

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

Informe de Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Peticiones

Agosto de 2020

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*

527 de 1999



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

**INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES
MES DE AGOSTO DE 2020**

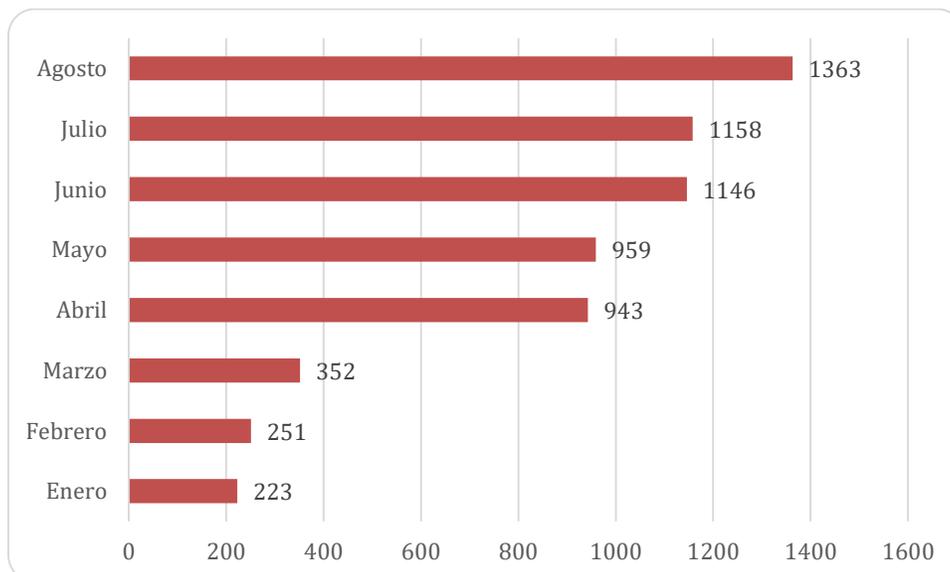
A continuación se pone a disposición el informe correspondiente al mes de agosto de 2020, de peticiones quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias, recibidos en la entidad a través de la herramienta Bogotá Te Escucha sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas y de buzones instalados en la entidad. Contiene datos cuantitativos y cualitativos frente a la gestión de las peticiones recibidas y tramitadas 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.

La fuente para la obtención de datos estadísticos son: herramienta gerencial Bogotá Te Escucha- Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas, matriz de registro de PQRS de la Entidad y seguimiento a través del Sistema de Información de Procesos Automáticos SIPAⁱ

Para el período objeto de análisis, el 100% de las peticiones ingresaron por Bogotá Te Escucha, con un total de 1363 unidades, aunque por tiempo de pandemia se reinició el servicio presencial, la ciudadanía ha acogido esta herramienta como un medio de interacción con la Administración Distrital.

1. Acumulado por mes 2020



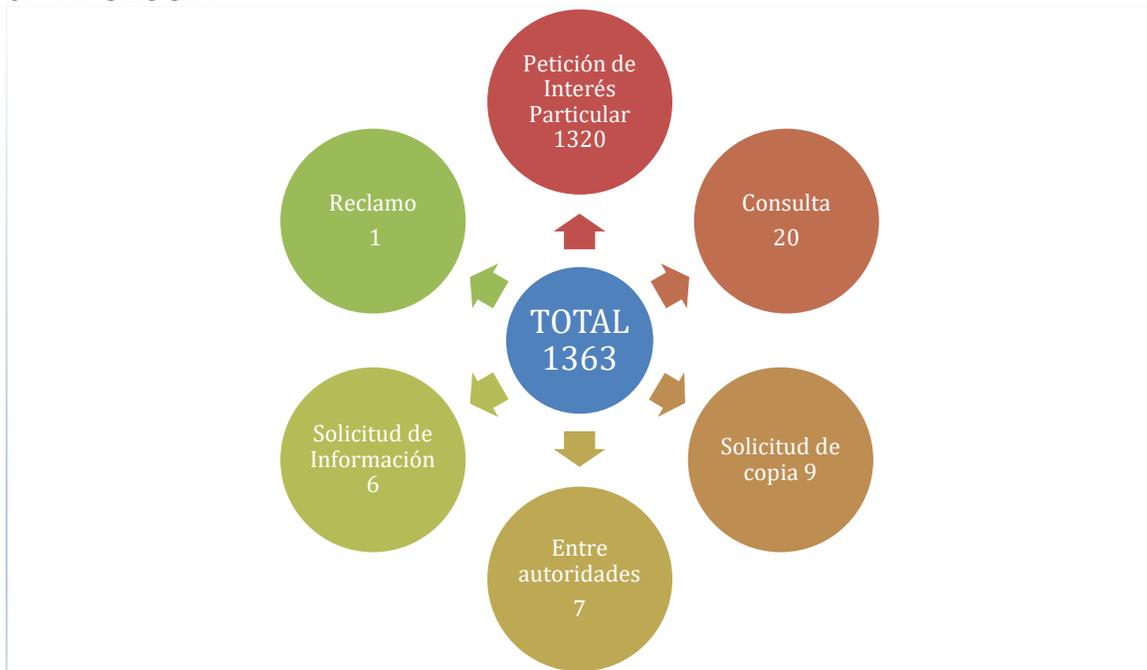
La gráfica evidencia el aumento, mes a mes, de la cantidad de registro de peticiones por parte de la ciudadanía.

