



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

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

Informe de Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Peticiones
Mes de Julio de 2019

Bogotá, D.C., 2019

Carrera 30 N. 25 - 90
Código Postal 111311
Pisos 1,5,8 y 13
PBX 335 8000
www.sdp.gov.co
Info.: Línea 195



SC-CER259292



CO-SC-CER259292



GP-CER259293

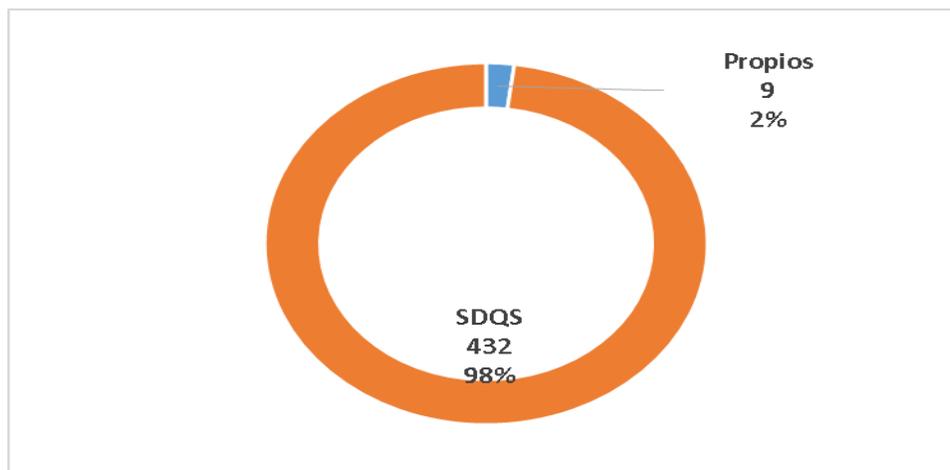
**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES, MES DE JULIO 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” por la Secretaría Distrital de Planeación.

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

1. TOTAL DE PETICIONES RECIBIDAS



El en período, se recibieron, un total de 441 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y Felicitaciones, discriminadas así: el 98% a través de la herramienta Bogotá Te Escucha – Sistema Distrital de Quejas, y, 2% por canales dispuestos por la entidad (Buzones); es de precisar que los ingresados directamente en la entidad han sido registrados de acuerdo a lo establecido en el Decreto 371 de 2010.

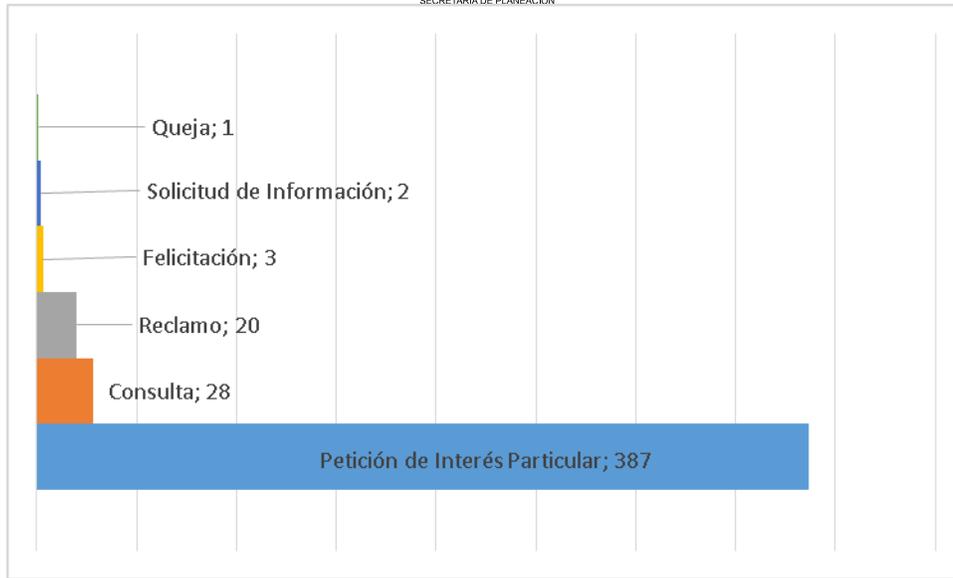
2. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

El presente gráfico refleja en tipo de Derecho de Petición invocado por la ciudadanía



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



Los Derechos de Petición de Interés particular representan el 88% del total de las PQRs recibidas, 17% para Consulta, 6%, reclamos 5%, mientras que Solicitud de Información Felicitaciones y queja contra servidor público no alcanzan el 1%, del total de las peticiones recibidas.

