



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: Marzo 2024

Abril 2024

Tabla de contenido

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	20
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

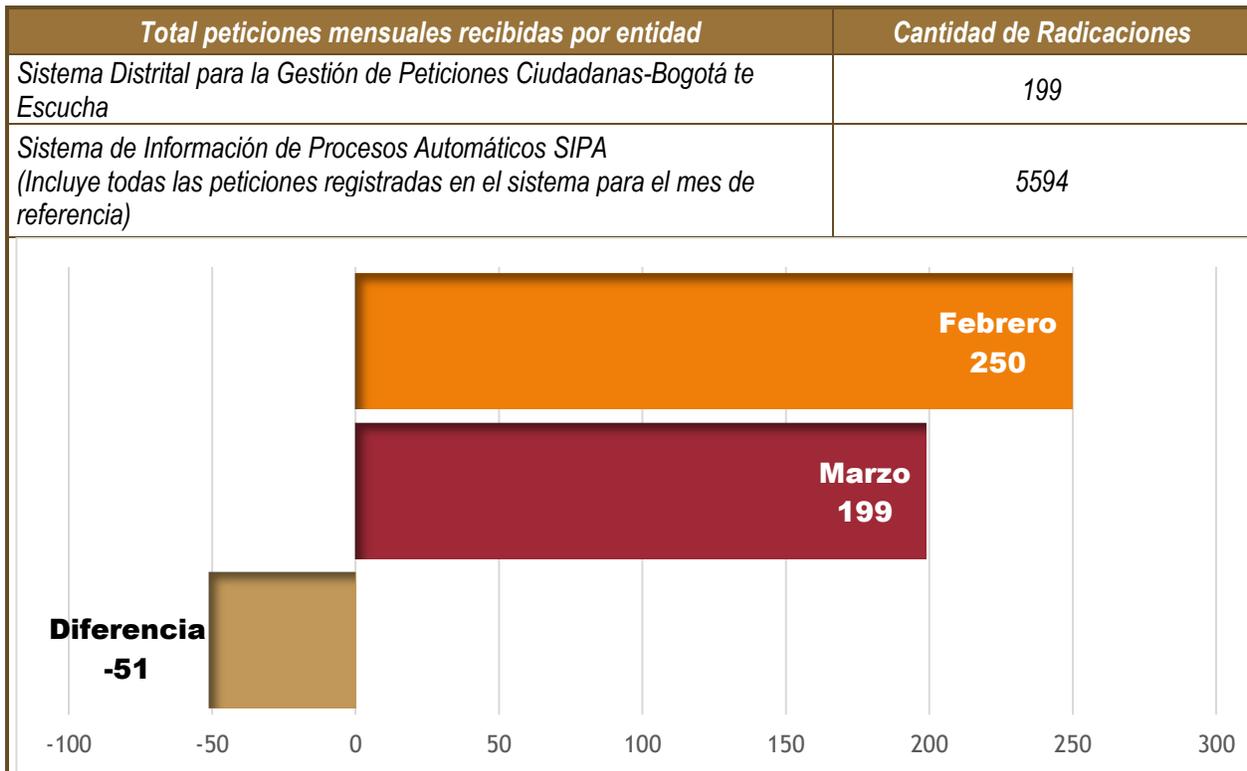
fueron, del presente informe es el **Reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha – marzo 2024**, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co con Fecha de generación de reporte del 01 de abril 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, para el mes de marzo de 2024 en este sistema se registraron 5.594 radicaciones, lo que representa un decrecimiento del 1.77% respecto a las 5.695 radicaciones registradas en el mes de febrero

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 marzo al cual se le aplican los filtros Tipo de ingreso: Registrada y Periodo Actual, se registran 199 radicaciones, lo cual representa un decrecimiento del 20.4% es decir 51 radicaciones menos que las 250 registradas en el mes de febrero de 2024.

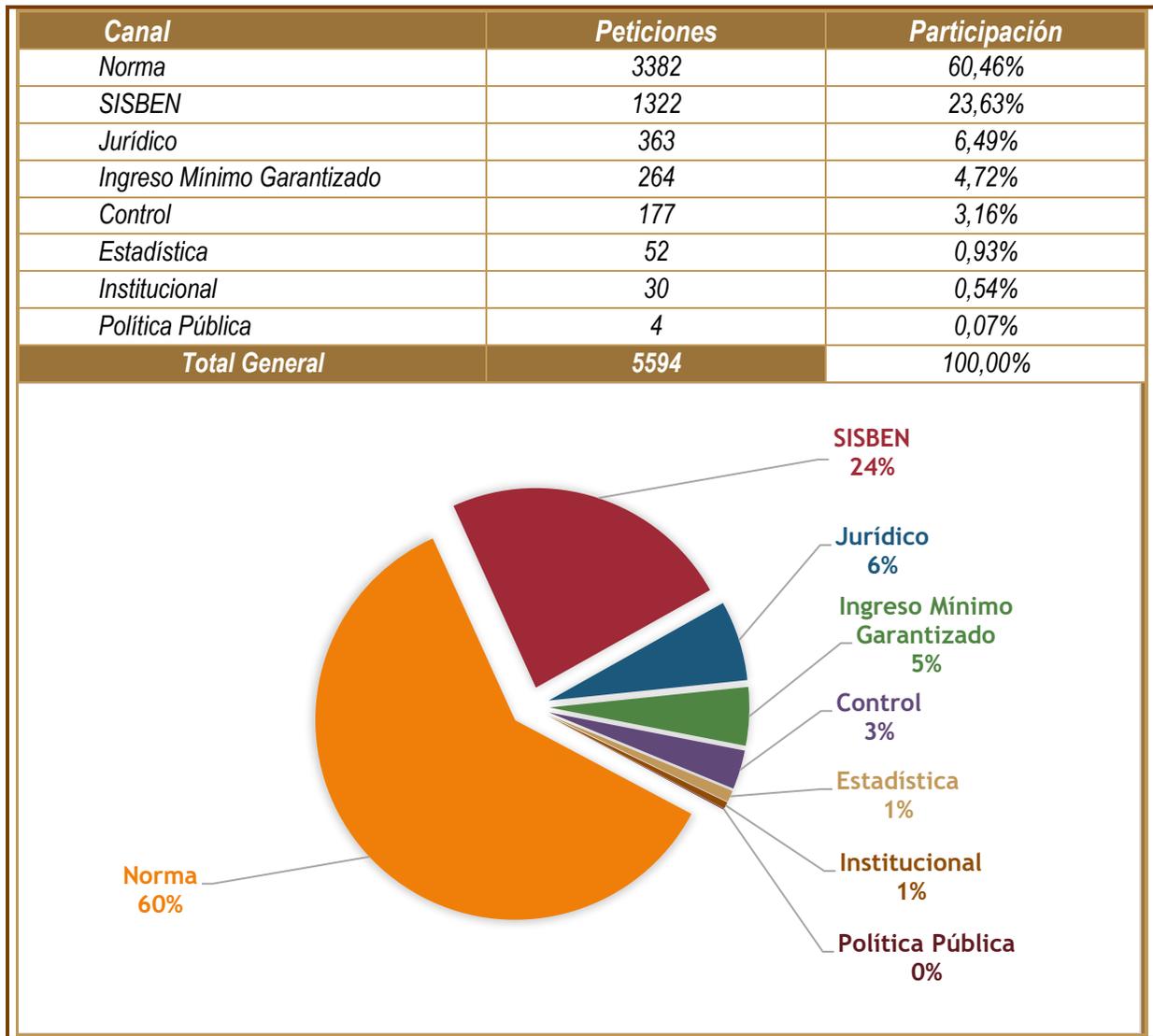
Gráfica 1. Totalidad de PQRS registradas en Bogotá te escucha y en sistemas propios



