

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

Informe de Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Peticiones

Mayo de 2020

PBX: 335 8000  
[www.sdp.gov.co](http://www.sdp.gov.co)

Código Postal: 1113111

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



*original que fue generado digitalmente  
del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley*



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

## INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES

MES DE MAYO DE 2020

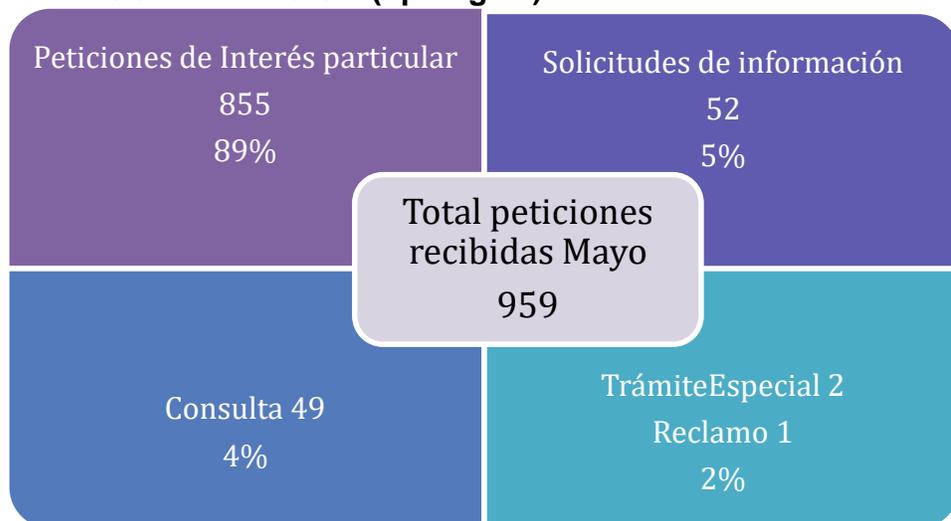
A continuación se presenta el informe correspondiente al mes de mayo de 2020, de peticiones quejas y reclamos, el cual contiene datos cuantitativos y cualitativos frente a la gestión de las peticiones recibidas por la Secretaría Distrital de Planeación.

Conforme a lo establecido en el Artículo 3, numeral 3 del Decreto 371 de 2010 las peticiones ingresadas por los canales propios se registran en la herramienta Bogotá Te escucha – Sistema de Gestión de Peticiones

La fuente para la obtención de datos estadísticos es la matriz de registro de PQRS, de la Entidad y seguimiento a través del Sistema de Información de Procesos Automáticos SIPA<sup>i</sup>

Las 959 peticiones recibidas en el mes de mayo de 2020, en su generalidad, han sido recibidas por la herramienta Bogotá Te Escucha, ya que por el período de aislamiento por pandemia, no se están ofreciendo servicios presenciales en la entidad, por lo tanto se ha acogido por parte de la ciudadanía como un medio de interacción con la Administración Distrital.