2. OPORTUNIDAD



Para el período objeto de análisis se presenta una oportunidad de respuesta del 99%

3. TIPOLOGIA



De las peticiones recibidas en el período, 1320 unidades representado en el 97% corresponde a la tipología peticiones de Interés Particular, 20 (1%) a consultas, mientras que las demás, individualmente, no alcanzan el 1%.

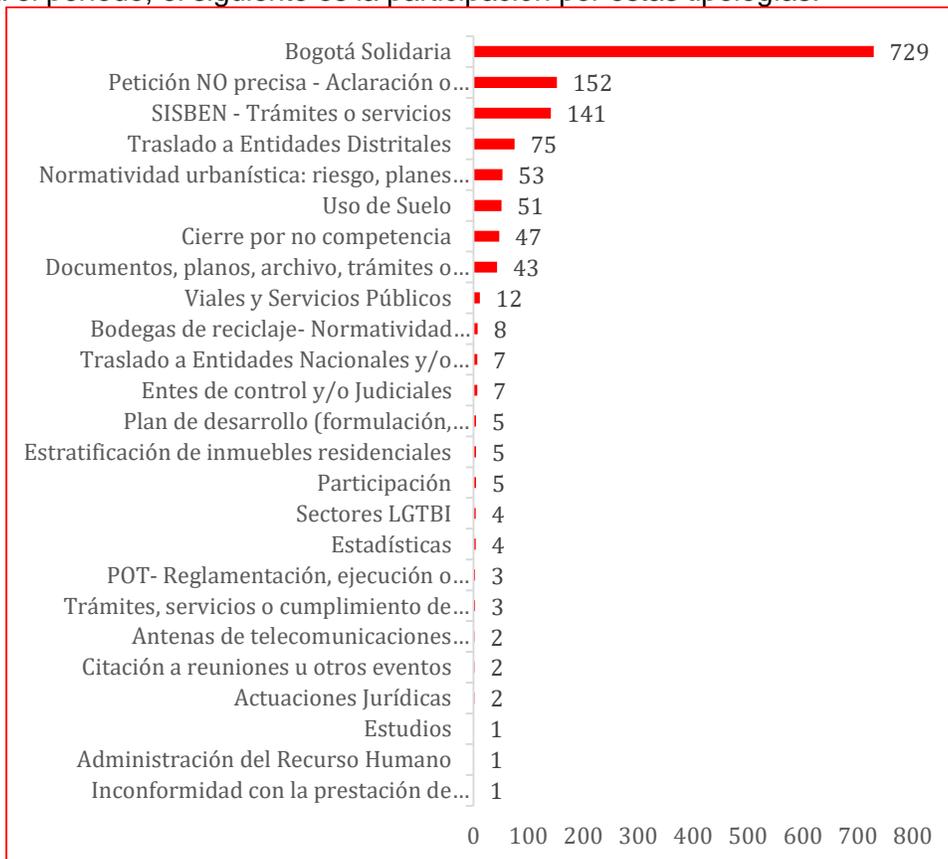
4. SUBTEMAS (tipos de trámite)

De acuerdo a la misionalidad de la Entidad las peticiones que ingresan se clasifican según su contenido en subtemas.

