

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

Informe de Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Peticiones

Febrero 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*



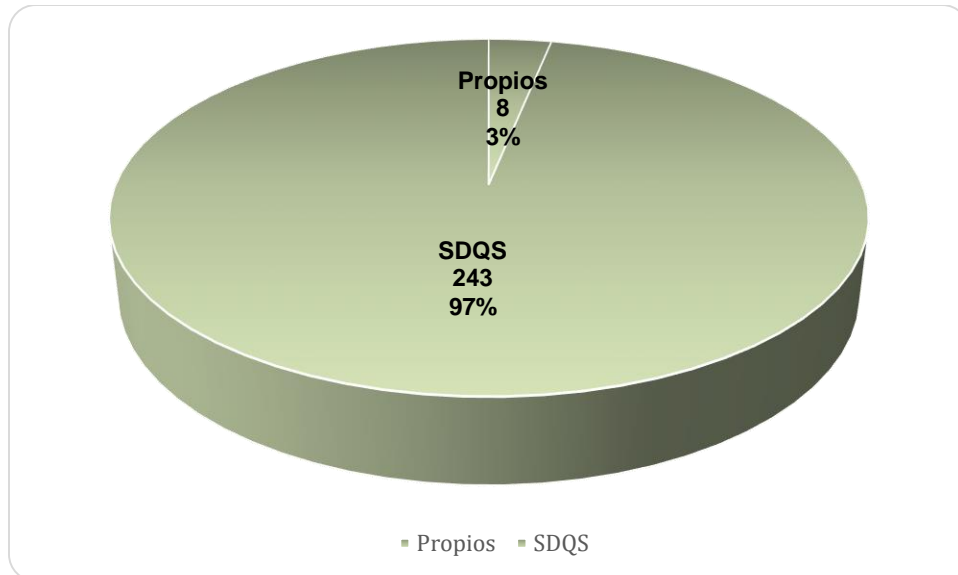
**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

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

Se presenta a continuación la gestión de peticiones recibidas en el mes de Febrero de 2020, a través de la herramienta gerencial Bogotá Te Escucha – Sistema de Gestión de Peticiones y canales dispuestos para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones “PQRS” de la Secretaría Distrital de Planeación.

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>

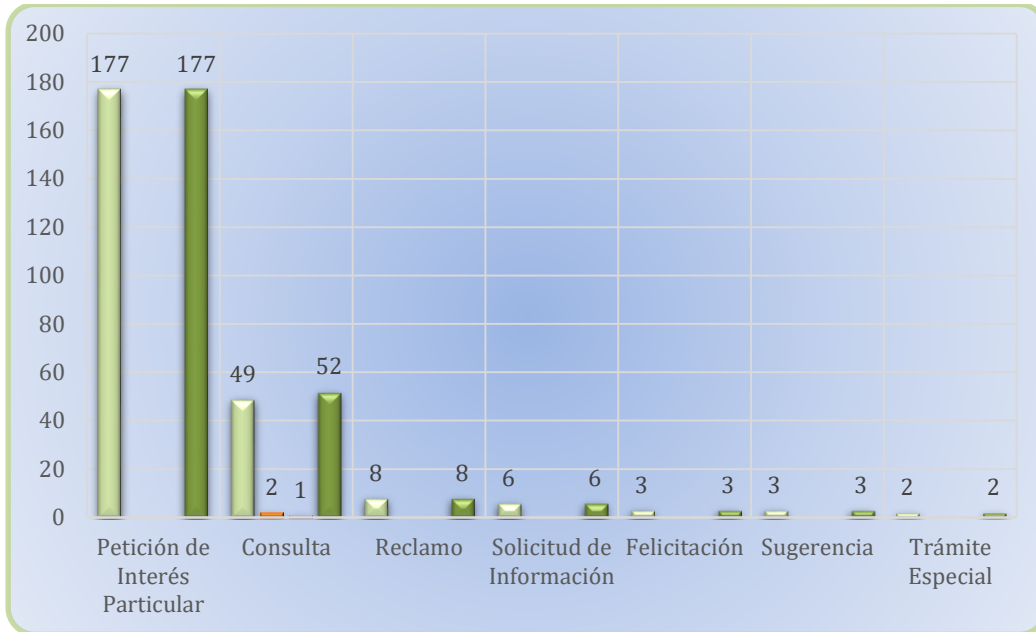
### 1. SISTEMA DE RECEPCIÓN DE PETICIONES



Canal o medio por el cual se reciben las solicitudes, la entidad dispone de buzones o radicación presencial en el punto único de correspondencia y conforme a lo establecido en el Artículo 3, numeral 3 del Decreto 371 de 2010 se registran en la herramienta Bogotá Te escucha – Sistema de Gestión de Peticiones.