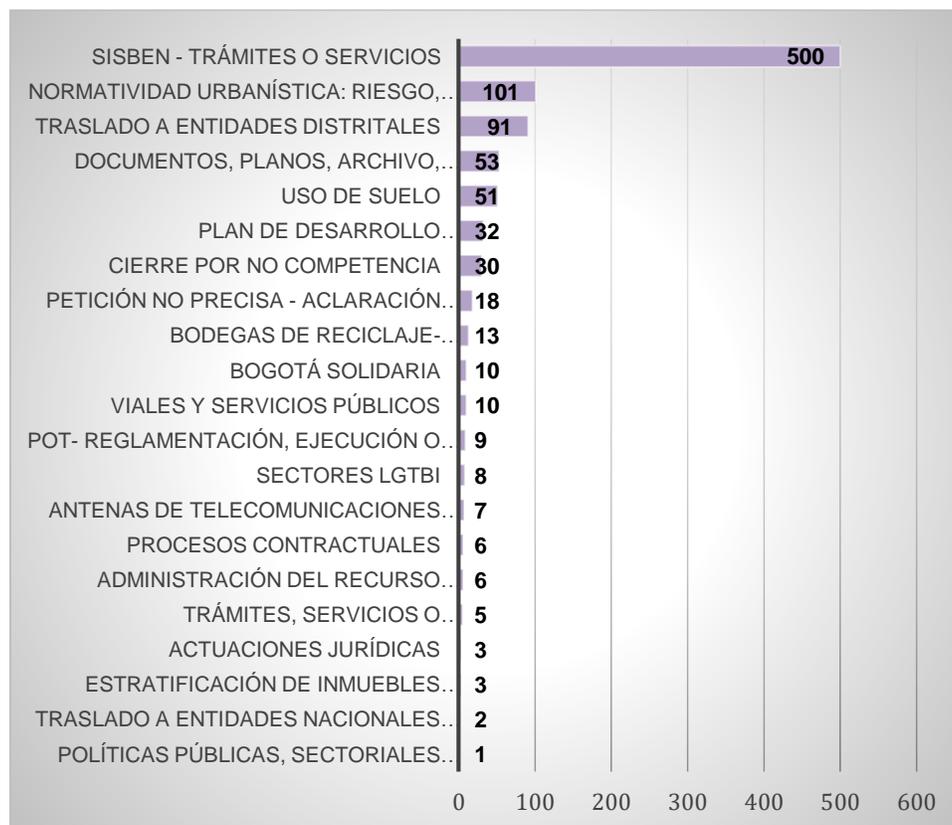
### 1. TIPOS DE PETICIÓN (tipologías)



Para el período objeto de análisis, el 89% de peticiones recibidas corresponden a peticiones de Interés Particular, 5% solicitudes de información, 4% Consultas, sumados trámite especial y reclamo alcanzan 2%

## 2. SUBTEMAS (tipos de trámite)

De acuerdo a la misionalidad de la Entidad las peticiones que ingresan se clasifican de acuerdo a su contenido en subtemas. Para el período se relacionan:



El TOP 5 de los subtemas misionales de mayor consulta presentan los siguientes porcentajes de participación con relación al número total de peticiones que ingresaron en el mes de mayo de 2020: El 52% corresponde a trámites y servicios SISBEN, 11% a normatividad urbanísticas, 6% a Documentos, planos o archivos, 5% a conceptos de uso de suelo y 3% a temas de plan de Desarrollo. Finalizando el mes se incluye una nuevo subtema que hace relación a peticiones sobre acceso a ayudas del programa Bogotá Solidaria y que le ha sido asignado a la Secretaría

PBX: 335 8000  
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111

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



*original que fue generado digitalmente  
del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley*



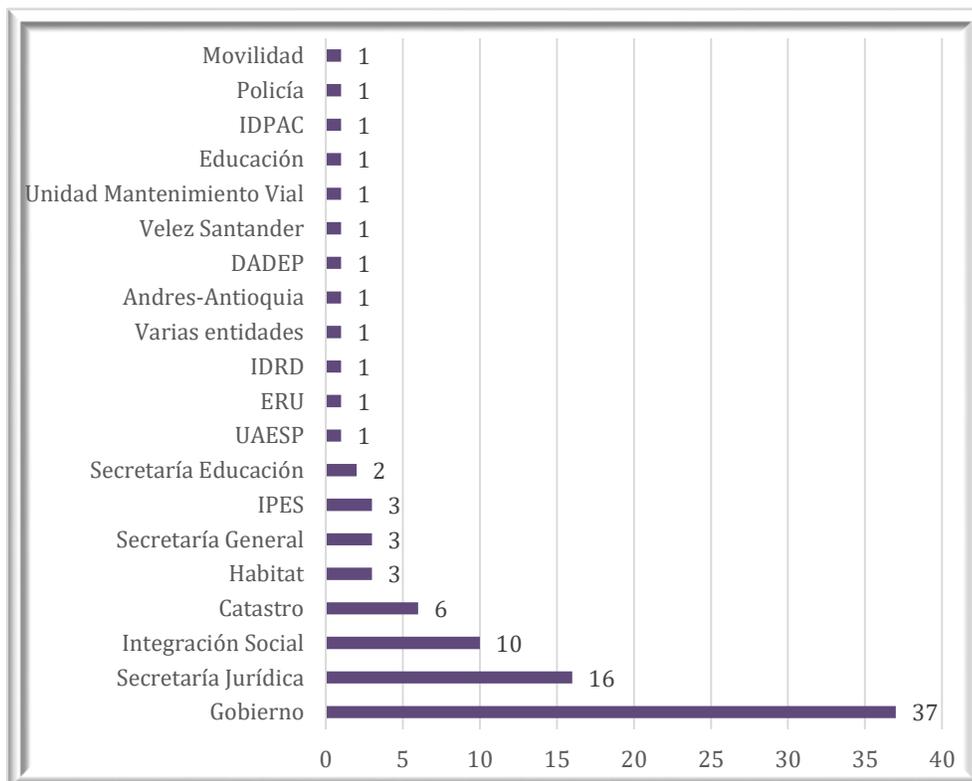
ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

