

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

Informe de Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Peticiones

FEBRERO 2021

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*



527 de 1999

*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 Febrero de 2021, 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.

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.

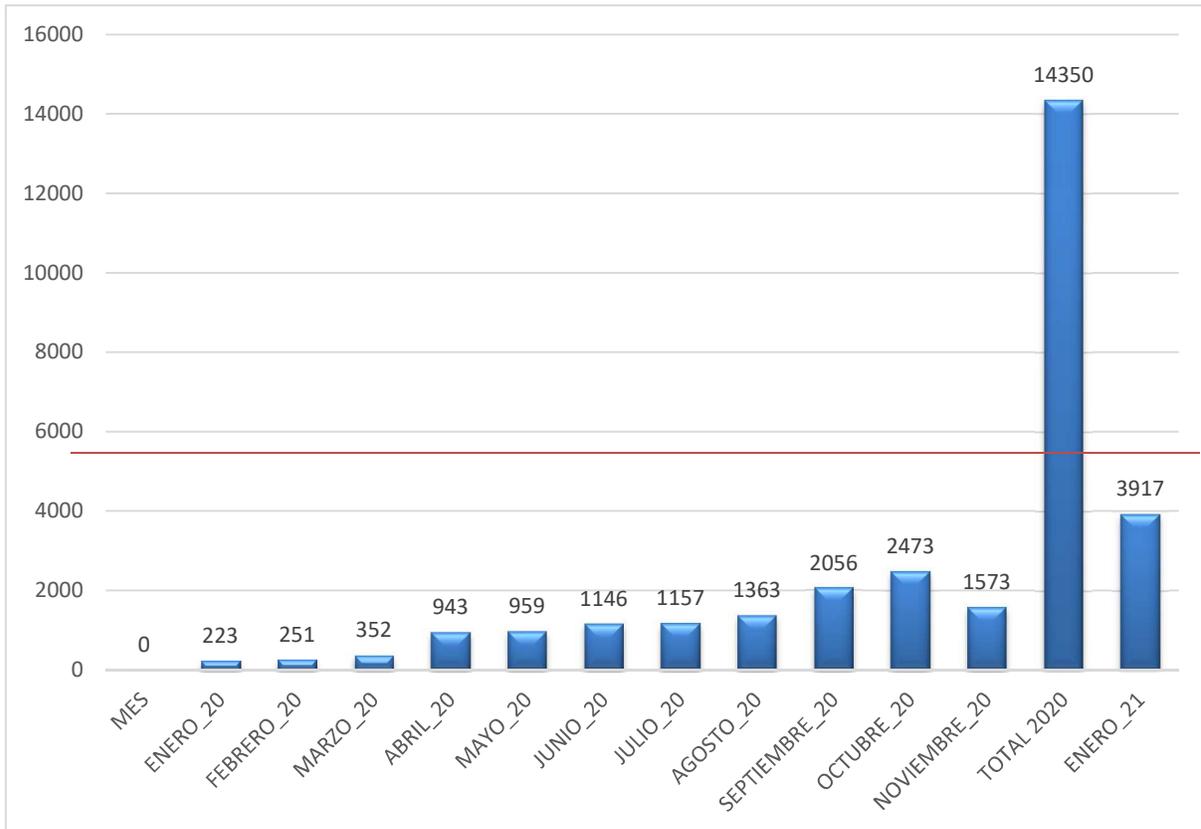
La fuente para la obtención de datos estadísticos son: herramienta gerencial Bogotá Te Escucha- Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas, matriz de registro de PQRS de la Entidad y seguimiento a través del Sistema de Información de Procesos Automáticos SIPA¹