* 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, 01 de abril 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 marzo 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 3382 radicaciones, seguido del tema SISBEN con 1322 solicitudes, en tercer lugar se ubica el tema Jurídico (Gestión jurídica de la entidad, defensa, análisis de conceptos y revisión normativa) con 363 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

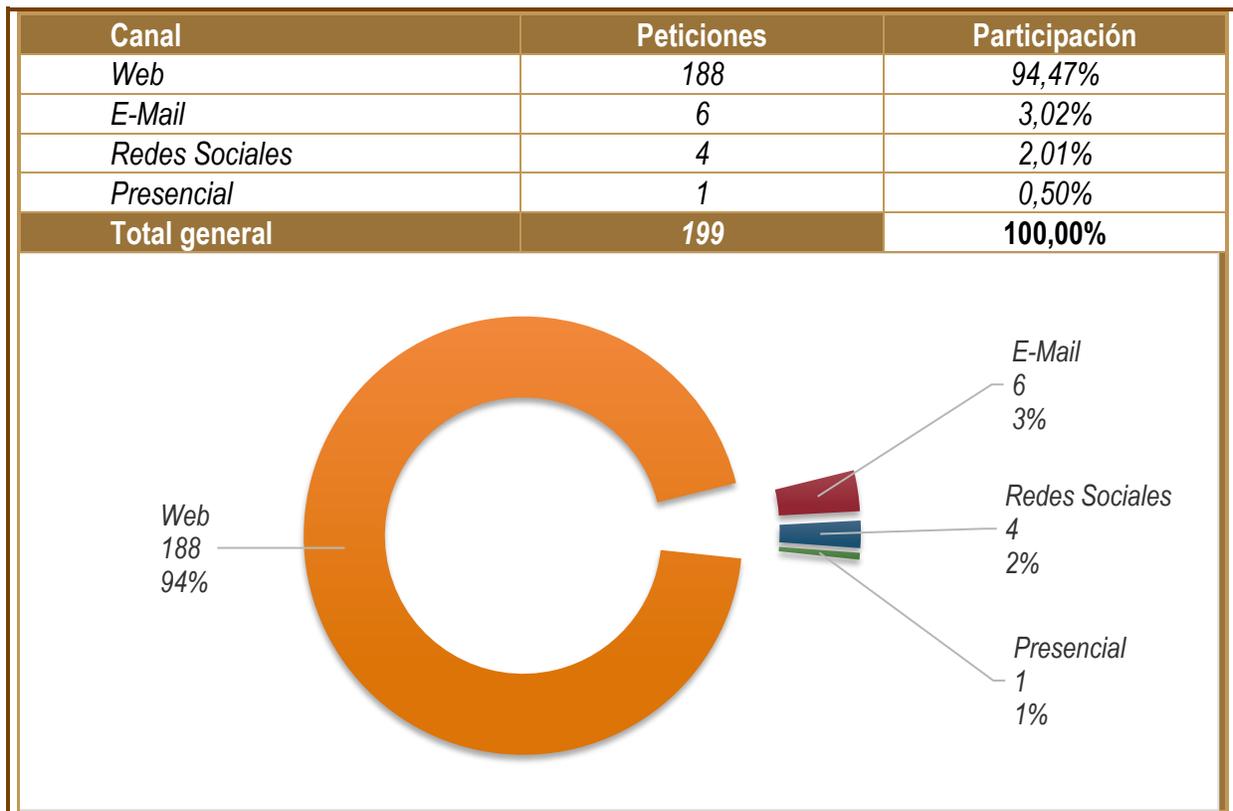


* Datos obtenidos del reporte SIPA -Sistema de Información de Procesos Automáticos " Seguimiento Peticiones Generales" con fecha de generación 15 Abril de 2024 – Clasificación y Procesamiento Dirección de Servicio a la Ciudadanía.

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 marzo de 2024, 188 radicaciones de las 199 registradas, ingresaron por el canal Web que representan el 94.47% del total del mes, mientras que por el canal E-mail se recibieron 6 radicaciones que representaron el 3.02%, por las Redes sociales se recibieron 4 radicaciones que representan el 2.01% y se recibió una radicación presencial, que equivale al 0.50% del total del mes, 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 – marzo 2024



