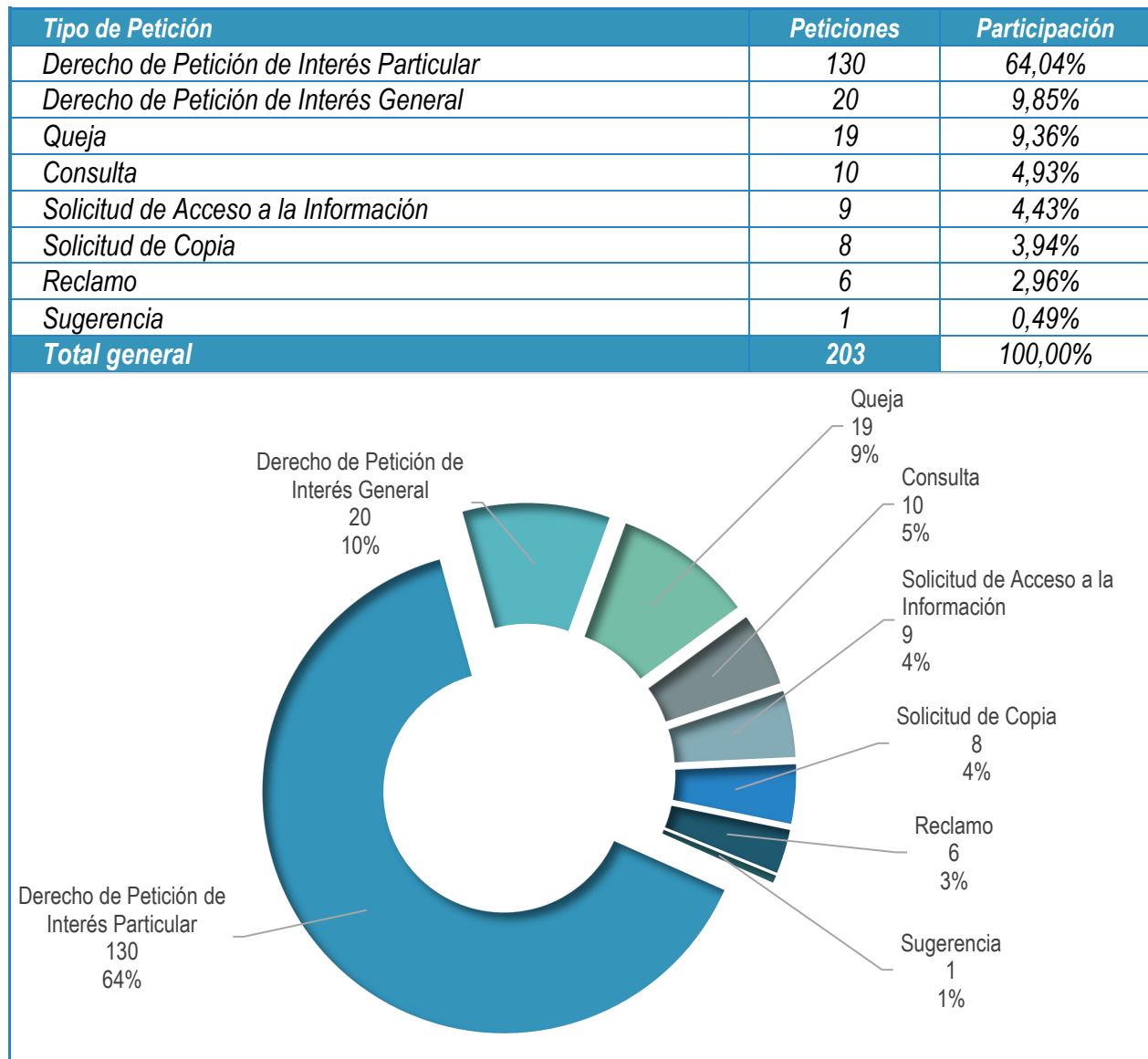
* Datos obtenidos del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co, 02 de mayo de 2024

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.

En la **Gráfica 5** se puede observar el detalle de las tipologías de las radicaciones para el mes de abril, la tipología derechos de petición de interés particular representa el 64.04% del total es decir 130 radicaciones, manteniéndose la tendencia de los meses anteriores, por la tipología derecho de petición de interés general se presentaron 20 solicitudes que corresponden al 9.85% del total, por la tipología queja ingresaron 19 radicaciones es decir el 9.36%, por la tipología consulta se registraron 10 solicitudes que corresponden al 4.93%, por la tipología solicitud de acceso a la información se presentaron 9 solicitudes que corresponden al 4.43%, las solicitudes de copia equivalen al 3.94% es decir 8 radicaciones, ingresaron 6 reclamos que corresponden al 2.96% y una sugerencia que equivale al 0.49% del total del mes.

