

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

Informe de Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Peticiones

Diciembre 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*



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES

A continuación se pone a disposición el informe correspondiente al mes de noviembre 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.

Se registra la oportunidad de las respuestas, datos cuantitativos y cualitativos frente a la gestión de las peticiones tramitadas por la Secretaría Distrital de Planeación y en el evento de ser necesario, formular recomendaciones a la alta dirección y a los responsables de los procesos, para el mejoramiento continuo de la prestación del servicio a los ciudadanos.

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

De conformidad con lo establecido en el Decreto 491 de 2020 *“Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”*, en particular su artículo 5. *“Ampliación de términos para atender las peticiones”*, los términos de atención de los derechos de petición han sido ampliados, mientras dure la emergencia sanitaria”

Tipología	Ley 1755 de 2015	Decreto 491 de 2020
Consulta	30	35
Denuncias por actos de corrupción	15	30
Derecho de petición de interés general	15	30
Derecho de petición de interés particular	15	30
Felicitación	15	30
Queja	15	30
Reclamo	15	30
Sugerencia	15	30
Solicitud de acceso a la información	10	20
Solicitud de copia	10	20

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*



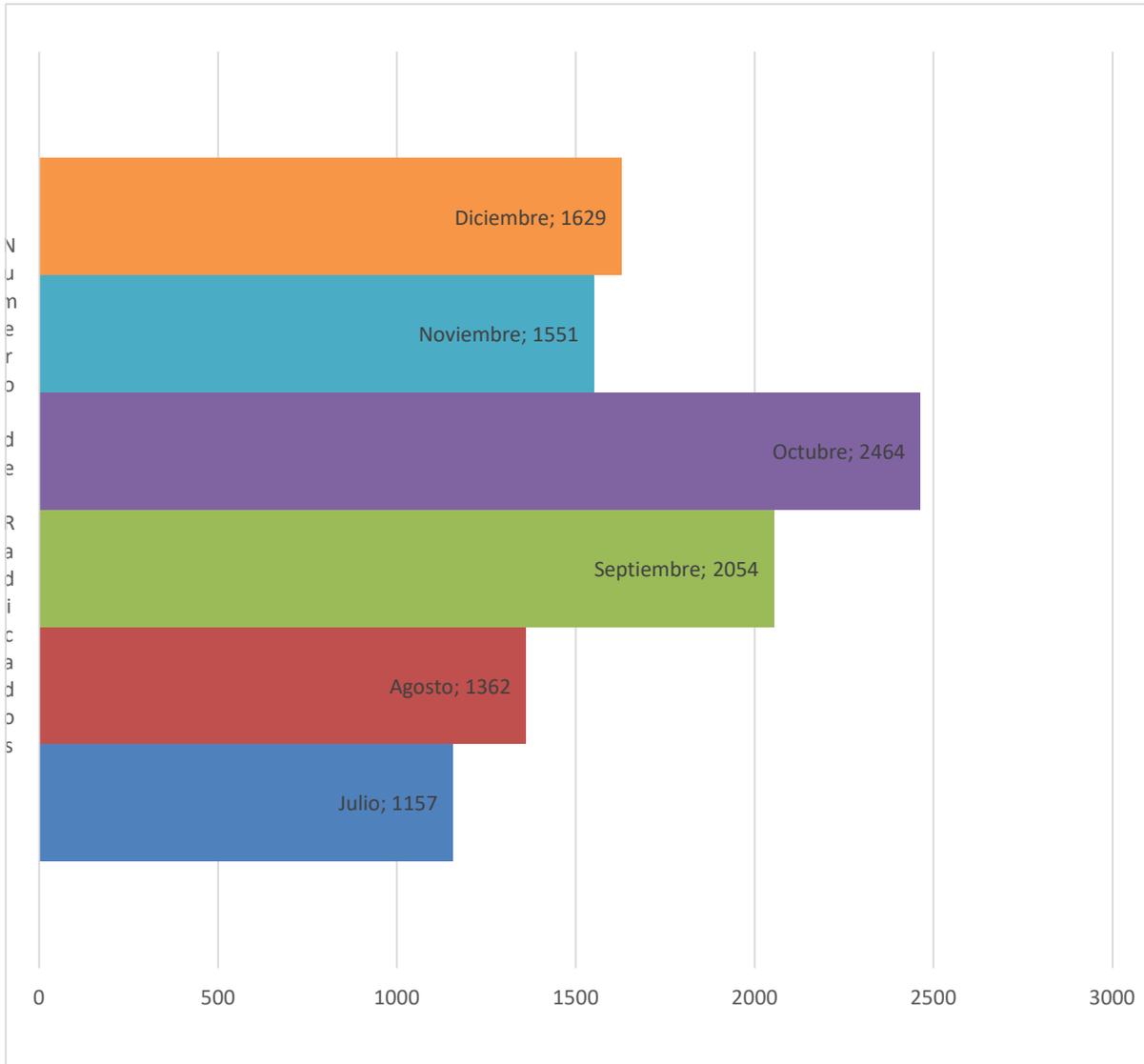
*original que fue generado digitalmente
del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley*

527 de 1999



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

1. Acumulado por mes 2020



En la gráfica se puede observar el comportamiento de la cantidad de registro de peticiones por parte de la ciudadanía, se presentó un aumento importante de las peticiones mes a mes hasta el mes de octubre, para el mes de noviembre se presenta una disminución 37% respecto a las cifras registradas en el mes de octubre y para el mes de diciembre se observa un incremento de 5.03% respecto a los datos registrados en el mes de Noviembre.