Continúa la tendencia de los ciudadanos en acudir al sistema Distrital Bogotá Te Escucha, 97%, para interactuar con la administración Distrital, lo cual optimiza tiempo y recursos.

## 2. TIPOS DE PETICIÓN (tipologías)



En el mes de febrero, ingresó a la entidad un total de 251 solicitudes, de las cuales el 71% son peticiones de interés particular, 21% de consulta, 3% reclamos, 2% solicitudes de información, mientras que el 3% restante agrupa: trámite especial, felicitación y sugerencia, no se presentaron quejas en el mes.

## 3. SUBTEMAS (tipos de trámite)

Las diferentes peticiones que ingresan a través de la herramienta Bogotá Te escucha se clasifican en Subtemas, de acuerdo a la misionalidad de la entidad.

SUBTEMA	CANTIDAD	PARTICIPACION
Normatividad urbanística: riesgo, planes parciales y/o maestros, ambiente y ruralidad, plusvalía, patrimonio, legalización, espacio público	36	14%
Traslado a Entidades Distritales	34	14%
SISBEN - Trámites o servicios	28	11%
Uso de Suelo	27	11%
Documentos, planos, archivo, trámites o servicios.	24	10%
Cierre por no competencia	19	8%
Plan de desarrollo (formulación, información o seguimiento)	15	6%

Inconformidad con la prestación de servicios	8	3%
Petición NO precisa - Aclaración o ampliación	8	3%
Trámites, servicios o cumplimiento de normas	7	3%
Viales y Servicios Públicos	6	2%
Bodegas de reciclaje- Normatividad Urbanística	6	2%
POT- Reglamentación, ejecución o evaluación del Plan de Ordenamiento Territorial	6	2%
Administración del Recurso Humano	6	2%
Procesos contractuales	5	2%
Sectores LGTBI	3	1%
Antenas de telecomunicaciones (Licencias, normatividad, o presunta infracción a la norma	3	1%
Reconocimiento a la gestión	3	1%
Políticas públicas, sectoriales y/o poblacionales.	2	1%
Traslado a Entidades Privadas	1	0%
Citación a reuniones u otros eventos	1	0%
Actuaciones Jurídicas	1	0%
Participación	1	0%
Estratificación de inmuebles residenciales	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>251</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 febrero de 2020: temas varios sobre normatividad urbanística 14%, trámites y servicios SISBEN 11%, Conceptos de uso de suelo 11%, Acceso a documentos, planos, archivo 10%, Consultas y/o sugerencias sobre plan de Desarrollo 6%, entre tanto, otros subtemas alcanzan el 45%.

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

- El subtema “**Traslado por no competencia**” representado en un 14%, 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.
- Petición No Precisa:** representado en 3%, 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

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.

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 8% 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 dependencias, para que se ofrezca al ciudadano una respuesta.

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

TIPOLOGIA	Atendidos EN términos	Atendidos FUERA términos	Pendientes	Total
Servicio al ciudadano	119			119
SISBEN	32			32
Vías, transportes y servicios públicos	19			19
Recursos físicos y gestión documental	10			10
Gestión humana	7			7
Patrimonio y renovación urbana	6			6
Planes de desarrollo y fortalecimiento local	6			6
Taller del Espacio Público	5			5
Territorial	5			5
Programación y seguimiento a la inversión	5			5
Participación	4		1	5
Legalización y Mejoramiento Integral de Barrios	4			4
Gestión contractual	4			4
Información, cartografía y estadística	4			4
Diversidad sexual	3			3
Estratificación	2			2
Planeación de la inversión	2			2
Norma urbana	2			2
Planeación socio-económica	2			2

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.

Planes maestros y complementarios	1	1		2
Control Interno	1			1
Operaciones estratégicas	1			1
Jurídica		1		1
Otras áreas	1			1
Planes parciales	1			1
Inconformidad por respuesta	1			1
Estudios Macro	1			1
<b>TOTAL</b>	<b>248</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>251</b>

## CONCLUSIONES

La Entidad realiza el registro de la totalidad de quejas, reclamos sugerencias recibos por canales propios, en la herramienta Bogotá Te Escucha-Sistema Distrital de Gestión de Peticiones, de acuerdo a lo establecido en el artículo 3 del Decreto 371 de 2010

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

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.

---

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