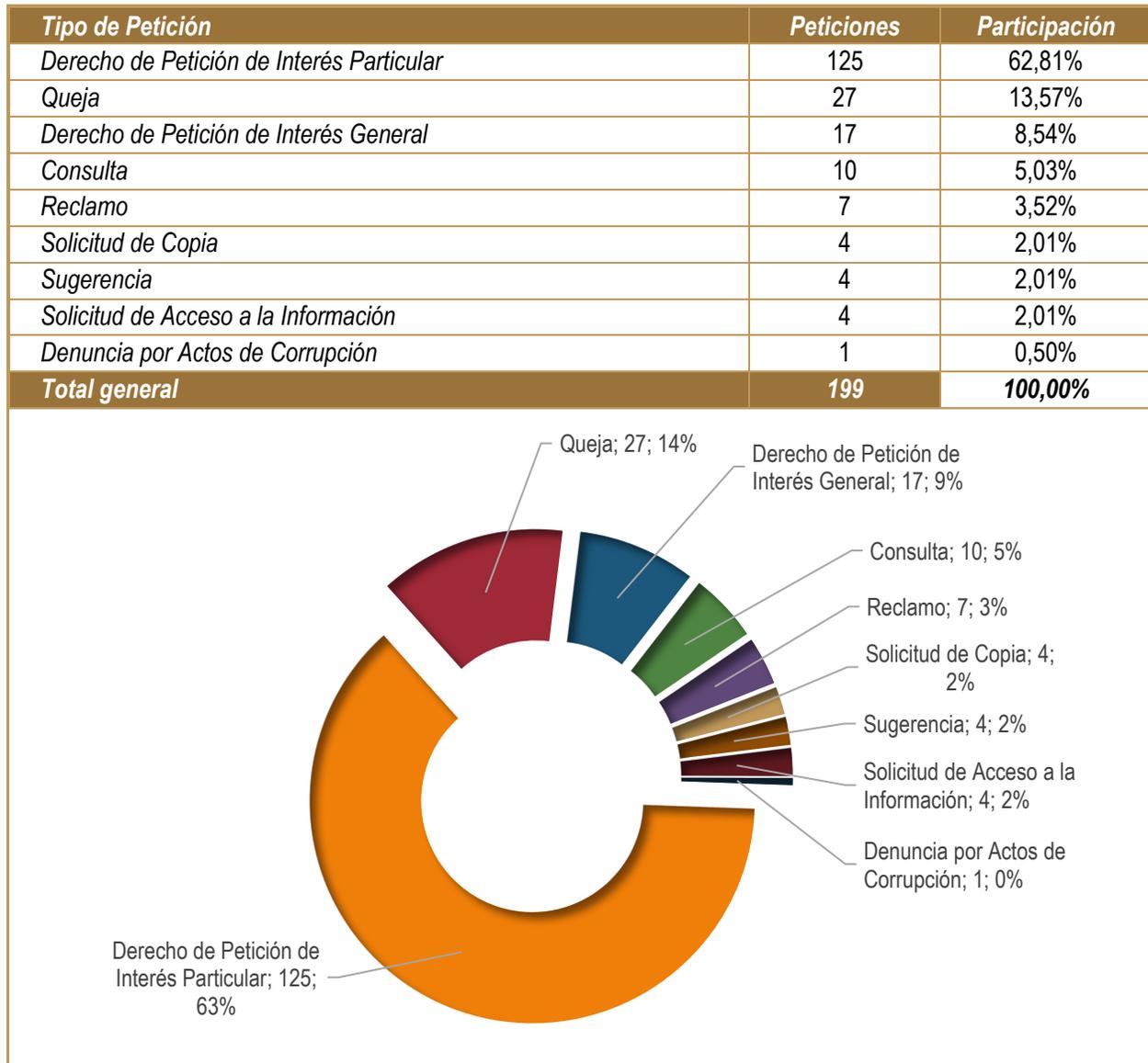
* Datos obtenidos del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co, 01 de abril de 2024

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 marzo, encontrando que el 62.81% del total es decir 125 radicaciones, son derechos de Petición de Interés Particular, manteniéndose la tendencia de los meses anteriores, por la tipología *Queja* se presentaron 27 solicitudes que corresponden al 13.57% del total, por la tipología *derecho de Petición de Interés General* ingresaron 17 radicaciones es decir el 8.54%, por la tipología *Consulta* se registraron 10 solicitudes que corresponden al 5.03%, por la tipología *Reclamo* se registraron 7 solicitudes que corresponden al 3.52%, se registran, 4 Solicitudes de Copia 4 Sugerencias y 4 Solicitudes de Acceso a la Información que equivalen al 2.01% cada una, y se registra una denuncia por actos de corrupción que equivale al 0.5% de las radicaciones del mes de marzo.

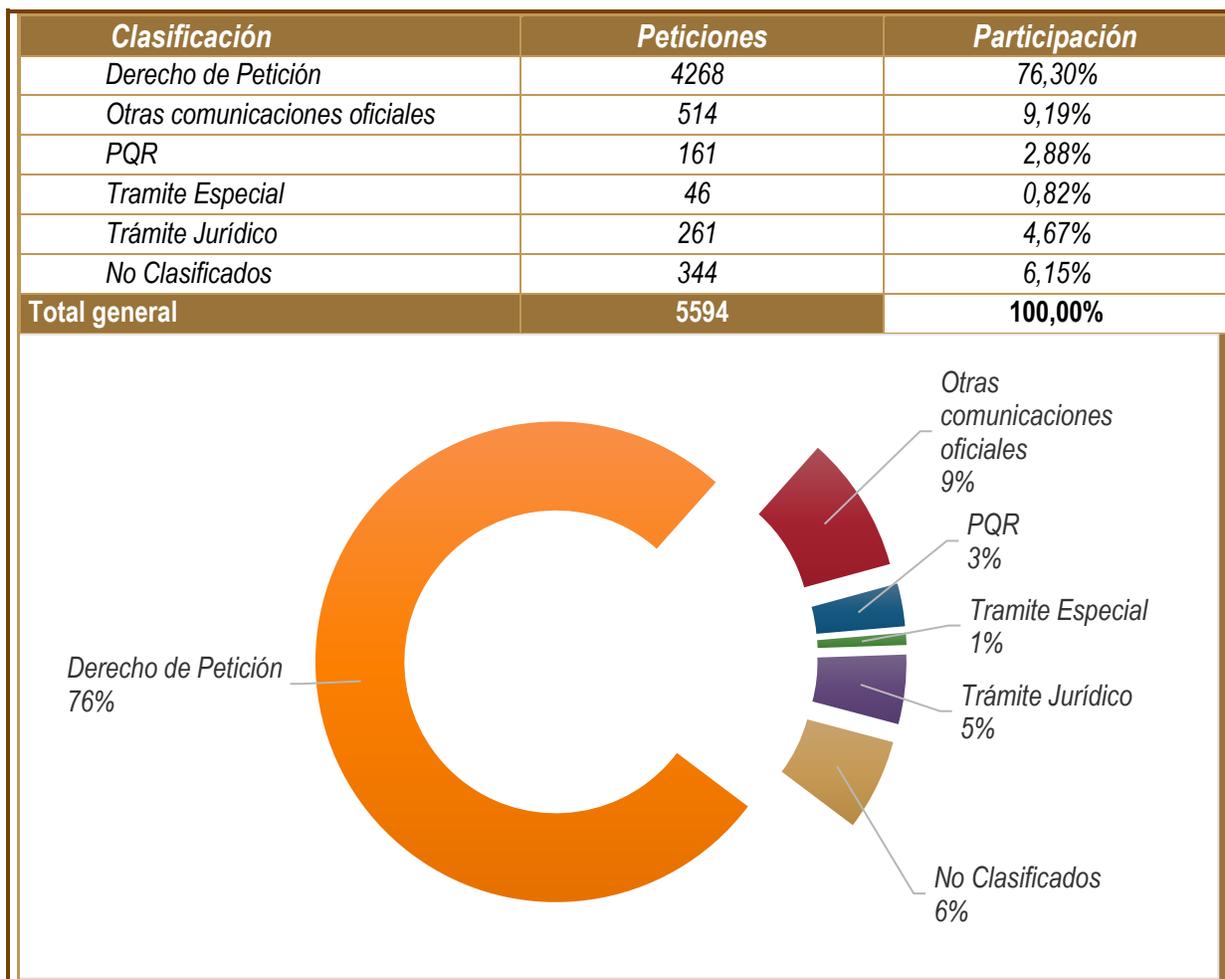
Gráfica 5. Tipología de las radicaciones



