

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

Informe de Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Peticiones

Enero 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.**

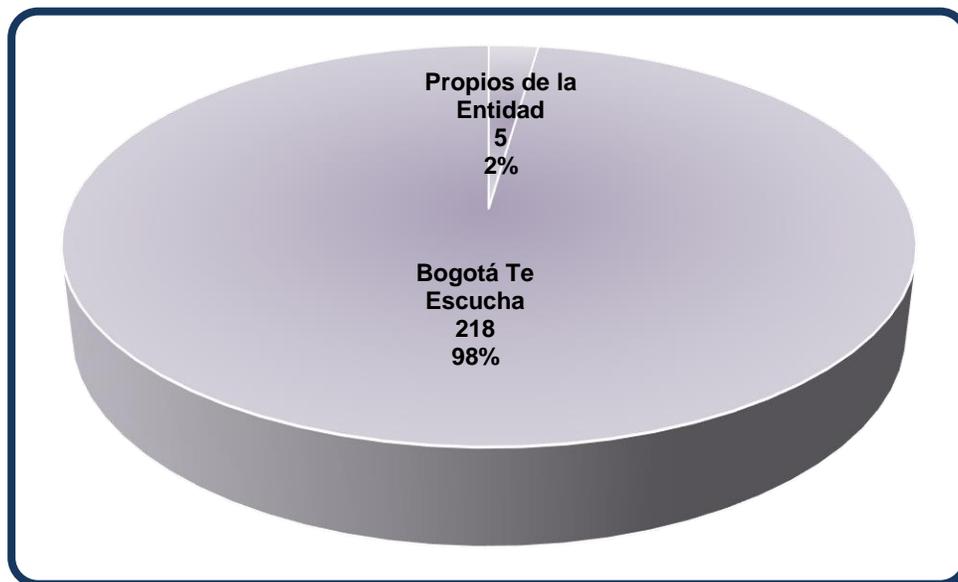
## INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES

ENERO DE 2020

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” de la Secretaría Distrital de Planeación, así como de la herramienta gerencial Bogotá Te Escucha – Sistema de Gestión de Peticiones.

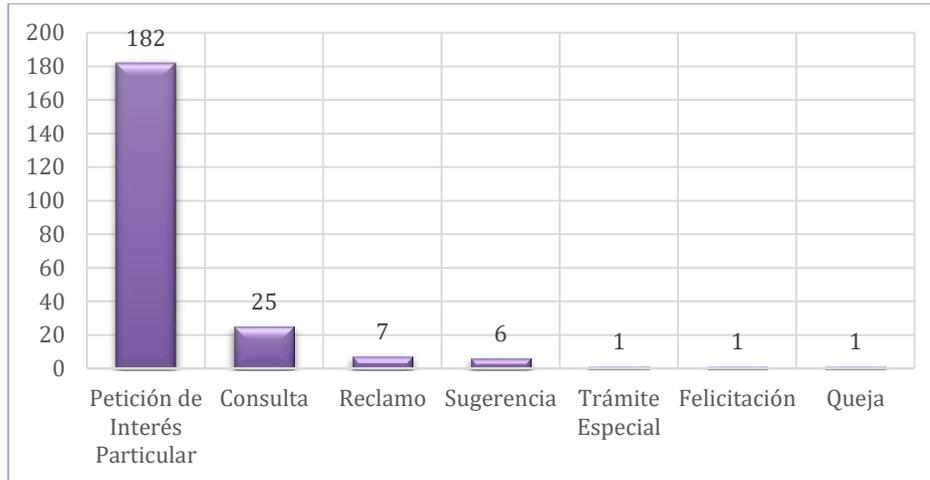
La fuente para la obtención de datos estadísticos es la matriz de PQRS, de la Entidad y seguimiento a través del Sistema de Información de Procesos Automáticos SIPA<sup>i</sup>

### 1. SISTEMA DE RECEPCIÓN DE PETICIONES



Corresponde al canal o medio por el cual se reciben las solicitudes, los canales propios de la entidad son buzones o presencial en el punto único de radicación. La gráfica que refleja que la herramienta Bogotá Te Escucha, Sistema de Gestión de Peticiones es la de mayor usabilidad por parte los ciudadanos.

## 2. TIPOS DE PETICIÓN (tipologías)



En el mes, objeto de análisis ingresaron a la entidad un total de 223 peticiones, el 82% corresponde a peticiones de interés particular, 11% a consulta, 3% a reclamos mientras que el 1% está representado en trámite especial, felicitación y queja contra Servidor Público.