La queja recibida contra servidor público fue asignada a la Oficina de Control Interno Disciplinarios, para que de acuerdo a sus competencias se evalúe el contenido.

3. CATEGORIAS

Las categorías agrupan los temas de acuerdo a las competencias de la Entidad, y se ha clasificado como:

Categorías	Cantidad
Regulación de uso del suelo	231
Traslado por competencia	61
SISBEN	60
Servicio a la ciudadanía	44
Documentación	21
Talento humano y contratación	11
Informes, estudios o estadísticas.	6
Comunidad LGTBI	2
Asuntos Jurídicos	2
Plan de Desarrollo	1
Veedurías Ciudadanas	1
Políticas, programas o lineamientos	1

Carrera 30 N. 25 - 90
Código Postal 111311
Pisos 1,5,8 y 13
PBX 335 8000
www.sdp.gov.co
Info.: Línea 195



SC-CER259292



CO-SC-CER259292



GP-CER259293

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

4. SUBTEMAS:

De acuerdo a las categorías establecidas, se han identificado sub-temas que reflejan las actividades desarrolladas:

Sub-Temas	Cantidad
Uso de Suelo	121
Traslado a Entidades Distritales	62
SISBEN - Trámites o servicios	60
Normatividad urbanística: riesgo, planes parciales y/o maestros, ambiente y ruralidad, plusvalía, patrimonio, legalización, espacio público	56
Documentos, planos, archivo, trámites o servicios.	22
Bodegas de reciclaje- Normatividad Urbanística	21
Petición NO precisa - Aclaración o ampliación	19
Viales y Servicios Públicos	17
POT- Reglamentación, ejecución o evaluación del Plan de Ordenamiento Territorial	10
Cierre por no competencia	9
Procesos contractuales	6
Administración del Recurso Humano	5
Presunta actuación indebida de servidores o funcionarios	5
Inconformidad con la prestación de servicios	4
Atención personalizada en puntos de atención presencial	3
Estudios	3
Estadísticas	3
Trámites, servicios o cumplimiento de normas	3
Plan de desarrollo (formulación, información o seguimiento)	2
Actuaciones Jurídicas	2
Antenas de telecomunicaciones (Licencias, normatividad, o presunta infracción a la norma)	2
Estratificación de inmuebles residenciales	2
Sectores LGTBI	2
Veedurías Ciudadanas	1
Traslado a Entidades Privadas	1

Es necesario precisar la razón de los siguientes subtemas:

- Traslado por no competencia**, obedece a peticiones que una analizada no corresponden a la misionalidad de la Entidad, por lo cual se da aplicación al artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

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.

El top 5 de los subtemas más invocados, en el período objeto de análisis, se encuentran:

1. Conceptos de Uso de suelo, 2. Trámites y Servicios SISBEN, 3. Normatividad urbanística: riesgo, planes parciales y/o maestros, ambiente y ruralidad, plusvalía, patrimonio, legalización, espacio público, 4. Documentos, planos, archivo, trámites o servicios y en quinto lugar: Bodegas de reciclaje- Normatividad Urbanística

5. ÁREAS COMPETENTES Y OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

El presente cuadro refleja las áreas competentes de la resolución de las peticiones así como la oportunidad de respuesta:

Área competente	Atendido en términos	Atendido fuera de Términos	Pendiente en términos	TOTAL
Servicio al ciudadano	120	1	129	250
SISBEN	28		30	58
Vías, transportes y servicios públicos	22		19	41
Planes maestros y complementarios	18			18
Legalización y Mejoramiento Integral de Barrios	6		2	8
Norma urbana			8	8
Información, cartografía y estadística	4		3	7
Gestión contractual	3		3	6
Patrimonio y renovación urbana	1		4	5
Taller del Espacio Público	4			4
Gestión humana	2		2	4
Otras áreas	2		2	4
Estudios Macro	1		2	3

Carrera 30 N. 25 - 90
Código Postal 111311
Pisos 1,5,8 y 13
PBX 335 8000
www.sdp.gov.co
Info.: Línea 195