* 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, 01 de abril de 2024

Respecto a la clasificación en el Sistema de Información de Procesos Automáticos SIPA, para el mes de marzo, el 76.3% de las peticiones se clasificaron como *Derecho de Petición* es decir 4.268 peticiones, 514 solicitudes se clasificaron como *Otras comunicaciones oficiales* que corresponde al 9.19%, 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 15 Abril 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	45	56,25%
Catastro	8	10,00%
Defensoría del Espacio Público	4	5,00%
Secretaría de Integración Social	4	5,00%
Secretaría de Seguridad	3	3,75%
IDPAC	3	3,75%
Secretaría de Cultura	2	2,50%
Secretaría de Educación	2	2,50%
Transmilenio	1	1,25%
IDIPRON	1	1,25%
ERU - Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano	1	1,25%
IDU	1	1,25%
Secretaría del Hábitat	1	1,25%
Secretaría de Hacienda	1	1,25%
VANTI	1	1,25%
Secretaría de Ambiente	1	1,25%
Secretaría de Salud	1	1,25%
Total general	80	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 abril de 2024

Respecto a los radicados trasladados por no competencia registrados en el mes de marzo se puede observar que la *Secretaría de Gobierno* se ubica en primer lugar con 45 radicaciones que representan el 56.25% de las solicitudes trasladadas en el mes.

Catastro se ubica en el segundo lugar con 8 traslados, que representan el 10% del total, en tercer lugar se ubica *Defensoría del Espacio Público* y la *Secretaría de Integración Social*, con 4 solicitudes trasladadas cada una que equivalen al 5%, la *Secretaría de Seguridad* y el *IDPAC* se ubican en cuarto lugar con 3 radicaciones trasladadas cada una que corresponden al 3.75%, la *Secretaría de Cultura* y la *Secretaría de Educación* se ubican en quinto lugar con dos radicaciones trasladadas cada una que representan el 2.5% del total, la *Secretaría de la Mujer*, *Transmilenio*, *IDIPRON*, *ERU - Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano*, el *IDU*, la *Secretaría del Hábitat*, la *Secretaría de Hacienda*, *VANTI*, la *Secretaría de Ambiente* y la *Secretaría de Salud* se ubican en sexto lugar con una radicación trasladada cada una que corresponden al 1.25% del total del mes.

Respecto a las peticiones trasladadas en el Sistema de Información de Procesos Automáticos SIPA, para el mes de marzo, se registran 21 radicados reclasificados en la categoría, traslados por competencia a otra entidad.

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 marzo de 2024, se observa que la dependencia *Salidas Servicio a la Ciudadanía* participa con el 36.89% del total del mes con 173 solicitudes, de las cuales 39 corresponden al periodo actual y 134 para el periodo anterior, la dependencia *Dirección de Registros Sociales* cuenta con 141 Peticiones cerradas con respuesta definitiva que equivalen al 30.06%, de las cuales 36 pertenecen al periodo actual y 105 al periodo anterior, en tercer lugar se ubica la dependencia *Subsecretaría de Información* con 141 Peticiones cerradas que equivalen al 8.1%, de las cuales 16 pertenecen al periodo actual y 22 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	%.
<i>Salidas Servicio a la Ciudadanía</i>	39	134	173	36,89%
<i>2340 Dirección de Registros Sociales</i>	36	105	141	30,06%
<i>2300 Subsecretaría de Información</i>	16	22	38	8,10%
<i>2670 Traslados Servicio a la Ciudadanía</i>	12	2	14	2,99%
<i>2006 Oficina de Participación y Dialogo de Ciudad</i>	3	9	12	2,56%
<i>2620 Dirección Administrativa</i>	4	8	12	2,56%
<i>2250 Dirección de Diversidad Sexual Poblaciones y Géneros</i>	2	5	7	1,49%
<i>2330 Dirección de Estratificación</i>	6	1	7	1,49%
<i>2121 Subdirección de Renovación Urbana y Desarrollo</i>	3	2	5	1,07%
<i>2132 Subdirección de Eco Urbanismo y Construcción Sostenible</i>	1	4	5	1,07%
<i>2320 Dirección de Información y Estadísticas</i>	3	2	5	1,07%
<i>2114 Subdirección de Planeamiento Local del Occidente</i>		4	4	0,85%
<i>2131 Subdirección de Planes Maestros</i>	1	3	4	0,85%
<i>26701 Entradas Servicio a la Ciudadanía</i>	3	1	4	0,85%

Dependencia	Periodo Actual	Periodo Anterior	Total General	
			Cantidad	%.
2420 Dirección de Programación Seguimiento a la Inversión y Planes de Desarrollo Locales	3	1	4	0,85%
2410 Dirección Distrital de Programación Seguimiento a la Inversión y Plan de Desarrollo	3	1	4	0,85%
2140 Dirección de Trámites Administrativos Urbanísticos	1	3	4	0,85%
2650 Dirección de Talento Humano	2	1	3	0,64%
2310 Dirección de Cartografía	3		3	0,64%
2003 Oficina de Control Disciplinario Interno	2		2	0,43%
2112 Subdirección de Planeamiento Local del Sur Oriente		2	2	0,43%
2133 Subdirección de Economía Urbana Rural y Regional	1	1	2	0,43%
2230 Dirección de Formulación y Seguimiento de Políticas Públicas	1	1	2	0,43%
2111 Subdirección de Planeamiento Local del Centro Ampliado	1	1	2	0,43%
2122 Subdirección de Consolidación		2	2	0,43%
2115 Subdirección de Planeamiento Local del Noroccidente		1	1	0,21%
2117 Subdirección de Planeamiento Rural Sostenible		1	1	0,21%
2116 Subdirección de Planeamiento Local del Norte	1		1	0,21%
2510 Dirección de Análisis y Conceptos Jurídicos		1	1	0,21%
2110 Dirección de Planeamiento Local		1	1	0,21%
2004 Oficina de Integración Regional		1	1	0,21%
2123 Subdirección de Mejoramiento Integral		1	1	0,21%
2640 Dirección de Contratación		1	1	0,21%
Total General	264	328	592	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 abril 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 469 peticiones Solucionadas - Por respuesta definitiva en el mes de marzo de 2024 de las cuales el 91.9% corresponde al tema Urbanismo – Vivienda es decir 431 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 75.27%, es decir 353 radicaciones, en segundo lugar se ubica *el Traslado a Entidades Privadas* con 63 radicaciones en el mes, que corresponden al 13.43% del total, en tercer lugar se ubica *el Traslado a Entidades Distritales* con 10 radicaciones que corresponden al 13.43%, los demás subtemas de la categoría participan con una petición cada una que corresponde al 0.21% del total del periodo.