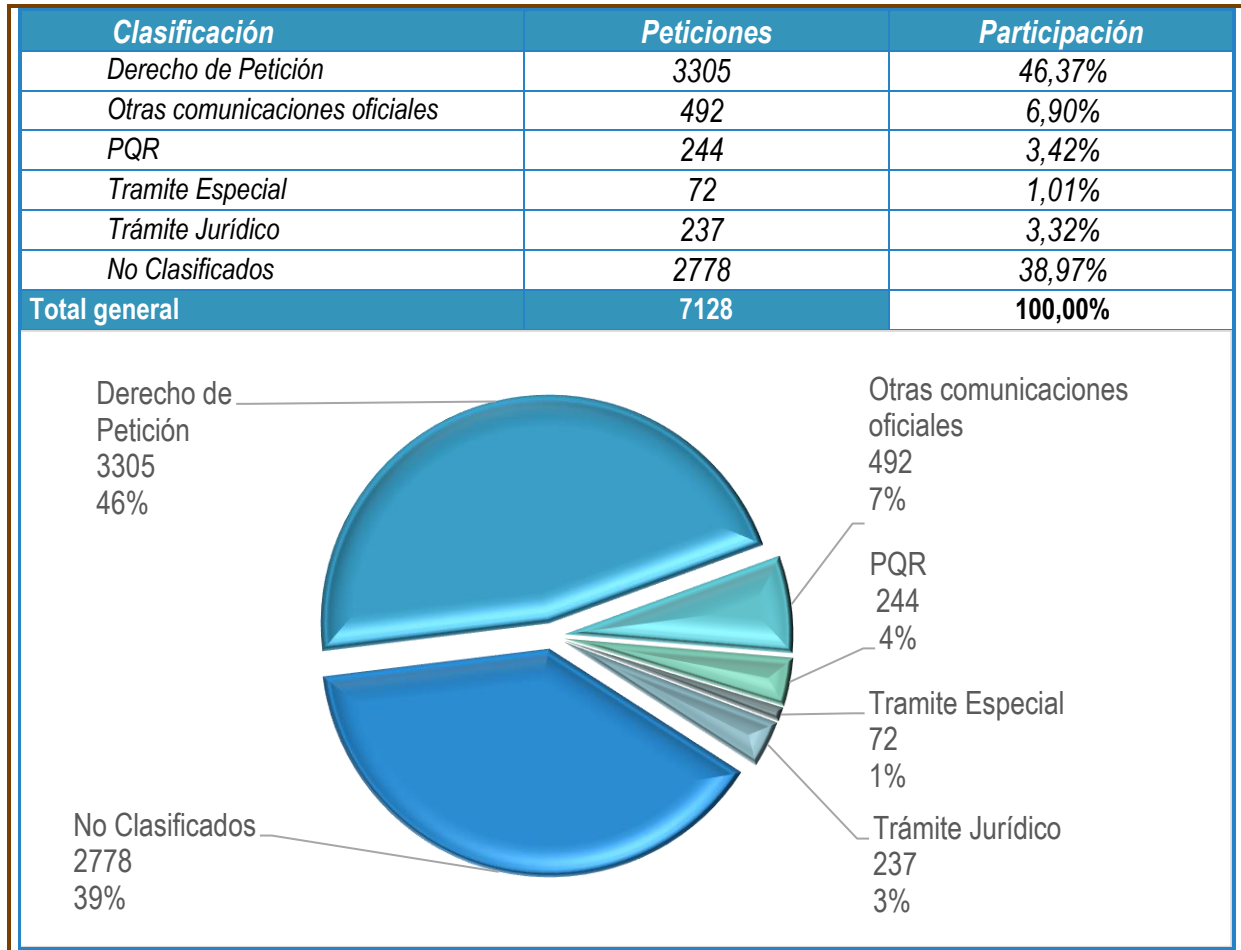
Gráfica 5. Tipología de las radicaciones



* 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, 02 de mayo de 2024

Respecto a la clasificación en el Sistema de Información de Procesos Automáticos SIPA, para el mes de abril, el 46.37% de las peticiones se clasificaron como *Derecho de Petición* es decir 3.305 peticiones, los radicados no clasificados representan el 38.97% es decir 2778 peticiones y 492 solicitudes se clasificaron como *Otras comunicaciones oficiales* que corresponde al 6.9%, las demás clasificaciones participan con menos del 5% del total y su comportamiento se puede observar en la siguiente tabla:

Gráfica 6. Clasificación en el Sistema de Información de Procesos Automáticos SIPA



* Datos obtenidos del reporte SIPA -Sistema de Información de Procesos Automáticos "Seguimiento Peticiones Generales" con fecha de generación 02 de mayo de 2024 – Clasificación y Procesamiento Dirección de Servicio a la Ciudadanía.

4. 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.

Tabla No. 2. Total trasladadas por no competencia - Número de Peticiones Trasladas Únicas

Entidad que Recibe	Peticiones	Participación
Secretaría de Gobierno	53	47,32%
Secretaría de Integración Social	12	10,71%
Catastro	9	8,04%
Secretaría de Ambiente	4	3,57%
IDIPRON	4	3,57%
IDU	3	2,68%
Defensoría del Espacio Público	3	2,68%
UAESP	3	2,68%
Secretaría de Salud	2	1,79%
Secretaría Movilidad	2	1,79%
Secretaría del Hábitat	2	1,79%
IDRD	2	1,79%
Secretaría de la Mujer	2	1,79%
Metro de Bogotá S.A.	2	1,79%
Acueducto - EAAB-ESP	2	1,79%
JBB - Jardín Botánico	1	0,89%
Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos Bogotá	1	0,89%
Subred Sur	1	0,89%
Secretaría De Hacienda	1	0,89%
IDPC	1	0,89%
Secretaría General	1	0,89%
Secretaría de Educación	1	0,89%
Total general	112	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, 02 de mayo de 2024

Respecto a los trasladados por no competencia registrados en el mes de abril se puede observar que la *Secretaría de Gobierno* se ubica en primer lugar con 53 radicaciones que representan el 47.32% de las solicitudes trasladadas en el mes.