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

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

1. Acumulado por mes 2020 -2021



Gráfica 1. Histórico de radicados Bogotá Te Escucha

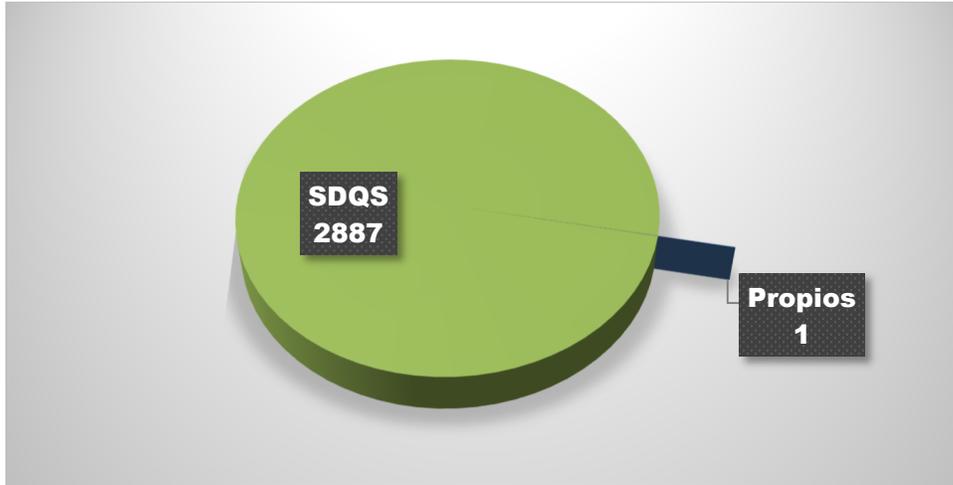
En la gráfica se puede observar el comportamiento de la cantidad de registro de peticiones por parte de la ciudadanía realizados en la herramienta desde Enero de 2020 hasta Febrero de 2021², las radicaciones han presentado una tendencia de crecimiento constante hasta el mes de octubre, luego la tendencia se revierte para el mes de noviembre, pero para los meses de diciembre y enero aumentan las radicaciones y el mes de enero de 2021, se establece como el de mayor número de radicaciones para el periodo de estudio con 3917, para el mes de febrero se presenta una disminución del 26.27% respecto al mes de Enero pero se sitúa 14.37% superior a las cifras del mes de Octubre .

Comparando el mes de febrero de 2021 con el mes de diciembre de 2020 se presenta un aumento del 55.77% en el número de radicaciones pasando de 1854 a 3917, el promedio de radicaciones para el periodo de estudio es de 1511 radicaciones por mes, que se grafica con una línea naranja en el gráfico.

² Las cifras del periodo Enero 2020 a Febrero de 2021 fueron actualizados según reportes de Bogotá te Escucha.

2. SISTEMAS

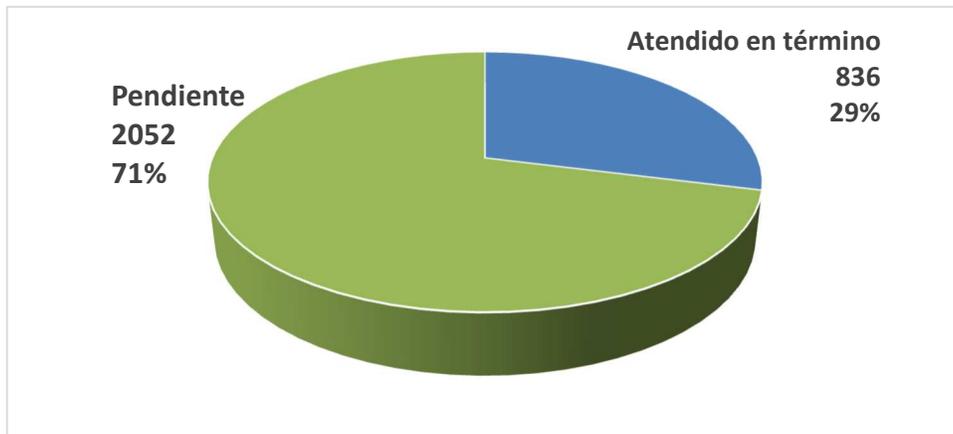
En el mes de febrero de 2021 de las 2888 radicaciones registradas, el 99.97% es decir 2887 peticiones ingresaron por Bogotá Te Escucha- Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas y el 0.03% es decir 1 petición ingreso por canal propio.



Grafica 2. Canal de ingreso de las radicaciones

3. OPORTUNIDAD

Para el período en análisis se presenta que la atención de peticiones dentro de los términos representa el 28.95 % con 836 radicaciones, para el mes de febrero no se presentaron radicaciones fuera de termino y las peticiones pendientes de termino representan un 71.05% con 2052 radicaciones.



