

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

Informe de Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Peticiones
Diciembre 2019

Bogotá, D.C., enero 2020

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N° 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

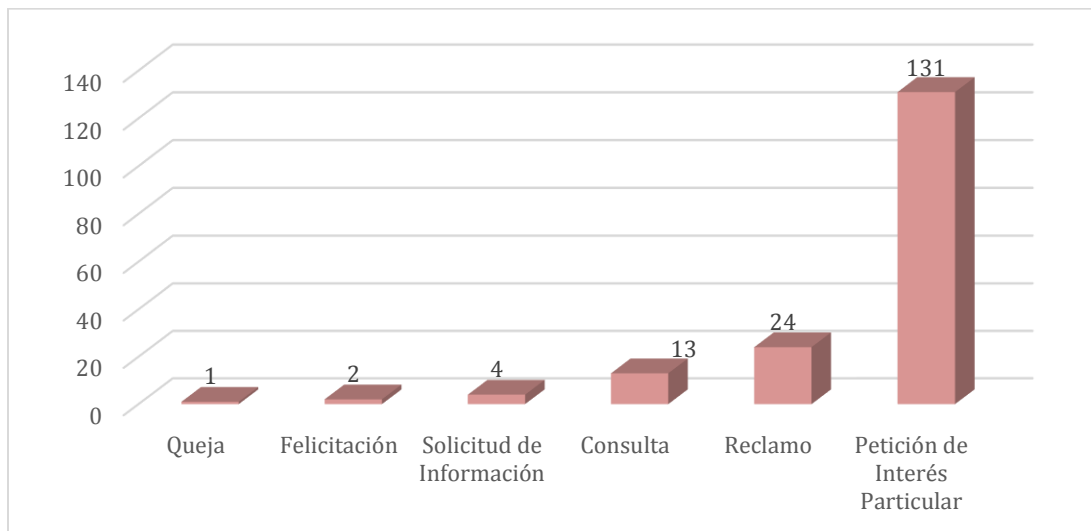
Código Postal: 1113111

INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES, MES DE DICIEMBRE DE 2019

El presente informe refleja la gestión de peticiones recibidas en el mes, objeto de análisis, a través de las diferentes herramientas y canales dispuestos para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones “PQRS” de la Secretaría Distrital de Planeación, así como de la herramienta gerencial Bogotá Te Escucha – Sistema de Gestión de Peticiones.

La fuente para la obtención de datos estadísticos es la matriz de PQRS, de la Entidad y seguimiento a través del Sistema de Información de Procesos Automáticos SIPAⁱ

1. TIPOS DE PETICIÓN (tipologías)



En el mes de diciembre de 2019 ingresaron a la entidad un total de 175 peticiones recibidas a través de la herramienta Bogotá Te Escucha, el 75% corresponde a peticiones de interés particular, 14% a reclamos, 7% a consulta y 2% a Solicitud de Información, 1% a felicitaciones y 1% Queja contra servidor Público.

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link “Estado Trámite”. Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N° 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111

2. SUBTEMAS

Las diferentes peticiones que ingresan a través de la herramienta Bogotá Te escucha se han clasificado en Subtemas, de acuerdo a la misionalidad de la Entidad

SUBTEMA	Cantidad	Porcentaje
Traslado a Entidades Distritales	45	26%
Normatividad urbanística: riesgo, planes parciales y/o maestros, ambiente y ruralidad, plusvalía, patrimonio, legalización, espacio público	39	22%
Inconformidad con la prestación de servicios	26	15%
SISBEN - Trámites o servicios	18	10%
Trámites, servicios o cumplimiento de normas	13	7%
Documentos, planos, archivo, trámites o servicios.	6	3%
Cierre por no competencia	5	3%
Petición NO precisa - Aclaración o ampliación	5	3%
Estadísticas	4	2%
Viales y Servicios Públicos	4	2%
Administración del Recurso Humano	3	2%
Reconocimiento a la gestión	2	1%
Actuaciones Jurídicas	2	1%
Estratificación de inmuebles residenciales	1	1%
Bodegas de reciclaje- Normatividad Urbanística	1	1%
Antenas de telecomunicaciones (Licencias, normatividad, o presunta infracción a la norma	1	1%
TOTAL	175	100%

El TOP 5 de los subtemas misionales de mayor consulta presentan las siguientes estadísticas: 22% a Normatividad Urbanística, 15% a Inconformidad con prestación de servicios, que una vez analizado cada uno de ellos, 15 obedecen a inconformidad con procedimientos de la aplicación de la encuesta SISBEN Metodología IV y 9 a otros factores propios de la dinámica de la entidad; 7% a trámites, servicios o cumplimiento de normas, y el 3% a acceso a documentos, planos. Archivo, trámites o servicios.

