

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

Informe de Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Peticiones

Octubre 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*

527 de 1999



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

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

El propósito del informe es presentar el informe de las actividades realizadas a las peticiones de quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias, recibidos en la entidad a través de la herramienta Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas, buzones de sugerencias o sistemas de gestión documental de la entidad, en el mes de **Octubre de 2020**.

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>1</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*

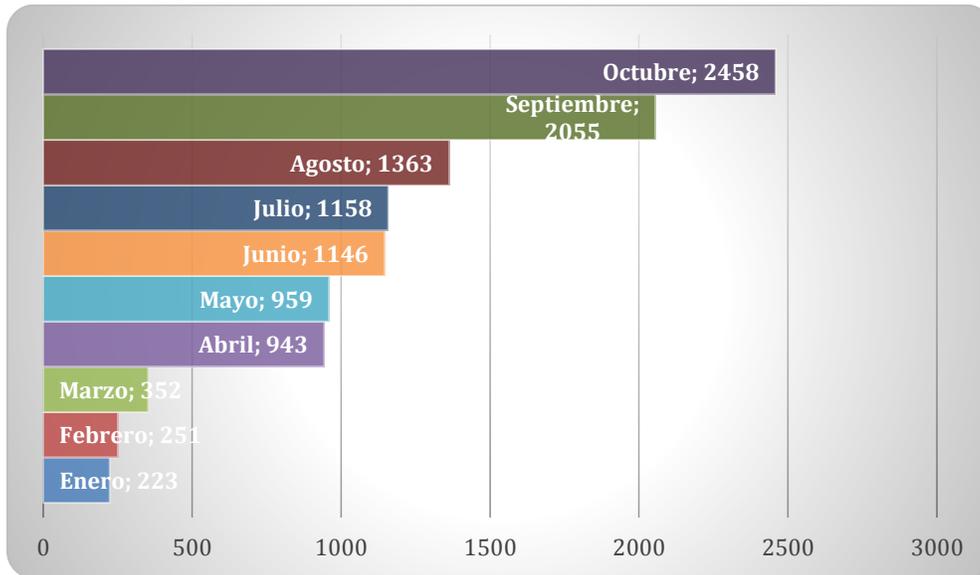


*original que fue generado digitalmente  
del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley*



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

### 1. Acumulado por mes 2020



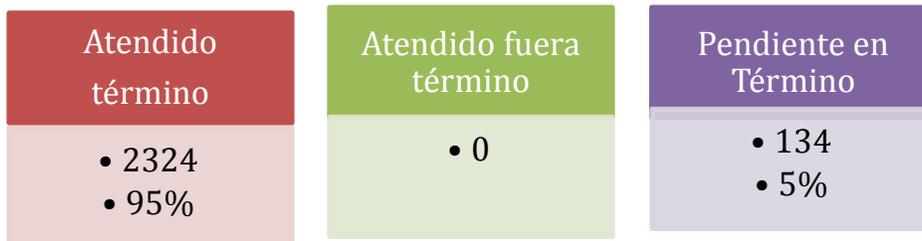
La gráfica evidencia el aumento, mes a mes, de la cantidad de registro de peticiones por parte de la ciudadanía.

### 2. SISTEMAS

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

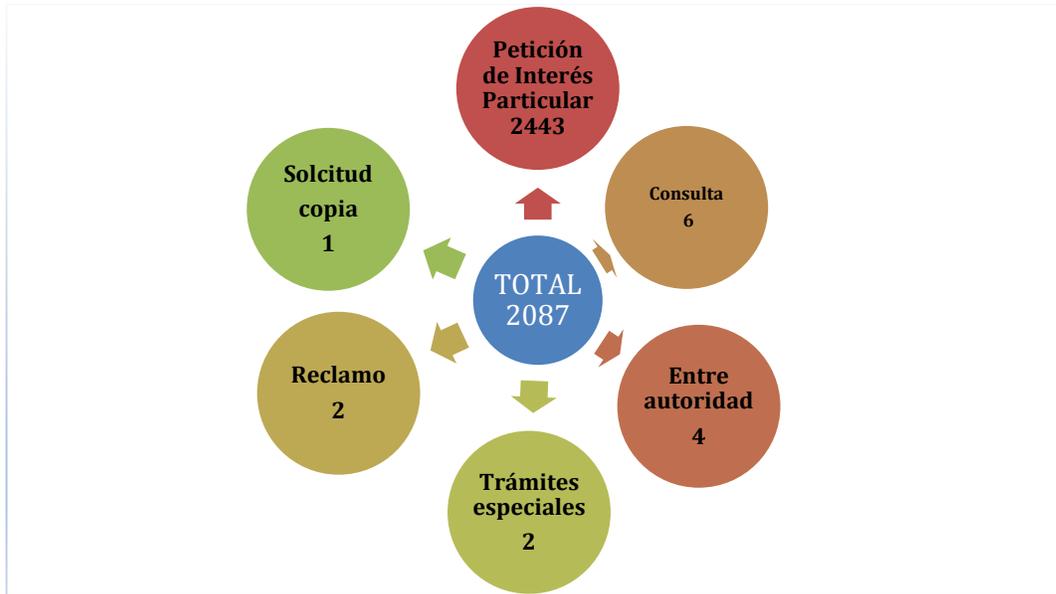


### 3. OPORTUNIDAD



Para el período objeto de análisis se presenta la atención de peticiones dentro de los términos en un 81% con un total de 2012 respuestas, frente a un 19% pendiente de atención y dentro de los términos de Ley, aumenta proporcionalmente la cantidad de pendientes en términos con el incremento de ingresos.

