



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

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

Informe de Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Peticiones
Octubre 2019

Bogotá, D.C., 2019

Carrera 30 N. 25 - 90
Código Postal 111311
Pisos 1,5,8 y 13
PBX 335 8000
www.sdp.gov.co
Info.: Línea 195



SC-CER259292



CO-SC-CER259292



GP-CER259293

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES, MES DE OCTUBRE DE 2019

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” por la Secretaría Distrital de Planeación, así como de la herramienta gerencial Bogotá Te Escucha –SDQS-

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

1. TIPOLOGIAS

En el período se recibió un total de 539 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y Felicitaciones, a través de la herramienta Bogotá Te Escucha, las cuales se discriminan en los siguientes tipos de petición:





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

Las tipologías más representativas corresponden a Peticiones de Interés Particular 81%, Reclamo 11%, Consulta 4%, Solicitud de información 2% mientras que sugerencias y felicitaciones no llegan al 1%.

Para la vigencia, nuevamente, se presenta un incremento en la presentación de reclamos por la aplicación de encuestas SISBEN IV, por cuanto los ciudadanos expresan la no llegada de los encuestadores.

2. CATEGORIAS

Las categorías agrupan los temas de acuerdo a misionalidad de la Entidad, como se observa en el cuadro siguiente:

CATEGORIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Regulación de uso del suelo	194	36%
Traslado por competencia	136	25%
SISBEN	131	24%
Servicio a la ciudadanía	37	7%
Documentación	27	5%
Informes, estudios o estadísticas.	5	1%
Talento humano y contratación	5	1%
Asuntos Jurídicos	2	0%
Plan de Desarrollo	1	0%
Políticas, programas o lineamientos	1	0%
TOTAL	539	100%

Las categorías se dividen en subtemas de acuerdo a la misionalidad de la entidad.

3. SUBTEMAS:

SUB-TEMA	Cantidad	Porcentaje
Traslado a Entidades Distritales	134	25
SISBEN - Trámites o servicios	131	24
Normatividad urbanística: riesgo, planes parciales y/o maestros, ambiente y ruralidad, plusvalía, patrimonio, legalización, espacio público	118	22
Uso de Suelo	35	6
Documentos, planos, archivo, trámites o servicios.	26	5
POT- Reglamentación, ejecución o evaluación del Plan de Ordenamiento Territorial	18	3
Viales y Servicios Públicos	17	3
Petición NO precisa - Aclaración o ampliación	14	3
Trámites, servicios o cumplimiento de normas	8	1

Carrera 30 N. 25 - 90
Código Postal 111311
Pisos 1,5,8 y 13
PBX 335 8000
www.sdp.gov.co
Info.: Línea 195



SC-CER259292



CO-SC-CER259292



GP-CER259293

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

Cierre por no competencia	6	1
Inconformidad con la prestación de servicios	5	1
Administración del Recurso Humano	5	1
Traslado a Entidades Privadas	4	1
Bodegas de reciclaje- Normatividad Urbanística	4	1
Estudios	4	1
Actuaciones Jurídicas	2	0
Estratificación de inmuebles residenciales	2	0
Antenas de telecomunicaciones (Licencias, normatividad, o presunta infracción a a norma	2	0
Reconocimiento a la gestión	2	0
Políticas públicas, sectoriales y/o poblacionales.	1	0
Estadísticas	1	0

Refleja la estadística que, para el período, los temas misionales de mayor consulta corresponde a trámites SISBEN, con 24% del total de peticiones, Normatividad Urbanística 22%, Uso de Suelo para establecimientos de comercio 6%, los demás trámites y servicios no llegan al 5% del total de peticiones.

- a. Aunque el subtema “Traslado por no competencia” alcanza el mayor porcentaje 25%, no se toma en cuenta para el TOP 5, por cuanto una vez analizada la petición, 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.

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

- b. **Petición No Precisa:** 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:** Son aquellas peticiones que no son competencia de la entidad y que ya han sido clasificadas a la entidad competente, por lo tanto se cierran en la herramienta Bogotá Te Escucha.

Carrera 30 N. 25 - 90
Código Postal 111311
Pisos 1,5,8 y 13
PBX 335 8000
www.sdp.gov.co
Info.: Línea 195



SC-CER259292



CO-SC-CER259292



GP-CER259293

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

4. ÁREAS COMPETENTES Y OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

AREA	Atendido en términos	Atendido fuera de términos	Total	Porcentaje
Servicio al ciudadano	243	1	244	45
SISBEN	119	6	125	23
Legalización y Mejoramiento Integral de Barrios	47	1	48	9
Planes maestros y complementarios	30		30	6
Vías, transportes y servicios públicos	24		24	4
Recursos físicos y gestión documental	14		14	3
Territorial	11		11	2
Patrimonio y renovación urbana	9		9	2
Información, cartografía y estadística	5	1	6	1
Gestión humana	5		5	1
Ambiente y Ruralidad	5		5	1
Jurídica	3	1	4	1
Estratificación	3		3	1
Participación	1	1	2	0
Planeación socio-económica	2		2	0
Planes parciales	2		2	0
Economía urbana	1		1	0
Taller del Espacio Público	1		1	0
Operaciones estratégicas	1		1	0
Norma urbana	1		1	0
Programación y seguimiento a la inversión	1		1	0
total	528	11	539	100%



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

5. 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, en cuanto al registro de la totalidad de quejas, reclamos sugerencias recibos por canales propios, en la herramienta Bogotá Te Escucha-Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –SDQS-

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 y la adopción de medidas tendientes a acoger las recomendaciones que en el seno de dicha instancia se formulen.

La entidad se encuentra comprometida con la utilización del lenguaje claro en sus respuestas.

Los trámites y servicios de más consulta por la herramienta Bogotá Te Escucha son SISBEN y temas que hacen referencia a la regulación del uso del suelo en todos sus componentes, uso de suelo, normatividad urbanística, espacio público, legalización, planes maestros y complementarios, vías, transportes y servicios públicos.

Se presenta un 2% de respuestas atendidas fuera de términos y su tiempo extra no supera 2 días.

Carrera 30 N. 25 - 90
Código Postal 111311
Pisos 1,5,8 y 13
PBX 335 8000
www.sdp.gov.co
Info.: Línea 195



SC-CER259292



CO-SC-CER259292



GP-CER259293

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**