Grafica 3. Oportunidad Bogotá Te Escucha

4. TIPOLOGÍA



Grafica 4. Tipología de las radicaciones

Respecto a la tipología de las peticiones recibidas encontramos que el 99.83% del total de peticiones presentadas por los ciudadanos, son peticiones de interés particular, es decir 2883 peticiones, el 0.07% correspondieron a Quejas es decir 2 radicaciones y 0.03% correspondió a Reclamos es decir 1 petición y con el mismo número y porcentaje se presentaron los tramites especiales y los radicados de servicio al ciudadano.

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:



Grafica 5. Subtemas de las Radicaciones

De los subtemas atendidos en el mes de febrero se puede observar que los subtemas más relevantes relacionados con la entidad son los siguientes: Bogotá solidaria con 2082 peticiones tramitadas que representan el 72.09% del total de peticiones presentadas por los ciudadanos esta cifra es especialmente significativa si tenemos en cuenta que el segundo subtema con mayor número de radicaciones es el SISBEN Trámites o servicios que representaron el 5.51% del total de tramites con 159, los trámites estas cifras se encuentran muy cercanas a las presentadas en el mes de enero con 74.45% y 4.88% respectivamente, Normatividad urbanística represento un 5.06% con 146 radicaciones recibidas, Documentos, planos, archivo, trámites o servicios representaron el 2.53% con 73 radicaciones tramitadas, uso del suelo represento el 1.77% con 51 trámites y los tramites Viales y Servicios Públicos, representaron un 1.14% con 33 radicaciones tramitadas.

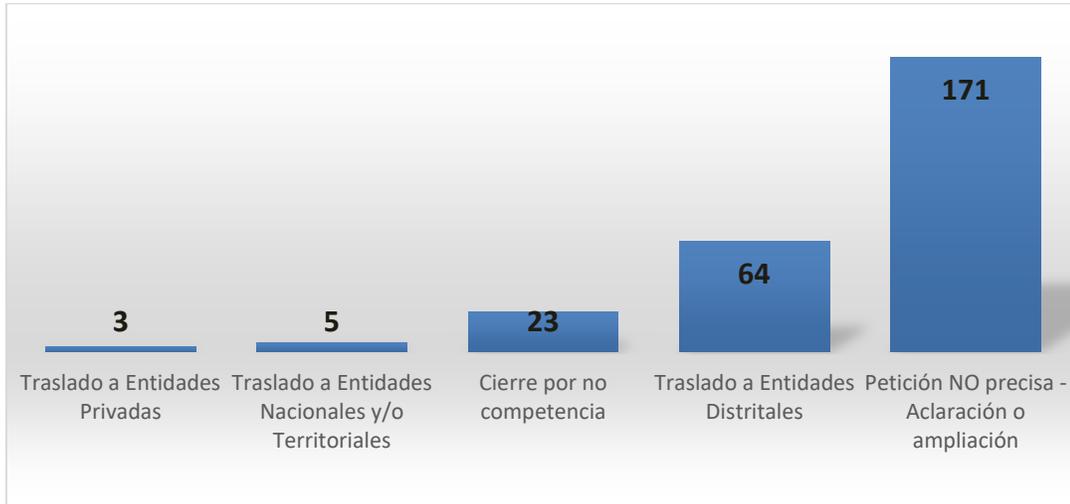
Comparando los resultados con el mes inmediatamente anteriores se puede observar que Bogotá solidaria continúa en el primer lugar dentro de las peticiones recibidas por los ciudadanos manteniéndose en un porcentaje superior al 70%.