SC-CER259292



CO-SC-CER259292



GP-CER259293

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

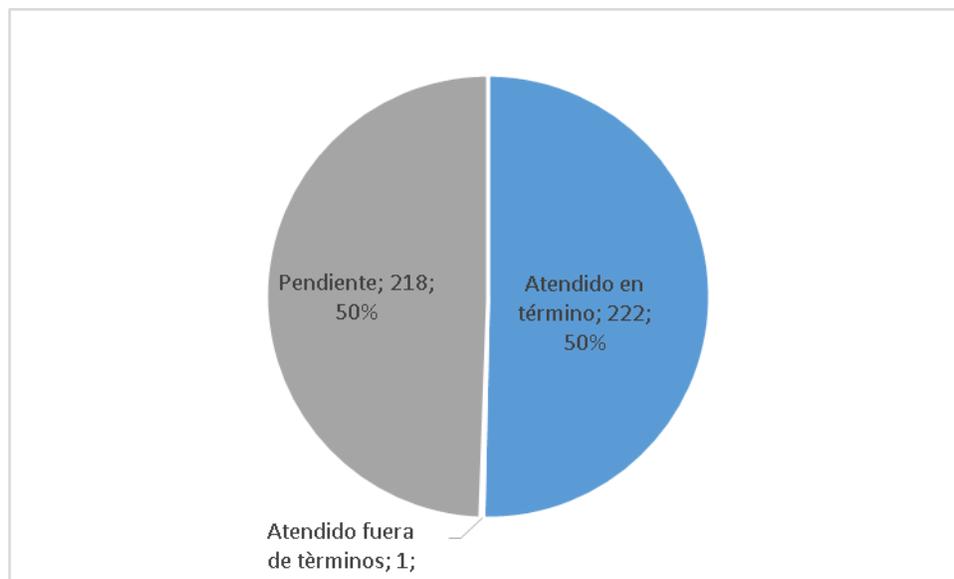


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

Diversidad sexual	2		1	3
Territorial	1		2	3
Participación			3	3
Planes parciales	2		1	3
Planes de desarrollo y fortalecimiento local	2			2
Estratificación	1		1	2
Ambiente y Ruralidad			2	2
Jurídica	2			2
Recursos físicos y gestión documental	1		1	2
Economía urbana			1	1
Sistemas			1	1
Control Disciplinario			1	1

6. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA



Para el período objeto de análisis se presenta un 50% de oportunidad de respuesta, 50% pendientes por atender, mientras que respuesta fuera de términos no alcanza el 1%. Dentro de estas respuestas pendientes e resolver se pueden destacar 99 peticiones ANÓNIMAS que invocan una necesidad del Barrio Santa Rosa Localidad de Engativá, finalmente, las respuestas fuera de término no alcanza el 1%.

Carrera 30 N. 25 - 90
Código Postal 111311
Pisos 1,5,8 y 13
PBX 335 8000
www.sdp.gov.co
Info.: Línea 195



SC-CER259292



CO-SC-CER259292



GP-CER259293

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

7. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Como se precisó en el punto 4, este sub-tema corresponde a reasignación a otras entidades, competentes para resolver las solicitudes ciudadanas:

Entidad competente	Cantidad
Gobierno	30
Catastro	6
Policía	4
Hábitat	3
Trasmilenio	2
Integración Social	2
UAESP	2
Acueducto	2
Hacienda	2
IDU	2
IDPC	1
Unidad de Víctimas	1
Educación	1
Sec. General	1
Sec. Cultura	1
Tiendas Olímpica	1

8. 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, en cuanto al registro de la totalidad de quejas, reclamos sugerencias recibos por canales propios, en la herramienta Bogotá Te Escucha-Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –SDQS-

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 y la adopción de medidas tendientes a acoger las recomendaciones que en el seno de dicha instancia se formulen.

En la presente vigencia anual, se adelantan acciones por parte de la SDP para realizar la articulación del Sistema de Gestión documental con la herramienta Bogotá Te Escucha.

Las acciones adelantadas al interior de la entidad reflejan la oportunidad de la respuesta.

Carrera 30 N. 25 - 90
Código Postal 111311
Pisos 1,5,8 y 13
PBX 335 8000
www.sdp.gov.co
Info.: Línea 195



SC-CER259292



CO-SC-CER259292



GP-CER259293

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**