

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

Informe de Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Peticiones

Noviembre 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

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. Contiene datos cuantitativos y cualitativos frente a la gestión de las peticiones recibidas y tramitadas por la Secretaría Distrital de Planeación.

Contiene 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 SIPA<sup>i</sup>

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*



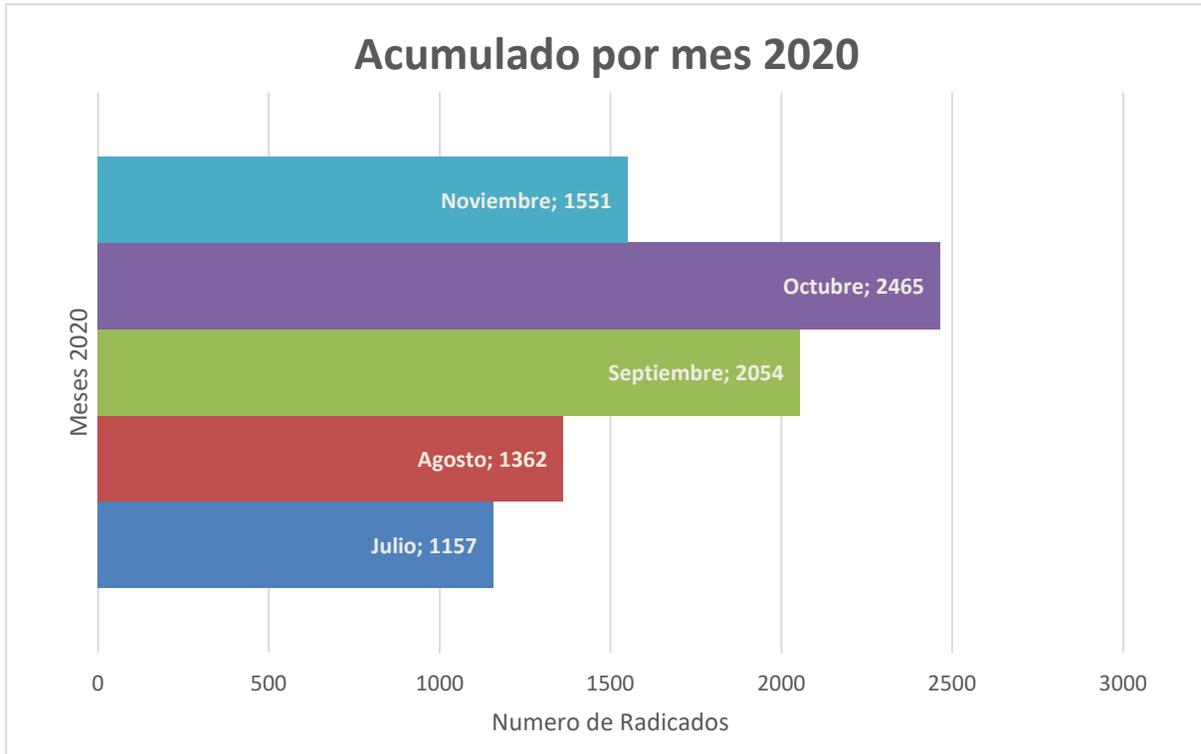
*original que fue generado digitalmente  
del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley*

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.

**2. SISTEMAS**

En el período el 100% de las peticiones ingresaron por Bogotá Te Escucha- Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas.