En virtud de las acciones adelantadas por la Alcaldía Mayor de Bogotá frente a las necesidades de informar a la ciudadanía sobre las ayudas económicas a las cuales han sido beneficiarias, 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.

Para el período, el siguiente es la participación por estas tipologías:



El TOP 5 de los subtemas en primer lugar se posiciona Bogotá solidaria con 53%, seguido de trámites y servicios SISBEN con 10%, normatividad urbanística con 4%, Uso de suelo 4% Documentos, planos, archivo, trámites y servicios con 3%, los demás individualmente no alcanzan en 1%, sumando entre ellos el 75% del total de actuaciones, las demás tipologías el 5% y un 20% restante está representado en subtemas que no corresponden a trámites y servicios de la entidad y peticiones incompletas.

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

- El subtema “**Traslado por no competencia**” sumando peticiones trasladadas a entidades nacionales y distritales representa el 6% (75 unidades) 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.
- **Petición No Precisa:** representado en 11% (152 unidades) 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.
- **Cierre por no competencia:** con un porcentaje de 3% (47 unidades) 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.



6. 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.

ATENDIDOS					
AREA RESPONSABLE	En términos	Fuera De términos	Pendientes en términos	TOTAL	PORCENTAJE
Servicio al ciudadano	1146			1146	84%
SISBEN	89			89	7%
Vías, transportes y servicios públicos	20			20	1%
Recursos físicos y gestión documental	16			16	1%
Información, cartografía y estadística	13			13	1%
Planes maestros y complementarios	11			11	1%
Legalización y Mejoramiento Integral de Barrios	8			8	1%
Ambiente y Ruralidad	8			8	1%
Planes de desarrollo y fortalecimiento local	6		1	7	1%

Patrimonio y renovación urbana	5	1	1	7	1%
Taller del Espacio Público	7			7	1%
Economía urbana	6			6	0%
Diversidad sexual	4			4	0%
Estratificación	4			4	0%
Despacho	3			3	0%
Planes parciales	3			3	0%
Participación	3			3	0%
Jurídica	2			2	0%
Norma urbana	1	1		2	0%
Información y Estudios Estratégicos	1			1	0%
Estudios Macro	1			1	0%
Prensa y Comunicaciones	1			1	0%
Operaciones estratégicas	1			1	0%

El 84% de las peticiones tramitadas están a cargo de la Dirección de servicio al Ciudadano, en razón que por ser el área encargada de la administración de la herramienta Bogotá Te Escucha tiene a cargo el trámite de traslado a otras entidades, cierre por no competencia y solicitar aclaración de peticiones incompletas, al igual que la atención de las peticiones de Bogotá solidaria y conceptos de uso de suelo.

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.

CONCLUSIONES

La ciudadanía cuenta con canales virtuales por el cual presentar peticiones a la administración distrital, que le sean resueltas y por el mismo medio obtener copia de 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 Ciudadanas, administrado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, ha presentado avances significativos en la usabilidad de éste, aunque ocasionalmente presenta fallas, se resalta la disposición de los servidores públicos asignados al sostenimiento del aplicativo.

No se recibieron quejas contra servidor público en el presente período, se registró 1 reclamo en razón que el ciudadano no quedó satisfecho con la información que le fue ofrecida.

En la presente vigencia anual, se adelantan acciones por parte de la SDP para realizar la articulación del sistema de gestión documental SIPA con la herramienta Bogotá Te Escucha Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas, se apropió el presupuesto para una primera etapa y se adelantan acciones precontractuales.

La ciudadanía acude a la herramienta Bogotá Te Escucha para obtener una respuesta sobre sus necesidades de ayudas solidarias por la pandemia.

Este informe no contempla las peticiones presentadas correspondientes a trámites y servicios misionales de la entidad por los canales presenciales y/o virtuales.

¹ Sistema de Gestión Documental de la Secretaría Distrital de Planeación.