Tabla 1. Cuadro comparativo últimos 3 meses

Tema	Febrero 2021	Diferencia Ene-Feb	Enero 2021	Diferencia Dic-Feb	Diciembre 2020
Bogotá Solidaria	2082	-28,72%	2921	75,25%	1188
SISBEN - Trámites o servicios	159	-15,43%	188	152,38%	63
Normatividad urbanística: riesgo, planes parciales y/o maestros, ambiente y ruralidad, plusvalía, patrimonio, legalización, espacio público	146	17,74%	124	114,71%	68
Uso de Suelo	51	-30,14%	73	50,00%	34
Total Radicados	2888	-26,27%	3917	77,29%	1629

Como se puede observar en la Tabla No 1, El subtema de Bogotá Solidaria presento una disminución del 28.72% respecto a las peticiones registradas en enero de 2021 y un aumento del 75% respecto a las peticiones registradas en el mes de Diciembre de 2020, respecto a las cifras del SISBEN, presentaron un disminución del 15.43% respecto a Enero y un aumento del 152.38% respecto a Diciembre de 2020, las cifras de Normatividad urbanística mantuvieron un crecimiento respecto a diciembre del 114.71% y una disminución del 17.74% respecto a las cifras de Enero, Los Usos del Suelo disminuyeron un 30.14% respecto a las cifras de Enero y subieron un 50% respecto a las cifras de Diciembre.

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



Grafica 6. 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 enero se presentaron 171 radicaciones 5.92% 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 0.8% del total de peticiones registradas por la ciudadanía en el mes de enero es decir 23 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 72 radicados por traslado lo que representa un 2.49% del total de radicaciones del mes de febrero de las cuales a entidades distritales se presentaron 64 tramites es decir un 2.22% del total, de igual manera se registran 5 radicados por traslado a entidades nacionales y/o territoriales que representan el 0.17% del total de peticiones tramitadas y 3 radicado por traslado a entidades privadas que represento el 0.1% del total de radicaciones del mes de febrero.

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.

Tabla 2. Cuadro comparativo áreas responsables vs oportunidad de respuesta

Etiquetas de fila	Atendido en término	Pendiente	Total general	Porcentaje
Diversidad sexual	1	2	3	0,10%
Economía urbana	1	6	7	0,24%
Estratificación		2	2	0,07%
Estudios Macro		2	2	0,07%
Gestión contractual		18	18	0,62%
Gestión humana	1	29	30	1,04%
Información, cartografía y estadística	1	6	7	0,24%
Jurídica	2	5	7	0,24%
Legalización y Mejoramiento Integral de Barrios	1	7	8	0,28%
Norma urbana		3	3	0,10%
Participación		3	3	0,10%
Patrimonio y renovación urbana	1	5	6	0,21%
Planes de desarrollo y fortalecimiento local		2	2	0,07%
Planes maestros y complementarios		2	2	0,07%
Planes parciales		5	5	0,17%
Políticas poblacionales/sectoriales	1	2	3	0,10%
POT		2	2	0,07%
Recursos físicos y gestión documental	5	36	41	1,42%
Servicio al ciudadano	811	1772	2583	89,44%
SISBEN	10	100	110	3,81%
Sistemas		1	1	0,03%
Taller del Espacio Público		9	9	0,31%
Territorial		1	1	0,03%
Trámites Administrativos		1	1	0,03%
Vías, transportes y servicios públicos	1	31	32	1,11%
Total general	836	2052	2888	100,00%

Analizando La tabla No 2, se observa que el 89.44% es decir 2583 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 10.56% de las radicaciones han sido asignadas para su trámite a otras dependencias de la entidad de acuerdo a competencias para su trámite respectivo.

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.**

CONCLUSIONES

- Comparando el mes de febrero de 2021 con el mes de diciembre de 2020 se presenta un aumento del 55.77% en el número de radicaciones pasando de 1854 a 3917, el promedio de radicaciones para el periodo de estudio es de 1511 radicaciones por mes, que se grafica con una línea naranja en el gráfico.
- El canal principal de ingreso de las peticiones es el de SDQS con 99.97% del total de peticiones que ingresaron en el mes de febrero.
- Respecto a la oportunidad un 71.05% de las peticiones quedaron como pendientes vs un 28.95% que se atendieron en términos.
- Bogotá Solidaria presento una disminución del 28.72% respecto a las peticiones registradas en enero de 2021 y un aumento del 75% respecto a las peticiones registradas en el mes de Diciembre de 2020, las cifras del SISBEN, presentaron un disminución del 15.43% respecto a Enero y un aumento del 152.38% respecto a Diciembre de 2020.
- El 89.44% es decir 2583 de las peticiones tramitadas están a cargo de la Dirección de servicio al Ciudadano
- 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.

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*



527 de 1999

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.