## 3. SUBTEMAS

Las diferentes peticiones que ingresan a través de la herramienta Bogotá Te escucha se han clasificado en Subtemas, de acuerdo a la misionalidad de la Entidad

Subtema - Enero	Cantidad	Participación
Uso de Suelo	43	19%
Traslado a Entidades Distritales	39	17%
SISBEN - Trámites o servicios	24	11%
Normatividad urbanística: riesgo, planes parciales y/o maestros, ambiente y ruralidad, plusvalía, patrimonio, legalización, espacio público	17	8%
Cierre por no competencia	15	7%
Documentos, planos, archivo, trámites o servicios.	14	6%
Trámites, servicios o cumplimiento de normas	11	5%
Plan de desarrollo (formulación, información o seguimiento)	11	5%
Viales y Servicios Públicos	10	4%
Inconformidad con la prestación de servicios	8	4%

POT- Reglamentación, ejecución o evaluación del Plan de Ordenamiento Territorial	5	2%
Petición NO precisa - Aclaración o ampliación	5	2%
Estratificación de inmuebles residenciales	4	2%
Administración del Recurso Humano	4	2%
Estadísticas	3	1%
Atención presencial	3	1%
Traslado a Entidades Nacionales y/o Territoriales	2	1%
Procesos contractuales	2	1%
Antenas de telecomunicaciones (Licencias, normatividad, o presunta infracción a la norma	1	0%
Reconocimiento a la gestión	1	0%
Sectores LGTBI	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>223</b>	<b>100%</b>

El TOP 5 de los subtemas misionales de mayor consulta presentan los siguientes porcentajes de participación con relación al número total de peticiones que ingresaron en el mes de Enero de 2020: Conceptos de uso de suelo 19%, trámites y servicios SISBEN 11%, temas varios sobre normatividad urbanística 8%, Acceso a documentos, planos, archivo, trámites y/o servicios 5%, Consultas y/o sugerencias sobre plan de Desarrollo 5%, mientras que el 46% restante está representado en otros trámites y servicios que ofrece la entidad.

### Definición de Subtemas que no corresponden a trámites y/o servicios:

- a. El subtema “**Traslado por no competencia**” representado en un 17%, 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.
- b. **Petición No Precisa:** representado en 2%, 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:** con un porcentaje de 7% 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.

#### 4. 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 ellas para que se ofrezca al ciudadano una respuesta.

El cuadro siguiente refleja el actuar y la oportunidad de respuesta de acuerdo a la tipología y términos de Ley.

DEPENDENCIA RESPONSABLE	Atendidos EN término	Atendidos FUERA términos	TOTAL Dependencia
Servicio al ciudadano	128		128
SISBEN	25		25
Vías, transportes y servicios públicos	11		11
Información, cartografía y estadística	7	1	8
Planes de desarrollo y fortalecimiento local	8		8
Territorial	8		8
Recursos físicos y gestión documental	5		5
Estratificación	4		4
Gestión humana	4		4
Taller del Espacio Público	4		4
Participación	3		3
Gestión contractual	1	1	2
Otras áreas	2		2
Patrimonio y renovación urbana	1	1	2
Planes maestros y complementarios	2		2
Ambiente y Ruralidad	1		1
Despacho	1		1
Diversidad sexual	1		1

Legalización y Mejoramiento Integral de Barrios	1		1
Norma urbana	1		1
Planeación socio-económica	1		1
Sistemas	1		1
<b>TOTAL</b>	<b>220</b>	<b>3</b>	<b>223</b>

## 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 así:

- ✓ Registro de la totalidad de quejas, reclamos sugerencias recibos por canales propios, en la herramienta Bogotá Te Escucha-Sistema Distrital de Gestión de Peticiones.
- ✓ 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
- ✓ la adopción de medidas tendientes a acoger las recomendaciones que en el seno de dicha instancia se formulen.
- ✓ Se adelantan acciones para la articulación de la herramienta Bogotá Te Escucha con el Sistema de Gestión Documental de la Entidad SIPA, esto permitirá que el cierre de la petición se realice en tiempo real.
- ✓ Seguimiento permanente para lograr la respuesta oportuna.

La entidad se encuentra comprometida con la utilización del lenguaje claro en sus respuestas, razón por la cual se han realizado talleres de traducción a lenguaje claro.

Procesos de mejora continua para lograr la satisfacción de los ciudadanos, es por ello que en el segundo semestre de 2019 se inició un nuevo modelo de servicio para la consulta de trámites especializados, mediante agendamiento con la línea 195, lo cual permite la optimización del tiempo tanto de los ciudadanos como de los servidores públicos.

---

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