#### 4. TIPOLOGIA



La tipología de interés particular 2443 unidades representa en el 98% frente a las 15 restantes que sumadas, alcanzan el 2% del total de peticiones presentadas por los ciudadanos.

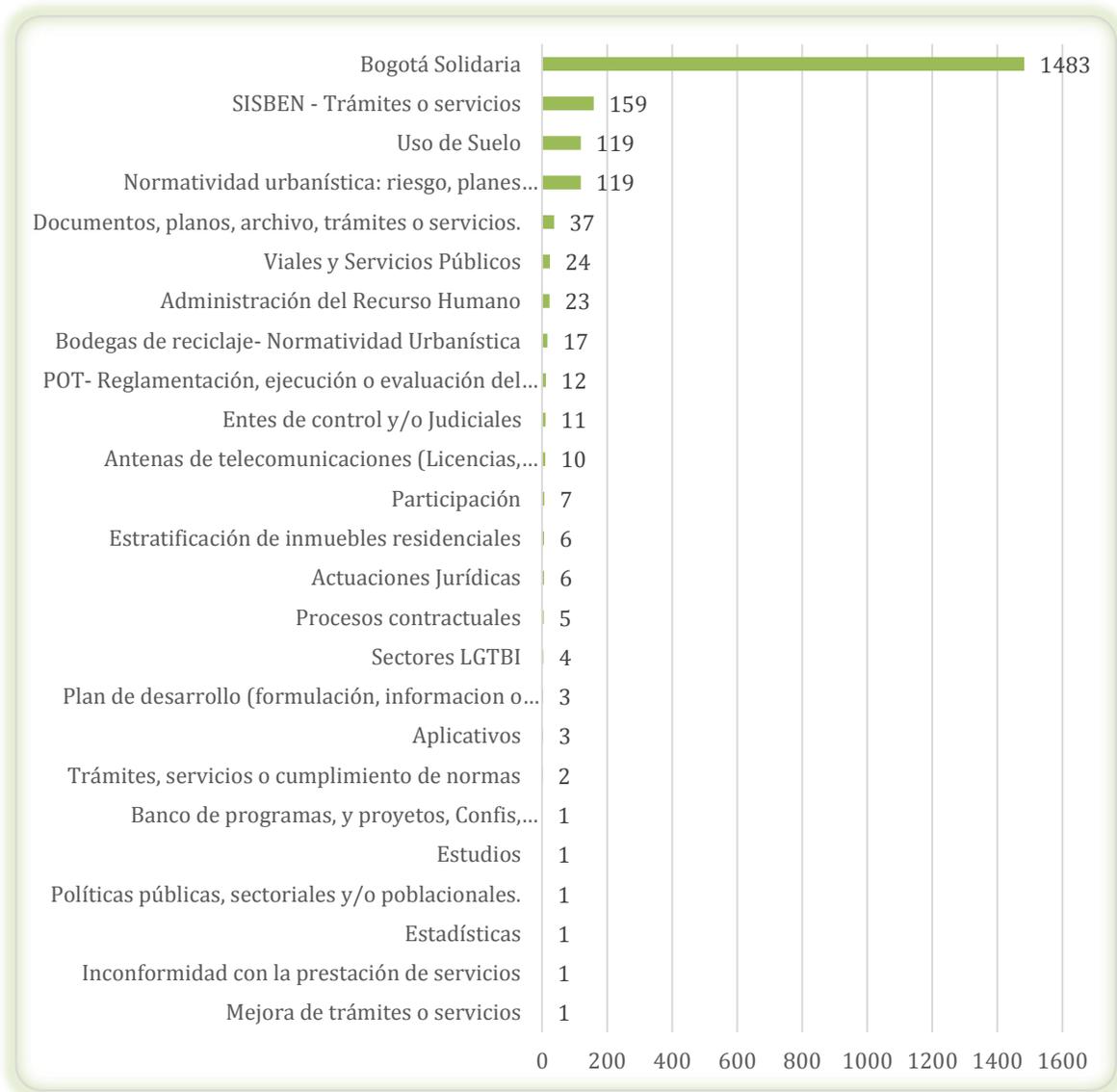
#### 5. SUBTEMAS (tipos de trámite)

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:

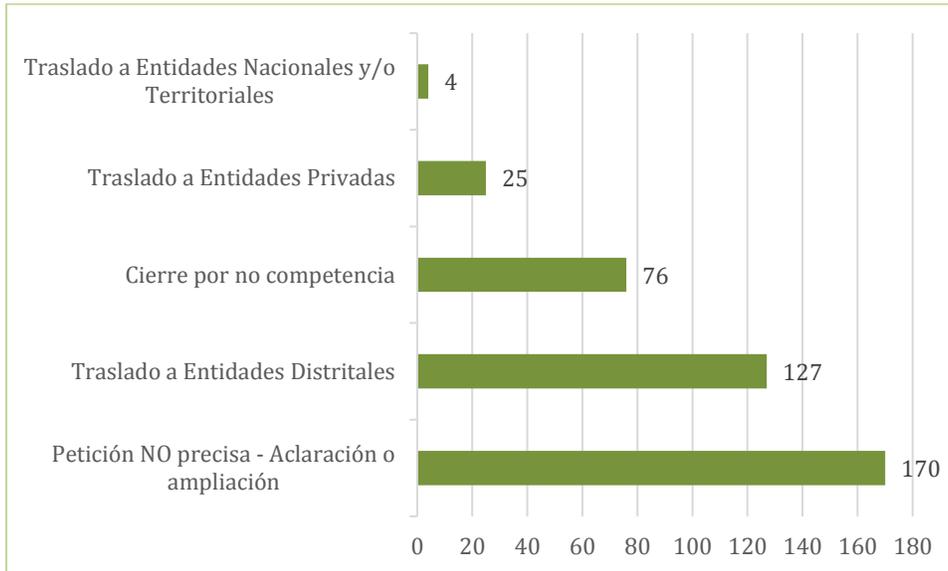
- ✓ Potenciales beneficiarios del canal de transferencias monetarias del Sistema.
- ✓ Datos de transferencias monetarias asignadas.
- ✓ Requerimientos de población que desee acceder al canal de transferencias monetarias.

Para el período, el siguiente es la participación por estas tipologías:



En el TOP 5 de los subtemas atendidos en el período, continúa en primer lugar “Bogotá solidaria”, con 1483 unidades que representa el 60% del total de peticiones recibidas y tramitadas, en segundo lugar trámites y servicios SISBEN (159) con el 6%, tercer lugar conceptos de uso de suelo y normatividad urbanística cada una con 119 unidades que sumadas alcanzan en 10%, cuarto lugar acceso a Documentos, planos, archivo, trámites o servicios con 37 unidades 2%, y finalmente temas Viales y Servicios Públicos (24) 1%.

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



- ✓ El subtema “**Traslado por no competencia**” corresponde a peticiones que una vez analizada no corresponde a una tema de competencia de la SDP y no requiere actuación de la entidad, para el período objeto de análisis se presenta un total que sumadas representan el 6% (246) del total de peticiones tramitadas; 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.
- ✓ **Petición No Precisa:** representado en 7% (170 unidades) del total de 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.
- ✓ **Cierre por no competencia:** con un porcentaje de 3% (76 unidades) 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.

## 7. 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 dependencias, para que se ofrezca al ciudadano una respuesta.

AREA RESPONSABLE	ATENDIDO EN TERMINOS	PENDIENTE EN TERMINOS	TOTAL
Servicio al ciudadano	2113	97	2210
SISBEN	35	16	51
Vías, transportes y servicios públicos	36	2	38
Recursos físicos y gestión documental	18	3	21
Gestión humana	19	1	20
Participación	8	3	11
Ambiente y Ruralidad	9	2	11
Legalización y Mejoramiento Integral de Barrios	9	1	10
Información, cartografía y estadística	10		10
Patrimonio y renovación urbana	7	1	8
Economía urbana	7		7
Planes parciales	4	3	7
Taller del Espacio Público	3	3	6
Norma urbana	6		6
Estratificación	6		6
Planes maestros y complementarios	4	2	6
Gestión contractual	6		6
Jurídica	6		6
Diversidad sexual	5		5
Despacho	4		4
Información y Estudios Estratégicos	2		2
POT	2		2
Políticas poblacionales/sectoriales	2		2
Programación y seguimiento a la inversión	1		1
Planes de desarrollo y fortalecimiento local	1		1
Planeación de la inversión	1		1

El 90% (2210) de las peticiones tramitadas están a cargo de la Dirección de servicio al Ciudadano, en razón que por ser el área encargada de la administración de la herramienta Bogotá Te Escucha 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% (248) han sido asignadas para su trámite a otras dependencias de la entidad de acuerdo a competencias para su resolución.

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.**

## CONCLUSIONES

La ciudadanía cuenta con canales virtuales por el cual presentar peticiones a la administración distrital, que le sean resueltas y por el mismo medio obtener copia de su respuesta.

Este informe no contempla las demás peticiones presentadas por el Sistema de Gestión Documental de la SDP y que corresponde 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, se registraron 2 reclamos asociados a los servicios que ofrece la entidad.

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 observa un aumento de registros en el mes de octubre de 2020, comparado con meses anteriores de la presente vigencia.

La causa de los mayores picos de peticiones registradas en los últimos 10 meses se relaciona con Bogotá Solidaria, establecer si la persona relacionada en la petición puede ser beneficiario del esquema de transferencias monetarias del Sistema Distrital Bogotá Solidaria en Casa.

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.