Tabla No. 4. Subtemas más reiterados

Tema / Subtema	Peticiones	Participación
Urbanismo - Vivienda	431	91,90%
<i>Tramites Servicios o Cumplimiento de Normas</i>	353	75,27%
<i>Traslado a Entidades Privadas</i>	63	13,43%
<i>Traslado a Entidades Distritales</i>	10	2,13%
<i>Atención Personalizada y Suministro de Información en los Puntos de Contacto</i>	1	0,21%
<i>Uso de Suelo</i>	1	0,21%
<i>Cierre por no Competencia</i>	1	0,21%
<i>Administración del Recurso Humano</i>	1	0,21%
<i>Estadísticas</i>	1	0,21%
Asistencia Social	38	8,10%
<i>Bogotá Solidaria en Casa - Base de Datos Maestra de Posibles Beneficiarios</i>	38	8,10%
Total General	469	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 abril de 2024

Por el tema Asistencia Social se recibieron 38 radicaciones que representaron el 8.1% 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.*

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 febrero 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.

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

- *Consulta*: 18.43 Días Promedio.
- *Derecho de Petición de Interés General*: 11.92 Días Promedio.
- *Derecho de Petición de Interés Particular*: 10.69 Días Promedio.
- *Felicitación*: 8.67 Días Promedio
- *Queja*: 12.02 Días Promedio
- *Reclamo*: 11.04 Días Promedio
- *Solicitud de Acceso a la Información*: 9 Días Promedio.
- *Solicitud de Copia*: 5.3 Días Promedio
- *Total General*: El promedio de atención de los trámites en general fue de 11.8 días.

La discriminación por dependencia de la información anteriormente registrada se puede observar en la siguiente tabla:

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	Total General
Salidas Servicio a la Ciudadanía			2						2
2340 Dirección de Registros Sociales			7						7
2300 Subsecretaría de Información	16	15	11						12
2670 Traslados Servicio a la Ciudadanía			15						15
2006 Oficina de Participación y Diálogo de Ciudad		8	9						9
2620 Dirección Administrativa		14							14
2250 Dirección de Diversidad Sexual Poblaciones y Géneros	14		21			14			17
2330 Dirección de Estratificación		14							14
2121 Subdirección de Renovación Urbana y Desarrollo			12						12
2132 Subdirección de Eco Urbanismo y Construcción Sostenible	16								16
2320 Dirección de Información y Estadísticas		9	6						6
2114 Subdirección de Planeamiento Local del Occidente	5		17						11
2131 Subdirección de Planes Maestros			19						19
26701 Entradas Servicio a la Ciudadanía	18		14						16
2420 Dirección de Programación Seguimiento a la Inversión y Planes de Desarrollo Locales			11						11
2410 Dirección Distrital de Programación Seguimiento a la Inversión y Plan de Desarrollo			12						12
2140 Dirección de Trámites Administrativos Urbanísticos		26	11						15
2650 Dirección de Talento Humano			1				6		4
2310 Dirección de Cartografía		13	12			14			12
2003 Oficina de Control Disciplinario Interno		13	11		10	10	8		10
2112 Subdirección de Planeamiento Local del Sur Oriente		4	9						7
2133 Subdirección de Economía Urbana Rural y Regional			9				12		10
2230 Dirección de Formulación y	10		7			8			7

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.

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	Total General
<i>Seguimiento de Políticas Públicas</i>									
2111 Subdirección de Planeamiento Local del Centro Ampliado	17	15	13		14	11	13		13
2122 Subdirección de Consolidación		5	5						5
2115 Subdirección de Planeamiento Local del Noroccidente		2	10						6
2117 Subdirección de Planeamiento Rural Sostenible			14						14
2116 Subdirección de Planeamiento Local del Norte			10					6	9
2510 Dirección de Análisis y Conceptos Jurídicos			29						29
2110 Dirección de Planeamiento Local		5	11						9
2004 Oficina de Integración Regional		2	2		1				2
2123 Subdirección de Mejoramiento Integral		37	1				3		11
2640 Dirección de Contratación	19	14	10	9	10	9	10	5	13
Total General	18	12	11	9	12	11	9	5	12

* 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 abril de 2024

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 marzo de 2024, el 36.68% 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 23 solicitudes que corresponde a una participación en el periodo del 11.56%, en segundo lugar se ubica la localidad de Suba con el 8.04% del mes es decir 16 radicaciones, en tercer lugar se encuentra la localidad de Teusaquillo con 14 solicitudes que corresponden al 7.04%, en cuarto lugar se ubica la localidad de Kennedy con 12 solicitudes que corresponde a una participación del 6.03%, la localidad de Bosa se ubica en el quinto lugar con 9 radicaciones que representa el 4.52% del mes, la localidad de Usaquén se ubica en el sexto lugar, con 8 radicaciones que representan el 4.02%, las demás localidades participan con menos del 4% y su comportamiento se puede observar 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



527 de 1999

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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

Localidad de los Hechos	Peticiones	Participación
No Diligencia	73	36,68%
10 - Engativá	23	11,56%
11 - Suba	16	8,04%
13 - Teusaquillo	14	7,04%
08 - Kennedy	12	6,03%
07 - Bosa	9	4,52%
01 - Usaquén	8	4,02%
09 - Fontibón	6	3,02%
04 - San Cristóbal	6	3,02%
16 - Puente Aranda	5	2,51%
12 - Barrios Unidos	5	2,51%
19 - Ciudad Bolívar	4	2,01%
02 - Chapinero	4	2,01%
06 - Tunjuelito	3	1,51%
14 - Los Mártires	3	1,51%
05 - Usme	2	1,01%
15 - Antonio Nariño	2	1,01%
18 - Rafael Uribe Uribe	2	1,01%
03 - Santa Fe	2	1,01%
Total General	199	100,00%