La *Secretaría de Integración Social* se ubica en el segundo lugar con 8 traslados, que representan el 10.71% del total, en tercer lugar se ubica *Catastro* con 9 solicitudes trasladadas que equivalen al 8.04%, la *Secretaría de Ambiente* y el *IDIPRON* se ubican en cuarto lugar con 4 radicaciones trasladadas cada una que corresponden al 3.75%, el *IDU*, la *Defensoría del Espacio Público* y la *UAESP* se ubican en quinto lugar con tres radicaciones trasladadas cada una que representan el 2.68% del total, la *Secretaría de Salud*, la *Secretaría de Movilidad*, la *Secretaría del Hábitat*, el *IDRD*, la *Secretaría de la Mujer*, el *Metro de Bogotá S.A.* y el *Acueducto - EAAB-ESP* se ubican en sexto lugar con dos radicaciones trasladadas cada una que corresponden al 1.79% del total del mes, las demás entidades participan con una radicación trasladada que equivale al 0.89% del total.

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.

5. 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 abril de 2024, se observa que la dependencia *Dirección de Registros Sociales* participa con el 30.15% del total del mes con 180 solicitudes, de las cuales 45 corresponden al periodo actual y 135 para el periodo anterior, la dependencia *Salidas Servicio a la Ciudadanía* cuenta con 133 Peticiones cerradas con respuesta definitiva que equivalen al 22.28%, de las cuales 67 pertenecen al periodo actual y 66 al periodo anterior, en tercer lugar se ubica la dependencia *Subsecretaría de Información* con 102 Peticiones cerradas que equivalen al 17.09%, de las cuales 22 pertenecen al periodo actual y 80 al periodo anterior, en cuarto lugar se ubica la dependencia *Dirección Distrital de Programación Seguimiento a la Inversión y Plan de Desarrollo* con 37 Peticiones cerradas que equivalen al 6.2%, de las cuales 20 pertenecen al periodo actual y 17 al periodo anterior las demás dependencias participan con menos del 5% y su comportamiento se puede observar en la siguiente tabla:

Tabla No. 3. Peticiones cerradas con respuesta definitiva en el periodo

Dependencia	Periodo Actual	Periodo Anterior	Total General	
			Cantidad	%.
2340 Dirección de Registros Sociales	45	135	180	30,15%
Salidas Servicio a la Ciudadanía	67	66	133	22,28%
2300 Sub Secretaría de Información	22	80	102	17,09%
2410 Dirección Distrital de Programación Seguimiento a la Inversión y Plan de Desarrollo	20	17	37	6,20%
2620 Dirección Administrativa	11	9	20	3,35%
2006 Oficina de Participación y Dialogo de Ciudad	7	13	20	3,35%
2131 Subdirección de Planes Maestros	5	8	13	2,18%
2132 Subdirección de Eco Urbanismo y Construcción Sostenible	7	4	11	1,84%
2121 Subdirección de Renovación Urbana y Desarrollo	5	4	9	1,51%
2250 Dirección de Diversidad Sexual Poblaciones y Géneros	2	7	9	1,51%
2670 Traslados Servicio a la Ciudadanía	8		8	1,34%
2650 Dirección de Talento Humano	5	2	7	1,17%
2420 Dirección de Programación Seguimiento a la Inversión y	2	4	6	1,01%

Dependencia	Periodo Actual	Periodo Anterior	Total General	
			Cantidad	%.
<i>Planes de Desarrollo Locales</i>				
2114 Subdirección de Planeamiento Local del Occidente		4	4	0,67%
2330 Dirección de Estratificación	2	2	4	0,67%
2230 Dirección de Formulación y Seguimiento de Políticas Públicas		4	4	0,67%
2117 Subdirección de Planeamiento Rural Sostenible	1	2	3	0,50%
2111 Subdirección de Planeamiento Local del Centro Ampliado		3	3	0,50%
2122 Subdirección de Consolidación	1	2	3	0,50%
2310 Dirección de Cartografía		3	3	0,50%
2004 Oficina de Integración Regional	1	1	2	0,34%
2640 Dirección de Contratación	1	1	2	0,34%
2123 Subdirección de Mejoramiento Integral	1	1	2	0,34%
26701 Entradas Servicio a la Ciudadanía	1		1	0,17%
2116 Subdirección de Planeamiento Local del Norte		1	1	0,17%
2133 Subdirección de Economía Urbana Rural y Regional		1	1	0,17%
2140 Dirección de Trámites Administrativos Urbanísticos		1	1	0,17%
2660 Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	1		1	0,17%
2003 Oficina de Control Disciplinario Interno		1	1	0,17%
2500 Sub Secretaría Jurídica	1		1	0,17%
2112 Subdirección de Planeamiento Local del Sur Oriente	1		1	0,17%
2520 Dirección de Defensa Judicial		1	1	0,17%
2320 Dirección de Información y Estadísticas		1	1	0,17%
2600 Sub Secretaría de Gestión Institucional		1	1	0,17%
2610 Dirección de Planeación Institucional	1		1	0,17%
Total general	218	379	597	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_sdq@alcaldiabogota.gov.co, 02 de mayo de 2024

6. 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 que 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. 4** se encuentra el detalle de las 597 peticiones Solucionadas - Por respuesta definitiva en el mes de abril de 2024 de las cuales el 82.58% corresponde al tema Urbanismo – Vivienda es decir 493 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 78.22%, es decir 467 radicaciones, en segundo lugar se ubica *el Traslado a Entidades Privadas* con 16 radicaciones en el mes, que corresponden al 2.68% del total, los demás subtemas de la categoría participan con menos del 1% del total y su comportamiento se puede observar en la siguiente tabla:

Tabla No. 4. Subtemas más reiterados

Tema / Subtema	Peticiones	Participación
Urbanismo - Vivienda	493	82,58%
Tramites Servicios o Cumplimiento de Normas	467	78,22%
Traslado a Entidades Privadas	16	2,68%
Traslado a Entidades Distritales	4	0,67%
Uso de Suelo	3	0,50%
Políticas Públicas Sectoriales y/o Poblacionales (Formulación Seguimiento Información)	1	0,17%
Aplicativos	1	0,17%
Administración Del Recurso Humano	1	0,17%
Asistencia Social	102	17,09%
Bogotá Solidaria En Casa - Base De Datos Maestra De Posibles Beneficiarios	102	17,09%
Diversidad Poblacional y Enfoque Diferencial	2	0,34%
Plan de Desarrollo	2	0,34%
Total general	597	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, 02 de mayo de 2024*

Por el tema Asistencia Social se recibieron 102 radicaciones que representaron el 17.09% de las solicitudes Solucionadas - Por respuesta definitiva del mes, con el subtema Bogotá solidaria en casa - base de datos maestra de posibles beneficiarios.

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.*

Finalmente por el tema Diversidad Poblacional y Enfoque Diferencial se recibieron 2 radicaciones que representaron el 0.34% de las solicitudes Solucionadas - Por respuesta definitiva del mes, con el subtema Plan de Desarrollo.

7. Subtemas Veedurías ciudadanas

Las veedurías ciudadanas tienen como objeto vigilar la gestión pública según lo establecido en el Artículo 270 de la Constitución Política de Colombia y en los Artículos 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 abril de 2024, No se encuentran peticiones referentes a veedurías ciudadanas.

8. 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. 5**, corresponde a promedios según el número de peticiones que se atienden por cada dependencia.

Tabla No. 5. 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
2003 Oficina de Control Disciplinario Interno		2,00								2,00
2004 Oficina de Integración Regional			12,00						10,00	11,00
2006 Oficina de Participación y Dialogo de Ciudad	22,00	16,50	13,15						16,00	14,55
2111 Subdirección de Planeamiento Local del Centro Ampliado		14,00	12,00							12,67
2112 Subdirección de Planeamiento Local del Sur Oriente			11,00							11,00
2114 Subdirección de Planeamiento Local del Occidente			18,75							18,75
2116 Subdirección de Planeamiento Local del Norte			10,00							10,00

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
2117 Subdirección de Planeamiento Rural Sostenible		12,50	15,00							13,33
2121 Subdirección de Renovación Urbana y Desarrollo	19,00	6,67	9,75							10,78
2122 Subdirección de Consolidación	27,00		21,50							23,33
2123 Subdirección de Mejoramiento Integral			14,00							14,00
2131 Subdirección de Planes Maestros	28,00	11,50	12,57		15,00					13,62
2132 Subdirección de Eco Urbanismo y Construcción Sostenible			6,00							6,00
2133 Subdirección de Economía Urbana Rural y Regional			8,00							8,00
2140 Dirección de Trámites Administrativos Urbanísticos		11,00								11,00
2230 Dirección de Formulación y Seguimiento de Políticas Publicas			10,50							10,50
2250 Dirección de Diversidad Sexual Poblaciones y Géneros		10,60	10,50							10,56
2300 Sub Secretaría de Información	27,00		12,76		13,00	12,33				13,16
2310 Dirección de Cartografía			8,33							8,33
2320 Dirección de Información y Estadísticas			15,00							15,00
2330 Dirección de Estratificación			10,00							10,00
2340 Dirección de Registros Sociales		16,67	15,01		14,56	14,17			11,00	14,83
2410 Dirección Distrital de Programación Seguimiento a la Inversión y Plan de Desarrollo		6,33	10,50						4,00	9,30
2420 Dirección de Programación Seguimiento a la Inversión y Planes de Desarrollo Locales		6,75	8,50							7,33
2500 Sub Secretaría Jurídica			7,00							7,00
2520 Dirección de Defensa Judicial			15,00							15,00
2600 Sub Secretaría de Gestión Institucional			8,00							8,00
2610 Dirección de Planeación Institucional			7,00							7,00
2620 Dirección Administrativa	15,00		10,91				10,00	12,14		11,50
2640 Dirección de Contratación			17,00							17,00
2650 Dirección de Talento Humano			6,75		9,00	9,00		9,00		7,71
2660 Dirección de Tecnologías de La			7,00							7,00

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
Información y Las Comunicaciones										
2670 Traslados Servicio a la Ciudadanía	4,00	2,00	2,83							2,88
26701 Entradas Servicio a la Ciudadanía			4,00							4,00
Salidas Servicio a la Ciudadanía	15,00	13,50	11,30	11,67	12,50	16,80	5,83	16,00	12,00	11,82
Total General	19,64	10,98	12,48	11,67	13,56	14,08	6,43	12,22	9,63	12,60

* 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, 02 de mayo de 2024

La atención de las peticiones registró el siguiente promedio de días para el mes de abril de 2024:

- **Consulta:** 19.64 Días Promedio.
- **Derecho de Petición de Interés General:** 10.98 Días Promedio.
- **Derecho de Petición de Interés Particular:** 12.48 Días Promedio.
- **Felicitación:** 11.67 Días Promedio
- **Queja:** 13.56 Días Promedio
- **Reclamo:** 14.08 Días Promedio
- **Solicitud de Acceso a la Información:** 5.83 Días Promedio.
- **Solicitud de Copia:** 12.22 Días Promedio
- **Sugerencia:** 9.63 Días Promedio
- **Total General:** El promedio de atención de los trámites en general fue de 12.60 días.

