

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

Informe de Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Peticiones

Marzo 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

MES DE MARZO DE 2020

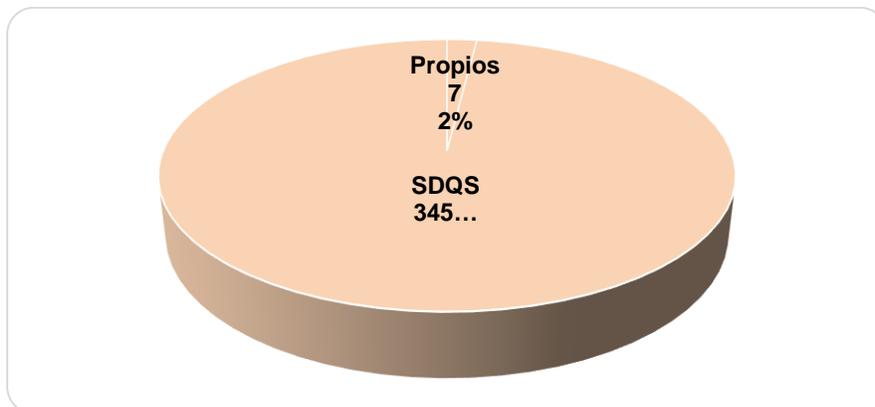
A continuación se presenta el informe correspondiente al mes de marzo de 2020, de peticiones quejas y reclamos, el cual contiene datos cuantitativos y cualitativos frente a la gestión de las peticiones recibidas por la Secretaría Distrital de Planeación.

Las peticiones ingresan tanto por la herramienta gerencial Bogotá Te Escucha – Sistema de Gestión de Peticiones como los canales dispuestos por la entidad para la recepción de PQRSF, que corresponden a buzones y presentación personal en el punto único de radicación.

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 – Sistema de Gestión de Peticiones

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

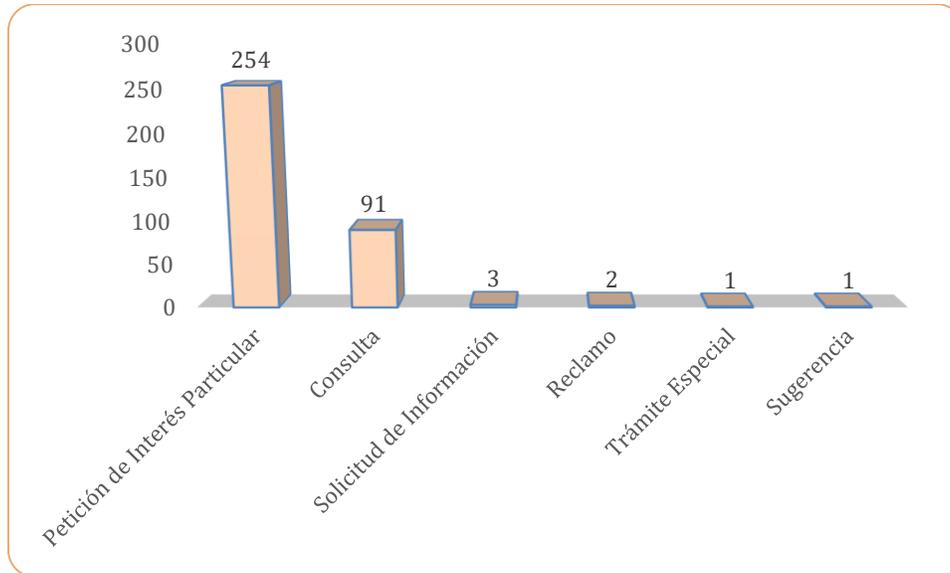
### 1. SISTEMA DE RECEPCIÓN DE PETICIONES



Canal o medio por el cual se reciben las solicitudes, la entidad dispone de buzones o radicación presencial en el punto único de correspondencia.

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)



Para el período 1 a 31 de marzo de 2020, en la SDP, ingresó total de 352 solicitudes, de las cuales el 72% son peticiones de interés particular, 26% de consulta, mientras que el 2% restante agrupa: solicitud de información, reclamo, trámite especial y sugerencias, 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.



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 marzo de 2020: 89% trámites y servicios SISBEN, 48% Conceptos de uso de suelo, 34% consultas sobre normatividad urbanística, 18% Acceso a documentos, planos, archivo, trámites o servicios, 11% Consultas o sugerencias sobre plan de desarrollo.