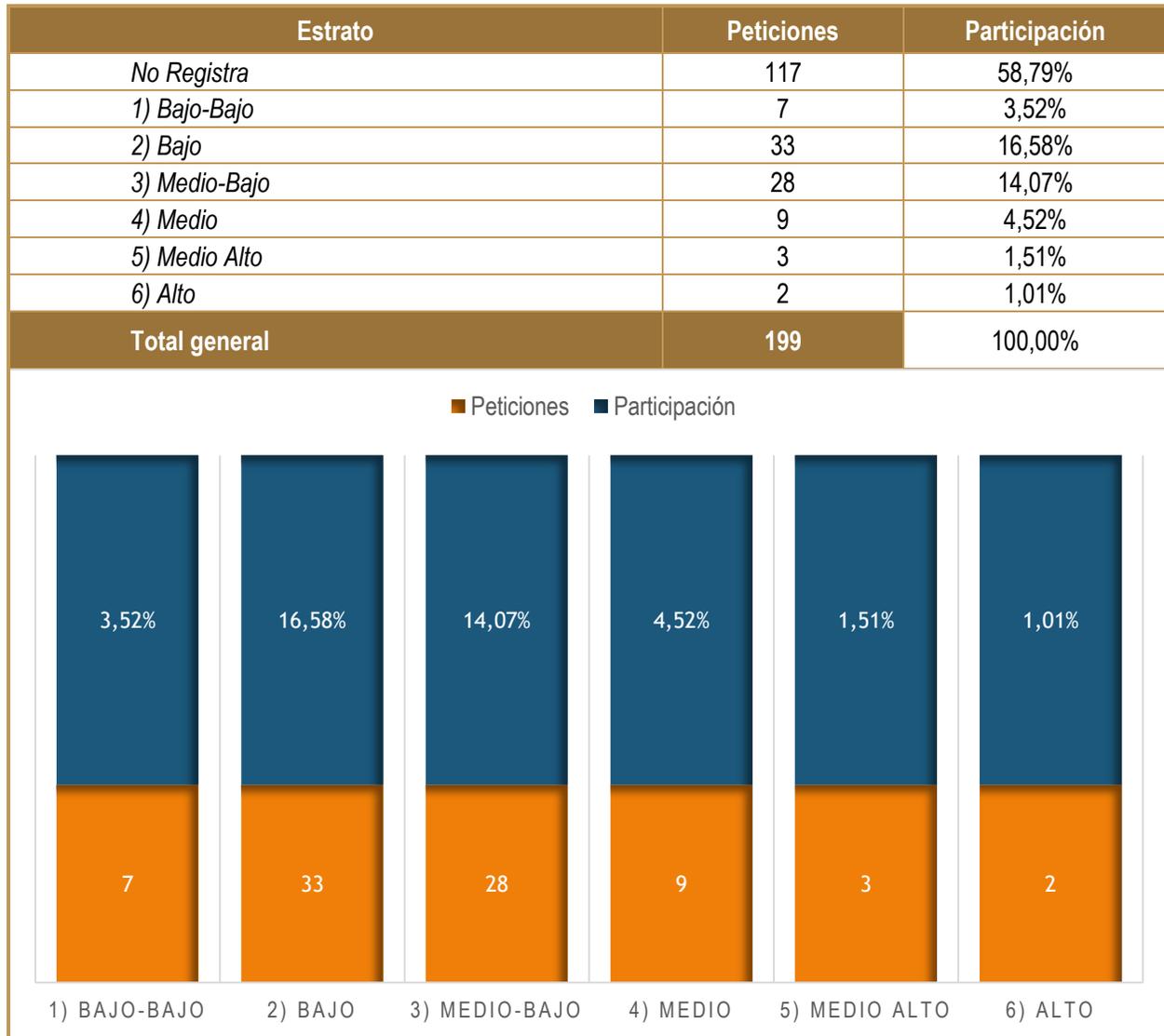
* Datos obtenidos del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co, 01 de abril de 2024

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 marzo de 2024, se encuentra que el 58.79% de la ciudadanía no registró la información correspondiente al estrato, es decir 117 ciudadanos, el estrato 1 participa con el 3.52% del total del mes con 7 solicitudes, el estrato 2 registra 33 radicaciones que corresponde al 16.58%, siendo el estrato que mayor número de peticiones registra en el presente mes, el estrato 3 participa con el 14.07% es decir 28 radicaciones, el estrato 4 presenta 9 radicaciones que equivalen al 4.52% del total, el estrato 5 participa con el 1.51% es decir tres radicaciones, y el estrato 6 registra dos solicitudes que equivalen al 1.01%, el comportamiento anteriormente descrito puede detallarse en la siguiente tabla:

Gráfica No. 4 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 abril de 2024

11. 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 marzo de 2024, el 51.76% corresponde a personas naturales es decir 103 radicaciones, 89 solicitudes corresponden a ciudadanos que no registraron en el diligenciamiento de su solicitud, la información referente al tipo de peticionario es decir el 44.72%, y se registran 7 personas Jurídicas es decir el 3.52% de las radicaciones del mes, en la siguiente tabla podemos observar este comportamiento.

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

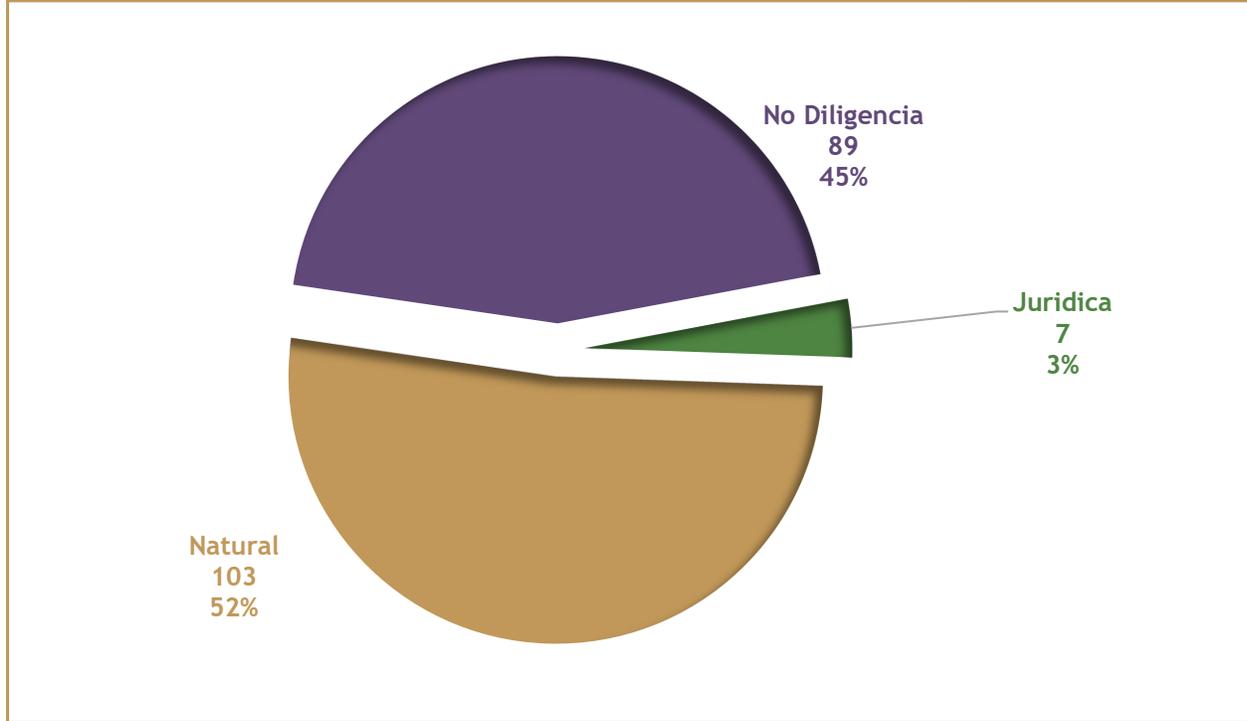
Original que fue generado digitalmente
Del decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Gráfica No. 5. Participación por tipo de requirente