9. 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 abril de 2024, el 77.83% 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 presente mes son Engativá con 15 solicitudes que corresponde a una participación en el periodo del 7.39%, en segundo lugar se ubica la localidad de Suba con el 2.96% del mes es decir 6 radicaciones, en tercer lugar se encuentra la localidad de Tunjuelito con 4 solicitudes que corresponden al 1.97%, en cuarto lugar se ubica la localidad de Kennedy y Usme con 3 solicitudes cada una que corresponde a una participación del 1.48%, las localidades de Ciudad Bolívar, Fontibón, Bosa y Teusaquillo se ubican en el quinto lugar con 2 radicaciones cada una que representa el 0.99% del mes, las demás localidades participan con

una radicación cada una que equivale al 0.49% y su comportamiento se puede observar en la siguiente tabla:

Tabla No. 6. Participación por localidad de los requerimientos registrados durante el período

Localidad de los Hechos	Peticiones	Participación
No Diligencia	158	77,83%
10 - Engativá	15	7,39%
11 - Suba	6	2,96%
06 - Tunjuelito	4	1,97%
08 - Kennedy	3	1,48%
05 - Usme	3	1,48%
19 - Ciudad Bolívar	2	0,99%
09 - Fontibón	2	0,99%
07 - Bosa	2	0,99%
13 - Teusaquillo	2	0,99%
18 - Rafael Uribe Uribe	1	0,49%
04 - San Cristóbal	1	0,49%
01 - Usaquén	1	0,49%
14 - Los Mártires	1	0,49%
17 - La Candelaria	1	0,49%
12 - Barrios Unidos	1	0,49%
Total General	203	100%

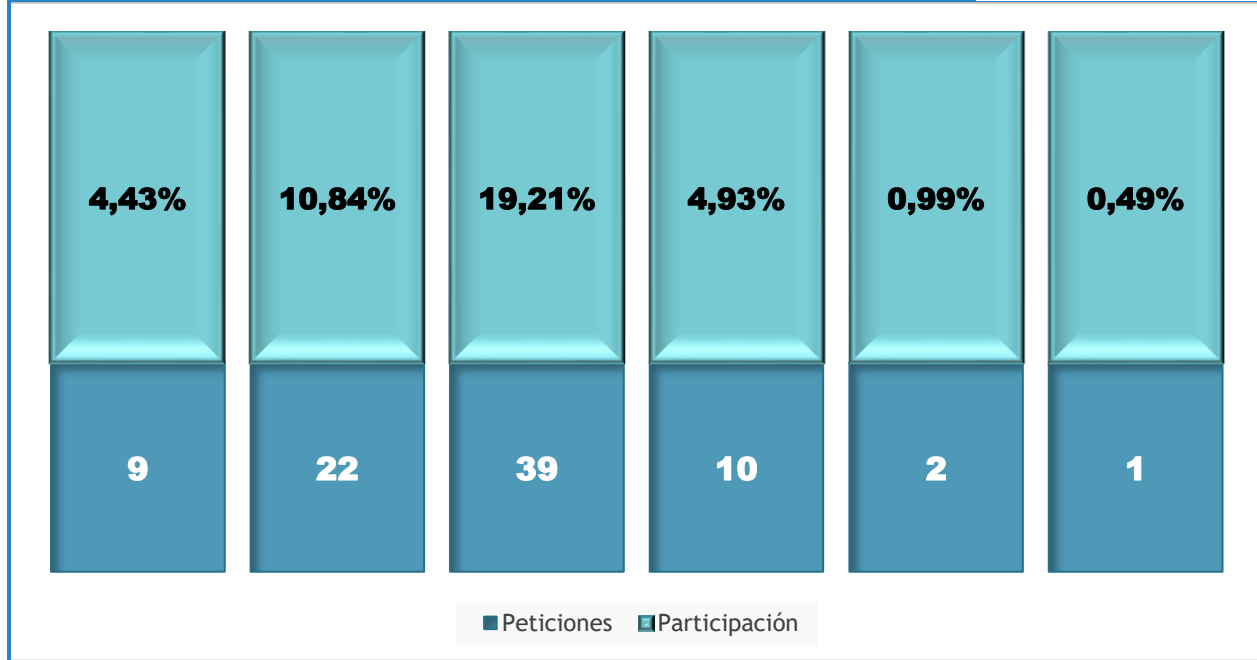
* Datos obtenidos del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co, 02 de mayo de 2024

10. 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 abril de 2024, se encuentra que el 59.11% de la ciudadanía no registró la información correspondiente al estrato, es decir 120 ciudadanos, el estrato 1 participa con el 4.43% del total del mes con 9 solicitudes, el estrato 2 registra 22 radicaciones que corresponde al 10.84%, el estrato 3 participa con el 19.21% es decir 39 radicaciones, siendo el estrato que mayor número de peticiones registra en el presente mes, el estrato 4 presenta 10 radicaciones que equivalen al 4.93% del total, el estrato 5 participa con el 0.99% es decir dos radicaciones, y el estrato 6 registra una solicitud que equivale al 0.49%, el comportamiento anteriormente descrito puede detallarse en la siguiente tabla:

Estrato	Peticiones	Participación
No Registra	120	59,11%
1) Bajo-Bajo	9	4,43%
2) Bajo	22	10,84%
3) Medio-Bajo	39	19,21%
4) Medio	10	4,93%
5) Medio Alto	2	0,99%
6) Alto	1	0,49%
Total general	203	100,00%



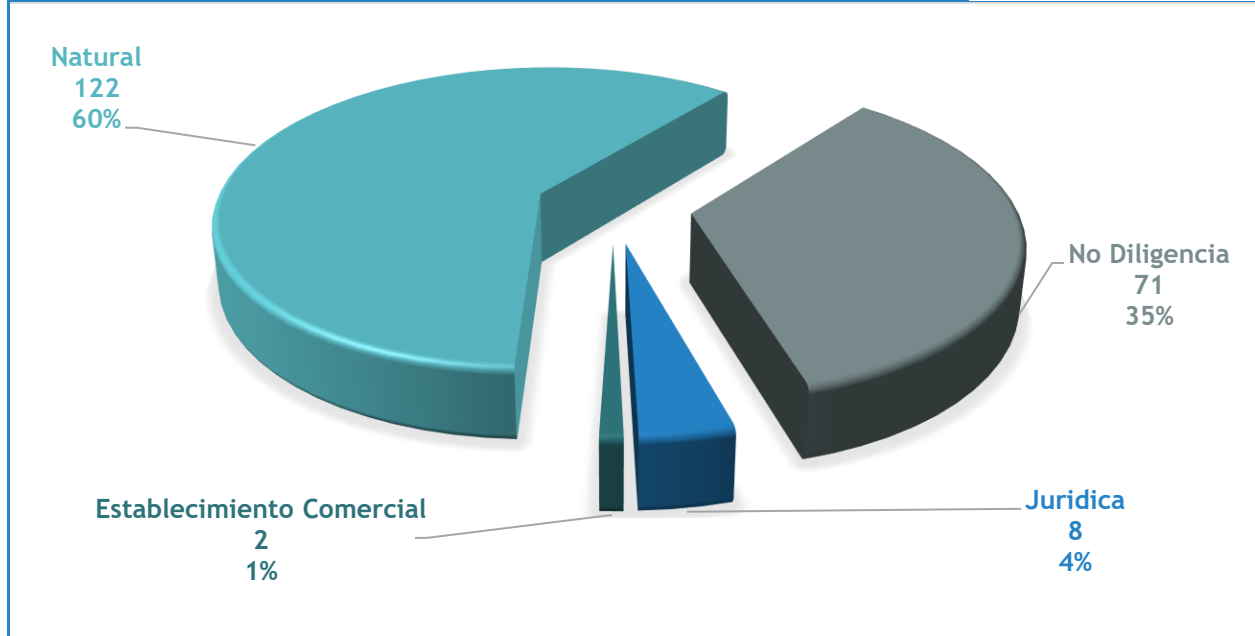
* Datos obtenidos del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co, 02 de mayo de 2024

11. Participación por tipo de requirente

Analizando la participación por tipo de requirente en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te Escucha para el mes de abril de 2024, el 60.1% corresponde a personas naturales es decir 122 radicaciones, 71 solicitudes corresponden a ciudadanos que no registraron en el diligenciamiento de su solicitud, la información referente al tipo de peticionario es decir el 34.98%, se registran 8 personas Jurídicas es decir el 3.94% y finalmente el 0.99% de las solicitudes del mes es decir dos radicaciones corresponden a establecimientos comerciales, en la siguiente tabla podemos observar este comportamiento.

Gráfica No. 8. Participación por tipo de requirente

Tipo de Persona	Peticiones	Participación
Natural	122	60,10%
No Diligencia	71	34,98%
Jurídica	8	3,94%
Establecimiento Comercial	2	0,99%
Total general	203	100,00%

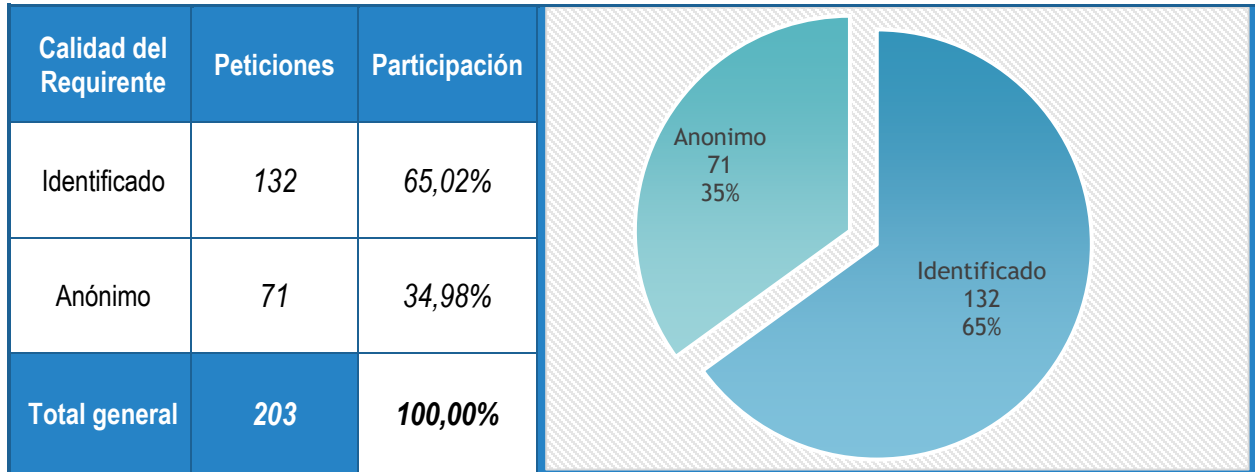


* Datos obtenidos del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co, 02 de mayo de 2024

12. 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 203 solicitudes recibidas en el mes de abril de 2024, en 132 solicitudes se puede identificar la calidad del requirente es decir en el 65.02% del total y en el 34.98% restante no se identifica la 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, 02 de mayo de 2024

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 abril 2024 y Tipo de ingreso: Recibida.