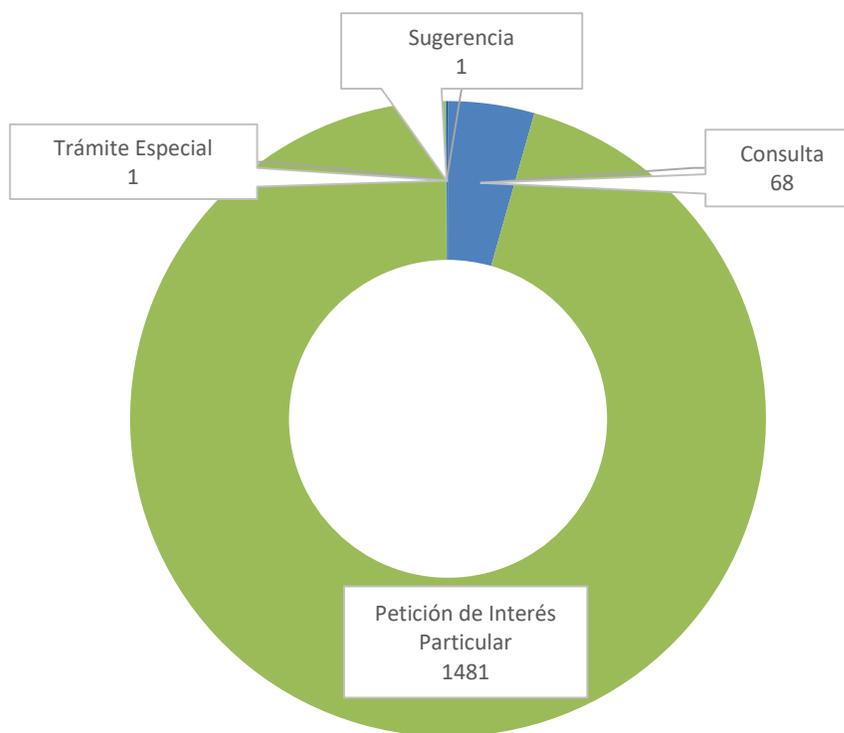


### 3. OPORTUNIDAD

Atendido término	Atendido fuera término	Pendiente en Término
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1542</li> <li>• 99.42%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 8</li> <li>• 0.52%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1</li> <li>• 0.06%</li> </ul>

Para el período en análisis se presenta que la atención de peticiones dentro de los términos representa el 99.42% con 1542 respuestas frente a un 95% registrado en el mes anterior, las peticiones atendidas fuera de termino representan un 0.52% con 8 respuestas y solo una petición pendiente de termino que representa el 0.06% de total frente a las 134 registradas en el mes anterior lo cual evidencia una mejora en la oportunidad de respuesta al ciudadano.

### 4. TIPOLOGÍA



Respecto a la tipología de las peticiones recibidas encontramos que el 95.49% del total de peticiones presentadas por los ciudadanos, son peticiones de interés particular, es decir 1481 peticiones, el 4.38% correspondieron a consultas, con 68 peticiones con 0.06% se encuentran las sugerencias y los tramites especiales cada una con un trámite cada uno.

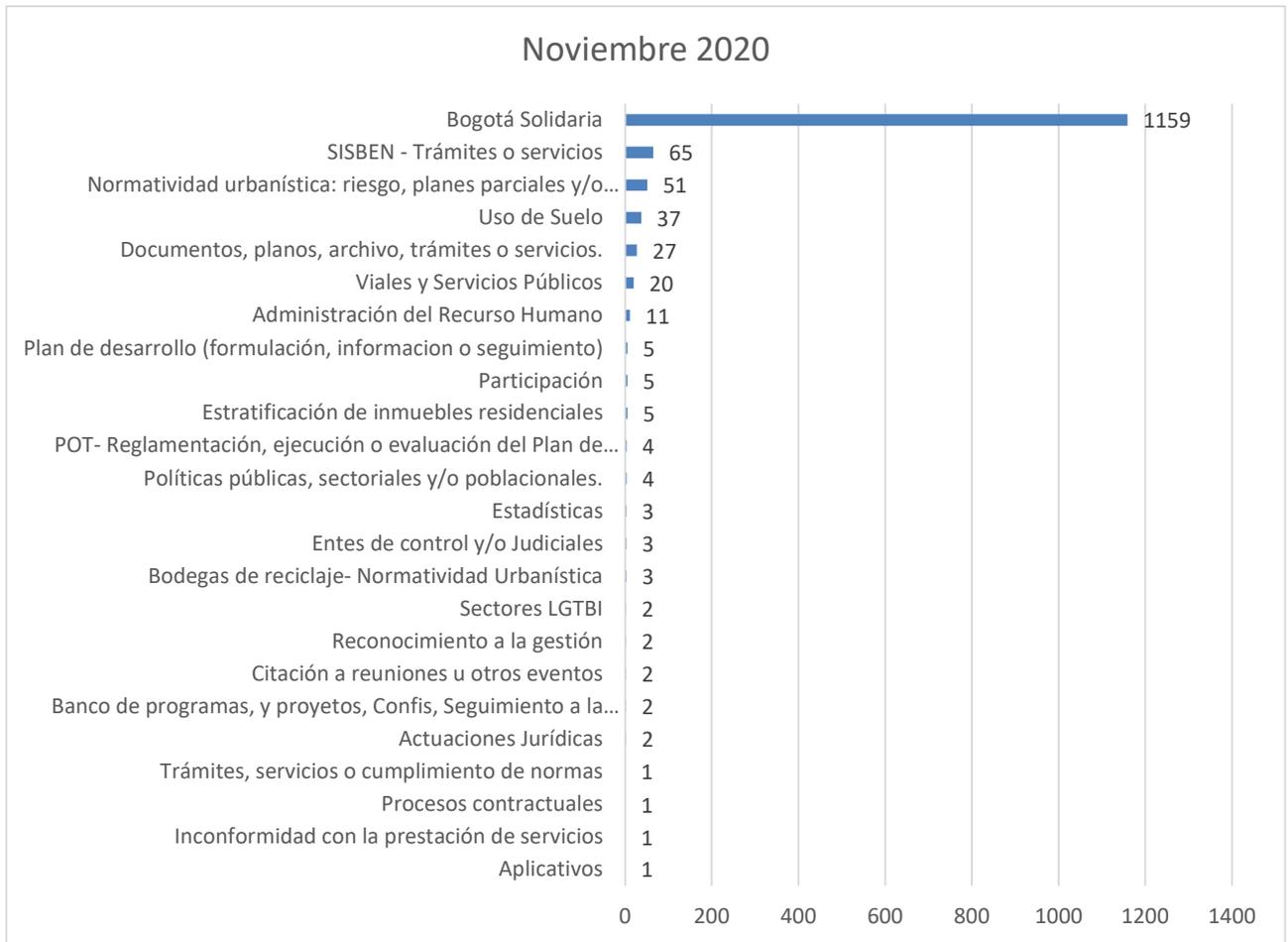
## 5. SUBTEMAS (tipos de trámite)