Tipo de Persona	Peticiones	Participación
Natural	103	51,76%
No Diligencia	89	44.72%
Jurídica	7	3.52%
Total general	199	100,00%



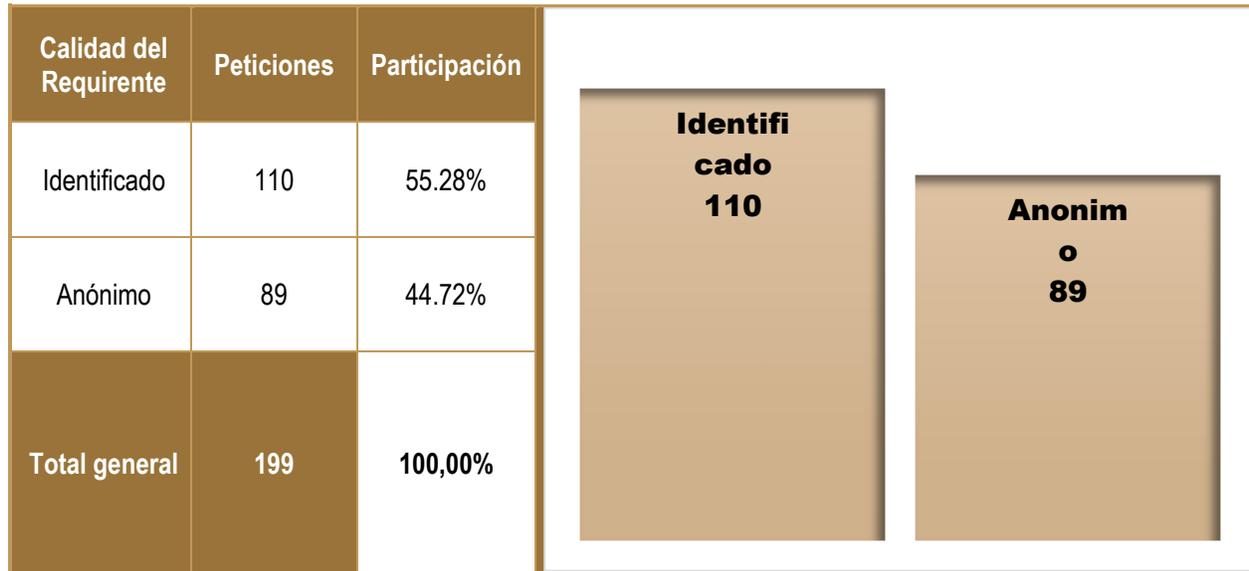
* Datos obtenidos del reporte de Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha, el cual fue procesado por la Secretaría General y enviado desde el correo institucional, avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co, 01 de abril de 2024

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 199 solicitudes recibidas en el mes de marzo de 2024, en el 55.28% se puede identificar la calidad del requirente es decir en 110 solicitudes y en el 44.72% restante no se identifica la calidad del requirente.

Gráfica No. 6. 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 abril 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 febrero 2024 y Tipo de ingreso: Recibida.

En la **Tabla No. 7** se observa que solo dos dependencias recibieron traslados en el mes de febrero de 2024, la dependencia *Entradas Servicio a la Ciudadanía* que recibió 441 solicitudes que equivalen al 98.23% del total y la Oficina de Control Disciplinario Interno que recibió ocho solicitudes que equivalen al 1.77% del total del mes.

Tabla No. 7. Recibidas por traslado

Dependencia	Peticiones	Participación
26701 Entradas Servicio a la Ciudadanía	441	98.23%
2003 Oficina de Control Disciplinario Interno	8	1.77%
Total General	449	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 abril 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.

Tabla No. 8. Seguimiento a Pendientes

Dependencia	Peticiones	Participación
2340 Dirección de Registros Sociales	125	33,07%
Salidas Servicio a la Ciudadanía	71	18,78%
2300 Subsecretaría de Información	67	17,72%
26701 Entradas Servicio a la Ciudadanía	28	7,41%
2410 Dirección Distrital de Programación Seguimiento a la Inversión y Plan de Desarrollo	16	4,23%
2670 Traslados Servicio a la Ciudadanía	12	3,17%
2006 Oficina de Participación y Dialogo de Ciudad	11	2,91%
2620 Dirección Administrativa	7	1,85%
2131 Subdirección de Planes Maestros	5	1,32%
2114 Subdirección de Planeamiento Local del Occidente	5	1,32%
2132 Subdirección de Eco Urbanismo y Construcción Sostenible	3	0,79%
2121 Subdirección de Renovación Urbana y Desarrollo	3	0,79%
2250 Dirección de Diversidad Sexual Poblaciones y Géneros	3	0,79%
2003 Oficina de Control Disciplinario Interno	3	0,79%
2230 Dirección de Formulación y Seguimiento de Políticas Públicas	3	0,79%
2640 Dirección de Contratación	2	0,53%
2122 Subdirección de Consolidación	2	0,53%
2111 Subdirección de Planeamiento Local del Centro Ampliado	2	0,53%
2116 Subdirección de Planeamiento Local del Norte	2	0,53%
2420 Dirección de Programación Seguimiento a la Inversión y Planes de Desarrollo Locales	2	0,53%
2117 Subdirección de Planeamiento Rural Sostenible	1	0,26%
2320 Dirección de Información y Estadísticas	1	0,26%
2004 Oficina de Integración Regional	1	0,26%
2330 Dirección de Estratificación	1	0,26%
2650 Dirección de Talento Humano	1	0,26%
2140 Dirección de Trámites Administrativos Urbanísticos	1	0,26%
Total General	378	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 abril de 2024

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.