En la **Tabla No. 7** se observa que solo dos dependencias recibieron traslados en el mes de abril de 2024, la dependencia *Entradas Servicio a la Ciudadanía* que recibió 666 solicitudes que equivalen al 98.96% del total y la Oficina de Control Disciplinario Interno que recibió siete solicitudes que equivalen al 1.04% del total del mes.

Tabla No. 7. Recibidas por traslado

Dependencia	Peticiones	Participación
26701 Entradas Servicio a la Ciudadanía	666	98,96%
2003 Oficina de Control Disciplinario Interno	7	1,04%
Total General	673	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, 02 de mayo de 2024

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 *Dirección de Registros Sociales* es la que más radicados pendientes tiene en el periodo con el 30.9% que equivale a 72 peticiones, la dependencia *Salidas Servicio a la Ciudadanía* participa con el 23.61% es decir 55 solicitudes pendientes, la Subsecretaría de Información registra 40 solicitudes que equivalen al 17.17% del total, las demás dependencias participan con menos del 5% del total del mes y su comportamiento se puede detallar en la siguiente tabla:

Tabla No. 8. Seguimiento a Pendientes

Dependencia	Peticiones	Participación
2340 Dirección de Registros Sociales	72	30,90%
Salidas Servicio a la Ciudadanía	55	23,61%
2300 Sub-Secretaría de Información	40	17,17%
2006 Oficina de Participación y Dialogo de Ciudad	11	4,72%
2620 Dirección Administrativa	10	4,29%
2410 Dirección Distrital de Programación Seguimiento a la Inversión y Plan de Desarrollo	8	3,43%
2131 Subdirección de Planes Maestros	8	3,43%
2670 Traslados Servicio a la Ciudadanía	6	2,58%
2310 Dirección de Cartografía	3	1,29%
2112 Subdirección de Planeamiento Local Del Sur Oriente	3	1,29%
2250 Dirección de Diversidad Sexual Poblaciones y Géneros	3	1,29%
2116 Subdirección de Planeamiento Local Del Norte	2	0,86%
26701 Entradas Servicio a la Ciudadanía	2	0,86%
2132 Subdirección de Eco Urbanismo y Construcción Sostenible	2	0,86%
2123 Subdirección de Mejoramiento Integral	1	0,43%
2113 Subdirección de Planeamiento Local Del Sur Occidente	1	0,43%
2650 Dirección de Talento Humano	1	0,43%
2122 Subdirección de Consolidación	1	0,43%
2004 Oficina de Integración Regional	1	0,43%
2230 Dirección de Formulación y Seguimiento de Políticas Publicas	1	0,43%
2003 Oficina de Control Disciplinario Interno	1	0,43%
2140 Dirección de Trámites Administrativos Urbanísticos	1	0,43%
Total General	233	100,00%

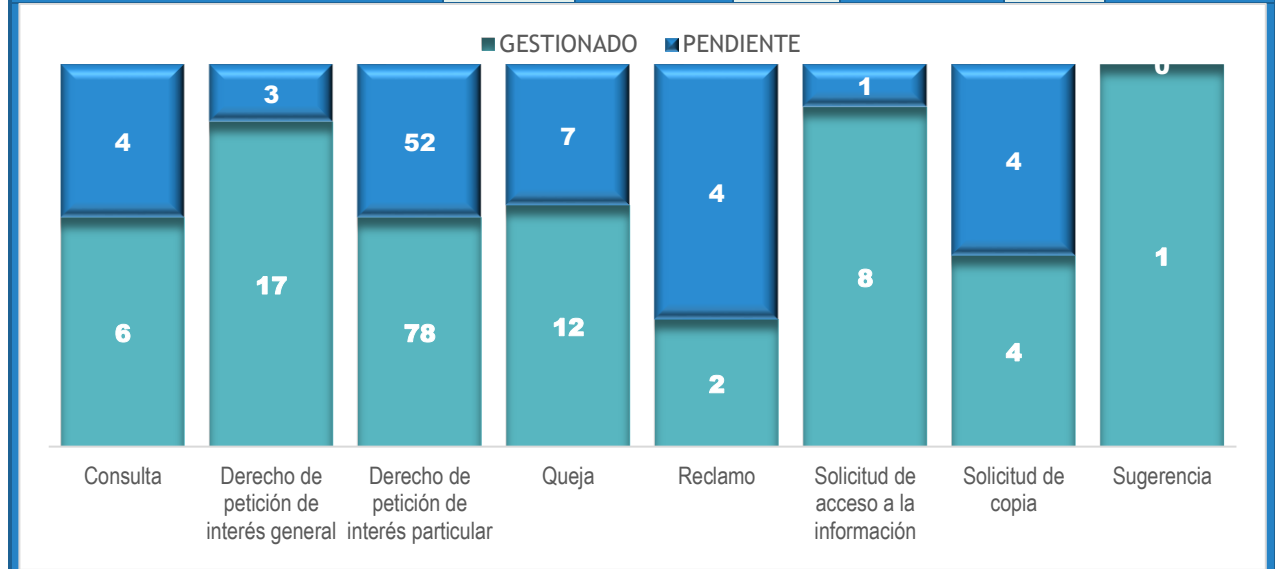
* Datos obtenidos del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha, generado el 04 de mayo de 2024

