



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

Informe de Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Peticiones
Noviembre 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**

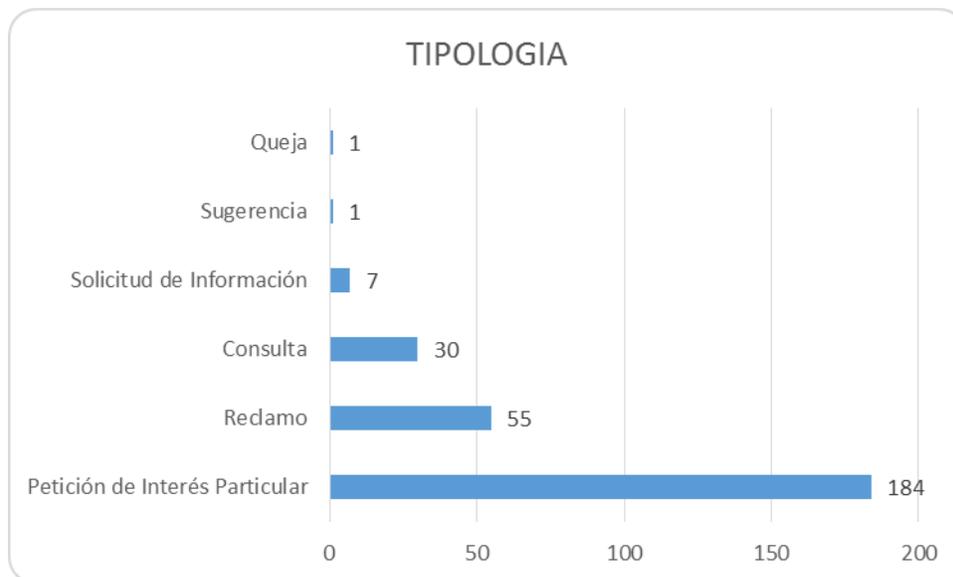
INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES, MES DE NOVIEMBRE DE 2019

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 278 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y Felicitaciones, a través de la herramienta Bogotá Te Escucha, las cuales se discriminan en los siguientes tipos de petición:



Las tipologías más representativas corresponden a Peticiones de Interés Particular 66%, Reclamo 20%, Consulta 11%, Solicitud de información 3% mientras que sugerencias y quejas no llegan al 1%.

Para la vigencia, persiste la interposición 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:

CATEGORIAS	Cantidad	Porcentaje
Regulación de uso del suelo	89	32
SISBEN	87	31
Traslado por competencia	41	15
Servicio a la ciudadanía	24	9
Documentación	22	8
Informes, estudios o estadísticas.	7	3
Talento humano y contratación	5	2
Veedurías Ciudadanas	1	0
Asuntos Jurídicos	1	0
Sistemas de Información	1	0

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

3. SUBTEMAS:

TRAMITE O SERVICIO	Cantidad	Porcentaje
SISBEN - Trámites o servicios	87	31
Traslado a Entidades Distritales	39	14
Normatividad urbanística: riesgo, planes parciales y/o maestros, ambiente y ruralidad, plusvalía, patrimonio, legalización, espacio público	35	13
Uso de Suelo	25	9
Documentos, planos, archivo, trámites o servicios.	24	9
Viales y Servicios Públicos	12	4
Cierre por no competencia	7	3
Trámites, servicios o cumplimiento de normas	6	2
Petición NO precisa - Aclaración o ampliación	6	2
POT- Reglamentación, ejecución o evaluación del Plan de Ordenamiento Territorial	6	2
Estadísticas	5	2
Estratificación de inmuebles residenciales	5	2
Inconformidad con la prestación de servicios	5	2
Bodegas de reciclaje- Normatividad Urbanística	4	1
Procesos contractuales	3	1



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

Administración del Recurso Humano	2	1
Estudios	2	1
Veedurías Ciudadanas	1	0
Antenas de telecomunicaciones (Licencias, normatividad, o presunta infracción a norma	1	0
Aplicativos	1	0
Actuaciones Jurídicas	1	0
Mejora de trámites o servicios	1	0

Refleja la estadística que, para el período, los temas misionales de mayor consulta corresponde a trámites SISBEN, con 31% del total de peticiones, Normatividad Urbanística 13%, Uso de Suelo para establecimientos de comercio 9%, Documentos, planos, archivo, trámites o servicios 9% los demás trámites y servicios no llegan al 5% del total de peticiones.

- a. Aunque el subtema “Traslado por no competencia” alcanza un alto porcentaje 14%, 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**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

4. ÁREAS COMPETENTES Y OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

Área competente	Atendido en términos	Atendido fuera de términos	Pendientes	TOTAL	Porcentaje
Servicio al ciudadano	92	2	5	99	36
SISBEN	83		3	86	31
Vías, transportes y servicios públicos	20		2	22	8
Patrimonio y renovación urbana	2		5	8	3
Recursos físicos y gestión documental	6		1	7	3
Estudios Macro	4	1		5	2
Territorial	5			5	2
Estratificación	5			5	2
Otras áreas	4			4	1
Políticas poblacionales/sectoriales	4			4	1
Planes parciales	2		1	3	1
Gestión contractual	3			3	1
Legalización y Mejoramiento Integral de Barrios	3			3	1
Planeación de la inversión	3			3	1
Información, cartografía y estadística	3			3	1
Ambiente y Ruralidad	3			3	1
Norma urbana	2			2	1
Economía urbana	2			2	1
Gestión humana	2			2	1
Control Disciplinario	2			2	1
Planeación socio-económica	1		1	2	1
Planes maestros y complementarios			1	1	0
Planes de desarrollo y fortalecimiento local	1			1	0
Jurídica	1			1	0
Sistemas	1			1	0
Taller del Espacio Público			1	1	0

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**

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.

En el período de las 278 peticiones recibidas 253 se atendieron en términos de ley, 3 fuera de términos y no supera 1 día de mora, es necesario aclarar que en virtud a los acontecimientos relacionados con el paro nacional y otra actuación, la SDP mediante circular interna suspendió parcialmente el servicio los días 25, 26, 27 Y 28 de noviembre y términos en los procesos administrativos de la SDP de conformidad con el artículo final del inciso 118 del Código General del Proceso y finalmente pendiente de atención en términos 21 peticiones.