Para el periodo de análisis se puede observar que los meses con mayor cantidad de registros de peticiones fueron octubre con 2464 peticiones y septiembre con 2054 peticiones los meses con menor número de peticiones fueron julio y agosto con 1157 y 1362 radicaciones respectivamente.

2. SISTEMAS

En el mes de diciembre de las 1629 radicaciones registradas, el 99.63% es decir 1623 peticiones ingresaron por Bogotá Te Escucha- Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas y el 0.37% es decir 6 peticiones ingresaron por canales propios.



3. OPORTUNIDAD

Atendido término	Atendido fuera término	Pendiente en Término
<ul style="list-style-type: none"> • 1559 • 95.70% 	<ul style="list-style-type: none"> • 16 • 0.98% 	<ul style="list-style-type: none"> • 54 • 3.31%

Para el período en análisis se presenta que la atención de peticiones dentro de los términos representa el 95.70% con 1559 radicaciones, las peticiones atendidas fuera de termino representan un 0.98% con 16 radicaciones y las peticiones pendiente de termino representan un 3.31% con 54 radicaciones.

4. TIPOLOGÍA



Respecto a la tipología de las peticiones recibidas encontramos que el 97.91% del total de peticiones presentadas por los ciudadanos, son peticiones de interés particular, es decir 1595 peticiones, el 2.09% correspondieron a consultas, con 34 peticiones.

5. 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, la siguiente grafica representa la participación por estas tipologías:



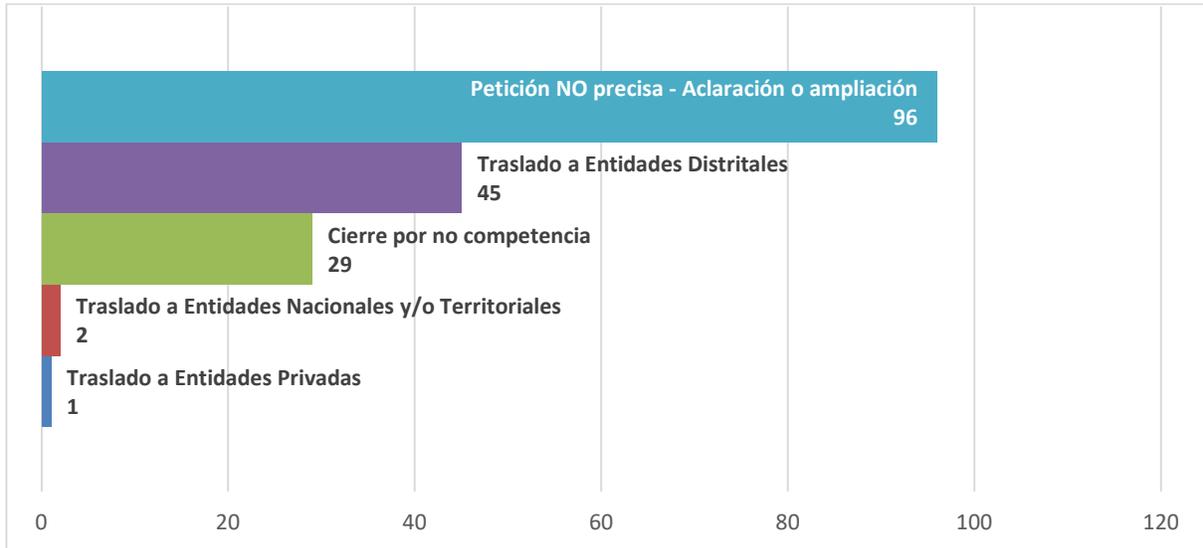
De los subtemas atendidos en el mes de diciembre se puede observar que los subtemas más relevantes relacionados con la entidad son los siguientes: Bogotá solidaria con 1188 peticiones tramitadas que representan el 72.93% del total de peticiones presentadas por los ciudadanos, los trámites para Normatividad urbanística: riesgo, planes parciales y/o maestros, ambiente y ruralidad, plusvalía, patrimonio, legalización, espacio público representaron el 4.17% con 68 peticiones tramitadas, las peticiones por tramites SISBEN fueron 63 que representan un 3.87% del total, las peticiones para Documentos, planos, archivo, trámites o servicios, representaron un 2.33% con 38 radicaciones tramitadas, y las peticiones de uso del suelo representaron un 2.09% con 34 radicaciones tramitadas.