Distrital de Planeación consolidar la base de datos maestra, pero no es la responsable de la asignación de recursos en el marco de los programas sociales del distrito, ni de la definición de los criterios para la identificación de los beneficiarios.

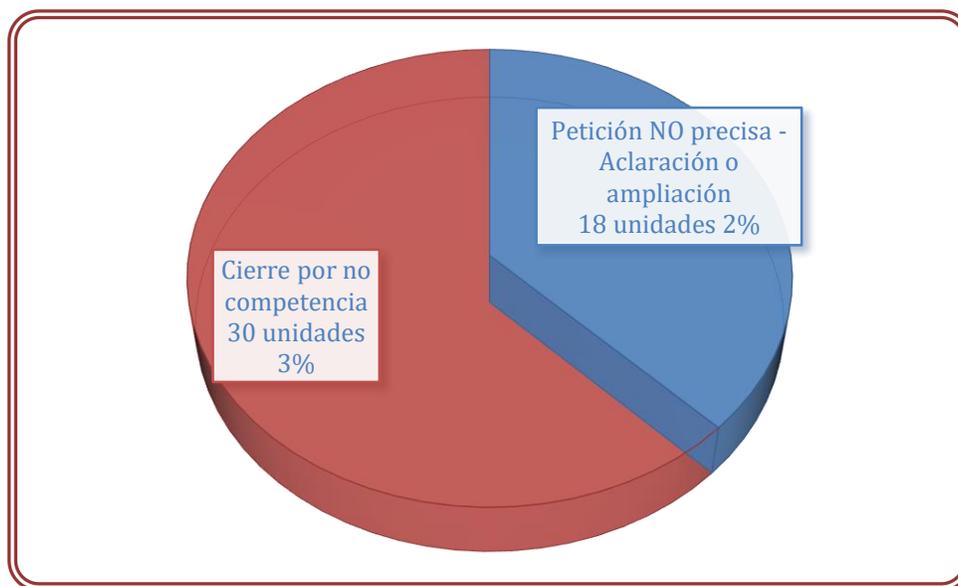
**3. Definición de Subtemas que no corresponden a trámites y/o servicios de la entidad:**

- a. El subtema “**Traslado por no competencia**” representado en un 14%, del total de peticiones que ingresaron a la entidad, 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.

Del total de peticiones ingresadas el 9% corresponde a traslados y de este porcentaje el 4% fue trasladado a Secretaría de Gobierno, el 2% a Secretaría Jurídica, 1% a Secretaría de Integración Social, mientras que las demás entidades sumadas llegan al 2%



- b. **Petición No Precisa:** representado en 2%, del total de 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:** con un porcentaje de 3% corresponde a aquellas peticiones que no son competencia de la entidad y que ya han sido clasificadas y/o estudiadas en la entidad competente, por lo tanto se cierran en la herramienta Bogotá Te Escucha.