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.

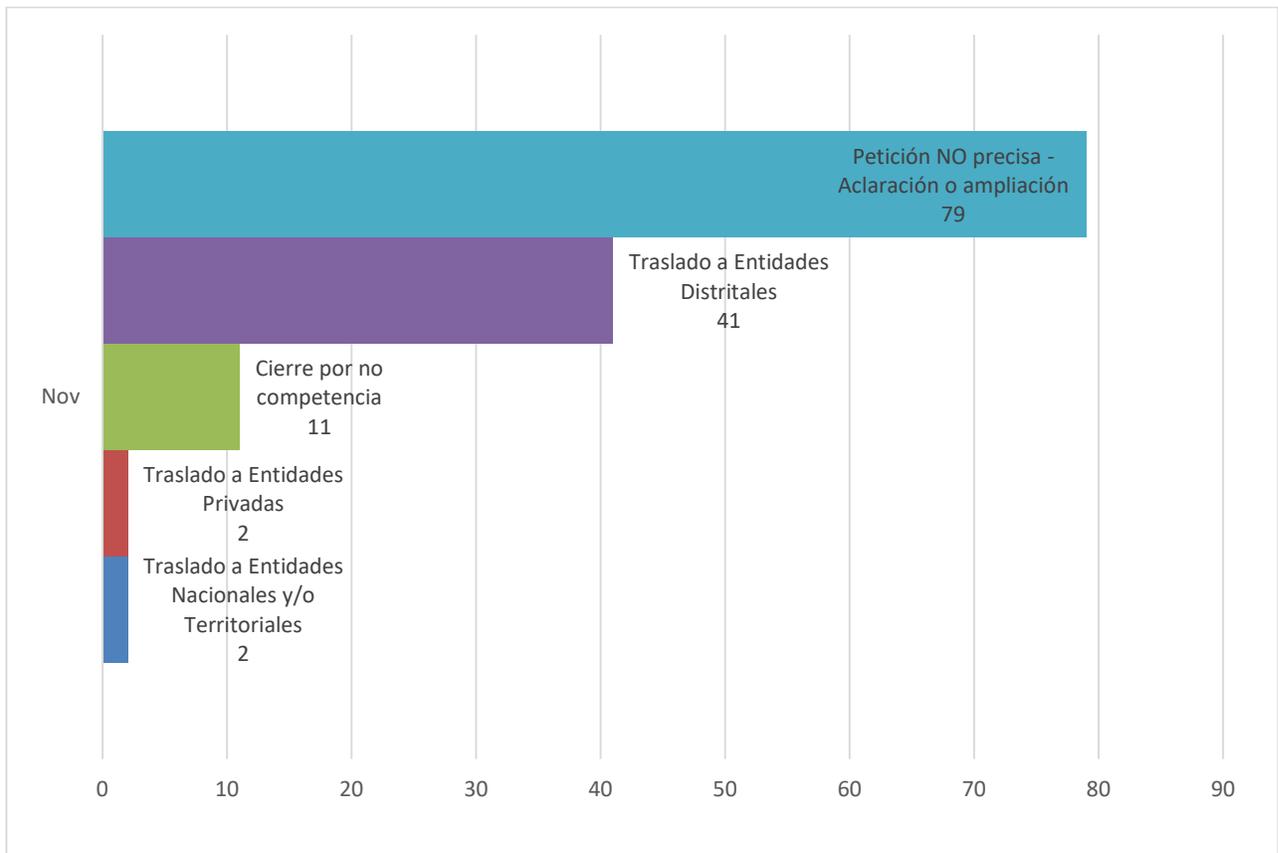
Para el período, la siguiente grafica representa la participación por estas tipologías:



De los subtemas atendidos en el mes de noviembre se puede observar que los subtemas más relevantes relacionados con la entidad son los siguientes: Bogotá solidaria con 1159 peticiones que representan el 74.73% del total de peticiones presentadas por los ciudadanos, los tramites o servicios SISBEN representaron el 4.19% con 65 peticiones tramitadas, las peticiones de normatividad urbanística: riesgo, planes parciales y/o maestros, ambiente y ruralidad, plusvalía, patrimonio, legalización, espacio público, representaron un 3.29% con 51 peticiones tramitadas, las peticiones de uso de suelo representaron un 2.39% con 37 peticiones y el resto de subtemas se ubicaron por debajo del 2% del total.