La dependencia *Dirección de Registros Sociales* es la que más radicados pendientes tiene en el periodo con el 33.07% que equivale a 125 peticiones, la dependencia *Salidas Servicio a la Ciudadanía* participa con el 18.78% es decir 71 solicitudes pendientes, la Subsecretaría de Información registra 67 solicitudes que equivalen al 17.72% del total, la dependencia *Entradas Servicio a la Ciudadanía* participa con el 7.41% del total de peticiones pendientes del periodo es decir 28 registros, las demás dependencias participan con menos del 5% del total del mes y su comportamiento se puede detallar en la tabla No. 8.

15. Oportunidad

Respecto a la oportunidad de las radicaciones, encontramos que el 93.47% de los radicados se encuentran en Gestión oportuna (DTL) es decir 186 solicitudes, Si se toman los datos de la columna Tipo de reporte por entidad encontramos que 52.26% de las radicaciones se encuentran gestionadas y el 47.74% 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	4	40,00%	6	60,00%	10	5,03%
Derecho de petición de interés general	10	58,82%	7	41,18%	17	8,54%
Derecho de petición de interés particular	63	50,40%	62	49,60%	125	62,81%
Denuncia por actos de corrupción	0	0,00%	1	100,00%	1	0,50%
Queja	18	66,67%	9	33,33%	27	13,57%
Reclamo	4	57,14%	3	42,86%	7	3,52%
Solicitud de acceso a la información	4	100,00%	0	0,00%	4	2,01%
Solicitud de copia	1	25,00%	3	75,00%	4	2,01%
Sugerencia	0	0,00%	4	100,00%	4	2,01%
Total general	104	52,26%	95	47,74%	199	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 abril de 2024

Respecto a la oportunidad en el Sistema de Información de Procesos Automáticos SIPA, para el mes de marzo, el 63.3% del total de radicaciones se encuentran en términos es decir 3541 solicitudes, el 35.09% 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 1.61% de los radicados del mes registran fuera de términos es decir 90 solicitudes.

16. Conclusiones

- Durante el mes de marzo de 2024 se presentó un decrecimiento del del 20.4% es decir 51 radicaciones menos que las 250 registradas en el mes de febrero de 2024.
- El canal Web representó el 94.47% del total del mes con 188 solicitudes, mientras que por el canal E-mail se recibieron 6 radicaciones que representaron el 3.02%, por las Redes sociales se recibieron 4 radicaciones que representan el 2.01% y se recibió una radicación presencial, que equivale al 0.50% del total del mes.
- La tipología Derecho de Petición de Interés Particular con 125 peticiones, se ubica en primer lugar por cantidad de solicitudes con el 62.81% del mes de marzo, en segundo lugar se ubicó la tipología Queja con 27 solicitudes que corresponden al 13.57% del total, por la tipología derecho de Petición de Interés General ingresaron 17 radicaciones es decir el 8.54%, por la tipología Consulta se registraron 10 solicitudes que corresponden al 5.03%, por la tipología Reclamo se registraron 7 solicitudes, que corresponden al 3.52%, se registran, 4 Solicitudes de Copia 4 Sugerencias y 4 Solicitudes de Acceso a la Información que equivalen al 2.01% cada una, y se registra una denuncia por actos de corrupción que equivale al 0.5%
- Respecto a los radicados trasladados por no competencia registrados en el mes de marzo, la Secretaría de Gobierno se ubica en primer lugar con 45 radicaciones que representan el 56.25% de las solicitudes trasladadas en el mes, Catastro se ubica en el segundo lugar con 8 traslados, que representan el 10% del total y en tercer lugar se ubica Defensoría del Espacio Público y la Secretaría de Integración Social, con 4 solicitudes trasladadas cada una que equivalen al 5% del total del mes.
- Analizando el comportamiento de las peticiones cerradas con respuesta definitiva en el mes de marzo de 2024, se observa que la dependencia Salidas Servicio a la Ciudadanía participa con el 36.89% del total del mes con 173 solicitudes, de las cuales 39 corresponden al periodo actual y 134 para el periodo anterior, la dependencia Dirección de Registros Sociales cuenta con 141 Peticiones cerradas con respuesta definitiva que equivalen al 30.06%, de las cuales 36 pertenecen al periodo actual y 105 al periodo anterior, en tercer lugar se ubica la dependencia Subsecretaría de Información con 141 Peticiones cerradas que equivalen al 8.1%, de las cuales 16 pertenecen al periodo actual y 22 al periodo anterior, las demás dependencias participan con menos del 5% del total del periodo.
- Las localidades con mayor número de radicaciones para el presente mes son Engativá con 23 solicitudes que corresponde a una participación en el periodo del 11.56%, en segundo lugar se ubica la localidad de Suba con el 8.04% del mes es decir 16 radicaciones, en tercer lugar se encuentra la localidad de Teusaquillo con 14 solicitudes que corresponden al 7.04% del total del mes.
- Para el mes de marzo de 2024, se encuentra que el 58.79% de la ciudadanía no registró la información correspondiente al estrato, es decir 117 ciudadanos, el estrato 1 participa con el 3.52% del total del mes con 7 solicitudes, el estrato 2 registra 33 radicaciones que corresponde al 16.58%, siendo el estrato que mayor número de peticiones registra en el presente mes, el

estrato 3 participa con el 14.07% es decir 28 radicaciones, el estrato 4 presenta 9 radicaciones que equivalen al 4.52% del total, el estrato 5 participa con el 1.51% es decir tres radicaciones, y el estrato 6 registra dos solicitudes que equivalen al 1.01%.

- Respecto a las peticiones pendientes, la dependencia Dirección de Registros Sociales es la que más radicados pendientes tiene en el periodo con el 33.07% es decir 125 peticiones, la dependencia Salidas Servicio a la Ciudadanía participa con el 18.78% es decir 71 solicitudes pendientes, la Subsecretaría de Información registra 67 solicitudes que equivalen al 17.72% del total, la dependencia Entradas Servicio a la Ciudadanía participa con el 7.41% del total de peticiones pendientes del periodo es decir 28 registros, las demás dependencias participan con menos del 5% del total del mes.

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