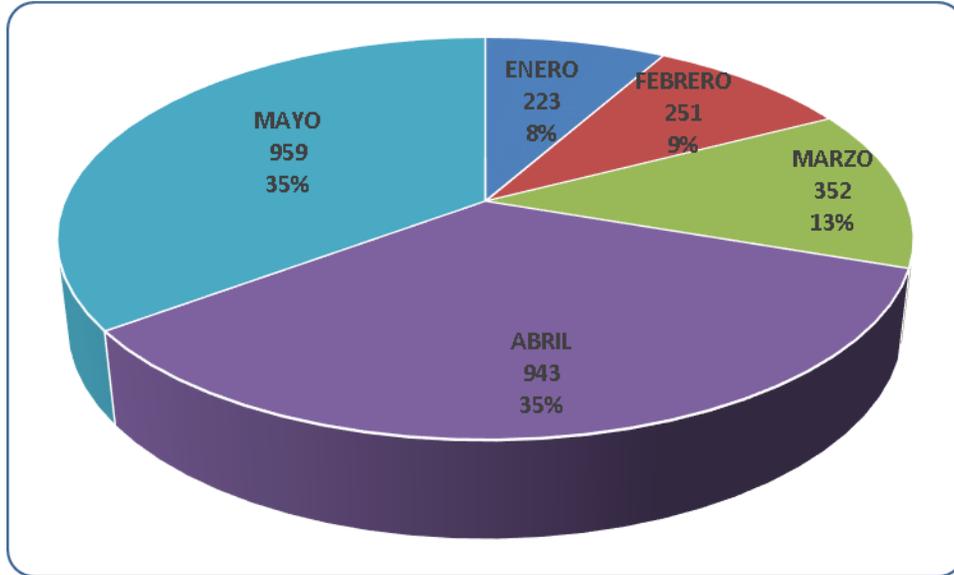
#### 4. AREAS RESPONSABLES Y OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

Conforme a las funciones de cada área establecidas 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 de acuerdo a la misionalidad de cada una de dependencias, para que se ofrezca al ciudadano una respuesta.

El cuadro siguiente refleja la participación y oportunidad de cada una de ellas.

ÁREA COMPETENTE	Atendido en términos	Pendiente	Total	Porcentaje de participación
Servicio al ciudadano	479	45	524	55%
SISBEN	189	33	222	23%
Vías, transportes y servicios públicos	17	18	35	4%
Recursos físicos y gestión documental	5	25	30	3%
Información, cartografía y estadística	12	5	17	2%
Planeación de la inversión	10	4	14	1%
Programación y seguimiento a la inversión	5	9	14	1%
Planes maestros y complementarios	6	8	14	1%
Patrimonio y renovación urbana	2	10	12	1%
Legalización y Mejoramiento Integral de Barrios	6	5	11	1%
Territorial	1	9	10	1%
Ambiente y Ruralidad	3	6	9	1%
Diversidad sexual	7		7	1%
Gestión contractual	2	4	6	1%
Taller del Espacio Público	3	3	6	1%
Gestión humana	6		6	1%
Despacho	4		4	0%
Economía urbana	2	2	4	0%
Estratificación	2	1	3	0%
Jurídica	3		3	0%
Planes de desarrollo y fortalecimiento local		2	2	0%
Planeación socioeconómica	1		1	0%
Participación		1	1	0%
Prensa y Comunicaciones	1		1	0%
Planes parciales		1	1	0%
Estudios Macro		1	1	0%
Operaciones estratégicas	1		1	0%
	767	192	959	100%

**5. Comparativo ingreso 2020**



La gráfica indica que mes a mes se ha incrementado la interposición de peticiones por los canales señalados, con ocasión del confinamiento por causa del coronavirus, los ciudadanos acudieron a los canales virtuales para interactuar con la administración distrital.

## CONCLUSIONES

Para el presente período se resalta que la ciudadanía cuenta con canales virtuales por el cual presentar peticiones a la administración distrital, que le sean resueltas y por el mismo medio recibir su respuesta.

Se continúa con el seguimiento interno a cada una de las peticiones que llegan a la entidad por el sistema de información y procesos automáticos – SIPA- y Bogotá Te Escucha.

Este mes, la herramienta Bogotá te Escucha-Sistema de Gestión de Peticiones, administrado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, ha funcionado mucho mejor, se suspendió el ingreso en franjas horarias, se resalta la disposición de los servidores públicos asignados al sostenimiento del aplicativo.

A pesar que está suspendida la atención personalizada, no se han recibido quejas, reclamos o sugerencias por otros canales virtuales que deban ser registrados en la herramienta Bogotá Te Escucha.

La entidad avanza en acciones para articular la herramienta Bogotá Te Escucha con el sistema de gestión documental SIPA, esto permitirá que el cierre de las peticiones se realice automáticamente en tiempo real y no de forma manual como se viene haciendo.

Para el período se destaca la oportunidad de la respuesta.

---

<sup>i</sup> Sistema de Gestión Documental de la Secretaría Distrital de Planeación.