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, pero se presenta una notable disminución en las peticiones pasando de 1495 a 1159, los trámites SISBEN disminuyeron respecto a los registrados en el mes de octubre pasando de 157 a 65, los trámites relacionados con Normatividad urbanística disminuyeron pasando de 120 a 51 al igual que los relacionados con uso del suelo pasando de 120 a 37.

### 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 noviembre se registraron 79 radicaciones que se clasificaron como No precisas por distintos temas que representaron el 5.09% 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 representan el 0.71%% del total de peticiones registradas por la ciudadanía es decir 11 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 45 radicados con traslado a entidades distritales es decir un 2.9% del total, este total se discrimina de la siguiente manera: 41 radicaciones por traslado a entidades distritales que representan un 2.64%, 2 radicaciones por traslado a Entidades Nacionales y/o Territoriales que representan un 0.13% del total y 2 radicaciones por traslado a privadas que representan un 0.13% del total de peticiones tramitadas.

## 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	Atendido en término	Atendido fuera de términos	Pendiente	Total general	Porcentaje
<i>Servicio Al Ciudadano</i>	1327	0	0	<b>1327</b>	85,56%
<i>Información Y Estudios Estratégicos</i>	51	6	0	<b>57</b>	3,68%
<i>SISBEN</i>	44	0	0	<b>44</b>	2,84%
<i>Vías, Transportes Y Servicios Públicos</i>	19	0	0	<b>19</b>	1,23%
<i>Recursos Físicos Y Gestión Documental</i>	14	0	0	<b>14</b>	0,90%
<i>Información, Cartografía Y Estadística</i>	10	1	0	<b>11</b>	0,71%
<i>Gestión Humana</i>	10	0	0	<b>10</b>	0,64%
<i>Participación</i>	7	0	1	<b>8</b>	0,52%
<i>Planes Maestros Y Complementarios</i>	7	0	0	<b>7</b>	0,45%
<i>Economía Urbana</i>	5	0	0	<b>5</b>	0,32%
<i>Estratificación</i>	5	0	0	<b>5</b>	0,32%
<i>Políticas Poblacionales/Sectoriales</i>	4	0	0	<b>4</b>	0,26%
<i>Despacho</i>	3	0	0	<b>3</b>	0,19%
<i>Legalización Y Mejoramiento Integral De Barrios</i>	2	1	0	<b>3</b>	0,19%
<i>Taller Del Espacio Público</i>	3	0	0	<b>3</b>	0,19%
<i>Diversidad Sexual</i>	2	0	0	<b>2</b>	0,13%
<i>Gestión Contractual</i>	2	0	0	<b>2</b>	0,13%
<i>Jurídica</i>	2	0	0	<b>2</b>	0,13%
<i>Norma Urbana</i>	2	0	0	<b>2</b>	0,13%
<i>Planeación De La Inversión</i>	2	0	0	<b>2</b>	0,13%
<i>Planes De Desarrollo Y Fortalecimiento Local</i>	2	0	0	<b>2</b>	0,13%
<i>Planes Parciales</i>	2	0	0	<b>2</b>	0,13%
<i>Territorial</i>	2	0	0	<b>2</b>	0,13%
<i>Ambiente Y Ruralidad</i>	1	0	0	<b>1</b>	0,06%
<i>CONFIS</i>	1	0	0	<b>1</b>	0,06%
<i>Equidad Y Políticas Poblacionales</i>	1	0	0	<b>1</b>	0,06%
<i>Planeación Socioeconómica</i>	1	0	0	<b>1</b>	0,06%
<i>Programación Y Seguimiento A La Inversión</i>	1	0	0	<b>1</b>	0,06%
<i>Sistemas</i>	1	0	0	<b>1</b>	0,06%
<b>Total general</b>	<b>1542</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>1551</b>	<b>100,00%</b>

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 85.56% es decir 1327 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 14.44% 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 disminución 37% respecto a las cifras registradas en el mes de octubre, pasando de 2465 radicaciones a 1551 para el mes de noviembre.

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.

<sup>1</sup> Sistema de Gestión Documental de la Secretaría Distrital de Planeación.