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N° 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111

Definición de Subtemas que no corresponden a trámites y/o servicios:

- a. El subtema “**Traslado por no competencia**” aunque alcanza un alto porcentaje de peticiones recibidas (26%), no se toma en cuenta para el TOP 5, por cuanto una vez analizada no corresponde a una tema de competencia de la SDP y no requiere actuación de la entidad, en virtud de lo cual se da aplicación al artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, asignando a la Entidad competente, a través la herramienta Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.
- b. **Petición No Precisa:** Corresponde a peticiones que en su contenido no aportan elementos suficientes para la ofrecer una respuesta de fondo, por lo cual, y con fundamento en el artículo 19 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo” se solicita ampliación del contenido.
- c. **Cierre por no competencia:** Son aquellas peticiones que no son competencia de la entidad y que ya han sido clasificadas a la entidad competente, por lo tanto se cierran en la herramienta Bogotá Te Escucha.

3. AREAS RESPONSABLES Y OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

Conforme a lo establecido en el Decreto 016 de 2013, “Por el cual se adopta la estructura interna de la Secretaría Distrital de Planeación, las peticiones ingresadas se asignan para su resolución a las diferentes áreas de la Entidad para que de acuerdo a su misionalidad ofrezcan una respuesta.

El cuadro siguiente refleja el actuar de cada una de ellas y la oportunidad de respuesta de acuerdo a la tipología y términos de Ley.

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link “Estado Trámite”. Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N° 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111

ÁREA RESPONSABLE	Atendido en términos	Atendido fuera de términos	TOTAL PETICIONES	PORCENTAJE
Servicio al ciudadano	100	1	101	58%
SISBEN	32		32	18%
Vías, transportes y servicios públicos	7		7	4%
Recursos físicos y gestión documental	5		5	3%
Gestión humana	4		4	2%
Información, cartografía y estadística	2	2	4	2%
Taller del Espacio Público	3		3	2%
Patrimonio y renovación urbana	3		3	2%
Programación y seguimiento a la inversión	3		3	2%
Territorial	2		2	1%
Jurídica	2		2	1%
Participación	2		2	1%
Economía urbana	1		1	1%
Control Disciplinario	1		1	1%
Ambiente y Ruralidad	1		1	1%
Estratificación	1		1	1%
Planes parciales		1	1	1%
Legalización y Mejoramiento Integral de Barrios	1		1	1%
Operaciones estratégicas	1		1	1%
TOTAL			175	100%

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N° 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111

CONCLUSIONES

La secretaría Distrital de Planeación da cumplimiento a lo establecido en el Artículo 3, numeral 3 del Decreto 371 de 2010, numerales 3, 6 y 7 así:

- ✓ Registro de la totalidad de quejas, reclamos sugerencias recibos por canales propios, en la herramienta Bogotá Te Escucha-Sistema Distrital de Gestión de Peticiones.
- ✓ La participación del funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas, reclamos y solicitudes en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital
- ✓ la adopción de medidas tendientes a acoger las recomendaciones que en el seno de dicha instancia se formulen.

La entidad se encuentra comprometida con la utilización del lenguaje claro en sus respuestas, razón por la cual se han realizado talleres de traducción a lenguaje claro.

Procesos de mejora continua para lograr la satisfacción de los ciudadanos, es por ello que en el segundo semestre de 2019 se inició un nuevo modelo de servicio para la consulta de trámites especializados, mediante agendamiento con la línea 195, o cual permite la optimización del tiempo tanto de los ciudadanos como de los servidores públicos.

ⁱ Sistema de Gestión Documental de la Secretaría Distrital de Planeación.

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N° 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111