Comparando los resultados con el mes inmediatamente anterior se puede observar que Bogotá solidaria continúa en el primer lugar dentro de las peticiones recibidas por los ciudadanos, se presenta un aumento de 2.5% pasando de 1159 a 1188, los trámites SISBEN se mantuvieron pasando de 65 en el mes de noviembre a 63 en el mes de diciembre, los trámites relacionados con Normatividad urbanística aumentaron un 33.33% pasando de 51 a 68 trámites para el mes de diciembre.

A continuación se anexa un cuadro comparativo del último trimestre de 2020.

Tema	Diciembre	Noviembre	Octubre
<i>Bogotá Solidaria</i>	1188	1159	1495
<i>Normatividad urbanística: riesgo, planes parciales y/o maestros, ambiente y ruralidad, plusvalía, patrimonio, legalización, espacio público</i>	68	51	120
<i>SISBEN - Trámites o servicios</i>	63	65	157
<i>Uso de Suelo</i>	34	37	120
Total Radicados	1629	1551	2464

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



- ✓ **“Petición No Precisa”**: Son aquellas 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, para el mes de diciembre se presentaron 96 radicaciones 5.89% del total de radicaciones del mes.
- ✓ **“Cierre por no competencia”**: 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, este tipo de peticiones representaron el 1.78% del total de peticiones registradas por la ciudadanía en el mes de diciembre decir 29 radicaciones.
- ✓ **“Traslado por no competencia”** Corresponde a peticiones que una vez analizadas no corresponden a una tema de competencia de la SDP y no requiere actuación de la entidad, en virtud de esta característica 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, para el período objeto de análisis se presentan 48 radicados por traslado lo que representa un 2.95% del total de radicaciones del mes de diciembre, a entidades distritales se presentaron 45 tramites es decir un 2.76% del total, de igual manera se registran 4 radicados por traslado a entidades nacionales y/o territoriales que representan el 0.12% del total de peticiones tramitadas y 1 radicado por traslado a entidades privadas que represento el 0.06% del total de radicaciones del mes de diciembre.

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.

7. ÁREAS 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.

Área Responsable	Atendido en término	Atendido fuera de términos	Pendiente	Total general	Porcentaje
Servicio al ciudadano	1415	14	36	1465	89,93%
SISBEN	43	0	1	44	2,70%
Información y Estudios Estratégicos	22	1	0	23	1,41%
Recursos físicos y gestión documental	14	0	4	18	1,10%
Vías, transportes y servicios públicos	14	0	0	14	0,86%
Gestión humana	7	0	0	7	0,43%
Economía urbana	6	0	0	6	0,37%
Información, cartografía y estadística	4	0	2	6	0,37%
Jurídica	6	0	0	6	0,37%
Taller del Espacio Público	5	0	1	6	0,37%
Patrimonio y renovación urbana	4	0	1	5	0,31%
Gestión contractual	3	0	1	4	0,25%
Planes parciales	0	0	4	4	0,25%
Territorial	4	0	0	4	0,25%
Estratificación	3	0	0	3	0,18%
Legalización y Mejoramiento Integral de Barrios	0	1	1	2	0,12%
Norma urbana	2	0	0	2	0,12%
Participación	2	0	0	2	0,12%
POT	2	0	0	2	0,12%
Ambiente y Ruralidad	1	0	0	1	0,06%
Despacho	1	0	0	1	0,06%
Estudios Macro	1	0	0	1	0,06%
Operaciones estratégicas	0	0	1	1	0,06%
Planes de desarrollo y fortalecimiento local	0	0	1	1	0,06%
Planes maestros y complementarios	0	0	1	1	0,06%
Total general	1559	16	54	1629	100,00%

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.

El 89.93% es decir 1495 de las peticiones tramitadas están a cargo de la Dirección de servicio al Ciudadano por ser el área encargada de la administración de la herramienta Bogotá Te Escucha, por lo tanto 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.

El 10.81% de las radicaciones han sido asignadas para su trámite a otras dependencias de la entidad de acuerdo a competencias para su trámite respectivo.

CONCLUSIONES

La ciudadanía cuenta con canales virtuales por los cuales presentar peticiones a la administración distrital, las cuales son tramitadas y respondidas por el mismo medio de manera oportuna.

En este informe no se contemplan las demás peticiones presentadas por el Sistema de Gestión Documental de la SDP y que corresponden a trámites y servicios misionales de la entidad por los canales presenciales y/o virtuales.

En el período objeto de análisis, no se recibieron quejas contra servidor público.

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.

Se presenta una leve recuperación del 5.03% en el mes de diciembre, pasando de 1551 radicaciones a 1629, en el trimestre Octubre – Diciembre el mes de mejor comportamiento fue octubre con 2464 radicaciones tramitadas.

Acceso a la información pública En desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020 del Departamento Administrativo de la Función Pública y de conformidad con lo establecido en la Ley 1712 de 2014, «Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones», se informa que en el portal web a través del enlace <http://www.sdp.gov.co/transparencia> se encuentra disponible la información que hace referencia la mencionada ley, para que los ciudadanos consulten los temas de su interés.

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