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

- 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 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.

Dependencia Responsable	Atendido EN términos	Atendido FUERA términos	Pendientes	TOTAL
Servicio al ciudadano	172		1	173
SISBEN	84		1	85
Vías, transportes y servicios públicos	17	3		20
Territorial	9		2	11
Recursos físicos y gestión documental	7		2	9
Información, cartografía y estadística	8			8
Programación y seguimiento a la inversión	8			8
Patrimonio y renovación urbana	3	2		5
Estratificación	4			4
Diversidad sexual	4			4
Gestión humana	2		1	3
Planeación de la inversión	3			3
Legalización y Mejoramiento Integral de Barrios	3			3
Ambiente y Ruralidad	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*

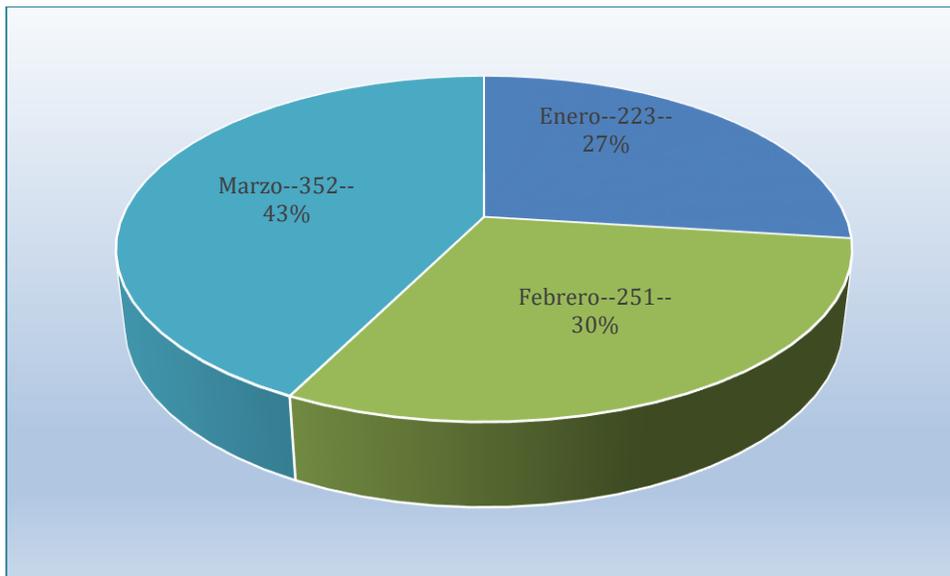
527 de 1999



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

Taller del Espacio Público	2			2
Planes parciales	2			2
Otras áreas	2			2
Participación	2			2
Planes maestros y complementarios	1			1
Jurídica	1			1
Gestión contractual	1			1
Norma urbana	1			1
Estudios Macro	1			1
Planes de desarrollo y fortalecimiento local	1			1
	340	5	7	352

### 5. Comparativo ingreso primer trimestre de 2020



La gráfica indica que mes a mes se ha incrementado la interposición de peticiones por los canales señalados, particularmente en el mes de marzo, con ocasión del confinamiento por causa del coronavirus, los ciudadanos acudieron a los canales virtuales para interactuar con la administración distrital, por lo cual los temas de mayor recurrencia son los trámites y servicios SISBEN, el traslado a otras entidades, debido a que los ciudadanos invocan la necesidad de recibir ayudas.

## CONCLUSIONES

Para el presente período se resalta que los ciudadanos cuentan con canales virtuales por el cual presentar peticiones a la administración distrital, que le sean resueltas y por el mismo medio recibir su respuesta.

Se continúa con el seguimiento interno a cada una de las peticiones que llegan a la entidad por el sistema de información y procesos automáticos – SIPA- y Bogotá Te Escucha.

Se mantiene el tiempo la respuesta oportuna, no obstante, es importante continuar con el seguimiento y que las dependencias que presentan tiempos superiores para responder tomen las medidas pertinentes para corregir.

Este mes el Sistema Bogotá te Escucha, ha funcionado mucho mejor, y se ha trabajado en franjas horarias de aproximadamente 4 horas por día en horas hábiles, y liberado para todas las entidades a partir de las 5:30 pm.

---

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

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.**