15. Oportunidad

Respecto a la oportunidad de las radicaciones, encontramos que el 99.51% de los radicados se encuentran en Gestión oportuna (DTL) es decir 202 solicitudes de las 203 recibidas, Si se toman los datos de la columna Tipo de reporte por entidad encontramos que 63.05% de las radicaciones se encuentran gestionadas y el 36.95% se encuentran pendientes, este comportamiento se detalla en la siguiente tabla:

Tabla No. 9. Oportunidad de los requerimientos registrados durante el período

Tipo de Petición	Gestionado		Pendiente		Total general	
	No.	%	No.	%	No.	Participación
Consulta	6	60,00%	4	40,00%	10	4,93%
Derecho de petición de interés general	17	85,00%	3	15,00%	20	9,85%
Derecho de petición de interés particular	78	60,00%	52	40,00%	130	64,04%
Queja	12	63,16%	7	36,84%	19	9,36%
Reclamo	2	33,33%	4	66,67%	6	2,96%
Solicitud de acceso a la información	8	88,89%	1	11,11%	9	4,43%
Solicitud de copia	4	50,00%	4	50,00%	8	3,94%
Sugerencia	1	100,00%	0	0,00%	1	0,49%
Total general	128	63,05%	75	36,95%	203	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, 02 de mayo de 2024

Analizando la oportunidad en el Sistema de Información de Procesos Automáticos SIPA, para el mes de abril de 2024, el 37.12% del total de radicaciones se encuentran en términos, es decir 2646 solicitudes, el 62.09% no reportan oportunidad en el sistema por estar en gestión o porque los encargados de su trámite las clasificaron como “no requiere respuesta”, finalmente el 0.79% de los radicados del mes registran oportunidad fuera de términos es decir 56 solicitudes.

16. Conclusiones

- Durante el mes de abril de 2024 se registran 203 radicaciones, lo cual representa un crecimiento del 2.01% es decir 4 radicaciones más que las 199 registradas en el mes de marzo, en el sistema SIPA se registraron 7.128 radicaciones en el presente mes, lo que representa un crecimiento del 27.42% respecto a las 5.594 radicaciones registradas en el mes de marzo.
- Respecto a canales de interacción, 184 radicaciones de las 203 registradas, ingresaron por el canal Web que representan el 90.64% del total del mes, mientras que por el canal E-mail se recibieron 13 radicaciones que representaron el 6.4%, por las Redes sociales se recibieron 3 radicaciones que representan el 1.48% e igual número de radicaciones ingresaron por el canal presencial, no se registran ingresos de peticiones por los demás canales.
- Para el mes de abril, el 64.04% es decir 130 radicaciones, son derechos de Petición de Interés Particular, manteniéndose la tendencia de los meses anteriores, por la tipología Derecho de Petición de Interés General se presentaron 20 solicitudes que corresponden al 9.85% del total, por la tipología Queja ingresaron 19 radicaciones es decir el 9.36%, por la tipología Consulta se registraron 10 solicitudes que corresponden al 4.93%, por la tipología Solicitud de Acceso a la Información se registraron 9 solicitudes que corresponden al 4.43%, se registran, 8 Solicitudes de Copia que equivalen al 3.94%, se registraron 6 Reclamos que corresponden al 2.96% y una sugerencia que equivale al 0.49% de las radicaciones del mes%
- En el Sistema de Información de Procesos Automáticos SIPA, para el mes de abril, el 46.37% de las peticiones se clasificaron como Derecho de Petición es decir 3.305 peticiones, los radicados no clasificados representan el 38.97% es decir 2778 peticiones y 492 solicitudes se clasificaron como Otras comunicaciones oficiales que corresponde al 6.9%, las demás clasificaciones participan con menos del 5% del total.
- Analizando el comportamiento de las peticiones cerradas con respuesta definitiva en el mes de abril de 2024, se observa que la dependencia Dirección de Registros Sociales participa con el 30.15% del total del mes con 180 solicitudes, de las cuales 45 corresponden al periodo actual y 135 para el periodo anterior, la dependencia Salidas Servicio a la Ciudadanía cuenta con 133 Peticiones cerradas con respuesta definitiva que equivalen al 22.28%, de las cuales 67 pertenecen al periodo actual y 66 al periodo anterior, en tercer lugar se ubica la dependencia Subsecretaría de Información con 102 Peticiones cerradas que equivalen al 17.09%, de las cuales 22 pertenecen al periodo actual y 80 al periodo anterior, en cuarto lugar se ubica la dependencia Dirección Distrital de Programación Seguimiento a la Inversión y Plan de Desarrollo con 37 Peticiones cerradas que equivalen al 6.2%, de las cuales 20 pertenecen al periodo actual y 17 al periodo anterior las demás dependencias participan con menos del 5%.

Aprobó	Juan Sebastián Gacharna Bello	Director 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